



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS

TEMA:

LAS CAJAS DE AHORRO DE LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Economía Mención Finanzas

AUTORA:

Marina A, Catucuago M,

DIRECTOR:

Econ. Corrales Manuel

Ibarra - Ecuador

2014

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante el estudio de “Las Cajas de Ahorro de la Parroquia González Suárez y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector”, se pudo constatar que por iniciativa de los pobladores de las comunidades pertenecientes a la mencionada Parroquia, se han creado entidades financiera populares locales, con el fin de prestar servicios financieros a las comunidades pertenecientes a González Suárez, sin dejar de lado también a los beneficiarios de las comunidades rurales aledañas al sector que, muchas veces por cualquier razón no han podido acceder en las instituciones financieras tradicionales. En cuanto a los microcréditos, han ayudado a que personas de escasos recursos y quizá con menos posibilidades de acceder a créditos puedan pedir sus créditos independientemente del destino con mayor facilidad permitiendo cubrir desde sus necesidades más básicas hasta las actividades de producción. Para el presente estudio se ha tomado como base a dos Cajas de Ahorro como son: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Warmikunapak Yuyay y Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, dentro de las cuales, mediante un estudio de campo y la aplicación de encuestas a los beneficiarios y entrevistas a los representantes, se pudo hacer algunos hallazgos como: un importante aporte socioeconómico brindado hacia sus beneficiarios a pesar de su falta de liquidez financiera que es la lucha constante de estas organizaciones y por otro lado la falta de conocimiento técnico sobre el manejo administrativo por parte de los directivos, socios y personal que labora dentro de ellas. Por ello se plantea que, además de realizar el análisis socioeconómico generado hacia sus beneficiarios, se diseñe una propuesta de fortalecimiento para Cajas de Ahorro, en donde se detallan desde la misión, Visión, objetivos y valores así mismo, las funciones y responsabilidades que deben tener tanto los directivos como el personal operativo, así mismo las políticas de ahorro y crédito y una guía de análisis de indicadores financieros. Esto ayudará mejorar los procesos de manejo administrativo y financieros, que permita la optimización de recursos y genere una clara visión en los directivos frente a la contribución del desarrollo socioeconómico que pueden generar las Cajas de Ahorro.

EJECUTIVE SUMMARY

Through the study of "The savings bank of Gonzalez Suarez and its impact on the socio-economic sector development", it was confirmed that financial popular local entities, in order to provide financial services to the communities belonging to González Suarez, without leaving aside also the beneficiaries of the rural communities surrounding the sector that have been created by initiative of the inhabitants of the communities belonging to the mentioned parish, many times for of any kind reason have not had access in the traditional financial institutions. In terms of micro-credits, have helped that people of scarce resources, and perhaps less likely to access credit can borrow their regardless of the destination more easily allowing cover from their most basic needs to the production activities. For this study is taken as the basis to two savings such as: solidarity savings and credit Warmikunapak Yuyay banks and solidarity credit San Agustin banks, within which, through a study of field and the implementation of surveys to interviews with representatives, and beneficiaries could be some findings as: a significant socio-economic contribution provided to its beneficiaries despite its lack of financial liquidity that is the constant struggle of these organizations and on the other hand the lack of technical knowledge on administrative management by managers, partners and staff working within them. Therefore considers that, in addition to the socio-economic analysis generated towards its beneficiaries, is designed a proposal for strengthening for savings, in which he details from the mission, Vision, objectives and values, roles and responsibilities that must be both managers and operating staff, likewise policies of credit unions and a guide to analysis of financial indicators. This will help to improve the processes of administrative management and financial, that allows the optimization of resources and generate a clear vision on the directors against the contribution of socio-economic development that can generate savings banks.

AUTORÍA

Yo, MARINA ALEGRIA CATUCUAGO MENDEZ, portadora de la cédula de Ciudadanía No 100352252-9. Declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado "LAS CAJAS DE AHORRO DE LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR", es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y que se han respetado las diferentes bibliografías que se incluyen en este documento.

AUTORA:



MARINA ALEGRIA CATUCUAGO MENDEZ

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de trabajo de Grado presentado por la egresada Srta. MARINA ALEGRIA CATUCUAGO MENDEZ, para optar por el título de Ingeniería en Economía mención Finanzas, cuyo tema es "LAS CAJAS DE AHORRO DE LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR", Considero que el mencionado trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador que designe.

En la ciudad de Ibarra a los 27 días del mes de Enero del 2014

Atentamente,



Eco. Manuel Corrales

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

Yo, **Marina Alegría Catucuago Méndez** con cédula de identidad No **100352252-9**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador Art. 4,5,6, en calidad de autora del trabajo de Grado denominado **“Las cajas de ahorro de la parroquia González Suárez y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería en Economía mención Finanzas, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejecutar plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En condición de autora 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.

Firma:.....

Nombre: Marina Alegría Catucuago Mendez

C.I.: 100352252-9

Ibarra, a los 27 días del mes de Enero 2014

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
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, por lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos de Contacto	
Cédula de Ciudadanía:	100352252-9
Apellidos y Nombres:	Marina Alegría Catucuago Mendez
Dirección:	González Suárez – San Agustín
Email:	marycatu@yahoo.es
Teléfono:	0998554015

Datos de la Obra	
Título	Las cajas de ahorro de la parroquia González Suárez y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector.
Autora	Marina Alegría Catucuago Méndez
Fecha:	Enero 2014
Solo para trabajos de grado	
Programa:	Pregrado Posgrado
Título por el que opta:	Ingeniera en Economía Mención Finanzas
Asesor/Director:	Eco. Manuel Corrales

2. AUTORIZACION DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.

Yo, Marina Alegría Catucuago Méndez con C.I. 100352252-9, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la Publicación de la obra en el depositario 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 de la educación, investigación y extensión, en concordancia con la ley de Educación Superior Art. 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autora de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad Técnica del Norte, en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de Enero del 2014

EL AUTOR


.....
Marina A, Catucuago M,
100352252-9

ACEPTACIÓN


.....
Ing. Betty Chávez
Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución del consejo Universitario.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a todas las personas que contribuyeron para que el presente trabajo pueda culminarse, al director de tesis quien con su ideas profesionales supo dirigir mi trabajo de grado, a los directivos, personal y beneficiarios de las Cajas de ahorro y Crédito quienes supieron colaborar en el momento solicitado, dotando de la información necesaria para culminar con el presente trabajo de investigación.

Marina Catucuago

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, a toda mi familia en especial a mis queridos padres porque han sido fuente de motivación para culminar con esta etapa de mi vida, gracias por su apoyo y cariño brindado incondicional y constantemente.

Marina Catucuago

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de grado es producto del trabajo mancomunado entre, los directivos, personal y beneficiarios de las Cajas de Ahorro, quienes unimos esfuerzos para sacar adelante este trabajo. En este contexto fue muy importante los aportes que dieron todos y cada uno de los beneficiarios encuestados.

Es así que se detalla el contenido del presente trabajo de investigación como sigue:

En el capítulo I, está orientada a la determinación diagnóstica de toda la investigación donde consta una reseña histórica de las organizaciones financieras, los objetivos generales, específicos, planteamiento de las preguntas a investigarse, la justificación del tema y descripción y alcance del mismo y la matriz de relación diagnóstica, donde se determina la existencia de variables e indicadores, la presentación y análisis de información a partir de encuestas y entrevistas.

En el capítulo II, se encuentran sentadas las bases teóricas científicas, que servirán como sustento al presente trabajo, con temas relacionados a la investigación.

En el capítulo III, indica la metodología de la investigación, mismas que han ayudado con el proceso de desarrollo y consecución del objetivo principal del presente trabajo.

En el capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas y entrevistas, en donde se finaliza con los cruces de preguntas

planteadas en el primer capítulo para dar cumplimiento a los objetivos específicos.

Seguidamente en el capítulo V, se procede a desarrollar la propuesta en donde se determina el modelo de la estructura organizacional y a partir de ella se detalla las funciones y responsabilidades de los directivos y personal, además consta de una guía de evaluación financiera que debería aplicarse dentro de las organizaciones investigadas.

En el capítulo VI, se realiza un análisis de los impactos que generará la aplicación de la propuesta en los diferentes campos como son: socioeconómico, educativo, empresarial y ambiental.

Finalmente, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, las cuáles surgen del análisis y procesamiento de toda la información previa, la misma que se encuentra sustentada en la bibliografía y los anexos respectivos.

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EJECUTIVE SUMMARY	iii
AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
CAPÍTULO I	19
1. DIAGNÓSTICO	19
1.1. Antecedentes del Problema	19
1.2. Localización Geográfica.....	20
1.3. Planteamiento del Problema	21
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Objetivos de la Investigación	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22
1.6. Preguntas de la Investigación	23
1.7. Justificación	23
1.8. Variables Diagnósticas	25
1.9. Indicadores	25
1.9.1. Ahorro y crédito	25

1.9.2.	Desarrollo socioeconómico	25
1.9.3.	Situación organizacional	25
1.10.	Matriz de Relación Diagnóstico	27
1.11	Identificación de la Población	29
1.11.1	Administradores o Representantes	29
1.11.2	Socios.....	29
1.11.3	Clientes	29
1.12	Determinación de la Muestra.....	30
1.13.	Aplicación de la entrevistas.....	52
1.14.	Construcción de la Matriz FODA.....	57
1.15.	Cruce Estratégico FA FO DO DA.....	58
1.16.	Identificación del problema.....	59
CAPÍTULO II.....		60
2.	MARCO TEÓRICO.....	60
2.1.	Desarrollo socioeconómico	60
2.1.1.	Desarrollo económico.....	60
2.1.2.	Desarrollo social.....	60
2.1.2.1	Educación.....	60
2.1.2.2	Alimentación.....	61
2.1.2.3	Vivienda.....	61
2.1.2.4	Salud	61
2.2.	Actividad económica.....	61
2.3.	Las Microfinanzas en el Ecuador	62
2.3.1.	Reseña Histórica.....	62
2.3.2.	Enfoques de las Microfinanzas.....	64
2.3.3.	Ventajas de las Micro finanzas	64
2.4.	El Sistema Cooperativo	65
2.4.1.	Origen del sistema cooperativo de Ahorro y Crédito en general	65
2.4.2.	El sistema Cooperativo en el Ecuador	66
2.5.	El Microcrédito y Crecimiento Económico	67
2.5.1.	Ahorro	69
2.5.2.	Crédito.....	69
2.6.1.	Impacto social	70
2.5.3.	Impacto económico	71
2.6	Empresa.....	72
2.6.1.	Clasificación de empresa por su tamaño.....	72
2.6.2.	Clasificación de empresa pos su actividad económica.....	73
2.6.3.	Clasificación de empresa por la función social.....	73

2.7.	Las Cajas de Ahorro y Crédito	74
2.7.1.	Intervención	74
2.8.3.	Bases Legales	75
2.8.3.1.	Ley de Economía Popular y Solidaria	75
2.8.4.	Organigrama.....	79
2.8.5.	Clasificación del organigrama	79
2.8.6.	Funciones Administrativas	81
2.8.7.	Funciones Operativas	82
2.9.	La contabilidad.....	83
2.9.1.	Importancia de la Contabilidad.....	83
2.9.2.	Estados Financieros	84
2.10.	Definición conceptual de métodos, técnicas e instrumentos de la investigación 86	
2.10.1.	Técnicas	87
	CAPÍTULO III.....	89
	3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	89
3.1.	Diseño y Tipos de Investigación	89
3.2.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	89
3.2.1.	Método Deductivo.....	89
3.2.2.	Método Inductivo	89
3.2.3.	Método Analítico	90
3.2.4.	Método Sintético	90
3.3.	Técnicas	90
3.3.1.	Encuestas.....	90
3.3.2.	Entrevistas	90
3.3.3.	Observación	91
3.4.	Plan de Procesamiento y Análisis.....	91
3.5.	Síntesis de la Metodología Aplicada en la Investigación.....	91
	CAPÍTULO IV	92
	4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	92
4.1.	Contrastación de las preguntas de investigación	92
4.1.1.	¿Cuál es la situación financiera y organizativa actual de las Cajas de Ahorro? 92	
4.1.2.	¿Cuál es la situación socioeconómica actual de los beneficiarios de las Cajas de Ahorro? 95	
4.1.3.	¿Cuáles son las necesidades de los beneficiarios frente a los servicios que prestan las organizaciones a investigarse?.....	96
	CAPÍTULO V.....	97
	5. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO Y FINANCIERO PARA CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN GONZÁLEZ SUÁREZ.....	97

5.1.	Introducción	97
5.2.	Objetivos de la Propuesta	97
5.3.	Planteamiento de funciones, políticas y procesos institucionales	98
5.3.1.	Misión	98
5.3.2.	Visión.....	98
5.3.3.	Objetivos	98
5.3.4.	Valores	99
5.4.	Modelo de estructura organizacional.....	99
5.5.	Funciones y responsabilidades por cargo	100
5.6.	Políticas de crédito	115
5.7.	Política de ahorros.....	138
5.7.1.	Requisitos para aperturar una cuenta	138
5.8.	Área contable	138
5.8.1.	Plan de cuentas.....	138
5.8.2.	Proceso contable.....	141
5.8.3.	Libreta de ahorro	142
5.8.5.	Solicitud de crédito.....	143
5.8.6.	Libro diario	143
5.8.7.	Libro mayor.....	143
5.8.8.	Balance de comprobación.....	143
5.8.9.	Asientos de ajustes	143
5.8.10.	Asientos de cierre	144
5.8.11.	Estados financieros.....	144
5.9.	Análisis Financieros	144
	CAPÍTULO VI	147
6.	IMPACTOS	147
6.1.	Análisis de Impactos	147
6.2.	Impacto Socioeconómico	147
6.3.	Impacto Empresarial	148
6.4.	Impacto Educativo.	149
6.5.	Impacto Ambiental.....	150
	BIBLIOGRAFÍA	154
	LINCOGRAFÍA	155
	ANEXOS	156

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	156
Anexo 2.....	158
Anexo 3.....	163
Anexo 4.....	164
Anexo 5.....	166

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de Relación Diagnóstica	27
Cuadro N° 2: Determinación de la muestra	30
Cuadro N° 3: Matriz FODA.....	58
Cuadro N° 4: Modelo de estructura organizacional	99
Cuadro N° 5: Simbología de procesos	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Género	32
Gráfico N° 2. Tiempo de ser socio/cliente.....	33
Gráfico N° 3. Nivel de Educación	34
Gráfico N° 4: Tipo de actividad económica.....	35
Gráfico N° 5: Ingresos mensuales	36
Gráfico N° 6: Criterio de ingresos	37
Gráfico N° 7: Gastos mensuales	38
Gráfico N° 8. Destino de ingreso.....	39
Gráfico N° 9: Institución donde ahorra	40
Gráfico N° 10: Productos financieros que utilizan.....	41
Gráfico N° 11: Solicitud de créditos	42
Gráfico N° 12: Créditos concedidos.....	43
Gráfico N° 13: Razones.....	44
Gráfico N° 14: Número de créditos accedidos	45
Gráfico N° 15: Monto de créditos accedidos	46
Gráfico N° 16: Destino de créditos.....	47
Gráfico N° 17: Motivo de ingresos a las Cajas de Ahorro.....	48
Gráfico N° 18: Perspectiva de la hacia la Caja de Ahorro	49
Gráfico N° 19: Aporte en la calidad de vida.....	50
Gráfico N° 20: Calificación en la atención.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Género	32
Tabla N° 2. Tiempo de ser socio/cliente.....	33
Tabla N° 3. Nivel de Educación.....	34
Tabla N° 4: Tipo de actividad económica.....	35
Tabla N° 5: Ingresos mensuales	36
Tabla N° 6: Criterio de ingresos	37
Tabla N° 7: Gastos mensuales	38
Tabla N° 8: Destino de ingresos.....	39
Tabla N° 9: Institución donde ahorra	40
Tabla N° 10: Productos financieros que utilizan	41
Tabla N° 11: Solicitud de créditos	42
Tabla N° 12: Créditos concedidos.....	43
Tabla N° 13: Razones.....	44
Tabla N° 14: Número de créditos accedidos	45
Tabla N° 15: Monto de créditos accedidos	46
Tabla N° 16: Destino de créditos.....	47
Tabla N° 17: Motivo de ingresos a las Cajas de Ahorro	48
Tabla N° 18: Perspectiva de la hacia la Caja de Ahorro	49
Tabla N° 19: Aporte en la calidad de vida.....	50
Tabla N° 20: Calificación en la atención.....	51
Tabla N° 21: Impacto Social	148
Tabla N° 22: Impacto Económico.....	148
Tabla N° 23: Impacto Empresarial	149
Tabla N° 24: Impacto Educativo	149
Tabla N° 25: Impacto Ambiental.....	150

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Antecedentes del Problema

Según el documento Encuentro Nacional de Mujeres. (2012). *CONAIE*, 32. Se destaca la lucha del sector indígena, principalmente de las mujeres debido a la falta de reconocimiento en el aporte económico y social que estas tenían, esto conlleva a formar la primera organización que es la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE) en el año 1986, como producto de un proceso organizativo impulsado por todas las comunidades de todas las nacionalidades indígenas del Ecuador, cuyo objetivo era: "Lograr la unidad de las diversas organizaciones indígenas que aisladamente luchaban por sus derechos, así como para armonizar y compatibilizar las demandas históricas y la lucha frente al Estado Uninacional Ecuatoriano, sus gobiernos y autoridades de turno". Esta apertura movilizó y politizó a la población indígena, articulándose en torno a la CONAIE como un mecanismo de convergencia de las distintas nacionalidades y pueblos originarios del país, en un proceso de organización de secretarías de la mujer a nivel local, regional y nacional.

En Ecuador, en la década de 1990 se presenciaron las movilizaciones indígenas debido a una creciente crisis económica y política del país. Esta manifestación pública, que ha contado con una importante presencia de mujeres, se expresó inicialmente a través de un levantamiento que paralizó gran parte del territorio y abrió una larga negociación para que el Estado considerara los derechos de los pueblos y nacionalidades originarias, a partir del cual se reformó la Constitución Política Ecuatoriana por la

Asamblea Nacional Constituyente, reforma donde se insertó como eje transversal en la Constitución los derechos colectivos de los pueblos indígenas. A fin de que una institución pública impulse la vigencia de estos derechos, fue imprescindible la creación del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – CODENPE, lo que se concretó mediante Decreto Ejecutivo No. 386 publicado en Registro Oficial No. 86 del 11 de diciembre de 1998.

A partir de esta lucha nace la metodología de Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito y que fue impulsado anteriormente en el Ecuador mediante el Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio financiado por una ONG extranjera FIDA y se difundió a finales de los 90 mediante el desaparecido Programa Gubernamental Proyecto de Desarrollo Indio y Negro del Ministerio de Bienestar Social (PRODEPINE) que creó grupos de autoayuda que recibían un pequeños fondos semilla. Mismos que más tarde tendría un hundimiento por falta del proceso de seguimiento por parte del Ministerio de Bienestar Social y que posteriormente pasaría a formar parte del Programa de Fortalecimiento de Cajas impulsado por CODENPE, quienes agruparon en el 2010 a través de una convocatoria al Concurso de Fondos de Fortalecimiento para las Cajas de Ahorro que se encontraban operando hasta ese momento a nivel Nacional, es ahí donde participan las organizaciones objeto de esta investigación.

1.2. Localización Geográfica

Gonzáles Suárez es una parroquia rural perteneciente al cantón Otavalo, está ubicada a 14 Km al sur de la cabecera cantonal, con una temperatura que va de 5.5C a 18C. Su población es de 6810 habitantes Está conformada por 7 comunidades que son: Inty Huaycopungo, Pijal, Gualacata, Eugenio Espejo de Cajas, Mariscal Sucre, Caluqui y San Agustín, en donde la actividad predominante es la agricultura, ganadería y artesanal.

Se asientan mayormente el pueblo indígena Cayambi y un pequeño porcentaje del pueblo Otavalo. De su cultura destaca la vestimenta, las fiestas tradicionales y la gastronomía.

1.3. Planteamiento del Problema

Para esta investigación se analizó las organizaciones que están legalmente constituidas, por su relevancia y solidez, a dos de ellas como son:

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín ubicada en la comunidad del mismo nombre, en sus inicios fue conformada como “Asociación de Mujeres San Agustín”, legalizada en el MBS actualmente MIES, en el año 2000, con 18 socias, se creó con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las socias y sus familias, a través de la generación de actividades productivas. En el año 2010 esta organización se legalizó en el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) como “Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín”. Actualmente se encuentra conformada por 31 socios(as) y 300 clientes, en su mayoría por mujeres, a pesar de las dificultades que han tenido en cuanto al proceso administrativo y financiero su crecimiento ha sido sostenido gracias al entusiasmo de sus asociados.

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Warmikunapak Yuyay” está ubicada en la comunidad Pijal, conformada por 21 socias y 10 clientes, su trayectoria es de 3 años, en sus inicios su funcionamiento fue de manera informal, pero en el 2010, al igual que la anterior se legalizó como Caja de Ahorro y Crédito en el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE), además están conformadas en su mayoría por mujeres.

Estas organizaciones tienen el objetivo de apoyar al crecimiento de pequeños emprendimientos, así también a cubrir las necesidades de sus socios y clientes a través de brindar servicios financieros ágil y confiable principalmente a los sectores menos favorecidos por la banca tradicional, con pequeños emprendimientos ya sean artesanales, ganaderos, agrícolas, etc. así también con créditos académicos, para de esta manera aportar al desarrollo general de la Parroquia.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia que han generado las Cajas de Ahorro en el desarrollo socioeconómico de la parroquia González Suarez?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Realizar un análisis de la incidencia de las Cajas de Ahorro en el desarrollo socioeconómico de la Parroquia González Suárez.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación financiera y organizacional de las Cajas de Ahorro.
- Determinar la situación socioeconómica actual de los beneficiarios de las Cajas de Ahorro.
- Establecer las necesidades de los beneficiarios frente a los servicios que prestan las organizaciones a investigarse.

- Generar una propuesta que sirva como fortaleza organizacional y financiera para las Cajas de Ahorro objeto de la presente investigación.

1.6. Preguntas de la Investigación

- ¿Cuál es la situación financiera y organizacional de las Cajas de Ahorro?
- ¿Cuál es la situación socioeconómica actual de los beneficiarios de las Cajas de Ahorro?
- ¿Cuáles son las necesidades de los beneficiarios frente a los servicios que prestan las organizaciones a investigarse?

1.7. Justificación

El presente trabajo de investigación será de gran aporte, tomando en cuenta el análisis de la situación socioeconómica que actualmente viven los pobladores de las comunidades que pertenecen a la parroquia González Suarez, además uno de los temas más tratados dentro del gobierno de turno ha sido el sector de la Economía Popular y Solidaria, que es donde se integran este tipo de estructuras financieras rurales y a partir de las experiencias de los últimos años, se ha generado un consenso importante acerca de gestionar políticas sociales de modo eficaz y transparente es cada vez más necesario generar espacios de participación conjunta entre estas organizaciones y los sectores gubernamentales. En ellos se debe compartir la tarea de definir los objetivos y el sentido de las políticas, además de administrar y controlar los programas que se ejecuten.

