



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX UBICADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR.

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA

AUTOR(A):

Lizeth Pacarina Cachiguango Anrrango

DIRECTOR:

Ing. Espinoza Gavilanes Dolores Del Rocío

Ibarra - 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que sirva para el mejoramiento de los procesos que se realizan dentro de la institución, considerando que esta institución fue creada con el propósito de ofrecer servicios financieros de ahorros y créditos como un aporte para la sociedad. La metodología utilizada fue a través de la investigación descriptiva con un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo y la aplicación del método deductivo e inductivo, se utilizaron técnicas de recolección de datos como la entrevista y encuesta para el personal y socios de la institución. De los resultados encontrados en el diagnóstico se determinó que la gestión administrativa y financiera que se realiza en la institución es deficiente y las actividades que se realizan dentro de la institución son informadas de forma empírica. Además, existe alta rotación del personal y no se emplea un proceso estandarizado. Para aportar una efectiva gestión se propone un manual administrativo y financiero como guía de apoyo para los mandos directivos y operativos de la institución.

ABSTRACT

The objective of this research work is to develop an administrative and financial manual for the Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix that serves to improve the processes that are carried out within the institution, considering that this institution was created with the purpose of offering savings and credit financial services as a contribution to society. The methodology used was through descriptive research with a qualitative and quantitative approach and the application of the deductive and inductive method, data collection techniques such as interviews and surveys were used for the staff and partners of the institution. From the results found in the diagnosis, it was determined that the administrative and financial management carried out in the institution is deficient and the activities carried out within the institution are empirically informed. In addition, there is high staff turnover and a standardized process is not used. To provide effective management, an administrative and financial manual is proposed as a support guide for the institution's executive and operational managers.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos de Contacto			
Cédula de Identidad:	100440950-2		
Apellidos Y Nombres:	Cachiguango Anrrango Lizeth Pacarina		
Dirección:	Carabuela – Otavalo		
Email:	lpcachiguangoa@utn.edu.ec		
Teléfono Fijo:	06- 2946295	Teléfono Móvil:	0981646436
Datos De La Obra			
Título:	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX UBICADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR.		
Autor (Es):	Lizeth Pacarina Cachiguango Anrrango		
Fecha:	13/05/2022		
Solo para trabajos de grado			
Programa:	Pregrado <input checked="" type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/>		
Título Por El Que Opta:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA		
Asesor /Director:	Ing. Espinoza Gavilanes Dolores del Rocío		

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de mayo del 2022

EL AUTOR:



Lizeth Pacarina Cachiguango Anrrango

C.C.: 1004409502

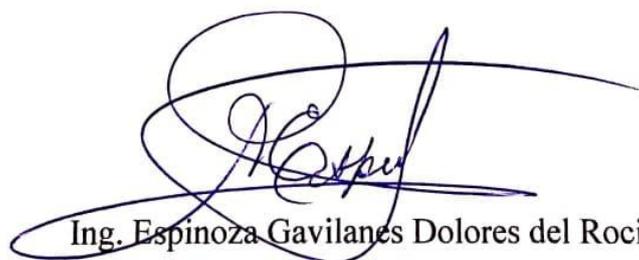
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Lizeth Pacarina Cachiguango Anrrango para optar por el Título de Licenciatura Contabilidad y Auditoría CPA cuyo tema es: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX UBICADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR”

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

En la ciudad de Ibarra a los 15 días del mes de marzo del 2022



Ing. Espinoza Gavilanes Dolores del Roció

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios por ser la luz y fortaleza de mi vida, a mis padres, quienes con mucho amor y esfuerzo me han sostenido a lo largo de mi carrera universitaria, a mis hermanos, que siempre me han motivado en cada situación difícil que he atravesado en la vida estudiantil.

Pacarina Cachiguango.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por ser mi aliento de vida, por brindarme sabiduría e inteligencia en el transcurso de mi carrera profesional y por guiarme por el camino del bien, a mis padres, quienes me han apoyado incondicionalmente todo tiempo, a mis hermanos, quienes me inspiran a ser una mejor persona tanto en lo personal y profesional.