Sin embargo, las Organizaciones que participan de estos Espacios han recibido, por lo general, poco apoyo o capacitación para incidir en la toma de decisiones, por esa razón, este trabajo de investigación es una tarea trascendental que se realizará en dos niveles:

En primer lugar trabajando dentro de cada organización, analizando y reflexionando sobre los objetivos que se plantean al participar en diversos espacios en las comunidades a las que pertenecen, las formas en que esas organizaciones planifican y toman decisiones relacionadas con esa participación, los mecanismos que utilizan; y en segundo lugar los resultados que obtiene al informar y comunicarse con la comunidad y con las otras organizaciones que integran dichos espacios, de esa manera se podrá evaluar el impacto de su incidencia en los mismos.

Una vez que se pueda evaluar y analizar sobre la situación y sus mecanismos de funcionamiento, se podrá elaborar un documento en el que se detallará las consideraciones de la evaluación y la formulación de políticas de gestión para una mejor marcha de las organizaciones. Este estudio tiene como objeto reflexionar en esos dos niveles, el interno de cada organización y el del Espacio Asociativo para hacer un balance de los modos de funcionamiento actual y de los logros alcanzados y para ver qué es necesario corregir o modificar.

Los Espacios Asociativos tienen sentido sólo si sirven para profundizar la democracia, y esto sólo se logrará si las decisiones que se toman en los Espacios Asociativos son realmente legítimas y representativas. Con este trabajo se apunta en esa dirección, por ende se pretende brindar elementos para que las organizaciones evalúen qué impacto tienen en la definición, diseño e implementación de sus políticas y cómo sus acciones repercuten en la vida de las poblaciones con quienes trabajan. A partir de esta evaluación se podrá reconocer qué tipo de acciones tienen más impacto en la calidad de vida de la gente y profundizar esas líneas de

trabajo. También podemos identificar qué cosas no conducen a buenos resultados y plantear formas de cambio.

1.8. Variables Diagnósticas

- Ahorro y crédito
- Desarrollo socioeconómico
- Situación organizativa
- Situación financiera

1.9. Indicadores

1.9.1. Ahorro y crédito

Políticas

Número y monto de créditos adquiridos.

Cantidad de ahorro.

Tipos de Créditos

1.9.2. Desarrollo socioeconómico

Educación

Alimentación

Vivienda

Salud

Tipos de actividades económicas

1.9.3. Situación organizacional

Fortalezas

Debilidades
Oportunidades
Amenazas

1.9.4 Situación Financiera

Liquidez
Calidad de activos eficiencia administrativa
Rentabilidad
Solvencia
Endeudamiento

1.10. Matriz de Relación Diagnóstico

Cuadro Nº 1: Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TECNICAS
Analizar la situación financiera y organizacional de las Cajas de Ahorro.	Situación financiera	Liquidez	Estados financieros	Análisis vertical
		Calidad de activos	Estados financieros	Análisis vertical
		Eficiencia administrativa	Estados financieros	Análisis vertical
		Rentabilidad, solvencia, endeudamiento	Estados financieros	Análisis vertical
	Situación organizacional	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro Directivos Personal	Observación de campo, Entrevistas, Encuestas.
Determinar la situación socioeconómica actual de los beneficiarios de las Cajas de Ahorro.	Desarrollo socioeconómico	Educación	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
		Nivel de nutrición	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
		Vivienda	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
		Salud	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
		Nivel de ingresos	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
Establecer las necesidades de los beneficiarios frente	Ahorro y Crédito	Monto de créditos	Directivos Personal Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Entrevistas Encuestas.

a los servicios que prestan las organizaciones a investigarse.		Número de créditos adquiridos	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Entrevistas Encuestas.
		Tipos de crédito	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
		Cantidad de ahorro	Beneficiarios de las Cajas de Ahorro	Encuestas
Generar una propuesta que sirva como fortaleza organizativa y financiera para las organizaciones objeto de la presente investigación.	Situación organizacional y financiera	Impactos	Representantes de las Cajas de Ahorro	Entrevista, investigación bibliográfica
		Funciones administrativas y operativas	Representantes de las Cajas de Ahorro, estatutos, reglamentos	Entrevista, conversatorios, investigación bibliográfica
		Políticas de ahorro y crédito	Representantes de las Cajas de Ahorro, personal operativo	Entrevista, Investigación bibliográfica
		Procedimientos contables, análisis de indicadores financieros	Representantes de las Cajas de Ahorro, personal operativo	Entrevista, investigación de campo en instituciones a fines.
			Representantes de las Cajas de Ahorro	Entrevista, investigación bibliográfica

1.11 Identificación de la Población

1.11.1 Administradores o Representantes

Son personas que tienen una función específica dentro de la organización y tienen como obligación la gestión para la buena marcha de la misma.

Para la presente investigación se ha visto la necesidad de aplicar entrevistas a cada uno de los administradores y presidentes de cada una de las organizaciones para que con esto se pueda tener una información más específica y ayude a la consecución de los objetivos planteados en este trabajo; por lo tanto no se ha realizado el cálculo de la muestra poblacional.

1.11.2 Socios

Son personas que pertenecen a la organización tiene derechos y obligaciones y que han realizado su aporte económico para ser parte de ella.

1.11.3 Clientes

Son personas que se benefician mediante la adquisición del crédito o de un interés activo mediante el ahorro y que se encuentran al margen de la toma de decisiones.

En el caso de socios y clientes, para la presente investigación de aplicaran encuestas, las cuales arrojaran datos de la situación socioeconómica que viven actualmente.

1.12 Determinación de la Muestra

En este trabajo de investigación se detalla el número poblacional de las organizaciones investigadas como sigue:

Cuadro Nº 2: Determinación de la muestra

NOMBRE	POBLACIÓN
CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO SAN AGUSTIN	N ₁ = 331
CAJA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK YUYAY	N ₂ = 31

Fuente: Registro de beneficiarios de las Cajas de Ahorro

Elaboración: El autor de la investigación

Por lo que se procedió al cálculo de la muestra solo en el primer caso y, no así en el caso de la Caja de Ahorro y crédito WARMIKUNAPAK YUYAY cuyo número de socios y clientes son mucho menor y no representa razón para tal acción.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N - 1)e^2 + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N: Universo

Z: Nivel de confianza de significancia 1.96

σ^2 : Varianza poblacional respecto a las principales características, es una constante 0.5

(N-1): Corrección que se usa para una muestras menor a 930

e: Error es una constante 5%

Siendo:

$$n = \frac{331 * (1,96)^2 * (0,5)^2}{(331 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5)^2}$$

$$n = \frac{331 * 3,8416 * 0,25}{(330)(0,0025) + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{317,8924}{0,825 + 0,9604}$$

$$n = \frac{317,8924}{1,785}$$

$$n = 178,05 \cong 178$$

Dando como resultado el total de la muestra a ser encuestada: $n_1+n_2 \cong 178+31=209$

1.13 Tabulación y análisis de Información

Para tal efecto se aplicó encuestas a una muestra de 209 beneficiarios de las Cajas de Ahorro, así mismo se realizó entrevistas a los representantes de cada una de las organizaciones objeto de la presente investigación. Con el fin de obtener una información que permita conseguir los objetivos planteados en la presente investigación.

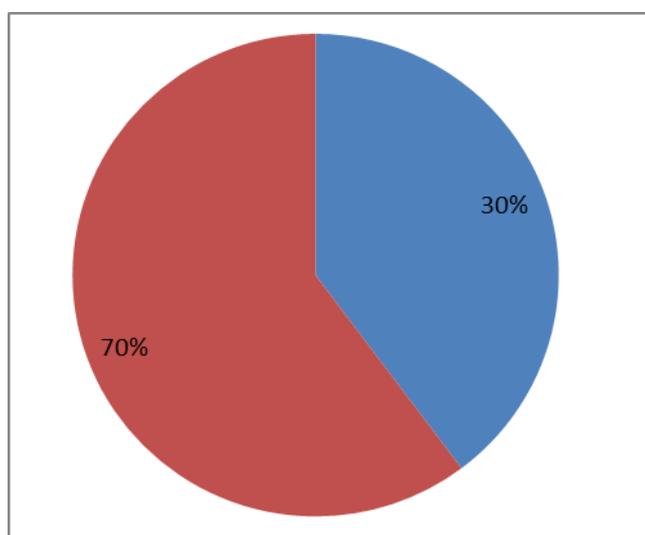
1.13.1 Tabulación y análisis de las encuestas

1. Información general

Tabla Nº 1. Género

GENERO	F	%
Femenino	146	70
Masculino	63	30
TOTAL	209	100

Gráfico Nº 1. Género



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

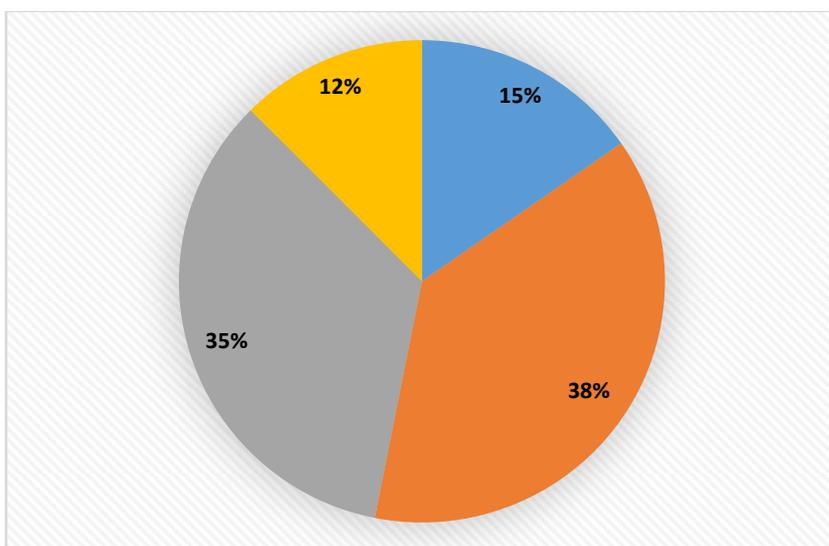
Según los resultados obtenidos, se puede observar que el género predominante es de mujeres, esto debido a que las Organizaciones objeto de la investigación está conformado mayormente por el sexo femenino.

2. Tiempo de ser cliente o socio

Tabla Nº 2. Tiempo de ser socio/cliente

ALTERNANTIVAS	F	%
Menos de 1 año	32	15
De 1 a 3 Años	79	38
De 3 a 5 Años	72	35
Más de 5 Años	26	12
TOTAL	209	100

Gráfico Nº 2. Tiempo de ser socio/cliente



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

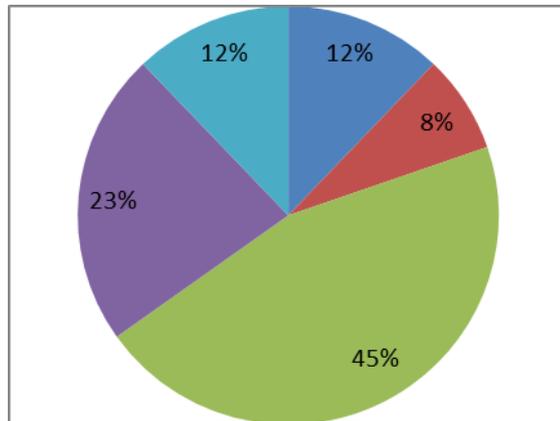
Se puede observar que la mayoría de los encuestados son socios y clientes más de 3 años, beneficiándose de los servicios de las Cajas de Ahorro.

3. Nivel de Educativo

Tabla N° 3. Nivel de Educación

ALTERNATIVA	F	%
Ninguna	25	12
Primaria incompleta	17	8
Primaria completa	94	45
Secundaria	48	23
Superior	25	12
TOTAL	209	100

Gráfico N° 3. Nivel de Educación



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

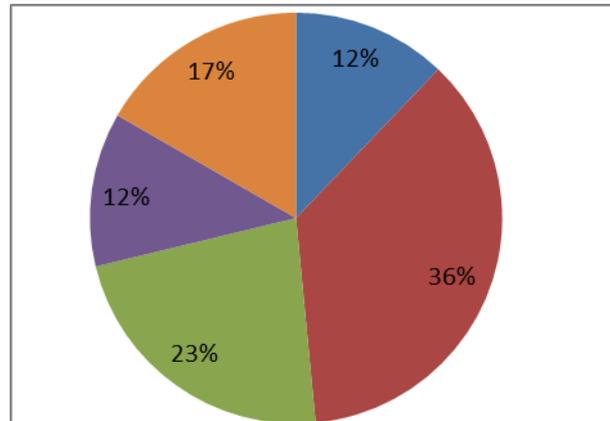
Se observa que la mayoría de los encuestados tienen el nivel educativo primario.

4. En la actualidad. ¿A qué se dedica principalmente?

Tabla Nº 4: Tipo de actividad económica

ALTERNATIVA	F	%
Comerciante	25	12
Agricultor	75	36
Ganadero	48	23
Artesanal	25	12
Tiene empleo	36	17
TOTAL	209	100

Gráfico Nº 4: Tipo de actividad económica



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

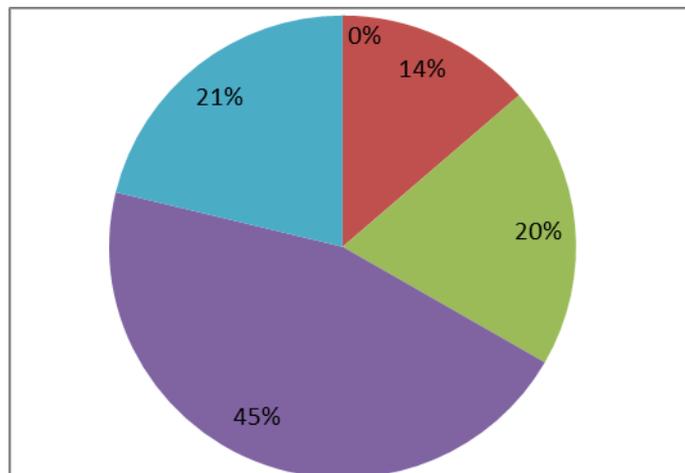
Se obtuvo que, las actividades predominantes dentro de las comunidades investigadas son la agricultura y ganadería en un 36% y 23% respectivamente.

5. ¿Cuáles son sus ingresos familiares?

Tabla Nº 5: Ingresos mensuales

ALTERNATIVA	F	%
Menos de \$ 159	0	0
De \$ 159 a \$ 318	29	14
De \$ 319 a \$ 368	42	20
De \$ 369 a \$ 602	94	45
Más de \$602	44	21
TOTAL	209	100

Gráfico Nº 5: Ingresos mensuales



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

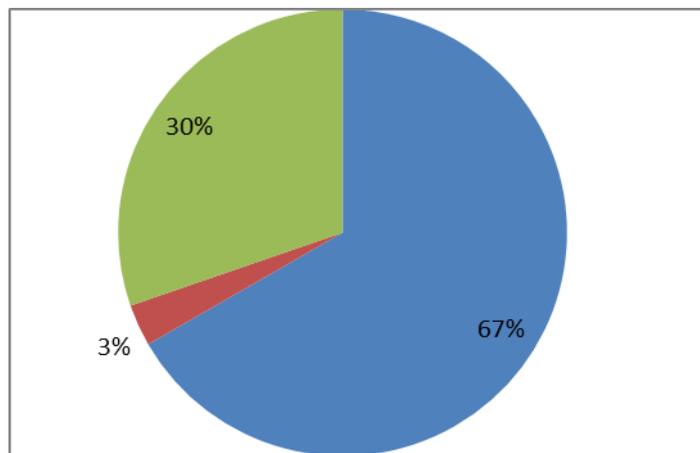
Se obtuvo como resultado que la gran mayoría tiene sus ingresos superiores al salario digno.

6. Usted considera que sus ingresos familiares con respecto al año anterior.

Tabla N° 6: Criterio de ingresos

ALTERNATIVA	F	%
Aumentó	140	67
Disminuyó	6	3
Sigue igual	63	30
TOTAL	209	100

Gráfico N° 6: Criterio de ingresos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

En cuanto a los ingresos personales la gran mayoría cree que han aumentado entre este año con respecto al anterior.

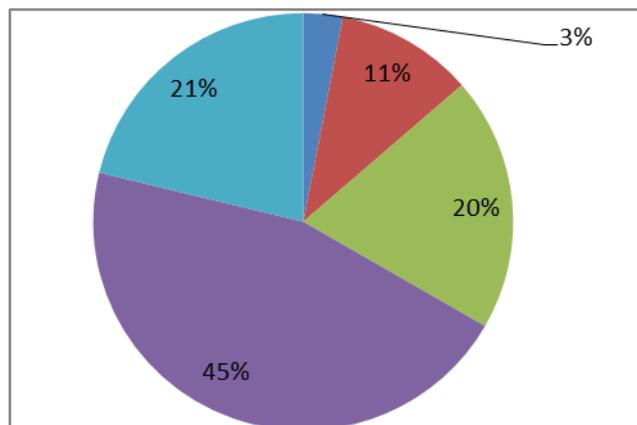
GASTOS

7. De manera general ¿Cuánto dinero destina mensualmente para los gastos de su hogar?

Tabla Nº 7: Gastos mensuales

ALTERNATIVA	F	%
Menos de \$ 100	6	3
\$ 101 a \$ 150	23	11
\$ 151 a \$ 200	42	20
\$ 201 a \$ 250	94	45
Más de \$ 250	44	21
TOTAL	209	100

Gráfico Nº 7: Gastos mensuales



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

En cuanto a los gastos, se puede observar que el porcentaje más representativo realizan sus gastos mensuales entre 201.00 a 250.00 dólares.

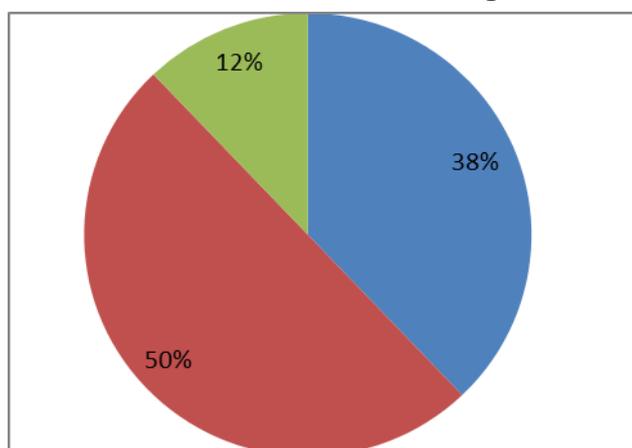
AHORRO Y CRÉDITO

8. ¿A que destina mayormente su ingreso?

Tabla N° 8: Destino de ingresos

ALTERNATIVA	F	%
Ahorro	79	38
Producción	104	50
Gastos	26	12
TOTAL	209	100

Gráfico N° 8. Destino de ingreso



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

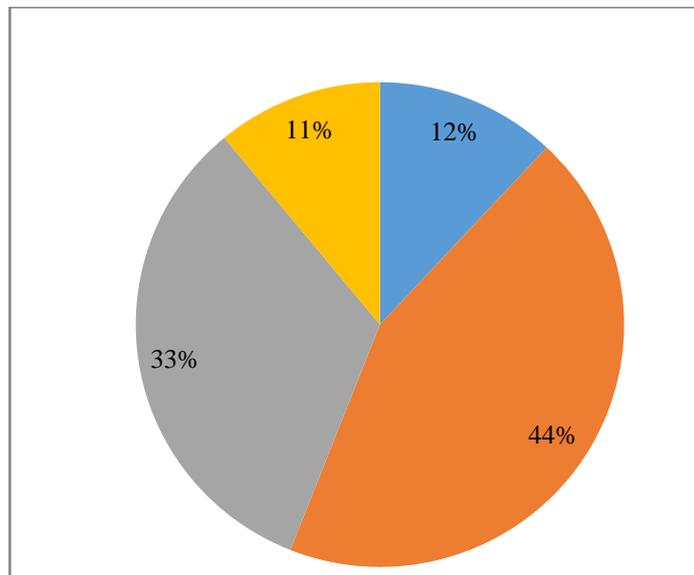
Aquí se registra que la mayoría destina su ingreso a la producción seguido por otro porcentaje representativo que destina al ahorro, ya que los dos están íntimamente relacionados.

9. En caso de que ahorre, generalmente ¿Cuál es la institución financiera en la que ahorra?

Tabla N° 9: Institución donde ahorra

ALTERNATIVA	F	%
Banco	25	12
Cooperativa	92	44
Caja de Ahorro	69	33
Mutualistas	23	11
TOTAL	209	100

Gráfico N° 9: Institución donde ahorra



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

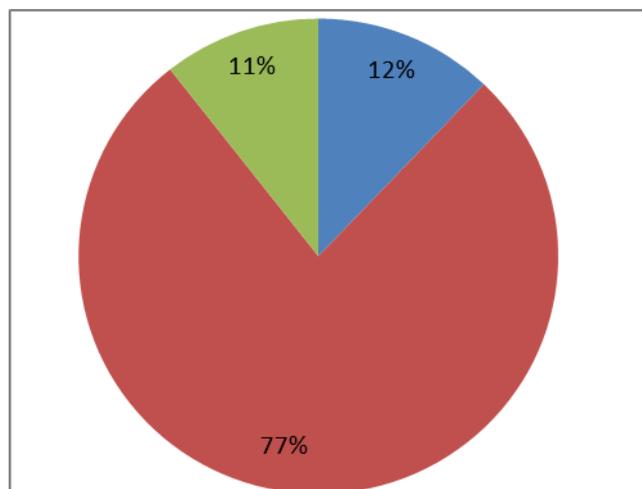
En cuanto a las instituciones que ahorran, la mayoría lo hacen en las cooperativas y otro porcentaje representativo lo hace en las Cajas de Ahorro.

10. ¿Qué productos financieros utiliza actualmente de la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla N° 10: Productos financieros que utilizan

ALTERNATIVA	F	%
Cuentas de Ahorro	25	12
Créditos	161	77
Pólizas	23	11
TOTAL	209	100

Gráfico N° 10: Productos financieros que utilizan



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

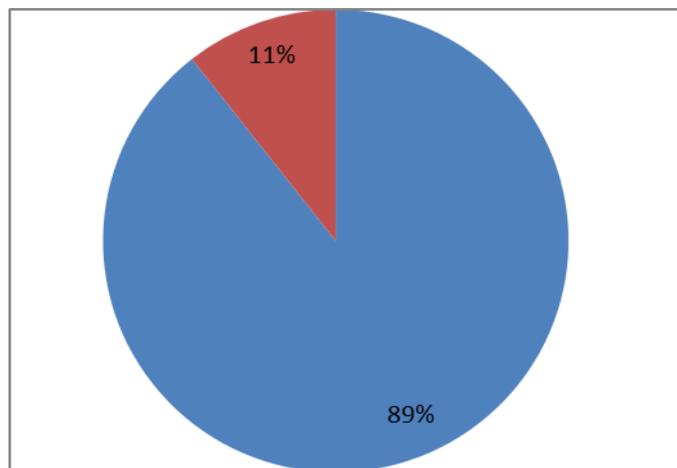
Se observa que el porcentaje más representativo de los encuestados utilizan los productos de crédito, y no así con los productos de inversión debido a la baja credibilidad.

11. Usted ha solicitado algún crédito

Tabla N° 11: Solicitud de créditos

ALTERNATIVA	F	%
Si	186	89
No	23	11
TOTAL	209	100

Gráfico N° 11: Solicitud de créditos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

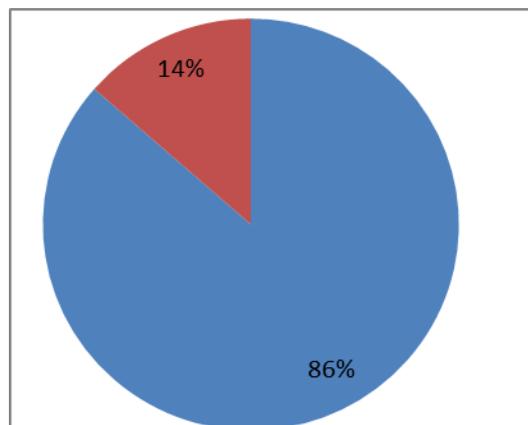
La gran mayoría de los encuestados señalan que han solicitado crédito en las Cajas de Ahorro, para solventar algunas necesidades productivas y familiares.

12. Le concedieron el crédito

Tabla Nº 12: Créditos concedidos

ALTERNATIVA	F	%
Si	160	86
No	26	14
TOTAL	186	100

Gráfico Nº 12: Créditos concedidos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

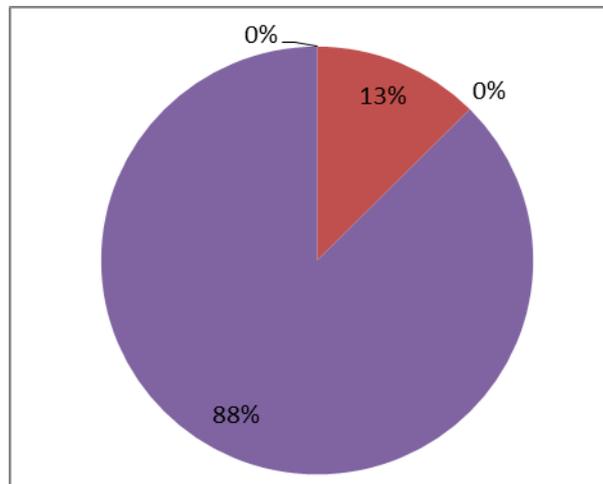
De las personas que solicitaron crédito, la mayoría señalan que pudieron acceder a algún tipo de crédito.

13. En caso de NO ¿por qué?

Tabla N° 13: Razones

ALTERNATIVAS	F	%
No cumplió con los requisitos	0	0
Incumplió con los pagos anteriores	3	13
Falta de Garantía	0	0
No estuvo de acuerdo con el monto aprobado	23	88
TOTAL	26	100

Gráfico N° 13: Razones



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

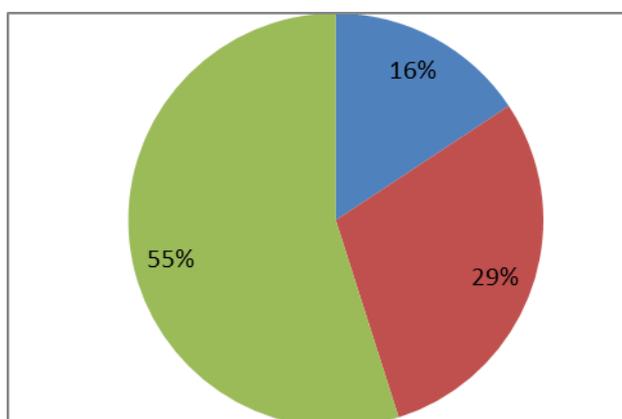
De los encuestados que solicitaron crédito y no accedieron, la gran mayoría expresan que fue porque no estuvieron de acuerdo con el monto aprobado.

14. En caso de SI ¿A cuántos créditos ha accedido?

Tabla N° 14: Número de créditos accedidos

ALTERNATIVA	F	%
De 1 a 2	26	16
De 3 a 4	46	29
Más de 4	88	55
TOTAL	160	100

Gráfico N° 14: Número de créditos accedidos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

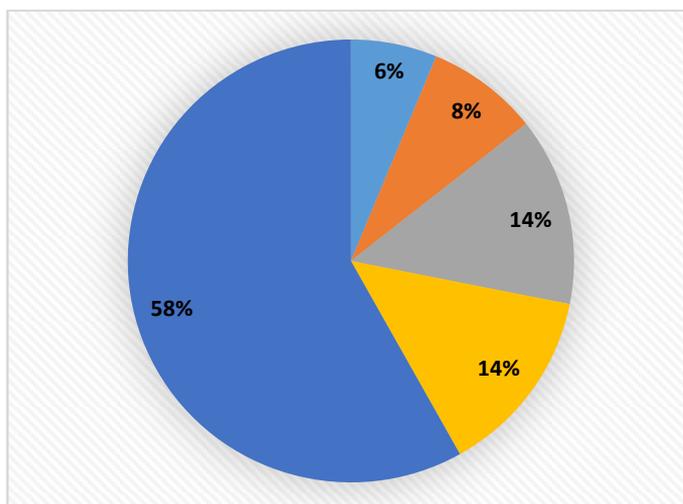
De los encuestados que accedieron al crédito, la mayoría señala que accedió a más de 4 créditos.

15. ¿Cuál fue el monto promedio crédito concedido?

Tabla N° 15: Monto de créditos accedidos

ALTERNATIVA	F	%
Menos \$ 100	10	6
\$ 101 a \$ 500	13	8
\$ 501 a \$ 1000	22	14
\$ 1001 a \$ 1500	22	14
\$ 1501 a \$ 2000	93	58
TOTAL	160	100

Gráfico N° 15: Monto de créditos accedidos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

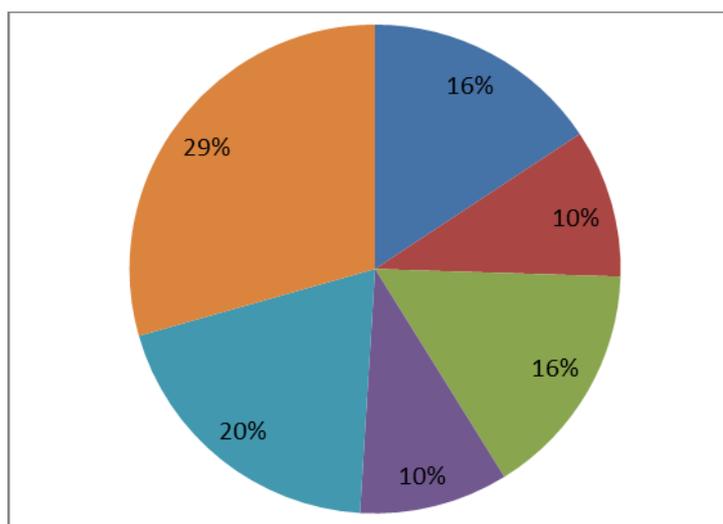
El rango de créditos al que la mayoría accede se ubica entre \$1000 a \$ 2000.

16. ¿Cuál fue el destino del crédito?

Tabla N° 16: Destino de créditos

ALTERNATIVO	F	%
Comercio	25	16
Consumo (educación, salud, etc)	16	10
Vivienda	25	16
Microempresa	16	10
Agrícola	32	20
Ganadería	46	29
TOTAL	160	100

Gráfico N° 16: Destino de créditos



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

Los porcentajes más representativos de destino de crédito se ubican en la ganadería y la agricultura.

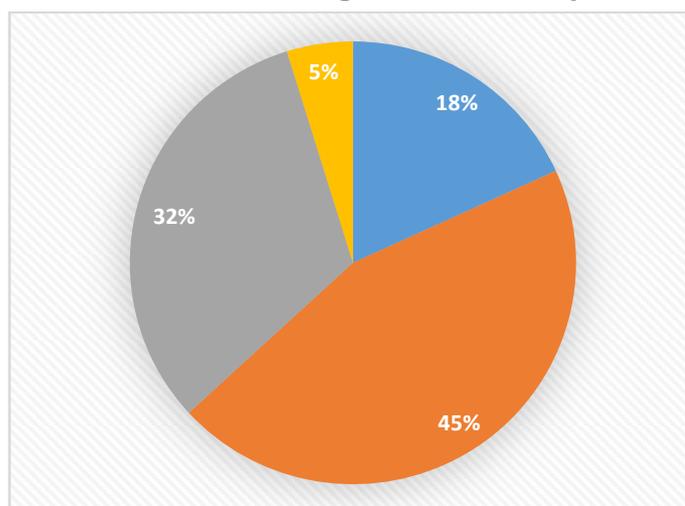
CRITERIOS

17. ¿Qué le motivó ingresar a la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla N° 17: Motivo de ingresos a las Cajas de Ahorro

ALTERNATIVA	F	%
El ahorro	38	18
El obtener un crédito	94	45
Descontento con el sistema financiero tradicional	67	32
Póliza	10	5
TOTAL	209	100

Gráfico N° 17: Motivo de ingresos a las Cajas de Ahorro



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

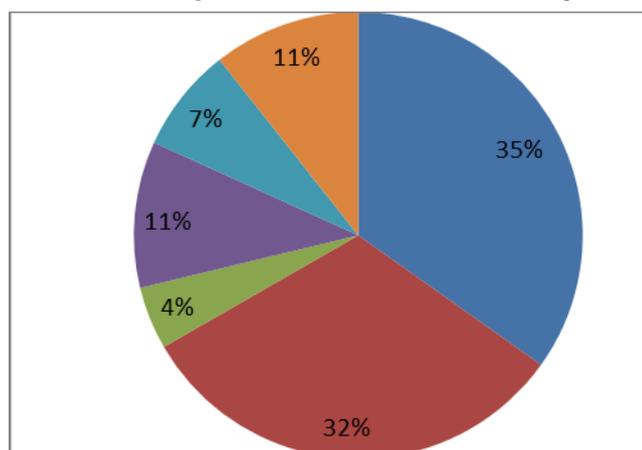
Un gran volumen de personas señala que, se vio motivado a ingresar a las Cajas de ahorro con el objetivo de obtener un crédito y por el descontento del sistema financiero tradicional.

18. ¿Qué espera usted de la Caja de Ahorro y Crédito actualmente?

Tabla N° 18: Perspectiva de la hacia la Caja de Ahorro

ALTERNATIVA	F	%
Aumento en monto de crédito	73	35
Agilidad	66	32
Amabilidad	10	5
Nuevos productos de ahorro	22	11
Nuevos productos de crédito	16	8
Aumento del plazo de crédito	22	11
TOTAL	209	100

Gráfico N° 18: Perspectiva de la hacia la Caja de Ahorro



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

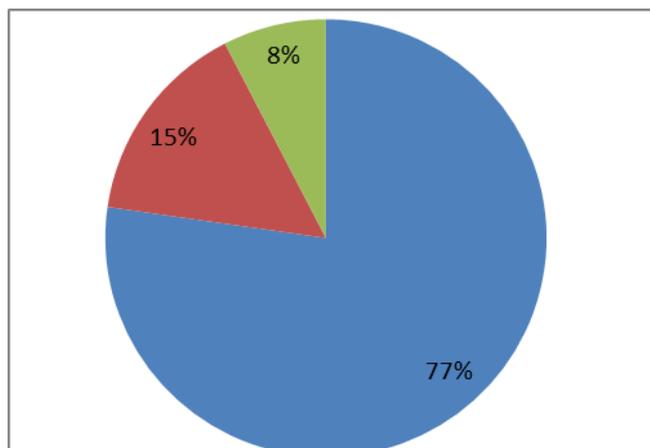
El porcentaje más representativos, espera que las Cajas de Ahorro aumente el monto de crédito que otorgan.

19. Usted considera que el ser socio/cliente de la caja de Ahorro y Crédito le ha ayudado a mejorar la calidad de vida, personal, familiar, social, etc.

Tabla N° 19: Aporte en la calidad de vida

ALTERNATIVA	F	%
Mucho	161	77
Poco	31	15
Nada	16	8
TOTAL	209	100

Gráfico N° 19: Aporte en la calidad de vida



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

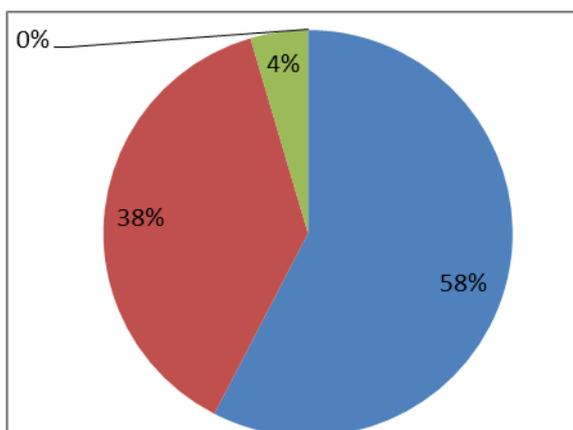
La gran mayoría de los encuestados creen que el ser parte de la Caja de Ahorro ha ayudado a mejorar las condiciones de vida en general.

20. De manera general ¿Cómo calificaría usted la atención que ha tenido en la Caja de ahorro?

Tabla N° 20: Calificación en la atención

ALTERNATIVA	F	%
Excelente	120	58
Buena	79	38
Mala	10	5
Muy mala	0	0
TOTAL	209	100

Gráfico N° 20: Calificación en la atención



Fuente: Encuestas aplicadas a los beneficiarios de las Cajas
Elaboración: El autor de la investigación

ANÁLISIS

En cuanto a la atención brindada al público, la mayoría señala que es excelente y buena.

1.13. Aplicación de la entrevistas

Entrevista Aplicada a la Presidenta de la Caja de Ahorro y Crédito Warmikunapak Yuyay

1. ¿Cuáles considera usted que son las diferencias entre la banca tradicional y el sistema de las cajas de Ahorro y Crédito?

La principal diferencia es que en los bancos, y otras entidades financieras sean públicas o privadas no dan créditos con la agilidad con la que se atiende en nuestra organización, además en cuanto a los requisitos que ellos requieren son muchos y para la gente de la zona rural no es buena la atención hasta existe discriminación, lo que no sucede con nosotros que conocemos a la mayoría de personas por que residen mucho tiempo en las comunidades.

2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que se han presentado en el trayecto para levantar la organización?

Por un lado la desorganización que hubo cuando iniciamos con la actividad y por otro ha sido el nivel educativo de las socias y socios porque la mayoría tenemos la primaria, máximo la secundaria y por eso ha sido bastante difícil sobre todo hacer trámites en las instituciones, por ello durante estos años hemos hecho lo que ha estado a nuestro alcance, en cuanto al registro de contabilidad también ha sido dificultoso por esa misma razón nos vemos en la obligación de contratar una persona que sepa de contabilidad para que nos revise los registros que llevamos, pero aun así hasta la actualidad llevamos la contabilidad manualmente y es muy dificultoso ya que a veces no se registra como se debe y esto ha llevado que no sepamos realmente cuanto estamos creciendo.

3. ¿Usted y los miembros de la directiva conocen claramente las funciones que deben desempeñar dentro de la Organización?

No conocemos muy claramente, pero se tiene la idea de cuales son porque ya se ha venido participando en otras organizaciones, pero esto también nos ha causado problemas porque a veces hay conflictos por no tener un documento donde consten las funciones que cada uno debe tener.

4. ¿Cuál es su perspectiva hacia el futuro frente a la situación actual de la caja de ahorro y crédito?

Seguir apoyando a nuestros socios y clientes para que vayan mejorando económicamente, porque en las comunidades rurales tener estos servicios es muy difícil, además que las instituciones del gobierno nos apoyen para poder sobresalir.

5. ¿Qué haría usted para mejorar el servicio que presta la caja de Ahorro?

Dar una mejor atención, seguir creciendo para poder cubrir con la demanda de créditos que nos solicitan ya que hasta ahora ha sido una de las dificultades que hemos tenido y lo mejor sería crear nuevos productos tanto de crédito como de ahorro para que sobretodo nuestros clientes se motiven más a seguir trabajando con nosotros.

6. ¿Considera que la ley de Economía Popular y Solidaria apoya a los objetivos que tiene su organización?

No se conoce muy a fondo pero creo que si nos ayudará bastante, por que anteriormente las Cajas de Ahorro no han sido reconocidas como tal

y por eso nos tenían olvidados, ahora con esta nueva ley nos abre las puertas para que nosotros también pongamos nuestros puntos de vista y sobre todo las instituciones públicas nos apoyen.

7. ¿Usted considera que la caja de ahorro y crédito ha ayudado a mejora la calidad de vida de sus beneficiarios?

Si, por que anteriormente para nosotros como personas del campo era bastante difícil sacar créditos nos pedían muchos requisitos y luego nos decían que no podían darnos y en el caso del ahorro también en lugar de pagarnos intereses por el dinero que ahorrábamos nos cobraban, en cambio aquí no pasa eso, porque vemos la necesidad que la gente tiene porque les conocemos casi a todos y tenemos confianza y no pedimos muchos requisitos y así les damos facilidad para que obtengan crédito y puedan invertir en cualquier actividad a la que se dedican, el problema mayor es que no podemos dar créditos mayores a 1500.00 y por eso a veces se van a otros lados donde si les pueden dar más.

1.14.1. Entrevista Aplicada a la Administradora de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín

1. ¿Cuáles considera usted que son las diferencias entre la banca tradicional y el sistema de las cajas de Ahorro y Crédito?

La principal diferencia es en el proceso de otorgar créditos porque por ejemplo nosotros no pedimos muchos requisitos porque ya conocemos a la gente que son de la zona, en cambio en los Bancos o Cooperativas no conocen y les toca asegurarse esa es una ventaja para nosotros por que como ya se les conoce les damos rápido, así mismo en el ahorro en lugar de pagar interés nos cobran principalmente en los bancos por que en las Cooperativas no es así.

2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que se han presentado en el trayecto para levantar la organización?

Hemos tenido muchas dificultades por ejemplo la falta de preparación académica, porque no sabíamos cómo tramitar nada en las instituciones y además en la contabilidad era peor porque nadie sabía cómo se hace los balances y hasta la actualidad que tenemos un sistema operativo, pero que todavía no ponemos en funcionamiento por que las personas que estamos responsables de la administración no tenemos conocimiento en este sistema y nos toca contratar un técnico, por eso con el pasar del tiempo vimos la necesidad de integrar nuevas personas jóvenes que se van preparando académicamente para que nos puedan guiar técnicamente y eso ha sido de mucha ayuda últimamente, además como ya tenemos nuevas socias que ya son profesionales ellos nos han ayudado a revisar los balances, a hacer proyectos y obtener financiamiento para poder cubrir con la demanda de créditos que tenemos, pero aun así nos hace falta conocer técnicamente los resultados que se tiene al final de cada ejercicio económico.

3. ¿Usted y los miembros de la directiva conocen claramente las funciones que deben desempeñar dentro de la Organización?

No sabemos claramente, pero si conocemos por la experiencia que se tiene de trabajar en otras organizaciones, con eso se ha tratado de llevar adelante la organización, pero si sería una alternativa bastante favorable el tener establecido en un documento las funciones que cada funcionario debe tener, así mismo las políticas que debe tener nuestra Organización, en cuanto a créditos, ahorros, etc.

4. ¿Cuál es su perspectiva a futuro frente a la situación actual de la caja de ahorro y crédito?

Para mi hay dos formas de seguir creciendo y mejorando; económicamente: creando nuevos servicios o productos y organizativamente: debemos seguir incluyendo más socios que puedan beneficiarse de las ventajas que tiene la Caja de Ahorro ya que por un lado necesitamos capital para trabajar y por otro más gente que arrime el hombro para seguir con este proyecto y dejar un legado para nuestras futuras generaciones.

5. ¿Qué haría usted para mejorar el servicio que presta la Caja de Ahorro?

Lo principal es poder tener suficiente liquidez, porque hasta ahora no hemos podido atender como se debe con los créditos por falta de dinero y el otro sería crear nuevo productos de ahorro y de crédito y por ultimo buscar instituciones con quien aliarnos para que nos brinden apoyo.

6. ¿Considera que la ley de Economía Popular y Solidaria apoya a los objetivos que tiene su organización?

No estoy muy segura, pero creo que ayudaría un poco por un lado porque, porque hoy en día recién se ha tomado en cuenta a las cajas de ahorro, porque anteriormente eran vistas como chulqueras cuando en verdad no es así, en realidad esto nos ayudaría porque sería un paso para que otras instituciones nos apoyen y crear más confianza también en nuestros clientes, pero también de acuerdo a lo que me he informado algunas cajas nos veremos obligadas a desaparecer si no contamos con ciertos requisitos que nos obligan, en definitiva habría que esperar para ver lo que sucede en el futuro.

7. ¿Usted considera que la Caja de Ahorro y Crédito ha ayudado a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios?

Sí, porque hemos monitoreado la inversión y hemos constatado en nuestros clientes muy buenos proyectos en familias que han logrado sobresalir de las dificultades económicas con el apoyo de la Caja de Ahorro, así mismo de los socios por que se otorgan créditos con una tasa de interés preferencial, con el fin de apoyar a los emprendimientos que ellos tengan, creo que de esa forma si ha estado apoyando a la progreso económico familiar de la zona.

1.14. Construcción de la Matriz FODA

Con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos planteados para esta trabajo, se ha elaborado de la matriz FODA, como parte de una investigación de campo y como resultado de las entrevistas y encuestas aplicadas a los beneficiario y directivos, así mismo ha sido de gran ayuda la aplicación de encuestas dirigidas a los beneficiarios, con el afán de platear la presente matriz más apegada a la realidad.

Cuadro N° 3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Infraestructura propia y adecuadas oficinas	Horario de atención a medio tiempo
Legalizada	Falta de capacitación al Personal
Los socios son de la comunidad	Registro contable manual
Equipo de oficina	Procesos internos no adecuados.
Algunos socios con conocimiento académico que apoyan al sostenibilidad de la organización.	Proceso de cobranzas no adecuadas.
Poseen un sistema contable	Falta de liquidez y no implementación del sistema contable que poseen.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Crecimiento en la demanda de créditos.	Crecimiento de otras organizaciones del mismo tipo dentro de la zona.
Alianzas estratégicas con otras instituciones	Reformas a la Ley de economía popular y solidaria.
Trabajo mancomunado con la comunidad.	Relaciones interpersonales inadecuadas.
Aumento de socios fuera de la Parroquia González Suárez	Inadecuada administración

1.15. Cruce Estratégico FA FO DO DA

Estrategia FA: Iniciar una socialización de la Ley de Economía Popular y Solidaria, para que los socios de las organizaciones conozcan cuales pueden ser las ventajas y desventajas y la entidad por la cual deben ser reguladas.