De igual manera, quiero agradecer de todo corazón a todos los docentes de la Universidad Técnica del Norte por su paciencia y porque me supieron brindar sus conocimientos académicos en cada nivel universitario.

Por último, quiero agradecer al gerente Sr. Diego Cachiguango y al personal de la Caja de Ahorro Grupo Fénix por su colaboración, a fin de poder culminar mi proyecto de investigación.

Pacarina Cachiguango.

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
CAPÍTULO I	5
1. Fundamentación teórica	5
1.1. Introducción	5
1.2. Objetivo.....	5
1.3. Estudios científicos y académicos.....	6
1.4. Propuesta administrativa	8
1.4.1. Proceso administrativo.....	8
1.4.1.1. Planeación.	8
1.4.1.2. Organización.	9
1.4.1.3. Dirección.	9
1.4.1.4. Control.	10
1.4.2. Filosofía empresarial.....	10
1.4.2.1. Misión.	10
1.4.2.2. Visión.	11
1.4.2.3. Principios corporativos.	11
1.4.2.4. Valores corporativos.	12
1.4.2.5. Objetivos estratégicos.	12
1.4.2.6. Políticas.....	13
1.4.3. Gestión por procesos.....	13
1.4.3.1. Mapa de procesos.....	14
1.4.3.2. Manual de procedimientos.	14

1.4.4.	Estructura organizacional.....	15
1.4.4.1.	Organigrama.....	16
1.4.4.2.	Manual de funciones	16
1.4.5.	Gestión de riesgos	17
1.5.	Propuesta financiera.....	18
1.5.1.	Manual financiero	18
1.5.2.	Cajas de ahorro.....	18
1.5.3.	Catálogo de cuentas	19
1.5.4.	Dinámica de cuentas	19
1.5.5.	Estados financieros	19
1.5.5.1.	Estado de Situación Financiera.....	20
1.5.5.2.	Estado de Resultados.....	20
1.5.5.3.	Estado de Cambios en el Patrimonio.....	20
1.5.5.4.	Estado de Flujo de Efectivo.....	21
1.5.5.5.	Notas a los estados financieros.....	21
1.5.6.	Análisis financiero	22
1.5.6.1.	Análisis vertical.....	22
1.5.6.2.	Análisis horizontal.....	23
1.5.7.	Indicadores financieros	23
CAPÍTULO II.....		24
2.	Procedimientos metodológicos	24
2.1.	Introducción	24
2.2.	Objetivo.....	24
2.3.	Tipos de investigación	25
2.4.	Enfoque de la investigación	25
2.4.1.	Enfoque cualitativo	25
2.4.2.	Enfoque cuantitativo	26
2.5.	Métodos de investigación.....	26
2.5.1.	Método inductivo	26
2.5.2.	Método deductivo	26
2.6.	Identificación de la población.....	27
2.7.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	29
2.7.1.	Fuentes primarias	29
2.7.1.1.	Entrevista.....	29

2.7.1.2.	Encuesta.....	29
2.7.1.3.	Observación directa.....	30
2.7.2.	Fuentes secundarias.....	30
2.7.2.1.	Técnica documental.....	30
2.8.	Identificación de variables diagnósticas.....	31
2.8.1.	Desarrollo de variables.....	31
CAPÍTULO III.....		32
3.	Diagnóstico.....	32
3.1.	Introducción.....	32
3.2.	Objetivo.....	32
3.3.	Tabulación y análisis de la información.....	33
3.3.1.	Encuesta dirigida al personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	33
3.3.2.	Encuesta aplicada a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	44
3.3.3.	Entrevista aplicada al gerente de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	49
3.3.3.1.	Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	50
3.3.4.	Entrevista aplicada la contadora de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	51
3.3.4.1.	Análisis de la entrevista aplicada a la contadora de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	52
3.3.5.	Análisis de la ficha de observación realizada en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.....	53
3.3.6.	Ficha de revisión documental.....	53
3.4.	Matriz FODA.....	54
3.5.	Cruces estratégicos.....	55
3.6.	Conclusión diagnóstica.....	56
CAPÍTULO IV.....		57
4.	Propuesta.....	57
4.1.	Introducción.....	57
4.2.	Objetivo.....	57
4.3.	Propuesta administrativa.....	58
4.3.1.	Filosofía empresarial.....	58
4.3.1.1.	Denominación de la empresa y logotipo.....	58
4.3.1.2.	Misión.....	58
4.3.1.3.	Visión.....	58

4.3.1.4.	Valores y principios corporativos.	59
4.3.1.5.	Objetivos estratégicos.	60
4.3.1.6.	Políticas administrativas.	60
4.3.2.	Gestión por procesos.	61
4.3.2.1.	Mapa de procesos.	61
4.3.2.2.	Manual de procedimientos.	62
4.3.2.2.1.	Formato de procesos.	63
4.3.2.2.2.	Formato de procedimientos.	72
4.3.3.	Estructura organizacional.	102
4.3.3.1.	Organigrama estructural.	102
4.3.3.2.	Manual de funciones.	103
4.3.4.	Gestión de riesgos.	113
4.3.4.1.	Valoración.	113
4.3.4.2.	Identificación del riesgo.	114
4.3.4.3.	Análisis y evaluación del riesgo.	115
4.3.4.4.	Tratamiento del riesgo.	116
4.4.	Propuesta financiera.	117
4.4.1.	Catálogo de cuentas.	117
4.4.2.	Dinámica de cuentas.	122
4.4.3.	Estructura de los Estados Financieros.	140
4.4.3.1.	Estado de Situación Financiera.	140
4.4.3.2.	Estado de Resultados Integral.	141
4.4.3.3.	Estado de Cambios en el Patrimonio.	142
4.4.3.4.	Estado de Flujos de Efectivo.	143
4.4.4.	Ejercicio contable.	144
4.4.4.1.	Libro diario.	145
4.4.4.2.	Libro mayor.	148
4.4.4.3.	Balance de comprobación.	162
4.4.4.4.	Estado de situación financiera.	163
4.4.4.5.	Estado de resultados.	165
4.4.4.6.	Estado de cambios en el patrimonio.	166
4.4.4.7.	Estado de flujos de efectivo.	167
4.4.4.8.	Notas a los estados financieros.	168
4.4.5.	Análisis financiero.	169

4.4.5.1.	Análisis vertical del estado de situación financiera.	169
4.4.5.2.	Análisis vertical del estado de resultados integral.	170
4.4.5.3.	Análisis horizontal del estado de situación financiera.	171
4.4.5.4.	Análisis horizontal del estado de resultados integral.	172
4.4.6.	Interpretación de los análisis financieros	173
4.4.6.1.	Análisis vertical.....	173
4.4.6.2.	Análisis horizontal.	174
4.4.7.	Indicadores financieros	175
4.4.7.1.	Indicadores de liquidez.	175
4.4.7.2.	Indicadores de endeudamiento.....	176
4.4.7.3.	Indicadores de rentabilidad.	177
CAPÍTULO V		178
5.	Validación	178
5.1.	Introducción	178
5.2.	Objetivo.....	178
5.3.	Equipo de trabajo	178
5.4.	Metodología de verificación	178
5.4.1.	Factores a validar	178
5.4.2.	Método de calificación.....	179
5.4.3.	Rango de interpretación	179
5.5.	Resultados	180
5.5.1.	Calificación	184
5.5.2.	Validación	184
Conclusiones		186
Recomendaciones		187
Bibliografía		188