Estrategia FO: para este se plantea aprovechar al máximo las oportunidades que tiene la organización como las alianzas con otras instituciones, la demanda de créditos etc. Poniendo en marcha toda la capacidad instalada con la que cuenta la Caja San Agustín.

Estrategia DO: Es necesario realizar programas de capacitación, para que haya mayores oportunidades a las socias beneficiarias y finalmente desarrollar sus habilidades y destrezas. Así mismo preparar

adecuadamente al personal, mediante capacitación constante siendo este el recurso fundamental para el buen desenvolvimiento de la organización en el ámbito organizativo y financiero, así mismo aprovechar las alianzas que mantiene con otras instituciones para obtener financiamiento y cubrir con la demanda de créditos.

Estrategia DA: Realizar procesos adecuadamente acorde a lo que se plantea en el reglamento interno y elaborar manual de funciones de cada área, de manera que no sean cambios bruscos con la aplicación de las leyes externas.

1.16. Identificación del problema

Tomando como base la aplicación de encuestas, entrevistas y una observación de campo, se concluye que el problema transcendental que atraviesan las Cajas de Ahorro, es que tienen muchas debilidades que no permiten su crecimiento y por ende su posicionamiento, esto se refleja ante todo por la falta de conocimiento en los procesos administrativos y operativos que se deben ejecutar dentro de estas organizaciones, pero también se observa que tiene muchas fortalezas que en casos hasta desconocen, de la misma manera hay oportunidades que deberían ser aprovechadas, por lo que se ha planteado una propuesta de **fortalecimiento Financiero y Organizacional**, misma que ayudará a mejorar notablemente los procesos y con ello se mitigarán las falencias que tiene hasta el momento, esto conllevará también a un mejor desenvolvimiento financiero y por ende a generar mayor aporte en el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Desarrollo socioeconómico

2.1.1. Desarrollo económico

Es un concepto amplio que capta los aspectos no considerados por el producto bruto , que incluye, además de aspectos como el nivel de producción, aspectos estructurales como la educación de la población, indicadores de mortalidad, esperanza de vida, etc. En el concepto de desarrollo también se incluyen nociones más abstractas como la libertad política, la seguridad social, etc. y el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado período.

2.1.2. Desarrollo social

ONU, Cumbre Mundial en favor de la Infancia, Nueva York,(1990). Se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto a futuro es el Bienestar social.

2.1.2.1 Educación

El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.

2.1.2.2 Alimentación

Se define a la disponibilidad de alimentos, el acceso de las personas a ellos y el aprovechamiento biológico de los mismos. Se considera que un hogar está en una situación de seguridad alimentaria cuando sus miembros disponen de manera sostenida a alimentos suficientes en cantidad y calidad según las necesidades biológicas.

2.1.2.3 Vivienda

Es una edificación cuya principal función es ofrecer refugio y habitación a las personas, protegiéndoles de las inclemencias climáticas y de otras amenazas.

2.1.2.4 Salud

Puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel emocional y físico.

Nivel de ingresos: cantidades que recibe una persona por la venta de sus productos o servicios.

2.2. Actividad económica

Es la actividad que desarrolla el ser humano para satisfacer las necesidades o carencias de la sociedad. Se manifiesta en operaciones como cambiar, prestar, vender, trabajar por una cantidad de dinero.

Dentro de las principales actividades económicas a las que se dedican los habitantes en González Suárez son la ganadería, agricultura, artesanal y comercio, como principal fuente de ingreso económico.

2.3. Las Micro finanzas en el Ecuador

Rolando Virreira Centellas, Introducción a las Micro finanzas, Buenos Aires Octubre (2010). ***Las Micro finanzas se refieren a los servicios financieros en reducida escala –sobre todo crédito y ahorros- proporcionados a la gente que cultiva, pesca o cría animales; que opera empresas pequeñas o microempresas donde se producen, se reciclan, reparan o venden mercancías; que proporcionan servicios; que ganan un ingreso por alquileres de pequeñas parcelas de tierra, vehículos, animales de trabajo o maquinaria y herramientas; y a otros individuos y grupos en el ámbito local de países en vías de desarrollo, tanto en áreas rurales y urbanas.***

Por lo citado se puede decir que las micro finanzas no solo son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente son excluidos del sistema financiero tradicional, si no también hace mención a todos los servicios financieros que ofrece, también puntualiza los negocios que crecieron alrededor de estas actividades ya sean estas en ganadería, agricultura, artesanal lo que mayormente se evidencia en la zona de estudio del presente trabajo de investigación.

2.3.1. Reseña Histórica

(Gonzalez, Vega, Prado, Miller, 2002, pág. 75) Señalan que ***“Las micro finanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito o prácticas de redlining”*** esta práctica se aplican en instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas rurales. Esta característica permite que las micro finanzas se conviertan

en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra una mayor profundización financiera, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito.

http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/Ecuador_perf ***il/***. Una de las experiencias claras del origen de la práctica micro financiera en el Ecuador es el Banco Solidario que fue creado en 1996 por Fundación Alternativa y la empresa Enlace Inmobiliario, con enfoque en la provisión de servicios financieros para la microempresa luego amplió su oferta hacia créditos hipotecarios, inmobiliarios y comerciales.

En el 2007, con la adquisición del 49% del capital por parte de UNIBANCO, reenfoca sus operaciones en la microempresa.

Otro de los items de las micro finanzas es CREDIFE se creó en medio de la crisis económica que atravesaba el Ecuador en 1999 con lo que el Banco Pichincha desarrolló grandes esfuerzos para ingresar en el campo de las micro finanzas y es así como en abril de 1999 inicia operaciones CREDIFE Desarrollo Micro empresarial S.A. subsidiaria del Banco Pichincha, con el fin de prestar servicios financieros integrales, orientados al desarrollo del sector micro empresarial ecuatoriano.

Otro proveedor de servicios financieros para las familias de bajos ingresos es la Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA), que inició sus actividades en 1984. También esta institución otorga microcréditos principalmente a mujeres. La primera razón es que la feminización de la pobreza es una tendencia mundial: el 70% de los pobres del mundo son mujeres debido, entre otros factores, a un acceso limitado a la educación y a recursos como tierras y crédito. Otra tendencia global es el aumento de las mujeres que son jefas de hogar.

2.3.2. Enfoques de las Micro finanzas

<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>. Los desarrollos teóricos y empíricos de los últimos años en torno al tema, se han centrado en la búsqueda de una correlación directa entre micro finanzas y reducción de la pobreza, incremento del empleo, empoderamiento de la mujer, desarrollo económico, profundización financiera, entre otros. Pese a la variedad de temas que abordan las micro finanzas, existen dos tendencias bien marcadas sobre su evolución en estos últimos años; la primera, el enfoque financiero y, la segunda, el enfoque social.

Por lo citado se dice que la diferencia de enfoques tiene su diferencia entre la capacidad de obtener rentabilidad financiera en el primero y del segundo para contribuir con grupos sociales económicamente más bajos. Es decir el enfoque financiero se centra en la obtención de utilidades o beneficio con el fin de mantenerse económicamente en el tiempo y el enfoque social se centra en la contribución a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de los servicios financieros.

2.3.3. Ventajas de las Micro finanzas

- Abre el mercado financiero a personas con pocos medios económicos.
- Permite que personas con pocos medios económicos puedan hacer frente a proyectos más allá de sus posibilidades.
- Permite el desarrollo a personas con pocos medios económicos.
- Como los que más se benefician son las mujeres, están especialmente dirigidos a ayudar los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad.

- Como las mujeres suelen ayudar a su familia y a su entorno inmediato, ayudan al desarrollo en los barrios más desfavorecidos.
- Como son préstamos para usos concretos, cada desembolso implica la creación directa de desarrollo.
- Los banqueros que ofrecen microcréditos provienen de la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para ayudar.
- Aunque los micro finanzas cobran intereses, los niveles están muy por debajo de los cobrados por las otras alternativas, normalmente irregulares o ilegales.
- La posibilidad de las micro finanzas protege a los más desfavorecidos de las garras de los que se aprovechan los que tienen más necesidades.
- Trae dentro de la red de crecimiento a estratos de la sociedad tradicionalmente marginada.

2.4. El Sistema Cooperativo

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>. El cooperativismo es: “un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos Países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado”.

2.4.1. Origen del sistema cooperativo de Ahorro y Crédito en general

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>. Friedrich Wilhelm Raiffeisen, nació el 30 de marzo de 1818 y falleció el 11 de marzo de 1888, este hombre dejó un legado a la humanidad con una rica experiencia en cooperativismo de ahorro y crédito.

Raiffeisen impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto

administración, en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, y aquellos principios e ideas aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo, con alrededor de 300 millones de socios, en más de 700.000 cooperativas.

El inicio de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo en los sectores pobres, prestamistas inescrupulosos que agudizaban la miseria, ante esta situación Raiffeisen, fundó en 1846, la asociación para la obtención de pan y frutas. Después de que consideró que solamente la autoayuda sería el medio más eficiente, fundó en 1864 la asociación de crédito de Heddesdorf.

Posteriormente, en 1866 Raiffeisen escribió sus experiencias en su libro: "las asociaciones de cajas de crédito como medida para evitar la miseria de la población rural, artesanal y obreros urbanos", éste libro tubo 8 ediciones y se difundió en todo el mundo.

2.4.2. El sistema Cooperativo en el Ecuador

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistoccooperativa.htm>. La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

El 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo, hacia fines de los años de 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

Por lo citado, se puede aclarar que el sistema de las estructuras financieras locales y las micro finanzas informales tiene su origen como una necesidad de satisfacer necesidades económicas familiares y posteriormente se evoluciona como sistema cooperativo. Sin embargo, el crecimiento de estas ha hecho que la población menos favorecida quede relegada de estos servicios y es hacia donde apunta actualmente su contribución estas estructuras financieras locales.

2.5. El Microcrédito y Crecimiento Económico

Foro, nantiklum, Glosario Básico sobre Micro finanzas, marzo (2012).

EL MICROREDITO Los microcréditos son un instrumento de

financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, es decir, reducir los niveles de pobreza en el mundo. Sacar de la pobreza a millones de personas sin ninguna esperanza de futuro a través de la puesta en marcha de un pequeño negocio rentable, que permita generar ingresos suficientes con los que devolver el préstamo y mejorar su nivel de vida y el de su familia.

Rolando Virreira, menciona que: El desarrollo económico se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. Podría pensarse al desarrollo económico como el resultado de los saltos cualitativos dentro de un sistema económico facilitado por tasas de crecimiento que se han mantenido altas en el tiempo y que han permitido mantener procesos de acumulación del capital.

Es decir que el microcrédito y el desarrollo económico están estrechamente relacionados debido a que el primero otorga recursos económicos con el fin de que el beneficiario establezca su capital de trabajo para generar el segundo, que es el desarrollo económico que se define como la capacidad de generar riqueza y mantenerse en el tiempo con una estabilidad en la calidad de vida.

http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/Ecuador_perfil/ Uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso y las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) es la dificultad para acceder a los servicios financieros. Las Micro finanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo barreras de entrada a los sistemas financieros formales (bancos, financieras y mercado de valores), derivan en una serie de problemas que van desde la imposibilidad de impulsar actividades de inversión productiva, de

servicios, en capital humano, en tecnología, entre otros, hasta la exclusión y empobrecimiento de grandes segmentos de la población. Esta situación, limita la posibilidad de incrementar el nivel de ingresos de las familias, inversión de las pymes y la generación de fuentes de empleo.

*CGAP, Portal de Micro finanzas (2012) **Este término ha sido utilizado para explicar el comportamiento de la oferta y demanda en mercados competitivos de crédito. Existen dos formas de razonamiento crédito, la primera, sucede cuando se raciona total o parcialmente la cantidad demandada de crédito a un determinado segmento de prestatarios, y la segunda, cuando se limita el crédito a un número determinado de miembros de un segmento de prestatarios.***

En los últimos años se han fijado los límites de las tasas de interés, los cuales pueden representar obstáculos para las instituciones que operan en este sector, si no logran cubrir sus costos de operación. Existe un descenso recién en el crédito microempresario y una desaceleración de la inclusión financiera; sin embargo, sigue existiendo un número significativo de instituciones dedicadas a las micro finanzas formales en el país y el sector sigue siendo uno de los más desarrollados de América.

2.5.1. Ahorro

Es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.

2.5.2. Crédito

Es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona

física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

2.6. Análisis de impactos

El impacto está compuesto por los efectos a mediano y largo plazo que tiene un proyecto o programa para la población objetivo y para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas.

2.6.1. Impacto social

*Boletín, Comité Inter organizacional de Normas y Principios para la Evaluación del Impacto Social – USA, (2012) Evaluación del impacto socioeconómico de proyectos, (p.5) “**Por impacto social entendemos las consecuencias para las poblaciones humanas de cualquier acción pública o privada que altera el modo en que las personas viven, trabajan, se relacionan entre sí, se organizan para atender sus necesidades y, en términos generales, reaccionan como miembros de la sociedad”***

La evaluación del impacto social permite dar cuentas de los cambios que se producen, los aprendizajes colectivos dentro del proyecto, la identificación de las potencialidades y limitaciones en las acciones propuestas, así como utilizar los aprendizajes anteriores, ya sean positivos o negativos para introducir correcciones. De igual forma, puede servir de referente teórico – metodológico para la evaluación de proyectos

similares y la toma de decisiones futuras y la planificación de las diferentes líneas de trabajo, es decir, que se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo social de cada región.

La evaluación del impacto social de proyectos comunitarios permite:

- Registrar y analizar las experiencias (positivas y negativas) adquiridas en el marco del proyecto.
- Retroalimentación de prácticas anteriores.
- Propiciar aprendizajes.
- Determinar los niveles de desarrollo alcanzados.
- Valorar los procesos en su integridad. Obtener elementos de juicio fundamentados a fin de tomar decisiones que permitan orientar las acciones presentes y mejorar las futuras.
- Valorar si los cambios producidos se encuentran en correspondencia con lo previsto en los objetivos del proyecto, lo que supone además comprobar si como resultado de las acciones desarrolladas han emergido cambios no previstos y si son o no favorables.

2.5.3. Impacto económico

PWC, PricewaterhouseCoopers 2012 S.L, Estudio de Impacto Económico, (p.3) “Los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios”

En este tipo de estudios se cuantifica el impacto en la economía de un proyecto. La decisión de promover un proyecto de inversión puede tener efectos importantes tanto en la generación de actividad económica como

en la creación de ocupación. La nueva inversión, que inicialmente adopta una expresión monetaria, se traduce eventualmente en una demanda de bienes finales que, en el proceso de producción, genera actividad económica que beneficia el conjunto de todos los agentes económicos.

2.6 Empresa

Es una organización social que realiza un conjunto de actividades, utilizando recursos sean financieros, mariales, tecnológicos, y humanos, para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad de su mercado con el fin de obtener un lucro o no.

2.6.1. Clasificación de empresa por su tamaño

<http://www.mailxmail.com> Según el tamaño, se acostumbra a clasificar a las empresas en tres apartados: grandes, medianas y pequeñas. En la práctica existen distintos criterios para delimitar el tamaño de las empresas. Algunos de éstos son:

- Por el número de empleados,
- Por el capital que tienen,
- Por el volumen de ventas,
- Por el volumen de producción,
- Por los beneficios que obtienen.

Según el criterio que se siga, así será la escala de medida para establecer si la empresa es grande, mediana o pequeña, si bien

tampoco existe dentro de cada criterio una medida fija y universal aceptada por todos para establecer la clasificación.

En relación con el número de trabajadores, se acostumbra a admitir que una empresa es pequeña cuando tiene menos de cincuenta trabajadores, mediana si tiene entre cincuenta y doscientos cincuenta, y grande si tiene más de doscientos cincuenta.

2.6.2. Clasificación de empresa por su actividad económica

- **Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.
- **Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados
- **Servicios:** Como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

2.6.3. Clasificación de empresa por la función social

- **Con Ánimo de Lucro:** Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.
- **Trabajo Asociado:** Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes.

- **Sin Ánimo de Lucro:** Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.
- **Economía Solidaria:** En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia.

2.7. Las Cajas de Ahorro y Crédito

(Ley de Economía Popular y Solidaria). Dice que: “Las Cajas de ahorro rurales, son organizaciones de economía solidaria de propiedad de las personas que en un momento se agruparon para conformar estas, cuya función principal es la dotar de servicios financieros de ahorro y especialmente de créditos en los sectores rurales donde la banca tradicional no ha intervenido por la complejidad en cuanto a los requisitos que requieren”.

De acuerdo a lo citado anteriormente se puede decir que las Cajas de Ahorro y Créditos son organizaciones comunitarias, de propiedad de un grupo de personas que realizan aportaciones económicas y que brindan servicio de crédito y ahorro con fondos rotativos, es decir que en un inicio otorgaron créditos con el dinero que aportaron los socios y los ahorros que ingresan por los mismos y que posteriormente tuvieron la necesidad de cobrar para poder cubrir con la demanda de créditos. Se crean, como una alternativa de apoyo al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de las familias de sus comunidades.

2.7.1. Intervención

La intervención geográfica de este tipo de organizaciones, son sus propias comunidades, e interactúan con los miembros de sus comunidades y organización existentes dentro de cada una de ellas.

Brindan servicios de ahorro y crédito y más halla de ello el aporte que estas generan es sumamente importante ya que no requieren de requisitos como la banca tradicional, sino simplemente se guían por las referencias que sus clientes tienen, pero la falta de liquidez les hace ser vulnerables frente a la competencia. En esencia es una actividad micro financiera a la que se dedican estas organizaciones pero de manera más sencilla a la que actualmente la banca tradicional lo realiza.

2.8.3. Bases Legales

2.8.3.1. Ley de Economía Popular y Solidaria

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, el 10 de mayo 2011, Registro Oficial 444, y de su Reglamento el 27 de febrero 2012, Registro Oficial 642. Ley que derogó la Ley de Compañías

El Art. 309, de la Constitución, dice: “el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, del popular solidario, que intermedian recursos del público”.

En este artículo se produce la inserción del sector financiero popular y solidario en el Sistema Financiero Nacional.

El Art. 311 igualmente de la Constitución, reconoce a las entidades que conforman el sector financiero popular y solidario, cuando dice que “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.”

El Artículo 90 del Reglamento de la LOEPYS muestra más detalladamente las organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario cuando dice: “Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales. Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos. “

En este artículo se establece las organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario en el cual se reconoce a las cajas de ahorro y crédito, como parte del Sector Financiero Popular y Solidario.

En el Artículo 91 del Reglamento de la LOEPYS hace referencia a las Cajas de ahorro y dice; “Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito.

Este artículo se refiere a los integrantes que pueden ser parte de una caja de ahorro.

En el Artículo 92 del Reglamento de la LOEPYS, se establece: “Constitución, organización y funcionamiento.

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

Entonces a las cajas de Ahorro y Crédito estarán regidas y serán tratadas como organizaciones comunitarias por consiguiente; veamos lo que dice la ley en cuanto a las Cajas de Ahorro y Crédito;

El Art. 16 de LOEPYS nos habla de la Estructura interna y dice: “Las organizaciones del Sector Comunitario adoptarán, la denominación, el sistema de gobierno, control interno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades, garantizando su modelo de desarrollo económico endógeno desde su propia conceptualización y visión.”

El Art. 104 de LOEPYS nos da la definición de “Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

El Art. 105.- Estructura interna.

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.

Rectoría.- En la LOEPS y el Reglamento LOEPS se refiere al Comité Interinstitucionalidad de la Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario se menciona que estará compuesto por los Ministerios de Coordinación de: Desarrollo Social que lo presidirá; de la Producción; y, de Política Económica; y, será responsable de dictar y coordinar la políticas de fomento, promoción e incentivos, funcionamiento y control de las actividades económicas de las personas y organizaciones regidas por la presente Ley.

El Art. 143, de la LOEPS se refiere al CONSEJO CONSULTIVO, órgano asesor, conformado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mismos que participaran en el Consejo en el ámbito de sus competencias.

Regulación.- En la LOEPS y el Reglamento LOEPS, se refiere a la Junta De Regulación que reemplazará a la actual Junta Bancaria, y estará a cargo de la regulación del Sector Financiero Popular y Solidario. Esta

instancia de la Función Ejecutiva estará conformada por tres miembros con voz y voto, que serán los titulares de coordinación de desarrollo social, de la política económica y un delegado del Presidente de la República. Pero como en el sector financiero popular también existe riesgo, se ha creado una Junta de Regulación para que dicte la política y las normas de este sector.

Control.-En la LOEPS y el Reglamento LOEPS, se refiere El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario a La Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria; y, tendrá la facultad de vigilar el cumplimiento de la ley, el reglamento y regulaciones de las organizaciones que pertenezcan a esta. Reemplaza a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Apoyo.-Otras entidades que tienen relación con el Estado en el marco de la LOEPS, son: El Instituto de Economía Popular y Solidaria, tendrá como misión el fomento y promoción de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley.

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, tendrá como misión fundamental brindar servicios financieros con sujeción a la política dictada por el Comité Interinstitucional.

El Seguro de Depósitos garantizará los recursos depositados en las instituciones del sector financiero popular y solidario, es decir, que si por cualquier razón una de estas instituciones quiebra será este fondo el que responda por esos ahorros.

El Fondo de Liquidez, que protege a las Cooperativas ante retiros masivos.

Como podemos observar las cajas de Ahorro y Crédito, forman parte de la Nueva ley de Economía Popular y Solidaria, un sector que antes fue desconocido, y hoy tiene grandes oportunidades de vinculación y sobretodo superación en las localidades pequeñas, donde estas cajas, fortalecen las economías locales.

2.8.4. Organigrama

<http://definicion.de/organigrama/#ixzz2eXF64JJ6> Es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.

Un organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

2.8.5. Clasificación del organigrama

Los organigramas se pueden clasificar dentro de cuatro grandes grupos de acuerdo a diferentes criterios que son: Por su naturaleza, por su ámbito, por su contenido y por su presentación.

- **Por su naturaleza**

Microadministrativos

Corresponden a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman.

Macroadministrativos

Involucran a más de una organización.

Mesoadministrativos

Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

- **Por su ámbito**

Generales

Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características, por lo tanto, presentan toda la organización y sus interrelaciones; se llaman también carta maestra.

Específicos

Muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización, por lo tanto, representan la organización de un departamento o sección de una empresa.

- **Por su contenido**

Integrales

Es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

Funcionales

Incluyen en el diagrama de organización, además de las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas las unidades en el siguiente gráfico:

De puestos, plazas y unidades

Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

- **Por su presentación**

Verticales

Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.

Horizontales

Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se disponen horizontalmente.

Mixtos

La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de gratificación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

De Bloque

Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios más reducidos, al desagregar en conjunto varias unidades administrativas en los últimos niveles jerárquicos seleccionados para el gráfico.

2.8.6. Funciones Administrativas

<http://www.institutoblestgana.cl> Las funciones o áreas de actividad de la empresa cumplen el papel de indicar dónde se aplican los esfuerzos, en qué campos trabajar, además resuelve el problema de cómo hacer las cosas o las tareas en cada una de estas áreas para lograr los objetivos predeterminados. Eso se realiza a través de las funciones de la administración o procesos administrativos, como lo son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Integración
- Control

Antes de especificar estas cinco funciones, es necesario señalar que existen dos fases generales, definitorias y características en este proceso administrativo.