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Tipos de indicadores financieros</i>	23
Tabla 2: <i>Identificación de la población interna</i>	27
Tabla 3: <i>Identificación de la población externa</i>	27
Tabla 4: <i>Matriz de variables diagnósticas</i>	31
Tabla 5: <i>Socialización de la misión y visión</i>	33
Tabla 6: <i>Valores corporativos</i>	34
Tabla 7: <i>Información sobre los objetivos</i>	35
Tabla 8: <i>Conocimiento de las políticas de la Caja de Ahorro</i>	36
Tabla 9: <i>Ubicación del área del puesto de trabajo</i>	37
Tabla 10: <i>Manual de funciones</i>	38
Tabla 11: <i>Importancia de la planificación</i>	39
Tabla 12: <i>Supervisión de las actividades</i>	40
Tabla 13: <i>Comunicación entre el personal de la institución</i>	41
Tabla 14: <i>Comunicación con el jefe superior</i>	42
Tabla 15: <i>Capacitación del personal</i>	43
Tabla 16: <i>Conocimiento de los servicios que brinda la institución</i>	44
Tabla 17: <i>Atención al cliente</i>	45
Tabla 18: <i>Confiabilidad de la institución</i>	46
Tabla 19: <i>Nivel de satisfacción</i>	47
Tabla 20: <i>Motivo de preferencia a la Caja de Ahorro</i>	48
Tabla 21: <i>Entrevista gerente</i>	49
Tabla 22: <i>Entrevista contadora</i>	51
Tabla 23: <i>Matriz FODA</i>	54
Tabla 24: <i>Cruces estratégicos</i>	55
Tabla 25: <i>Manual de proceso captación/ahorro</i>	63
Tabla 26: <i>Manual de proceso colocación/ créditos</i>	64
Tabla 27: <i>Manual de proceso de cobranza</i>	65
Tabla 28: <i>Manual de proceso otros servicios</i>	66
Tabla 29: <i>Manual de proceso gestión de planificación</i>	67
Tabla 30: <i>Manual de proceso de gestión de control</i>	68
Tabla 31: <i>Manual de proceso contabilidad</i>	69
Tabla 32: <i>Manual de proceso administración</i>	70

Tabla 33: <i>Manual de proceso asesoría jurídica</i>	71
Tabla 34: <i>Manual de procedimiento apertura de cuenta de ahorro</i>	72
Tabla 35: <i>Manual de procedimientos del depósito del efectivo</i>	74
Tabla 36: <i>Manual de procedimiento del retiro del efectivo de la cuenta de ahorros</i>	76
Tabla 37: <i>Manual de procedimiento de otorgación de crédito</i>	78
Tabla 38: <i>Manual de procedimiento de recuperación de cartera</i>	80
Tabla 39: <i>Manual de procedimientos de recuperación de carteras vencidas</i>	82
Tabla 40: <i>Manual de procedimiento de apertura y cierre de caja</i>	84
Tabla 41: <i>Manual de procedimiento de recaudaciones de servicios</i>	86
Tabla 42: <i>Manual de procedimiento de la elaboración planificación operativa</i>	88
Tabla 43: <i>Manual de procedimientos elaboración planificación estratégica</i>	90
Tabla 44: <i>Manual de procedimiento para la elaboración del sistema del control interno</i>	92
Tabla 45: <i>Manual de procedimiento de contratación y selección del personal</i>	94
Tabla 46: <i>Manual de procedimiento de capacitación al personal</i>	96
Tabla 47: <i>Manual de procedimientos adquisición de suministro y equipos de oficina</i>	98
Tabla 48: <i>Manual de procedimiento elaboración estados financieros</i>	100
Tabla 49: <i>Manual de funciones asamblea general</i>	104
Tabla 50: <i>Manual de funciones gerente general</i>	105
Tabla 51: <i>Manual de funciones secretaria</i>	106
Tabla 52: <i>Manual de funciones del asesor jurídico</i>	107
Tabla 53: <i>Manual de funciones cajero</i>	108
Tabla 54: <i>Manual de funciones contabilidad</i>	109
Tabla 55: <i>Manual de funciones oficial de crédito</i>	110
Tabla 56: <i>Manual de funciones Oficial de Cobranza</i>	111
Tabla 57: <i>Manual de funciones atención al cliente</i>	112
Tabla 58: <i>Calificación de probabilidad</i>	113
Tabla 59: <i>Calificación de impacto</i>	113
Tabla 60: <i>Valoración riesgo inherente</i>	113
Tabla 61: <i>Valoración riesgo residual</i>	113
Tabla 62: <i>Matriz de identificación de riesgos</i>	114
Tabla 63: <i>Análisis de riesgos</i>	115
Tabla 64: <i>Tratamiento de riesgos</i>	116
Tabla 65: <i>Catálogo de cuentas en base a la SEPS</i>	117
Tabla 66: <i>Catálogo de cuentas en base a la NIIF para Pymes</i>	120