Fase Mecánica: Se refiere a la estructuración o construcción de la organización hasta llegar a integrarla en su plenitud. Funciona ésta para el desarrollo.

Fase Dinámica: Es aquella donde la organización, totalmente estructurada, desarrolla de manera eficiente y ética las funciones operaciones en toda su variedad pero con una coordinada complejidad. Esto demuestra que el proceso administrativo es cíclico.

A continuación se detallará el esquema de las funciones de la administración, considerando que una etapa no espera a la otra y que cada una origina un nuevo proceso circular, ininterrumpido e indivisible, dando inicio de un ciclo y término de otro.

2.8.7. Funciones Operativas

<http://www.buenastareas.com> Si las funciones básicas se encuentran mal desempeñadas o con un diseño inadecuado, resulta consecuente la alteración que sufre el sistema de factores humanos/recurso-objetivos/metás.

Pero, el grado en que estos aspectos esenciales influyen positiva o negativamente dentro del sistema-empresa sólo podremos percibirlo a través de las funciones operativas, que traducen de manera práctica el vuelco de la adaptación colectiva de los factores de la producción, hacía

la realización de las metas. Estas metas son operables, constituyen resultados parciales y fragmentarios en la organización y están en el tiempo y en el espacio.

2.9. La contabilidad

<http://jacquelinecontabilidad.blogspot.com/> Es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos monetarios, transacciones que son de carácter financiero.

2.9.1. Importancia de la Contabilidad

La ciencia contable también es una herramienta de la planeación económica en todos los niveles, por ello abarca una serie de objetivos como:

- a) La contabilidad representa la historia de la empresa expresada en números, sus anotaciones permiten evaluar el futuro y utilizarlas cuando sea necesario. Las anotaciones contables, van prestando a lo largo del tiempo un testimonio continuado de la vida de las empresas.
- b) Se valora el patrimonio mediante las anotaciones estadísticas manifestados en los registros contables.
- c) Las empresas actúan en el ámbito económico teniendo como meta el equilibrio entre que necesita y su disponibilidad, sean estos recursos materiales o financieros.
- d) Todo lucro se mide a través de las variaciones de su patrimonio los cuales reflejan en la contabilidad.
- e) En base a la contabilidad se puede conocer la eficacia o deficiencia de la administración y su función económica social que lleva a cabo.
- f) El proceso contable cumple un papel ejecutivo en el sentido de propiciar las recomendaciones para corregir las diferencias que se vayan

produciendo en la gestión económica de la empresa, entre lo que el empresario manda o planea y lo que realmente sucede.

g) En líneas generales, comunica a los usuarios la información económica y financiera útil y oportuna para una mejor toma de decisiones.

2.9.2. Estados Financieros

<http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml#ixzz2eXNFoxeZ>
Estados financieros que presenta a pesos constantes los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado. La expresión "pesos constantes", representa pesos del poder adquisitivo a la fecha del balance general (último ejercicio reportado tratándose de estados financieros comparativos).

- **Balance General.**

<http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml#ixzz2eXNvtE73>.
Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo. Consta de dos partes, activo y pasivo. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero. La legislación exige que este documento sea imagen fiel del estado patrimonial de la empresa.

El activo suele subdividirse en inmovilizado y activo circulante. El primero incluye los bienes muebles e inmuebles que constituyen la estructura física de la empresa, y el segundo la tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías. En el pasivo se distingue entre recursos propios, pasivo a largo plazo y pasivo circulante. Los primeros son los fondos de la sociedad (capital social, reservas); el pasivo a largo plazo lo constituyen las deudas a largo plazo (empréstitos, obligaciones), y el pasivo circulante

son capitales ajenos a corto plazo (crédito comercial, deudas a corto). Existen diversos tipos de balance según el momento y la finalidad. Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente como por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucro y fuentes de fondeo.

- **Estado de resultados**

<http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml#ixzz2eXO1V9sc>
Documento contable que muestra el resultado de las operaciones (utilidad, pérdida remanente y excedente) de una entidad durante un periodo determinado.

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad neta de la empresa. Generalmente acompaña a la hoja del Balance General.

Estado que muestra la diferencia entre el total de los ingresos en sus diferentes modalidades; venta de bienes, servicios, cuotas y aportaciones y los egresos representados por costos de ventas, costo de servicios,

prestaciones y otros gastos y productos de las entidades del Sector Paraestatal en un periodo determinado.

2.10. Definición conceptual de métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

Método Deductivo

ZORRILLA, Santiago (2000), afirma: ***” El método deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos y que, por medio del razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones.”***

Método Inductivo

ZORRILLA, Santiago (2000), manifiesta: ***” En términos generales el método inductivo es el que va de lo particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo de cosas particulares, permite llegar a conclusiones generales.***

Método Analítico

ZORRILLA, Santiago (2000), afirma: ***” El análisis es la descomposición de un todo en sus elementos, puede pensarse que analizar significa simplemente separar o examinar, pero no es así para analizar debe presuponerse”.***

Método Sintético

ZORRILLA, Santiago (2000), manifiesta: ***” La síntesis es una totalidad la cual contiene todo el sistema de relaciones.”***

2.10.1. Técnicas

Gortari, (1979). Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método. Se dice que la técnica es un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos científicos.

Encuestas

Según, Ruiz Olabuenaga, Metodología de la Investigación Cualitativa (1999) ***Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.***

Entrevistas

Según, Ruiz Olabuenaga, (1999) ***Es una conversación, no un interrogatorio. Dado que la conversación no lleva un fijo será necesario que se retomen o encaucen los temas, o con palabras que incentiven y motiven al entrevistado.***

Observación

Según, Ruiz Olabuenaga (1999) ***consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.***

Mediante esta técnica se observará medios como la infraestructura, equipos de oficina, con el fin de determinar también las debilidades u oportunidades que las organizaciones tienen.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Diseño y Tipos de Investigación

En el presente estudio se ha aplicado una investigación de campo ya que se mantuvo una relación directa entre el investigador y personas involucradas al momento de aplicar las encuestas y entrevistas para la recolección de datos, además se empleó la investigación explicativa, ya que se explica la relación causa y efecto de las variables y proporciona un análisis amplio de la incidencia de las Cajas de Ahorro en el desarrollo socioeconómico de González Suárez, así mismo se usó la investigación descriptiva debido a que se recolectó datos estadísticos para la demostración del objetivo de la presente investigación.

1.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación

1.2.1. Método Deductivo

Este método ha sido una herramienta de ayuda en la investigación ya que se ha aplicó encuestas a una muestra de la población para obtener conclusiones de su situación socioeconómica.

1.2.2. Método Inductivo

Este método ha permitido realizar una minuciosa evaluación del estado en la que se encontraban las organizaciones financieras, es decir identificar su situación financiera actual, así mismo de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan las organizaciones en cuanto a su control y administración, para luego llegar a diseñar una propuesta que ayude al desenvolvimiento organizativo y financiero.

1.2.3. Método Analítico

En la investigación este método fue utilizado para identificar las características de la realidad, establecer la relación que causa las debilidades y los efectos que produce, haciendo siempre énfasis en el problema de estudio para poder realizar la identificación del mismo y en base a este realizar la propuesta.

1.2.4. Método Sintético

Este método permitió realizar una evaluación de impactos generados en los beneficiarios de las Organizaciones Financieras, el mismo que fue elaborado y presentado de una forma clara y concisa, conteniendo todas las relaciones necesarias y procedimientos, de tal manera que sea fácil de aplicar en las organizaciones a las cuales va dirigido.

1.3. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son:

1.3.1. Encuestas

Para la presente investigación esta técnica se aplicó a los socios y clientes de las organizaciones para determinar su nivel de educación, salud, y vivienda, con el fin de comprobar el aporte socioeconómico que las Cajas de Ahorro han dado a sus beneficiarios.

1.3.2. Entrevistas

Esta técnica se aplicó a los representantes de las dos organizaciones involucradas en la presente investigación para conocer el proceso de creación y sostenimiento de las organizaciones y determinar la matriz

FODA, que se muestra en el capítulo I del presente trabajo de investigación.

1.3.3. Observación

Mediante esta técnica se observará medios como la infraestructura, equipos de oficina, con el fin de determinar también las debilidades u oportunidades que las organizaciones tienen.

1.4. Plan de Procesamiento y Análisis

- Tabulación de la información: se procedió a la aplicación de encuestas a una muestra de 209 beneficiarios de las Cajas de Ahorro, y posteriormente se tabuló como se muestra en el capítulo I del presente trabajo.
- Presentación grafica de los resultados: el proceso siguiente de la tabulación fue representar mediante gráficos los resultados obtenidos de la tabulación de la información obtenida.
- Análisis del resultado: por último se procedió a hacer un análisis de los resultados que arrojaron la encuesta aplicada a los beneficiarios. Así mismo se aplicó la entrevista a los representantes de cada una de las Cajas de Ahorro con el fin de obtener una información mucho más cercana a la realidad y así dar cumplimiento a los objetivos planteados en la presente investigación.

1.5. Síntesis de la Metodología Aplicada en la Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó los métodos inductivo, deductivo y analítico ya se requiere describir la situación actual de las organizaciones, las necesidades que requieren cubrir los beneficiarios y por ultimo hacer un análisis del aporte generado por estas organizaciones en el aspecto socioeconómico.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación, se planteó una serie de preguntas y para dar respuesta a estas se aplicó los respectivos instrumentos como son las entrevistas a los representantes y encuestas a los socios y clientes de las organizaciones objeto de esta investigación.

4.1. Contrastación de las preguntas de investigación

Para dar respuestas a estas preguntas se aplicó la técnica de la encuesta a los socios/clientes, mismas que van encaminadas a obtener información acerca de su situación actual, tomando en cuenta las variables e indicadores a investigarse, para ello se dividió preguntas como información personal general, situación de educación, salud, vivienda, actividad económica e ingresos, así mismo se aplicó la entrevista a los representantes y se mantuvo conversatorios con los socio de las organizaciones objeto de investigación para conocer las dificultades y fortalezas que tiene las Organizaciones.

4.1.1. ¿Cuál es la situación financiera y organizativa actual de las Cajas de Ahorro?

Para dar respuesta a esta interrogante se plantea dos tipos de análisis como son análisis financiero vertical y un análisis de la situación organizativa actual:

1. Análisis financiero Vertical

Se tomó como fuente de información, los estados financieros del ejercicio 2012 de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, debido a que la Caja de Ahorros Warmikunapak Yuyay no cuenta con los estados financiero elaborados ya que sus registros contables son manuales, es

decir que registran sus transacciones en una libreta. Es así que a continuación se detallan los principales indicadores financieros que nos llevan a conocer la situación económica en la que se encuentra la Caja de Ahorros San Agustín:

LIQUIDEZ

La Caja San Agustín, dispone de apenas 0.05 centavos para cubrir con las obligaciones de ahorros, este indicador no es el adecuado ya que si se tiene una alta demanda de retiros de ahorro no se podrá cubrir con ello, así mismo no podrá atender la demanda de créditos, ni con los pagos de obligaciones con mayor exigibilidad.

CALIDAD DE ACTIVOS

El 80.57% son activos productivos que generan ingresos, este indicador es beneficioso para la Caja de Ahorro y Crédito ya que se demuestra que se ha colocado mayormente en cartera de crédito, misma que es la cuenta más importante del negocio y genera rentabilidad.

El 123% de los pasivos con costo se invierten en activos que generan ingresos, ya que tanto los recursos captados como los créditos externos han sido colocados eficientemente y han ayudado a incrementar la rentabilidad de la Caja de Ahorros.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

El 14.17% de los activos se destina a gastos operacionales: es decir que la Caja de Ahorros por cada dólar de activos, utiliza 0.14 ctvs de dólar para cubrir los gastos operacionales, este indicador es medianamente alto con respecto a los activos que posee.

El 3.68% de los activos se gasta en personal para el manejo de activos, por lo que la Caja de Ahorros debe cuidar la utilización del recurso

humano, hasta que se logre incrementar el número de beneficiarios y se incrementen el monto de captaciones.

RENTABILIDAD

Analizando la rentabilidad, se concluye que, cada dólar invertido en activo total generó 0,09 centavos de utilidad, lo que significa que los activos están siendo utilizados; mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio, por cada dólar de inversión realizada obtiene 0,29 centavos de rendimiento.

Es necesario resaltar que la Caja de Ahorros no tiene una rentabilidad alta, ya que el objetivo de ésta no es generar grandes utilidades sino dar un beneficio social y económico a las personas menos favorecidas de las comunidades que pertenecen a González Suarez.

SOLVENCIA

El 31.40 de los activos es patrimonio, siendo así propiedad de la Caja de Ahorros, es decir que servirá a los miembros de la Caja para poder adquirir algún tipo de activo improductivo, puede también incrementar ganancias para que en lo posterior opere con capital propio y no solo con depósitos de sus beneficiarios.

ENDEUDAMIENTO

El 68.6% de los activos es financiado con deuda y obligaciones con terceros. Aunque este nivel de endeudamiento refleja el trabajo que los miembros de la organización han realizado por hacer que las personas confíen y ahorren, se debería plantearse capitalizar sus utilidades para asegurar su sostenibilidad.

2. Análisis de la situación organizativa

Según los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los representantes y de los conversatorios mantenidos con los socios de las Cajas de Ahorro, en el tema organizativo actual, se pudo comprobar que tienen muchas debilidades principalmente en la falta de preparación académica de los socios, esto ha conllevado a que durante el tiempo de trayectoria que tiene cada una de las organizaciones, no hayan podido crecer en la medida que debería, si no a pasos muy lentos pero también han tenido la suficiente capacidad como para mantenerse en el tiempo en comparación con otras organizaciones que existían dentro de la zona que fenecieron por problemas parecidos a estos. Otras de las debilidades en el caso de la Caja de ahorro WARMIKUNAPA YUYAY es la falta de infraestructura propia ya que tiene su funcionamiento en ruta, es decir cambia de domicilio de acuerdo a la rotación de la directiva, esto ha conllevado a la pérdida de documentación y por ende a problemas mayores como la de cobro de créditos que en sacos se han perdido. Esto también se puede constatar en la matriz FODA que se detalla en el capítulo I pag, 39 del presente trabajo de investigación.

4.1.2. ¿Cuál es la situación socioeconómica actual de los beneficiarios de las Cajas de Ahorro?

En general, para dar respuesta a esta pregunta, la mayoría de personas beneficiarias son mujeres con un 70%, en cuanto al tiempo de ser beneficiario el indicador más representativo es de 1 a 5 años por lo que se puede aseverar de mejor manera los resultados de la información. Ha permitido también una mejor oportunidad de mejorar económicamente, en cuanto al nivel de educación se tiene dificultades ya que el 45% tiene el nivel primario y, apenas un 12% tiene el nivel superior, pero con el pasar del tiempo se pueda dar una mejor oportunidad para mejorar y desarrollarse económica y socialmente ya que habrán personas profesionales que ayudarán a llevar de mejor manera la organización.

Dentro del nivel de ingresos el 45% asegura que tiene ingresos de entre 369.00 a 600.00 y el 21% supera los ingresos a 600.00 producto en su mayoría de la actividad ganadera y agricultura, con esto se contrasta que en el último año han realizado mejoras en sus viviendas, han decidido tener una mejor atención en cuanto a la salud, en definitiva su nivel de vida ha mejorado gracias a su buena administración y al apoyo que han obtenido de las Cajas de ahorro ya que del total de encuestados el 86% accedieron a crédito y confirman que estas organizaciones han ayudado a mejorar la calidad de vida de los mismos.

4.1.3. ¿Cuáles son las necesidades de los beneficiarios frente a los servicios que prestan las organizaciones a investigarse?

Para conocer el resultado a esta interrogante se aplicó preguntas acerca del nivel de créditos y ahorro, así mismos se planteó preguntas de criterio que han permitido conocer las necesidades insatisfechas que los beneficiarios tiene en relación al servicio que prestan las Cajas de Ahorro y Crédito como son: en cuanto al crédito de los 66 personas encuestadas el 89% solicitaron crédito de las cuales el 14% no pudieron beneficiarse de ellos el 88% señalan que no accedieron porque no estuvieron de acuerdo con el monto aprobado, así mismo dentro de la perspectiva que tienen en los servicios de las Cajas de Ahorro el 35% expresa que se debería aumentar el monto de crédito, contrastado con una mayor agilidad, con esto se puede decir que por el hecho mismo de ser pequeñas empresas no pueden abastecer con lo que sus demandante solicitan y por ende lo que les hace falta es poder crecer su patrimonio y liquidez, para es necesario implementar un proceso de capacitación de fortalecimiento organizativo y financiero, capas de que ayude a diseñar nuevos productos de crédito y de ahorro, de manera que se haga más sostenible en el tiempo.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO Y FINANCIERO PARA CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN GONZÁLEZ SUÁREZ.

5.1. Introducción

La presente PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO Y FINANCIERO PARA CAJAS DE AHORRO Y CREDITO, tiene como finalidad detallar los procedimientos y funciones que se seguirán financiera y administrativamente mediante un documento escrito, que sirva como refuerzo dentro de cada una de las organizaciones no solo las que han sido objeto de esta investigación, sino también otras que tengan los mismos fines , de manera que tengan en forma ordenada los procedimientos que deben seguir para realizar cada una de sus actividades de una forma eficiente. También es importante mencionar que, de acuerdo a las entrevistas que se realizó a los responsables del manejo de las Organizaciones, es necesario contar con este documento, ya que no cuentan con una guía que les permita realizar sus actividades en forma ordenada y sistemática, así mismo es importante señalar que es un medio de control interno, para que no exista confusiones de responsabilidades de cada una de las áreas.

5.2. Objetivos de la Propuesta

- Buscar eficiencia y eficacia en la gestión interna de las cajas solidarias de ahorro y crédito
- Definir normas y procedimientos confiables, relacionados al proceso de responsabilidad por cargos, ahorro, crédito y registros contables.

- Disponer de una guía documentada que facilite al personal y directivos de las Cajas Solidarias de ahorro y crédito; el levantamiento de la información; el análisis, control y seguimiento de la cartera y gestión.

5.3. Planteamiento de funciones, políticas y procesos institucionales

5.3.1. Misión

Somos una estructura financiera local dedicada a la contribución de las condiciones de vida de las familias del sector rural pertenecientes a la parroquia Gonzales Suarez, brindando servicios financieros que cubran sus necesidades.

5.3.2. Visión

Ser una institución de crecimiento sostenido, generadora de trabajo, producción y ayuda comunitaria, entregando toda la capacidad institucional y financiera para asegurar el futuro de las generaciones.

5.3.3. Objetivos

- Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de población de las comunidades pertenecientes a la Parroquia González Suarez.
- Brindar servicios financieros y no financieros a nuestros beneficiarios.
- Ser una entidad de autogestión y ayuda comunitaria.

5.3.4. Valores

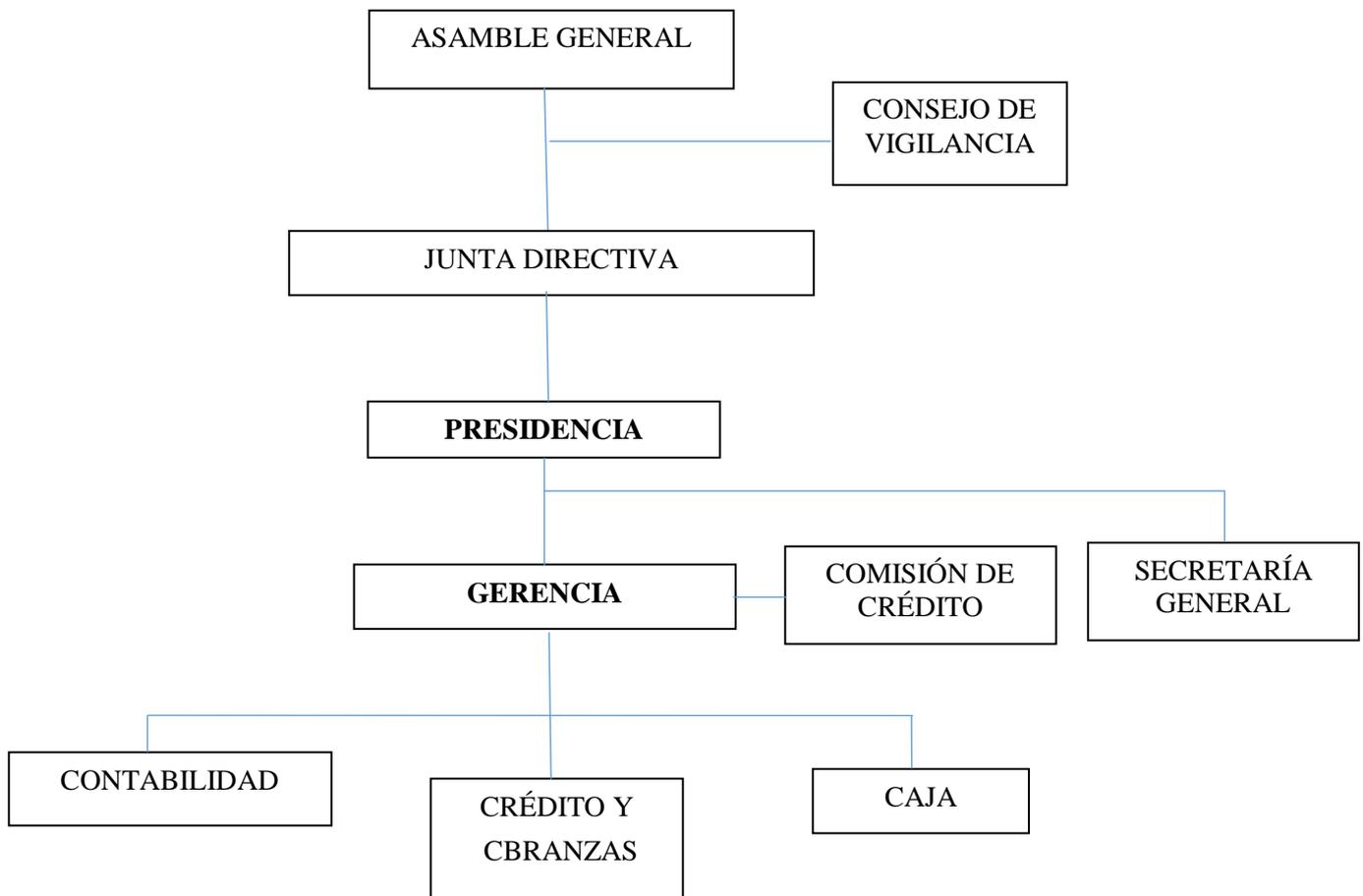
Responsabilidad.- de todos los miembros de la Caja de Ahorros en el cumplimiento de sus funciones y horarios establecidos.

Honradez.- Especialmente en el manejo de recursos por parte del personal administrativo y de socios que tengan relación con la Caja de Ahorros.