Tabla 67: <i>Dinámica de cuentas activo</i>	122
Tabla 68: <i>Dinámica de cuenta - caja</i>	123
Tabla 69: <i>Dinámica de cuenta - cartera de créditos</i>	124
Tabla 70: <i>Dinámica de cuenta - provisiones</i>	125
Tabla 71: <i>Dinámica de cuenta - intereses por cobrar</i>	126
Tabla 72: <i>Dinámica de cuenta - muebles, enseres y equipos de oficina</i>	127
Tabla 73: <i>Dinámica de cuenta - depreciación acumulada</i>	128
Tabla 74: <i>Dinámica de cuenta - gastos diferidos</i>	129
Tabla 75: <i>Dinámica de cuenta - pasivo</i>	130
Tabla 76: <i>Dinámica de cuenta - depósitos a la vista</i>	130
Tabla 77: <i>Dinámica de cuenta - intereses por pagar</i>	131
Tabla 78: <i>Dinámica de cuenta - retenciones</i>	132
Tabla 79: <i>Dinámica de cuenta - patrimonio</i>	132
Tabla 80: <i>Dinámica de cuenta - aportes de los socios</i>	133
Tabla 81: <i>Dinámica de cuenta - reserva legal</i>	134
Tabla 82: <i>Dinámica de cuenta - utilidad o excedente del ejercicio</i>	135
Tabla 83: <i>Dinámica de cuenta - gasto</i>	135
Tabla 84: <i>Dinámica de cuenta - intereses causados</i>	136
Tabla 85: <i>Dinámica de cuenta - gasto provisiones</i>	137
Tabla 86: <i>Dinámica de cuenta - gasto operación</i>	138
Tabla 87: <i>Dinámica de cuenta - ingresos</i>	139
Tabla 88: <i>Dinámica de cuentas ingreso intereses</i>	139
Tabla 89: <i>Estado de situación financiera año 2020</i>	144
Tabla 90: <i>Libro diario</i>	145
Tabla 91: <i>Libro mayor de caja</i>	148
Tabla 92: <i>Libro mayor de 31 a 90 días</i>	148
Tabla 93: <i>Libro mayor de 91 a 180 días</i>	149
Tabla 94: <i>Libro mayor de 181 a 360 días</i>	149
Tabla 95: <i>Libro mayor de más de 360 días</i>	149
Tabla 96: <i>Libro mayor de cartera de microcréditos</i>	150
Tabla 97: <i>Libro mayor de cuentas por cobrar</i>	150
Tabla 98: <i>Libro mayor de muebles, enseres y equipos de oficina</i>	150
Tabla 99: <i>Libro mayor de equipos de computación</i>	151
Tabla 100: <i>Libro mayor depreciación muebles y equipos</i>	151