Solidaridad.- con cada beneficiario de la Caja de Ahorros, así como también de los moradores de las comunidades que pertenecen a González Suárez.

5.4. Modelo de estructura organizacional

Cuadro Nº 4: Modelo de estructura organizacional



5.5. Funciones y responsabilidades por cargo

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

La Asamblea General de socios es la máxima autoridad, está conformada por todos los socios que poseen un aporte patrimonial dentro de la Caja de Ahorros. Las decisiones se tomarán por mayoría de votos y en caso de empate, el Presidente tendrá voto dirimente. Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias y se reunirán en el domicilio principal de la Caja de Ahorro y Crédito.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Aprobar y reformar el estatuto y el reglamento interno.
- Remover con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia, y de la Gerencia.
- Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos, comisiones y de gerencia.
- Aprobar el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de administración.
- Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de propiedad la Caja de Ahorros, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto y/o el reglamento interno.
- Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, Estatuto y Reglamento Interno.
- Resolver las reclamaciones de los socios referentes a multas y suspensiones;
- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán pagar los socios.

- Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos.
- Resolver la disolución y liquidación de la Caja de Ahorro y Crédito, su fusión con otra u otras organizaciones y afiliación a organismos de integración permitido de acuerdo a la Ley, Estatuto y Reglamento Interno.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.

JUNTA DIRECTIVA

Es el organismo directivo de la Caja de Ahorro y Crédito y estarán integrados todos los miembros que conforman la directiva y que serán elegidos por la Asamblea General de Socios. Sus funciones durarán según lo estipule en Reglamento Interno.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Proponer a la asamblea reformas al estatuto y reglamentos que sean de su competencia.
- Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la asamblea general.
- Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias, de conformidad con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno y las normas del debido proceso.
- Elegir y fijar la remuneración económica del gerente.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto y/o el reglamento interno.
- Elaborar el plan estratégico, el plan operativo anual y el presupuesto y someterlo a aprobación de la asamblea general;
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente.

- Resolver la apertura y cierre de oficinas de la Caja de Ahorros e informar a la asamblea general.
- Autorizar el otorgamiento de responsabilidades a los funcionarios por parte del gerente.
- Aprobar los programas de educación, capacitación y eventos sociales de la Caja de Ahorros con sus respectivos presupuestos.
- Redactar y difundir un informe anual de todas las actividades y hechos trascendentes para la Asamblea General de Socios.
- Proponer a la Asamblea General el ingreso de nuevos socios, previa revisión de la solicitud de los postulantes, de acuerdo al estatuto y reglamento interno.

CONSEJO DE VIGILANCIA

Estará integrado por tres vocales. Sus funciones según lo estipule en el Estatuto y Reglamento Interno.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Emitir un dictamen sobre el balance semestral y anual y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio de la Junta Directiva.
- Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometen bienes o recursos de la Caja de Ahorro y Crédito cuando no estén de acuerdo a los intereses de la institución o sobrepasen del monto establecido en el Reglamento Interno.
- Supervisar el movimiento económico, financiero y administrativo de la Caja de Ahorro y crédito, mediante la verificación oportuna y concurrente de la racionalidad de los estados financieros y sus anexos y el fiel cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

- Proponer a la Junta Directiva y a la Asamblea General la remoción del gerente, y de uno o varios de los miembros de los consejos por incumplimiento a su Reglamento y Estatuto; los cargos contra estos miembros, deberán ser debidamente fundamentados y por escrito.
- Velar y vigilar el cumplimiento de disposiciones y normativas establecidas por el directorio.
- Establecer parámetros claros de control sobre las actividades y manejos económicos de la Institución.
- Establecer normativas claras de vigilancia sobre la documentación organizativa y financiera de la Caja de Ahorro y Crédito, la misma que debe ser oportuna, debidamente archivada y con los respaldos correspondientes.
- Vigilar el cumplimiento del reglamento interno, para cada una de las actividades y servicios que presta la Caja de Ahorro y Crédito.
- Sesionar por lo menos una vez por semana para vigilar el cumplimiento de procesos en cada fase de contabilidad.
- Realizar Arqueos de Caja sorpresivos, en el momento que estimen necesario, con el fin de mantener un control continuo sobre cada una de las áreas.
- Coordinar y trabajar en equipo con la Gerencia para velar y salvaguardar los activos, pasivos y patrimonio de la Institución.
- Mejorar el rendimiento operacional a través del establecimiento de mecanismos de control para cada caso.
- Tomar pruebas de aptitudes a los funcionarios y empleados de la Caja de Ahorro y Crédito, a fin de medir su rendimiento y desempeño en el área de trabajo.

PRESIDENTE

El Presidente será elegido por la Asamblea General de Socios, y durará dos años en sus funciones.

Requisitos

- Ser socio de la caja de ahorro por lo menos un año
- Estudios secundarios
- Mantener al día sus obligaciones financieras tanto dentro de la Caja de ahorros como fuera de ella.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones de consejo de administración.
- Solucionar con su voto los empates en las votaciones de asamblea general.
- Aperturar, junto con el gerente, cuentas corrientes o de ahorro en instituciones financieras, de ser necesario.
- Para la emisión de cheques deberá firmar conjuntamente con el gerente.
- Presidir todos los actos oficiales de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Convocar a las Asambleas Generales Ordinarias Extraordinarias y a las sesiones de la Junta directiva.
- Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas, Certificados de Aportación y otros documentos legales relacionados con la actividad económica de la Cooperativa.
- Presentar el informe de actividades mensual, semestral o anual a la Asamblea General, de acuerdo a su requerimiento en cumplimiento con el estatuto y reglamento interno.
- Revisar periódicamente cuentas bancarias que la Caja de Ahorro y Crédito mantiene en Instituciones Bancarias.
- Informar de manera inmediata a los Socios sobre las decisiones tomadas por todos los Directivos, con el fin de mantener buenos canales de comunicación.

- Realizar concurso de méritos y oposición a fin de designar al candidato más idóneo como Gerente de la Caja de Ahorros observando que el perfil del candidato se ajuste a los requerimientos del cargo.
- Coordinar y trabajar en conjunto con los representantes de cada uno de los consejos, comisiones y gerencia con el fin de hacer gestiones para el adelanto organizativo.

Competencias

- Disposición al cambio
- Autodesarrollo
- Innovación y creatividad
- Orientación de resultados con calidad
- Liderazgo
- Visión de estrategias
- Trabajo en equipo

SECRETAR/A

Será elegido por la Asamblea General de Socios, y durará dos años en sus funciones.

Requisitos

- Ser socio de la Caja de Ahorros
- Tener estudios secundarios
- Conocer el manejo de quipos tecnológicos

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, bajo responsabilidad civil y penal por sus afirmaciones.
- Tener la correspondencia al día.
- Llevar un registro de resoluciones, de la asamblea general y de LA Junta Directiva, con la razón de su cumplimiento, total o parcial, o de su incumplimiento.
- Custodiar y conservar ordenadamente la documentación no financiera de la Organización.
- Notificar las resoluciones tomadas en asamblea o Junta Directiva, a quien corresponda.
- Registrar la asistencia a sesiones de la asamblea general y de la Junta Directiva.
- Desempeñar otros deberes contemplados en el estatuto social o que sean asignados por la Junta Directiva, siempre que no violen las disposiciones de la Ley, estatuto o Reglamento interno.

Competencias

- Innovación y creatividad
- Orientación de resultados con calidad
- Habilidad para archivo de documentos
- Visión de estrategias

GERENTE

Es el Administrador de la Caja de Ahorro y Crédito y será considerado como empleado amparado por el Código de Trabajo y las Leyes de Seguridad Social. El Gerente será nombrado por la Junta Directiva.

Requisitos

- Tener estudios superiores en administración o carreras a fines
- Experiencia en cargos similares mínimo un año

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Caja de Ahorro y Crédito.
- Ejecutar los acuerdos, resoluciones de las Asambleas Generales, del Junta Directiva y del Consejo de Vigilancia.
- Informar mensualmente a la Junta Directiva y Consejo de Vigilancia sobre el estado económico financiero de la Caja de Ahorro y Crédito y presentar los respectivos estados financieros e informes complementarios.
- Presentar los informes que soliciten la Asamblea General, la Junta Directiva, consejo de Vigilancia y Comisiones.
- Responder por la gestión eficiente de la institución, basada en criterios de honestidad rentabilidad y solvencia, apoyado en instrumentos técnicos de gestión y la oportuna y actualizada disponibilidad de información financiera y contable.
- Nombrar, sancionar y remover a los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito de acuerdo a las leyes y políticas vigentes.

Competencias

- Disposición al cambio
- Autodesarrollo
- Innovación y creatividad
- Orientación de resultados con calidad

- Liderazgo
- Visión de estrategias
- Trabajo en equipo

COMISIÓN DE CRÉDITO

La comisión de Crédito estará compuesto por tres miembros; el Gerente y dos miembros elegidos por la Junta Directiva. Durarán dos años en sus funciones, será presidida por el Gerente y podrá nombrar de su seno al Secretario. Posteriormente ésta deberá reunirse ordinariamente una vez a la semana y extraordinariamente cuantas veces sea necesario.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Resolver sobre las solicitudes de crédito en conformidad a las normas de aprobación políticas y condiciones de plazo, monto, garantías y demás parámetros establecidos en el Reglamento de Crédito y las resoluciones que al respecto haya tomado el Consejo de Administración y se encuentren vigentes.
- Celebrar las reuniones de acuerdo con el calendario acordado
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos internos, así como también los reglamentos y políticas de créditos.
- Convocar a los miembros del comité de las reuniones ordinarias y extraordinarias con el fin de analizar y aprobar los créditos de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Mantener una conducta ética, respetando y manteniendo la información que sea de carácter confidencial.
- Decidir la aprobación o no de las solicitudes presentadas para su análisis en base a las normas y procedimientos señalados.
- Designar al secretario del comité entre los miembros para citar a los miembros del comité a las reuniones; elaborar los informes del Comité de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de crédito; preparar el acta de cada reunión y registrar en el libro

respectivo; mantener y conservar en forma ordenada y actualizada el archivo respectivo.

- Dejar constancia de sus actuaciones en forma escrita y detallada en el informe de Comité indicando fecha, hora y lugar de la reunión, nómina de los asistentes a la reunión, detalle de las solicitudes aprobadas que contengan el número de solicitud, la descripción del beneficiario, el destino del crédito, monto aprobado, plazo, garantía exigida, forma de pago o amortización, tasa de interés.
- Revisar documentación que el Oficial de Crédito mantiene a su cargo.
- Analizar las solicitudes de créditos presentadas por los socios de las Cajas de Ahorros.
- Solicitar en forma sorpresiva los documentos de garantía que el Oficial de Crédito tiene a su cargo.
- Comprobar la autenticidad de los requisitos para acceder al crédito presentados por el socio y sus respectivos garantes.

CONTADOR

Requisitos

- Tener título CPA
- Estudios superiores en contabilidad
- Experiencia en cargos similares mínimo un año

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Registrar las operaciones que se generan en la Caja de Ahorros utilizando el plan de cuentas y todas las demás recomendaciones que se dan en el sistema contable por las revelación de faltantes, diferencias y errores en los registros contables y balances.
- Llevar libros de mayor y auxiliares.

- Realizar los inventarios físicos de bienes.
- Elaborar los Estados Financieros y presentar recomendaciones a los directivos para que tomen decisiones oportunas.
- Participar en la elaboración del presupuesto general y gastos de operación.
- Liquidar las cuentas de los socios previa autorización de Gerencia.
- Calcular las provisiones de cartera y depreciaciones del período.
- Presentar por escrito a la gerencia los movimientos mensuales de préstamos, ahorros, plazo fijo, certificados de aportación y otros ingresos.
- Estudiar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema contable.
- Comunicar oportunamente a la Gerencia las razones o motivos por los cuales la información financiera se haya presentado tardíamente, en caso de presentarse esta posibilidad.
- Cumplir con las demás tareas asignadas por la ley, reglamento y las que sean solicitadas por la Gerencia General.
- Realizar balances mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, y verificando el cuadro de las mismas, para difundirlas a los distintos organismos necesarios a su revisión.
- Responsabilizarse de la consolidación de la información administrativa y financiera, observando todas las disposiciones legales que rigen para la contabilización, apegada a principios y normativas vigentes.
- Realizar las Declaraciones de Impuestos según lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Competencias

- Disposición al cambio
- Autodesarrollo

- Innovación y creatividad
- Orientación de resultados con calidad
- Liderazgo
- Visión de estrategias
- Trabajo en equipo

CAJERO/A

Requisitos

- Bachiller en contabilidad o a fines

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Responsabilizarse por todos los valores que ingresan por ventanilla, como lo son Depósitos de Ahorros, Retiro de Ahorros, Ingresos a Caja, Egresos de Caja, Cobros de cuotas de créditos, Pago de Servicios Básicos, Notas de Debito/Crédito; así como también por los faltantes, diferencias y errores involuntarios de los registros y de libretas individuales.
- Custodiar y manejar los valores correspondientes al fondo de cambio y los ingresos de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.
- Recibir dinero para el fondo de cambio, previa la firma del comprobante de control de efectivo por parte del Gerente o del personal encargado.
- Responsabilizarse del dinero recibido para el fondo de cambio con el mismo que operará los retiros o transacciones,
- Recibir los depósitos mediante cheques, elaborar el detalle de la misma y enviar a depositar en la cuenta que posee una entidad financiera.

- Entregar retiro de ahorros, para lo cual recibirá la papeleta de retiro firmada por el socio y se verificará la rúbrica con la cédula, luego se registrará tanto en el sistema como en la libreta del socio.
- Entregar los fondos por préstamo previa autorización de la Gerencia
- Entregar los ahorros, certificados de aportación e intereses generados en caso de retiro de socios, previa autorización del Gerente.
- Ingresar y registrar cuidadosamente los datos en el Sistema
- Responsabilizar por el faltante que resultare la final del día.
- Mantener una coordinación con el Área de Contabilidad para revisión del cuadro de caja al final del día.
- Entregar al final del día el dinero con su respectivo detalle en el documento, al Gerente o al personal encargado con firma de entrega y recepción del efectivo.
- Realizar las demás tareas relacionadas con el puesto de trabajo.

Competencias

- Disposición al cambio
- Autodesarrollo
- Orientación de resultados con calidad
- Habilidad de manejo de efectivo
- Honradez
- Trabajo en equipo

OFICIAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Requisitos

- Bachiller o tecnología en administración o carreras a fines
- Experiencia mínima un año

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Administrar el portafolio de captaciones a la vista y plazo de clientes actuales y potenciales.
- Participar en la Comisión de Crédito informando sobre el historial crediticio de los solicitantes así como también de la situación socio-económica del mismo basado en el análisis de la información de la solicitud de crédito, inspección física y verificación de la información.
- Realizar las gestiones necesarias para la recuperación de cartera dentro de un tiempo determinado y en base a metas alcanzables.
- Mantener actualizada la información de todos los beneficiarios de la Caja de Ahorros.
- Analizar las solicitudes de crédito y la documentación necesaria, previa obtención del crédito solicitado.
- Analizar, estudiar, evaluar posibles implementaciones de líneas de crédito.
- Verificar y controlar el cumplimiento de requisitos y garantías de solicitudes de crédito.
- Mantener actualizado el registro de información y de documentación relativa a créditos emitidos por la Caja de Ahorros.
- Elaborar informes sobre registros, reportes y documentación necesaria a su área competente.
- Sesionar por lo menos una vez por semana con la Comisión de Crédito para la evaluación de las solicitudes de crédito solicitadas por los beneficiarios.
- Organizar, planificar y zonificar rutas para la verificación de la información.
- Inspeccionar y valorar el bien inmueble presentada por el socio como parte de la garantía.
- Realizar un seguimiento de garantes de socios que obtiene créditos dentro de la institución.
- Verificar que los datos y documentación presentada por el socio sean auténticos y verídicos.
- Llevar un registro de control de los socios morosos.

- Presentar los informes mensuales al jefe inmediato, los reportes de morosidad y recuperación de cartera. Así como también los socios que deben pagar los costos judiciales.
- Realizar un seguimiento a las operaciones de captaciones procurando su renovación, incremento o activación
- Evaluar periódicamente el índice de morosidad en la cartera de crédito.
- Vigilar por el cumplimiento de los requisitos que deben cumplir los solicitantes de crédito para la otorgación y aprobación de créditos.
- Realizar la inspección física de los bienes muebles e inmuebles que posean el socio, garante y/o garantes, a fin de garantizar la solvencia del socio solicitante del crédito y mantener un bajo índice de morosidad en la Cooperativa.
- Consultar a la Central de Riesgos antes de continuar con el proceso de otorgación de crédito.
- Informar a la Central de Riesgos de aquellas personas que incumplen con el pago del crédito, para que se dé el tratamiento correspondiente.
- Verificar que la otorgación de créditos se realice en un plazo no mayor a 30 días, a fin de agilizar los procesos y garantizar la satisfacción de los socios.
- Recibir autorización del Gerente para efectuar el desembolso y/o acreditación del crédito en la cuenta de ahorros del socio deudor, luego de recibir los documentos con la resolución de aprobación de la Comisión de Crédito.
- Efectuar el trámite de desembolso de dinero objeto de crédito, únicamente cuando los documentos que abalizan y respaldan el crédito estén firmados y debidamente legalizados
- Verificar que el desembolso del monto del crédito sea exclusivamente mediante acreditación en la cuenta de ahorros del beneficiario.

Competencias

- Disposición al cambio
- Autodesarrollo
- Innovación y creatividad
- Orientación de resultados con calidad
- Visión de estrategias
- Trabajo en equipo

5.6. Políticas de crédito

1. Quiénes pueden ser socios

- Los requisitos para ser socios están definidos en los reglamentos de cada una de las Cajas Solidarias

2. Acceso a crédito

- Podrán acceder a créditos todos los socios, siempre y cuando cumplan con las disposiciones establecidas en el reglamento de la caja solidaria.
- Tienen acceso a crédito también los clientes siempre que cumplan con los requisitos establecidos en cada reglamento
- Queda prohibido el facilitar dinero en crédito a cualquier persona sea particular o familiares de los socios o clientes que no cumplan con lo establecido en el reglamento interno de la Caja.
- Tampoco se puede usar a un socio o cliente para que por su intermedio se otorgue un financiamiento para un particular o familiar.

3. Requisitos para acceder a créditos

- Mayor de edad.
- Ser soci@ o cliente activo de la caja.
- Tener registro de calificación de riesgo en el buró de crédito hasta máximo C;
- Presentar una Solicitud de Crédito, adjuntando las copias de la cédula
- Que tenga capacidad de pago;
- Que presente las garantías solicitadas;
- Estar al día en Certificados de Aportes de Capital, Multas y demás Obligaciones Económicas con la caja.
- Cumplir de forma puntual con las obligaciones económicas determinados para los socios y/o clientes
- Ser aprobada su solicitud por el Comité de Crédito.

4. Destino del crédito

La comisión de Crédito atenderá la entrega de préstamos de conformidad a las disponibilidades económicas de la caja, y dando prioridad al orden de llegada de la solicitud.

Se consideran tres destinos para la concesión de créditos que son:

- **Productivos:** Financian actividades productivas destinada a generar utilidades en el campo agrícola, pecuario, comercial, etc.
- **De consumo:** Son créditos cuyo destino está orientado a solventar asuntos para el consumo, compra de bienes, enseres del hogar, electrodomésticos, etc.
- **Emergentes,** Son créditos de montos pequeños, cuyo destino está orientado a solventar asuntos no previstos y de emergencia. Se financia cualquier destino pero, principalmente emergencias de salud, calamidad doméstica.

Bajo ningún concepto se deberá aprobar créditos con beneficios adicionales a los aprobados en el reglamento por la Asamblea

General; o destinar fondos de la caja para realizar actividades ilícitas, entre otros hechos relacionados a malversación de fondos que perjudiquen el buen nombre de la organización y pongan en riesgo el dinero de los socios. Caso contrario el funcionario responsable será sancionado.

5. Condiciones del financiamiento

Monto

El monto del crédito, (máximo y mínimo), será establecido y modificado exclusivamente por la Asamblea de Soci@s de la caja solidaria, el monto del crédito se definirá en base a:

- El monto de certificados de aporte de capital acumulado hasta el momento, más los ahorros, en una relación máxima de hasta el 3 de crédito por el 1 de aporte de capital más ahorros.
- El cálculo se lo puede hacer en base sólo a certificados de aportación o incluyendo los ahorros. En el caso de que los ahorros cuentan en el cálculo para la proporción del crédito, estos dejan de ser de libre disponibilidad hasta la cancelación total del crédito.
- Bajo ningún concepto el monto máximo de crédito que puede ser otorgado a una sola persona y podrá ser mayor al 2% del total del activo de la caja.

Para definir el monto de crédito a otorgar debe considerar además de los aportes:

- El producto de crédito y su destino.
- La capacidad de pago del socio.
- La solvencia y confiabilidad del mismo.

Plazo:

Para la definición del plazo se dividirá el financiamiento en 2 tipos:

- Los préstamos para capital de trabajo, emergentes y de actividades de servicio se financiarán a corto plazo, máximo 12 meses.
- Mientras que para la adquisición de activos fijos se financiarán sobre la base del período de amortización necesario (largo plazo), máximo 5 años.

La definición del plazo de cada crédito será el resultado de un análisis individual, en función del producto de crédito, destino, de la actividad de cada socio y de su capacidad de pago.

Garantía:

La normatividad y requisitos de las garantías están definidos en el reglamento de las cajas donde se estable los siguientes criterios generales.

- Es facultad exclusiva de la Asamblea de Socios establecer garantías adicionales al reglamento si el caso lo amerita.
- Todo crédito deberá tener como respaldo una garantía individual sobre firmas debidamente constituida a favor de la caja.
- Se deberán presentar garantías prendarias de bienes valorados en montos superiores al valor del crédito y cuando la cuantía del crédito lo requiera.
- No se aceptan garantías cruzadas.
- Se constituirá un pagaré por cada deuda que tenga el soci@ y clientes.
- Se podrán considerar como garantías a descontarse en caso de no pago, los ahorros que cada soci@ disponga en caja los mismos que pierden la categoría de libre disponibilidad.
- Se podrá acceder a créditos sin garantías cuando se solicitare una cantidad igual o menor a sus ahorros.

- Se podrán exceptuar las garantías en créditos emergentes cuando el soci@ tenga un record de pago sin retraso por lo menos 3 créditos consecutivos de cualquier tipo.

Frecuencia de pago:

- La forma de pago está en relación a la frecuencia con que la actividad productiva genere el flujo de ingresos,
- Las formas de pago más comunes son mensuales.
- El valor de los abonos al capital dependerá del flujo de efectivo que disponga el soci@ o cliente, al momento que se le proyecte el pago del crédito, por lo tanto las formas de pago pueden ser diferentes a la mensual
- El monto de las cuotas del crédito debe relacionarse al flujo de ingresos del solicitante, y al plazo de concesión del crédito, así como de su capacidad de pago.
- El monto será calculado sobre el saldo disponible que tenga el solicitante, disminuyendo un margen prudencial de seguridad del 50% que garantice flujo de dinero para la cobertura de los gastos de sobrevivencia.

6. Costo

La forma del cálculo de la tasa de interés y el porcentaje de la misma para los diferentes tipos de créditos será establecida única y exclusivamente por la Asamblea de soci@s y no podrá ser mayor a las tasas efectivas máximas que establece la legislación ecuatoriana.

- De acuerdo al reglamento de cajas solidarias en la sección de las condiciones de crédito, el cálculo de los intereses se efectuará sobre el monto total del crédito otorgado, sobre saldo de capital con cuotas constantes o decrecientes.

- El porcentaje de la tasa por causal de morosidad lo establecerá la asamblea dentro de parámetros legales en el reglamento; esto es máximo 1,1 veces tasa vigente.
- Todos los costos en que se incurriere de las operaciones de crédito que cayeran en morosidad, serán cubiertos por el socio o cliente moroso.

7. Descuentos y cobros adicionales.

- **Aportes de Capital.-** La asamblea General de Soci@s determinará si con cada crédito se cobrará o no un valor adicional como aporte de capital.
- Estos aportes se registrarán de forma individual, y aumentarán el valor de aportes que cada individuo disponga. no podrá ser retirado por el soci@. Sino que deberá seguir el procedimiento establecido en el reglamento interno de cada CIC para su recuperación

Ahorros.- La Asamblea puede definir en cada crédito que existe un monto o % de ahorro obligatorio; este se registrará de forma individual, generarán interés, y podrán ser retirado por el soci@ cuando lo desee; siempre que no se lo considere como bloqueado a efectos de garantizar un crédito

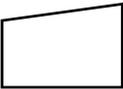
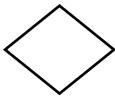
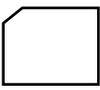
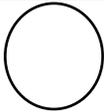
- Es facultad de la Asamblea General el definir cualquier otro tipo de contribución sea continuo o especial, pudiendo establecer la asamblea aporte para gastos en la operación crediticia; costos por papelería etc. Siempre y cuando no contravenga la legislación vigente

8. Descripción del proceso para otorgamiento de créditos

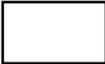
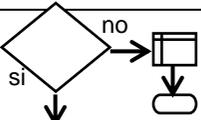
a. Diagramación del proceso

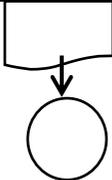
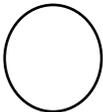
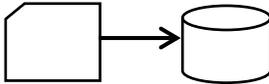
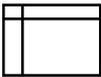
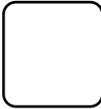
Esta guía tiene como objeto establecer los procedimientos de concesión y aprobación de crédito, considerando las simbologías que fueron necesaria para la elaboración del flujo de procesos, tomando en cuenta solo los símbolos que fueron necesarios para tal efecto:

Cuadro Nº 5: Simbología de procesos

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPERESENTA
	Inicio o fin del proceso		Ingreso de información
	Preparación de información o documento		Decisión de dos alternativas
	Actividad llevada a cabo en el proceso		Documento utilizado en el proceso, se genere o salga del proceso
	Agrupación de distintos documentos		Registro de información y operaciones en el sistema
	Inspección / firma de visto bueno		Archivo de documentos
	Grabación de datos de información		Seguimiento o control de procesos

Fuente: <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	REPRESENTACION GRÁFICA
INICIO			
Información y entrega de solicitudes	solicitud de crédito reglamento de crédito	Oficial de créditos	
Llenado de la solicitud de crédito	Solicitud de crédito	Cliente/ soci@	
Recepción de documentos requeridos	Solicitud de crédito Copia de cédula Copia de papeleta de votación Copia de servicios básicos	Oficial de créditos	
Levantamiento de información	Solicitud de crédito copia de cédula copia de papeleta de votación copia de servicios básicos	Oficial de créditos	
Verificación y análisis de la solicitud	solicitud de crédito copia de cédula copia de papeleta de votación copia de servicios básicos informe de créditos: (mora en cartera y aportes de capital)	Comité de crédito	
Aprobación	solicitud con informe de verificación, resolución de comité de crédito	Comité de crédito	

Legalización del crédito	Solicitud con resolución de comité de crédito Pagare o letra de cambio	Comité de crédito	
Firma de documentos y entrega de crédito	Solicitud con resolución de comité de crédito Pagare o letra Tabla de amortización y recibo de entrega.	Gerente, oficial de crédito, caja cliente/ soci@	
Registro de la operación crediticia en el sistema	Sistema	Oficial de créditos	
Archivo de documentación	Toda la documentación detallada con anterioridad	Oficial de créditos	
Seguimiento de créditos	Informe de créditos por mora Informe mensual de la cartera de créditos de socios y clientes a la asamblea	Oficial de créditos y comisión de créditos	
Liquidación total del crédito	Entrega del pagaré Registro en el sistema recibo de crédito	Cajero, oficial de créditos, gerente	
FIN			

b. Solicitud de crédito

La solicitud de crédito es un documento de respaldo para caja, donde el cliente de forma voluntaria accede a las condiciones de crédito y formas de pago que de acuerdo al reglamento interno de la organización que serán exigidas. En este documento consta además la situación socio económica del solicitante, referencias, tipo de crédito y garantías.

Una solicitud de crédito es legal cuando las partes firman el documento caso contrario no tendrá validez jurídica.

c. Contenido básico de la solicitud de crédito

La solicitud de crédito propuesta se compone de las siguientes secciones:

- Solicitud de crédito
- Datos del solicitante
- Datos del crédito
- Datos del Garante
- Informe de verificación
- Resolución del Comité del Crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO DE LA CAJA:		
SOCIO No	SOLICITUD No.	CREDITO
PERSONAL No.	FECHA:	

Aquí se resume datos como:

- **Socio Nº.** Es el número de cuenta de ahorro del socio o número asignado a cada socio al momento de ingreso a la cooperativa
- **Nº.de la Solicitud.** Es un número consecutivo que identifica a cada solicitud.

- **Crédito personal N°.** Es el número del crédito que cada socio va realizando a la caja solidaria, es decir si ha realizado 5 créditos a la próxima solicitud le corresponderá el número 6.
- **Fecha:** Es la fecha de solicitud del crédito.

1. DATOS DEL SOLICITANTE :		SOCIO/A:	
NOMBRE:			
EDAD.....	ESTADO	CIVIL.....	CARGAS
FAMILIARES:.....			
ACTIVIDAD (EN QUE TRABAJA):			
NOMBRE DEL ESPOSO (A):			
ACTIVIDAD DEL ESPOSO (A) (EN QUE TRABAJA):			

- **Nombre.-** van los Apellidos y Nombres Completos del socio.
- **Edad.-** va la edad del socio o cliente.
- **Estado civil.-** El solicitante del crédito identificará si es: soltero, casado, unión libre, viudo o divorciado.
- **Cargas Familiares.-** Son las personas que económicamente dependen del garante, hijos, padres, familiares, etc.
- **Actividad.-** Permite identificar si es una persona económicamente activa y la actividad económica que desempeña, es decir su ocupación laboral.
- **Nombre del esposo (a).-** Van los nombres y apellidos completos del conyugue.
- **Actividad del esposo (a).-** Permite identificar si es una persona económicamente activa y la actividad económica que desempeña, es decir su ocupación laboral. Esta información nos permitirá saber si es una carga familiar que depende económicamente o aporta al ingreso económico del hogar

2. DATOS DEL CREDITO :				
CANTIDAD SOLICITADA: US \$.....PLAZO:FORMA DE PAGO:				
PARA	QUE	SOLICITA	EL	CREDITO:
.....				
DETALLE DE LA INVERSION DEL CREDITO:				
CANTIDAD:		DESCRIPCIÓN		
VALOR				
TOTAL:				

- **Cantidad solicitada:** Es el valor del crédito solicitado mediante el uso de moneda legal.
- **Plazo:** Será determinado de acuerdo al tipo y monto del crédito, y las disposiciones establecidas en el presente manual.
- **Forma de pago:** Los pagos serán en efectivo por lo general mensualmente.
- **Para que solicita el crédito:** Se debe identificar el destino del crédito.

3. DATOS DEL GARANTE	
NOMBRE:	
EDAD:ESTADO CIVIL:CARGAS FAMILIARES:.....	
ACTIVIDAD	(EN QUE TRABAJA):
.....	
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO_____	
TELÉFONOS_____	
NOMBRE DEL ESPOSO (A).....	
ACTIVIDAD DEL ESPOSO (A) (EN QUE TRABAJA):	
.....	
.....	
FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DEL
GARANTE	

El comité del Crédito delegará a un responsable que verificará la información otorgada por el solicitante y realizará un informe de las novedades encontradas. En esta sección el delegado debe poner como garantía del informe su respectiva identificación: nombres completos y firma.

d. Levantamiento de la solicitud.

El levantamiento de la información procura un breve resumen de la situación económica de cada socio o cliente aspirante a crédito, dando a conocer datos generales sobre su situación económica, detalle del destino de la inversión del crédito. Se desarrollará un análisis de Capacidad de Pago el mismo que consiste en determinar un Estado de Situación del Negocio, así como también un estado de situación familiar, permitiendo determinar el saldo disponible y por ende la capacidad de pago.

El levantamiento de información se la realiza en función de 3 pilares: datos del solicitante, datos del garante y destino del crédito.

e. Verificación de la solicitud.

Es responsabilidad del comité de crédito verificarla veracidad de la información detallada por el solicitante de crédito. Para esto el tesorero comprobará el historial crediticio y de aportaciones del socio. En caso de ser clientes externos se pedirá un certificado bancario o comercia el cual será confirmado vida telefónica o por Internet.

f. Análisis de la solicitud.

Para realizar el análisis de la solicitud se deberá sustentar en el conocimiento del socio; el cumplimiento de los compromisos con la Caja; y la capacidad de pago.

9. Aprobación

- **Instancias de aprobación**

El comité de créditos aprobará las solicitudes de crédito de los sici@s o clientes que cumplan con todos los requisitos estipulados.

La solicitud de crédito en la parte inferior, en el numeral cinco destina una parte donde se escribirá la resolución del comité de crédito aprobando o no el préstamo solicitado.

5. RESOLUCION DEL COMITÉ DE CREDITO		
FECHA DE CALIFICACION:..... APROBADO:..... NEGADO: SUSPENSO:		
MONTO \$.PLAZO:	FORMA DE PAGO:
OBSERVACIONES:		
MIEMBRO COMITÉ DE CREDITO	MIEMBRO COMITÉ DE CREDITO	
CREDITO	MIEMBRO COMITÉ DE CREDITO	
PRESIDENTE	TESORERO	SECRETARIO

10. Legalización del crédito

Para la legalización del proceso de solicitud de un crédito se debe verificar que se haya incluido la documentación correspondiente

El contenido que se considera más adecuado para conformar la carpeta de crédito es:

- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado vigente de votación del titular, del cónyuge y garante.
- Un Original o fotocopia de comprobantes de pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono) donde indique la dirección del domicilio o negocio, y del garante.
- RUC (de disponer de este documento) y del garante
- Fotocopia de rol de pagos en caso de disponer de otros ingresos por relación de dependencia
- Documentos que justifiquen la propiedad de bienes en caso de tenerlos (matrícula de vehículos, pago de impuestos prediales, etc.)
- Documentos que sustenten las garantías presentadas por el socio como el pagaré.
- Revisar firmas en el pagaré.
- Revisar firma del cliente en la liquidación del crédito y tabla de amortización
- Proporcionar al cliente la liquidación del crédito o carga financiera y tabla de amortización
- Remitir los pagarés, escrituras y demás títulos valores al custodio de valores al finalizar el día, con el listado respectivo.

- **Firmas de pagaré**

El pagaré es una promesa de pago escrita que hace una persona (otorgante- solicitante del crédito) a otro (beneficiario- caja solidaria).

Partes en el pagaré

- Suscriptor u otorgante: creador del título, que promete pagar una cantidad de dinero en un plazo determinado.
- Beneficiario: Recibirá la cantidad de dinero en la fecha establecida.

Requisitos esenciales del pagaré:

- Firma del otorgante (deudor) y del garante.
- Compromiso cantidad de dinero que se compromete a pagar.
- Forma de vencimiento.
- Nombre completo del beneficiario.

- **Formato**

PAGARÉ A LA ORDEN	CRAC	Vence el: X DE MAYO DEL 200X
Por: US \$.....XXX.....		
<p>Debo(emos) y pagaré(emos) solidaria e incondicionalmente, a ...50..... días vista, en esta ciudad o en el lugar donde se me(nos) reconvenga, a la orden de ...CRAC..... la cantidad deXXX..... dólares de los Estados Unidos de América, valor recibido de dichaENTIDAD.... en calidad de préstamo en dinero en efectivo y a mi (nuestra) entera satisfacción y que lo utilizaré (emos) en negocios lícitos y permitidos por las leyes del Ecuador, eximiendo a mi (nuestro) acreedor de cualquier responsabilidad.</p> <p>Me(nos) obligo(amos) a pagar la cantidad recibida y mencionada en este Pagaré, en dólares de los Estados Unidos de América, más la tasa de interés del ¿? % calculados sobre el monto desembolsado, siendo de mi(nuestra) responsabilidad los impuestos y tasas que cause este pagaré.</p> <p>La cantidad antes indicada, me(nos) obligo(amos) a pagarla, de conformidad con los vencimientos sucesivos, de acuerdo a lo establecido en la tabla de amortización recibida.</p> <p>En caso de mora en el pago de cualquiera de las cuotas y obligaciones antes detalladas, convengo(imos) expresamente con el acreedor la aceleración o anticipación de los vencimientos y de los pagos no vencidos aún, por lo cual el acreedor podrá declarar de plazo vencido toda la obligación y exigir judicialmente el pago total de lo adeudado, más los intereses estipulados.</p> <p>A partir del vencimiento pagaré(amos) un valor deXXX..... mas una tasa (monto) del ...X...% mensual (diaria) sobre el capital en mora dispuesta por la Asamblea de la caja.</p> <p>Cubriré(mos) todos los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive los honorarios profesionales que ocasione el cobro de la deuda. Será suficiente para establecer el valor de tales gastos, la mera aseveración del acreedor.</p> <p>Al fiel cumplimiento de lo estipulado me(nos) obligo(amos) con todos mis(nuestros) bienes presentes y futuros. Además faculto(amos) aCRAC..... para que en caso de incumplimiento, se debite de las cuentas que mantenga en la CRAC....., cualquier cantidad de dinero, misma que será abonada a la respectiva obligación.</p> <p>Las partes para todos los efectos previstos en el presente documento renuncian a domicilio y se someten a los jueces competentes de la ciudad deIBARRA..... y al trámite ejecutivo o verbal sumario a elección del demandante, aceptando de manera expresa, someterse a la jurisdicción del último cesionario del crédito e incluso a la coactiva en caso que éste tuviere acceso a dicha vía.</p>		

SIN PROTESTO. Exímese de presentación para el pago y aviso por falta de este.

.....IBRRA.....,X... de ...X..... de 200...X.

FIRMAS:

Sr. (a) ...JUAN CAMAYO (Deudor)

C.C. ...170717881-8

DIRECCIÓN:

Sr. (a) Paola Pérez (Garante)

C.C. ...100286705-7

DIRECCIÓN:

11. Entrega del crédito

No se puede entregar ningún crédito sino está debidamente legalizado y aprobado por el comité de créditos.

- **Liquidación del crédito**

La liquidación del créditos se hará solamente cuando el cliente este de acuerdo con las condiciones que se dé el créditos y los documentos tanto del beneficiarios, garantes y documentos de garantía estén de acuerdo a la política de créditos.

- **Entrega de documentos al socio**

Proporcionar al cliente la liquidación del crédito o carga financiera y tabla de amortización.

12. Archivo de la documentación.

El archivo de crédito estará compuesto por las carpetas de todos los socios que tengan operaciones de crédito con la caja. La documentación de los expedientes de crédito tiene el carácter de confidencial y no podrá ser retirado sin la autorización, por escrito, del Comisión de Crédito y Asamblea General.

- **Carpeta por crédito.**

La comité de crédito mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus clientes de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera, y para respaldar el proceso de otorgamiento de créditos.

Detalle del trámite.

- Documento que resume la información básica del cliente y su relación con la Caja Solidaria, información del crédito, historial de crédito, información de su nivel de ahorros, certificados de aportación.
- Solicitud de crédito y Aprobación del crédito
- Pagaré y cualquier otro documento que apoye a la decisión del crédito.

b. Custodio del archivo

Será responsabilidad del Tesorero ser el custodio de toda la información archivada y de su correcto uso. La documentación deberá estar en un lugar adecuado donde se garantice su conservación y bajo llaves, el acceso a estos documentos debe estar restringido.

Es el responsable debe mantener un control de las existencias físicas de los documentos y efectuar arqueos que verifiquen estas con las cuentas de orden de los balances contables.

Los documentos de valor, como pagarés estarán bajo seguridad en una caja fuerte.

13. Seguimiento de la cartera en mora

Se considera como cartera morosa a la cartera que se encuentra retrasa por más de 5 días en el pago de una o parte de sus cuotas. El cálculo de mora considera el valor de la cartera afectada o en riesgo, esto es, de lo vencido más lo que no devenga interés.

Las normas sobre morosidad estarán sujetas a la reglamentación y normatividad que la Asamblea apruebe.

Clientes en mora

En asamblea general de socios se deberá establecer las fechas en que se considerará en mora un soci@ beneficiario de un crédito que tenga retraso en su pago.

El comité de crédito es responsable de la recuperación de la cartera aplicando medidas estipuladas en el reglamento de cajas solidarias como pago de la deuda por el garante, venta de garantías, etc. **Control de vencimientos.**

El tesorero tendrá un control de vencimientos de todas las operaciones de créditos otorgados, para lo cual contará con reportes diarios de vencimientos que otorga el sistema utilizado y se realizaran llamados de comunicación avisando al cliente o socio el vencimiento del plazo de pago.

a. Recordatorios

En el caso de que una cartera que muestre niveles de morosidad se establecerán los siguientes procedimientos:

- b. Realizar las gestiones normales y ordinarias de gestión de cobranza
- c. Renegociar la deuda en el caso de que la morosidad sea por razones de fuerza mayor debidamente justificado, esto debe hacerse conocer en asamblea.
- d. Suspender el financiamiento, negar nuevas solicitudes de crédito
- e. Retirar el apoyo de la caja y liquidar al socio

b. Notificaciones por escrito

El comité de crédito elaborará notificaciones por escrito del estado de su cuenta a los clientes, a los miembros de la comitiva y un reporte general de cartera a los miembros de la asamblea. Acciones legales

Reportes de vencimiento.

El comité de Crédito contará con los reportes necesarios de vencimientos en el cual constará el listado diario de las operaciones que se vencen y las cuotas vencidas ese mismo día, este reporte tendrá los siguientes casilleros; número de socio, nombre, No de operación, fecha de desembolso, fecha de vencimiento.

c. Acciones legales

En casos que la cartera se encuentre en riesgo de recuperación la asamblea previo informe adoptará las medidas legales con asesoramiento jurídico que se consideren pertinentes.

14. Responsables del seguimiento

El tesorero es el responsable de realizar los reportes al día, esto permitirá al comité de créditos realizar la gestión de cobro y seguimiento de la cartera morosa de todo el proceso crediticio que mensualmente se deberá

informar a la asamblea para una adecuada toma de decisiones y demás medidas correctivas que se consideren necesarias.

15. Aspectos excepcionales

Qué ocurre con el crédito en caso de:

- Muerte del socio/a o cliente que accede al crédito.
- Discapacidad del socio o cliente posterior al crédito sea Física y/o Mental bajo certificación médica.
- Secuestro, comprobado con respaldo de una certificación de la Policía Nacional.
- Problemas legales como encarcelamiento que impidan al socio o cliente cumplir con los pagos de la deuda.

En cualquiera de estos casos de calamidad doméstica , los valores que se adeuden deberán ser cubiertos con los certificados y ahorros que tuviera; si no tiene, o no alcanzan a cubrir toda la deuda, el saldo no cubierto deberá ser cancelado por el/la beneficiario/a de los Certificados de Aporte de Capital (en caso de ser socio/a) o por sus familiares; finalmente si las situaciones anteriores no fueran suficientes, deberá responder el/la garante (y prenda) por el saldo de la deuda.

En estos casos el Comité de Crédito podrá establecer facilidades para el pago de la deuda. Si se vendieran los Certificados de Aporte de Capital del/de la deudor/a, los valores obtenidos se destinarán primeramente a cubrir el saldo de la deuda pendiente; en caso de haber un sobrante, será entregado al/a la beneficiario/a o a los familiares.

5.7. Política de ahorros

- Depósitos a la vista con una tasa de interés acorde la mercado
- Depósitos a plazo fijo con una tasa de interés acorde la mercado y según el plazo y monto.
- Tener como mínimo en la cuenta 1.00 dólar como disponible
- Tener activa la cuenta
- Apoyo constante para mejorar la economía de los beneficiarios.
- Tasa de interés

5.7.1. Requisitos para aperturar una cuenta

- Copia de la cédula de identidad y certificado de votación
- Copia de un servicio básico para verificar la dirección
- Depósito mínimo de 20 dólares para apertura de la cuenta

5.8. Área contable

5.8.1. Plan de cuentas

El plan de cuentas que se detalla a continuación es tomado del Sistema Financiero Nacional, la Pre cooperativa, utilizara las cuentas en base a su necesidad.

1 ACTIVOS

1.1 FONDOS DISPONIBLES

1101 Caja

110105 Efectivo

110110 Caja Chica

1103 Bancos y otras instituciones financieras

110310 Bancos

11031005 Cooperativas

13 INVERSIONES

14 CARTERA DE CRÉDITOS

1401 Cartera por vencer

1402 Cartera vencida

16 CUENTAS POR COBRAR

1603 Intereses por cobrar cartera de crédito

1614 Pago por cuentas de clientes

1690 cuentas por cobrar varias

169005 Anticipos al personal

169090 Otras

1699 (Provisión para cuentas por cobrar)

18 PROPIEDADES Y EQUIPOS

1801 Terrenos

1802 Edificios

1805 Muebles, enseres y equipos de oficina

180505 Muebles de oficina

180510 Equipo de oficina

1806 Equipo de computación

1890 Otros

1899 (Depreciación acumulada)

19 OTROS ACTIVOS

1904 Gastos y pagos anticipados

1905 Gastos diferidos

1906 Materiales, mercaderías e insumos

1990 Otros

199025 Faltantes de caja

2 PASIVO

21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

2101 Depósitos a la vista

2103 Depósitos a plazo

25 CUENTAS POR PAGAR

2501 Intereses por pagar

250105 Depósitos a la vista

250115 Depósitos a plazo

250305 Remuneraciones

2590 Cuentas por pagar varias

29 OTROS PASIVOS

2990 Otros

299005 Sobrantes de caja

3 PATRIMONIO

31 CAPITAL

3103 Aportes de socios

33 RESERVAS

3301 Legales

34 OTROS APORTES PATRIMONIALES

3402 Donaciones

3490 Otros

36 RESULTADOS

3602 (Pérdidas acumuladas)

3603 Utilidades o excedentes del ejercicio

3604 GASTOS

41 INTERESES CAUSADOS

4101 Obligaciones con el público

44 PROVISIONES

4402 Cartera de crédito

4403 Cuentas por cobrar

45 GASTOS DE OPERACIÓN

4501 Gastos de personal

450105 Remuneraciones mensuales
 450110 Beneficios sociales
 450115 Gastos de representación, residencia y responsabilidad
 4503 Servicios varios
 450315 Publicidad y propaganda
 450320 Servicios básicos
 450330 Arrendamientos
 450390 Otros servicios
 4504 Impuestos, contribuciones y multas
 4505 Depreciaciones
 4506 Amortizaciones
 4507 Otros gastos

5 INGRESOS

51 INTERESES Y DESCUENTOS

510110 depósitos en bancos y otras instituciones financieras 126

5104 Intereses y descuentos de cartera de créditos

54 INGRESOS POR SERVICIOS

5405 Servicios

56 OTROS INGRESOS

5690 Otros

5.8.2. Proceso contable

DEBE	HABER
Son todos los valores que ingresan a la Caja de Ahorros	Son todos los valores que egresan de la Caja de Ahorros

5.8.3. Libreta de ahorro

Se hace necesario tener una libreta de ahorros donde se haga constar los valores de cada uno de los movimientos ya sean de entrega de créditos, pagos de cuotas, depósitos o retiros, los mismos que servirán para constancia de los beneficiarios

CAJA DE AHORRO Y CREDITO "XYZ"

No. DE CUENTA.....

NOMBRE.....

No. CI

FECHA	ENTRADA	SALIDA	DETALLE
00/00/00	00.00		Deposito
00/00/00		00.00	Retiro

5.8.4. Papeleta de depósito y retiro de ahorros

Se propone un modelo de papeletas de retiro y depósitos de ahorros como un medio de control y registro de las operaciones que servirá de respaldo en cada movimiento.

CAJA DE AHORRO Y CREDITO "XYZ"			
DEPÓSITO <input type="checkbox"/>	RETIRO <input type="checkbox"/>	PAGO DE CRÉDITO <input type="checkbox"/>	RET.CRÉDITO <input type="checkbox"/>
NOMBRE:..... CI:.....			
VALOR.....			
FIRMA.....			

5.8.5. Solicitud de crédito

Este documento se convierte en uno de los más importantes, ya que en él se encuentra toda la información del socio y garante y podemos hacer un análisis de la situación de cada uno de ellos. Consta de información básica del beneficiario, lugar donde reside, bienes, garantías propuestas, etc.

5.8.6. Libro diario

Aquí se registran todos los movimientos de la institución, como primer asiento tenemos estado de situación inicial.

5.8.7. Libro mayor

Todos los asientos del libro diario serán mayorizados, aquí podemos tener acceso a los saldos de cada una de las cuentas.

5.8.8. Balance de comprobación

También es conocido como balance de prueba o de sumas y saldos, tiene como finalidad determinar que los registros del libro diario y mayorización están correctos, la suma del débito con la suma del acreedor tiene que ser iguales.

5.8.9. Asientos de ajustes

Estos asientos se realizan al final del período contable una vez que se ha determinado las cuentas que necesitan ajustes, estos se registran en el diario general y luego se pasan las cuentas al mayor. Los asientos de ajustes, se relaciona con los ingresos y pagos diferidos, los intereses

devengados, por cobrar y por pagar, las depreciaciones, revalorizaciones de activos.

5.8.10. Asientos de cierre

Al final de cada período contable las cuentas de ingresos y gastos tienen que ser liquidados ya para el período siguiente estas cuentas no se pueden arrastrar, ya que estas cuentas son transitorias.

5.8.11. Estados financieros

Con la preparación de los Estados Financieros nos ayudan a saber la situación financiera en la que se encuentra para la toma de decisiones.

- Balance general
- Estado de Resultados

5.9. Análisis Financieros

Después de realizar los Estados Financieros podemos hacer un ANÁLISIS VERTICAL a cerca del desempeño de la organización con el fin de obtener resultados cuantitativos para la toma de decisiones.

Aquí se detalla algunos indicadores financieros que pueden ser aplicados para la toma de decisiones:

INDICADORES DE LIQUIDEZ: A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la Empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un

conocimiento como se encuentra la liquidez de esta, teniendo en cuenta la estructura corriente.

Trata de verificar las disponibilidades de la empresa, acorto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo:

Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Capital de trabajos CNT=Activo Corriente - Pasivo Corriente

INDICADORES DE ACTIVIDAD: Tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos. Constituyen un importante complemento de las razones de liquidez; debido que miden la duración del ciclo productivo y del periodo de cartera.

Rotación de cartera=Venta a Crédito en el Periodo / Cuentas por cobrar promedio

Periodo de cobro = Cuentas por Cobrar Promedio.365 / ventas Crédito

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO: Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Nivel de endeudamiento = Total pasivo con terceros / total activo

INDICADORES DE RENTABILIDAD: Miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos, transformando así las ventas en utilidades. Estos indicadores son un

instrumento que permite al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa, mediante la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo.

Margen neto = Utilidad neta / Ventas Neta

Rendimiento de capital ROE = Utilidad neta / Patrimonio

Rendimiento de activos ROA = Utilidad neta / Activo total bruto

CAPÍTULO VI

6. IMPACTOS

6.1. Análisis de Impactos

Se presenta la medición y análisis de impactos que generará la propuesta que se ha planteado como parte de la solución de los problemas internos que tienen las Cajas de Ahorro en Gonzales Suárez. Para cada impacto se utilizará una matriz de análisis, donde, el eje horizontal estará representando los niveles de impacto y en el eje vertical se determinará una serie de indicadores relacionados a los efectos del impacto.

	Niveles						
	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3
Cualidades	Impacto Alto Negativo	Impacto Medio	Impacto Bajo	No hay Impacto Indiferente	Impacto Bajo Positivo	Impacto Medio	Impacto Alto

6.2. Impacto Socioeconómico

Es uno de los impactos más importantes que tendrá la propuesta, ya que generará crecimiento de las organizaciones, a partir de la implementación de la guía de fortalecimiento, tendrán mayor eficiencia administrativa y financiera, y por ende captarán más recursos y tendrá mayor rotación de créditos resultando de esto acceso a montos más altos en créditos para mejorar la calidad de vida de los socios y de todas las comunidades y ser quienes aporten al desarrollo social y económico en González Suárez y su alrededor.

Tabla N° 21: Impacto Social

Nivel de Impacto Indicadores	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3
Educación						X	
Salud						X	
Vivienda						X	
Ingresos Familiares						X	

$$\text{Impacto Social} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Impacto Social} = \frac{8}{4}$$

$$\text{Impacto Social} = 2$$

Como ya se señaló anteriormente, el impacto económico tendrá lugar a partir de la accesibilidad a montos más altos de créditos del que las organizaciones vienen otorgando hasta el momento, con el fin de que los beneficiarios tengan mayor facilidad en la ampliación de las actividades productivas de mayor influencia dentro de la zona, esto repercutirá en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los beneficiarios en general.

Tabla N° 22: Impacto Económico

Nivel de Impacto Indicadores	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3
Agricultura						X	
Ganadería						X	
Comercio y Artesanías						X	

$$\text{Impacto Económico} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{IE} = \frac{6}{3}$$

$$\text{IE} = 2$$

6.3. Impacto Empresarial

La adecuada implementación de la “Guía de Fortalecimiento” por parte de los directivos y personal operativo ayudará a la autogestión y toma de

decisiones que apoyen al crecimiento sostenido de las organizaciones, esto ayudará también a generar plazas de trabajo para los mismos socios o miembros de las comunidades, ya que según las entrevistas realizadas a los responsables de cada organización se pudo constatar que durante los años de trayectoria han ido mejorando a pasos muy lentos pero eso no ha sido impedimento para seguir dentro del medio y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones.

Tabla N° 23: Impacto Empresarial

Nivel de Impacto Indicadores	- 3	-2	-1	0	1	2	3
Crecimiento Institucional							X
Mayor número de beneficiarios						X	
Generación de plazas de trabajo						X	
Sostenibilidad financiera						X	

$$\text{Impacto Económico} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{IE} = \frac{9}{4}$$

$$\text{IE} = 2.2$$

6.4. Impacto Educativo.

Se espera tener directivos, personal que labora y socios con un nivel de capacidades suficientes para el manejo administrativo y financiero a través de capacitaciones acerca del contenido de la “Guía de Fortalecimiento”, para que de esa manera se logre alcanzar resultados óptimos en la realización de sus funciones y responsabilidades.

Tabla N° 24: Impacto Educativo

Nivel de Impacto Indicadores	- 3	-2	-1	0	1	2	3
Crecimiento Institucional							X
Capacitación						X	
Experiencia profesional						X	

$$\text{Impacto Educativo} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{IE} = \frac{7}{3}$$

$$\text{IE} = 2.3$$

6.5. Impacto Ambiental.

En este trabajo el impacto ambiental se da al momento que los beneficiarios solicitan créditos, mismos que son utilizados principalmente para las actividades como la agricultura, ganadería, artesanal y comercio ya que como ya se había mencionado anteriormente estas son las actividades en las que mayormente se desenvuelven dentro de la zona, mismas que son practicadas de una manera no muy sana por parte de los beneficiarios ya que no existe un manejo adecuado de los desechos y es en donde las Cajas de Ahorro ponen mayor énfasis con su financiamiento.

Tabla N° 25: Impacto Ambiental

Nivel de Impacto Indicadores	- 3	-2	-1	0	1	2	3
Agricultura			X				
Comercio							
Artesanal							
Ganadería			X				

$$\text{Impacto Ambiental} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{IE} = \frac{-2}{2}$$

$$\text{IE} = -1$$

7. CONCLUSIONES

- ✓ En las Cajas de Ahorro, no cuenta con un documento escrito que sirva como guía, mismo que ayude a mejorar los procesos internos y que tanto el personal que labora como miembros de la directiva tengan conocimiento de sus responsabilidades y actividades a cumplirse, por lo que en muchos casos ha existido conflictos.

- ✓ Las Cajas de Ahorro presenta inconvenientes con las áreas administrativas y operativas, debido a que no cuentan con el personal necesario y capacitado para cumplir con las diversas actividades, por lo que a pesar que cuentan con un sistema tecnológico no han puesto en funcionamiento lo que ha provocado que obtengan resultados financieros erróneos y se vean en la necesidad de buscar ayuda especializada.

- ✓ En lo referente a la condición social, el 45% de los encuestados poseen un nivel educativo primario seguido por un 23% del nivel secundario, esto conlleva a que trabajen en actividades como agricultura, ganadería y comercio, siendo esto una oportunidad de captación para las cajas de ahorro pero también aumenta el riesgo de crédito debido a los cambios climáticos.

- ✓ La situación económica de los socios, con relación a los ingresos son medianamente buenos, ya que el 45% de casos supera la canasta básica, sin embargo es muy riesgoso debido a que el 50% manifiesta que se dedica a la producción y debido a su alta dependencia a la actividad que realizan por lo que su producción es variable ya que está sujeta a los cambios climáticos que se dan en el sector, motivo por el cual el gasto familiar está de acuerdo a lo que perciben y por lo tanto en algunos casos no queda valor alguno para el ahorro.

- ✓ Los impactos que generarán la presente propuesta en cuanto a lo Social, Económico, Educativo y ambiental se ha determinado como positivo, lo cual indica que con la implementación de la guía de fortalecimiento para Cajas de Ahorro se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución con el único objeto de que lo más beneficiados sean todos los involucrados tanto internos como externos.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar la “PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO Y FINANCIERO PARA CAJAS DE AHORRO Y CREDITO, con el fin de mejorar los procesos y poner medidas de control en las actividades que se realizan dentro de la Caja de Ahorros, para que haya mayor eficiencia en cada función desempeñada, lo cual se verá reflejado en un mejor servicio y atención a los beneficiarios.
- ✓ Capacitar e Implementar el sistema operativo que poseen (conexus) y la accesibilidad a otros sistemas de información entre ellos Internet y Burós de Créditos, etc., para optimizar los procesos en todas las áreas como por ejemplo: En crédito, permitirá conocer la experiencia crediticia de los socios antes de que estos tengan acceso a un crédito y así realizar un análisis completo de la situación actual del socio para evitar un incremento en la cartera vencida.
- ✓ Establecer una política de seguimiento y recuperación de cartera, con la finalidad de minimizar notablemente el nivel de cartera vencida, a través de nuevos mecanismos de cumplimiento de requisitos de crédito.

- ✓ Implementar nuevos productos tanto de ahorro como de crédito, con el fin de mejorar el servicio hacia los beneficiarios y así contribuir al desarrollo social y económico de la comunidad en general.

- ✓ Mantener y buscar alianzas estratégicas con instituciones u organizaciones de apoyo con el fin de aprovechar oportunidades de capacitación y financiamientos, con el fin de generar impactos positivos en la zona de intervención y por ende en los beneficiarios y sus familias.

BIBLIOGRAFÍA

- BRAVO, Mercedes; (2007) Contabilidad General Editorial Nuevo día
- Boletín, Comité Interorganizacional de Normas y Principios para la Evaluación del Impacto Social – USA, (2012) Evaluación del impacto socioeconómico de proyectos.
- Carlos Alberto Villota M, (2005) Manual de Funciones Específicas y de Competencias Laborales, Nariño-Colombia.
- Comité Interorganizacional de Normas y Principios para la Evaluación del Impacto Social – USA, (2012) Evaluación del impacto socioeconómico de proyectos.
- “CONAIE”. Boletín (Encuentro nacional de mujeres, 2012)
- Díaz Espinosa, M. 2010. Gestión Socioambiental en Megaproyectos. Medellín: Fundación Codesarrollo.
- Estrella Hugo, Jorge C, (2003) Microfinanzas en la Economía Ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo
- Foro, nantiklum, Glosario Básico sobre Micro finanzas, marzo (2012).
- González, Vega, Prado & Miller, El Reto de las Micro finanzas en América Latina (2002).
- Ley de Economía Popular y Solidaria, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador
- PWC, PricewaterhouseCoopers 2012 S.L, Estudio de impacto económico.
- Rolando Virreira Centellas, Introducción a las Microfinanzas, Buenos Aires Octubre (2010).
- Ruiz Olabuenaga, Metodología de la Investigación Cualitativa (1999)
- ZORRILLA, Santiago; TORRES M, Otros; Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw Hill, México, Noviembre 2000

LINCOGRAFÍA

- <http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml#ixzz2eXNFoxeZ>
- <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo>
- http://www.aiteco.com/web/wp-content/uploads/2012/05/figuras_.gif&imgrefurl
- <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>
- http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/Ecuador_perfil/

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS
CARRERA DE ECONOMIA

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DE LA CAJA DE
AHORROS

ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE:.....

1. ¿Cuáles considera usted que son las diferencias entre la banca tradicional y el sistema de las cajas de Ahorro y Crédito?
2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que se han presentado en el trayecto para levantar la organización?
3. ¿Cuál es su perspectiva a futuro frente a la situación actual de la caja de ahorro y crédito?
4. Usted, los directivos y personal que labora, tiene claras las funciones y responsabilidades que se deben cumplir dentro de la organización?
5. ¿Qué haría usted para mejorar el servicio que presta la caja?
6. ¿Considera que la ley de Economía Popular y Solidaria apoya a los objetivos que tiene su organización?
7. Usted considera que la caja de ahorro y crédito ha ayudado a mejora la calidad de vida de sus beneficiarios?

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS
CARRERA DE ECONOMÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS Y/O CLIENTES

La presente encuesta se ha diseñado con el fin de medir el aporte socioeconómico que las Cajas Solidarias han brindado a los beneficiarios para mejorar su calidad de vida, por ende será de mucho apoyo el aporte que Usted nos pueda brindar con los datos que a continuación se solicita llenar.

Por favor sírvase señalar con una X las respuesta que considere:

1. Genero

Masculino() femenino()

2. Tiempo de ser cliente o socio:

Menos de un año ()

De 1 a 3 años ()

De 3 a 5 años ()

Mas de 5 años ()

3. Nivel de educativo

Ninguna() Primaria incompleta () primaria completa ()
Secundaria () Superior ()

4. ¿La Caja de Ahorros a ayudado con financiamiento para mejorar el nivel de educación de su familia?

Si ()

No ()

5. ¿ha obtenido de la Caja de Ahorros, algún financiamiento para la vivienda?

Si ()

No ()

6. El crédito de vivienda fue usado en:

() Mejoramiento () Construcción () Obtener servicios básicos

7. En caso de enfermedad de usted o de su familia, la Caja de Ahorros le ha brindado crédito?

Si ()

No ()

8. De manera general ¿Cuánto gasta mensualmente?

a). menos de \$ 100 ()

b). \$ 101 a \$ 150 ()

c). \$ 151 a \$ 200 ()

d). \$ 201 a \$ 250 ()

e). más de \$ 250 ()

9. En la actualidad a qué se dedica principalmente?

a). Comerciante ()

b). Agricultor ()

c). Ganadero ()

d). Jornalero ()

e) Tiene empleo ()

10. ¿Cuáles son sus ingresos personales?

a). menos de \$ 159 ()

b). de \$ 159 a \$ 318 ()

c). de \$ 319 a \$ 368 ()

- d). de \$ 369 a \$ 602 ()
e). más de \$602 ()

11. Usted considera que sus ingresos personales con respecto al año anterior ha:

Aumentado () Disminuido () Sigue igual ()

Ahorro y crédito

12. ¿A que destina mayormente su excedente?

Ahorro () Producción () Gastos ()

13. En caso de que ahorre, generalmente ¿Cuál es la institución financiera en la que ahorra?

Banco () Cooperativa () Caja de Ahorro () Mutualistas ()

14. Qué productos financieros utiliza actualmente de la Caja de Ahorro y Crédito?

- a). Cuentas de Ahorro ()
b). Créditos ()
c). Pólizas ()

15. Usted ha solicitado algún crédito

Si () No ()

16. Le concedieron el crédito

Si () No ()

a) En caso de **NO** ¿porqué?

- No cumplió con los requisitos ()
Incumplió con los pagos anteriores ()
Falta de Garantía ()
No estuvo de acuerdo con el monto aprobado ()

b) En caso de **SI** ¿A cuántos créditos a accedido?

De 1 a 2 ()

De 3 a 4 ()

Mas de 4 ()

17. ¿Cuál fue el monto del crédito?

a). menos \$ 100 () b). \$ 101 a \$ 500 () c). \$ 501 a \$ 1000 () d).
\$ 1001 a \$ 1500 ()

e). \$ 1501 a \$ 2000 () f). Mas de \$ 2000 ()

18. ¿Cuál fue el destino del crédito?

a). Comercio ()

b). Consumo ()

c). Vivienda ()

d). Microempresa ()

e). Agrícola ()

f). Ganadería ()

Criterios

19. ¿Qué le motivó ingresar a la Caja de Ahorro y Crédito?

a). El ahorro ()

b). El obtener un crédito ()

c). Póliza ()

20. ¿Qué espera usted de la Caja de Ahorro y Crédito actualmente?

Aumento en monto de crédito() Agilidad() Amabilidad()

Nuevos productos de ahorro () Nuevos productos de crédito ()

) Aumento del plazo de crédito()

21. Usted considera que el ser socio/cliente de la caja de Ahorro y Crédito le ha ayudado a mejorar la calidad de vida, personal, familiar, social, etc?

Mucho() Poco () Nada()

22. De manera general ¿Cómo calificaría usted la atención que ha tenido en la Caja?

- a). Excelente ()
- b). Buena ()
- c). Mala ()
- d). Muy mala ()

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

Anexo 3

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN AGUSTIN

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MES DE DICIEMBRE 2012

codigo	Ganancias	
4.1	Intereses ganados en créditos	44697.99
4.2	Interés de Mora cobradas	9363.54
4.3	Multas cobradas	0
4.4	Intereses bancarios	0
4.5	Ingresos por actividades	0
4.6	Venta de formularios	0
4.7	Otros Ingresos	7546.51
	Total ganancias	61608.04

codigo	Gastos	
5.1	Intereses de los ahorros captados	18101.11
5.2	Intereses de Préstamos externos	9620.72
5.3	Gastos bancarios	0
5.4	Gastos de Personal	0
5.5	Gastos de suministros	0
5.6	Gastos de transportes	0
5.7	Gastos de alimentación	0
5.8	Otros gastos operativos	9725.64
5.9	Gastos de provisión	0
	Total costos	37447.47

Resultado del mes (Total ganancias - Total costos):	24160.57
--	-----------------

Anexo 4

BALANCE GENERAL

codigo	Activo Corriente	
1.1	Caja (dinero en efectivo)	5,129.41
1.2	Bancos (libreta de ahorros)	3,139.16
1.3	Inversiones (certificados en Coacs)	-
1.4	Créditos por cobrar	212,938.46
1.41	Cartera de crédito sin retraso	212,938.46
1.42	Saldo de cartera de crédito con retraso	-
1.99	Provisión de cartera	-
1.5	Otras cuentas por cobrar	1,813.91
	Total Activo corriente	223,020.94

codigo	Pasivos	
2.1	Ahorros captados y encajes	152,244.26
2.2	Plazo Fijo	-
2.3	Cuentas Por Pagar	115.23
2.4	Créditos externos por Pagar	28,937.33
2.5	Fondo de Desgravamen	-
2.6	Fondo Solidario	-
	Total pasivos	181,296.82

codigo	Activos fijos	
1.6	Local	32,596.13
1.7	Muebles y equipos	8,672.13
1.8	Otros Activos	-
	Total Activos Fijos	41,268.26

codigo	Capital (patrimonio)	
3.1	Aportes Socias	29,403.90
3.2	Donación	3,000.00
3.3	FONDO PRODEPINE	400.00
3.4	Fondo CODENPE	13,050.00
3.5	Reservas	12,977.91
3.6	Resultado del mes	24,160.57
3.7	Resultado acumulada	-

Total Activos	264,289.20
----------------------	------------

=

Total Capital (patrimonio)	82,992.38
Total Pasivo + Capital	264,289.20

TESORERA

PRESIDENTA

Anexo 5

LIQUIDEZ		
Fondo disponible	8268.57 / 152244.26	0.05
Total Depósitos		
CALIDAD DE ACTIVOS		
Cartera de crédito	212938.46 / 264289.2	80.57
Total activos		
Activos circulantes	223020.91 / 181181.59	123.09
Pasivos con costo		
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA		
Gastos operacionales	37447.47 / 264289.20	14.17
Total activos		
Gastos del personal	9725.64 / 264289.20	3.68
Total activos		
RENTABILIDAD		
Utilidad del ejercicio	24160.57 / 264289.2	0.09
total activos		
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO		
Utilidad		

Patrimonio	24160.57 / 82992.38	0.29
SOLVENCIA		
<u>Patrimonio</u>	82992.38 /	31.40
Total activos	264289.2	
ENDEUDAMIENTO		
<u>Total pasivos</u>	181296.82 / 264289.2	68.6
Total activos		