Tabla 101: <i>Libro mayores equipos de computación</i>	151
Tabla 102: <i>Libro mayor de intereses</i>	152
Tabla 103: <i>Libro mayor de constitución y organización</i>	152
Tabla 104: <i>Libro mayor de gasto instalación</i>	152
Tabla 105: <i>Libro mayor de programas de computación</i>	153
Tabla 106: <i>Libro mayor de depósito de ahorro</i>	153
Tabla 107: <i>Libro mayor de 31 a 90 días</i>	153
Tabla 108: <i>Libro mayor de 91 a 180 días</i>	154
Tabla 109: <i>Libro mayor de 181 a 360 días</i>	154
Tabla 110: <i>Libro mayor de más de 360 días</i>	154
Tabla 111: <i>Libro mayor de retención fiscal</i>	155
Tabla 112: <i>Libro mayor de seguro desgravamen</i>	155
Tabla 113: <i>Libro mayor de certificado aporte</i>	155
Tabla 114: <i>Libro mayor de fortalecimiento reserva legal</i>	156
Tabla 115: <i>Libro mayor de capital institucional</i>	156
Tabla 116: <i>Libro mayor de utilidad de ejercicio</i>	156
Tabla 117: <i>Libro mayor de depósito a plazo</i>	157
Tabla 118: <i>Libro mayor de microcrédito</i>	157
Tabla 119: <i>Libro mayor de servicios ocasionales</i>	157
Tabla 120: <i>Libro mayor de gasto IVA</i>	158
Tabla 121: <i>Libro mayor de gasto depreciación muebles y equipos</i>	158
Tabla 122: <i>Libro mayor de gasto depreciación equipos de computación</i>	158
Tabla 123: <i>Libro mayor de gasto constitución y organización</i>	159
Tabla 124: <i>Libro mayor de agasajos y obsequios</i>	159
Tabla 125: <i>Libro mayor de ingreso microcréditos</i>	159
Tabla 126: <i>Libro mayor de ingreso por mora</i>	160
Tabla 127: <i>Libro mayor de ingreso notificaciones</i>	160
Tabla 128: <i>Libro mayor de ingresos otros</i>	160
Tabla 129: <i>Libro mayor de ingresos varios</i>	161
Tabla 130: <i>Libro mayor de cuenta de orden</i>	161
Tabla 131: <i>Libro mayor de interés en suspenso</i>	161
Tabla 132: <i>Balance de comprobación</i>	162
Tabla 133: <i>Nota a los estados financieros</i>	168
Tabla 134: <i>Matriz de verificación</i>	179

Tabla 135: <i>Matriz de validación directora de tesis</i>	180
Tabla 136: <i>Matriz de validación oponente 1</i>	181
Tabla 137: <i>Matriz de validación oponente 2</i>	182
Tabla 138: <i>Matriz de validación gerente</i>	183

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: <i>Proceso de fundamentación teórica</i>	5
Ilustración 2: <i>Simbología de los procedimientos</i>	15
Ilustración 3: <i>Proceso gestión de riesgos</i>	17
Ilustración 4: <i>Proceso del procedimiento metodológico</i>	24
Ilustración 5: <i>Proceso del diagnóstico</i>	32
Ilustración 6: <i>Socialización misión y visión</i>	33
Ilustración 7: <i>Valores corporativos</i>	34
Ilustración 8: <i>Objetivos</i>	35
Ilustración 9: <i>Políticas de la Caja de Ahorro</i>	36
Ilustración 10: <i>Área del puesto de trabajo</i>	37
Ilustración 11: <i>Manual de funciones</i>	38
Ilustración 12: <i>Importancia de la planificación</i>	39
Ilustración 13: <i>Supervisión de las actividades</i>	40
Ilustración 14: <i>Comunicación interna</i>	41
Ilustración 15: <i>Comunicación con el jefe superior</i>	42
Ilustración 16: <i>Capacitación</i>	43
Ilustración 17: <i>Conocimiento sobre los servicios</i>	44
Ilustración 18: <i>Atención al cliente</i>	45
Ilustración 19: <i>Confiabilidad en la institución</i>	46
Ilustración 20: <i>Nivel de satisfacción</i>	47
Ilustración 21: <i>Motivo de preferencia</i>	48
Ilustración 22: <i>Esquema de la propuesta</i>	57
Ilustración 23: <i>Logotipo de la institución</i>	58
Ilustración 24: <i>Valores y principios</i>	59
Ilustración 25: <i>Mapa de proceso</i>	61

Ilustración 26: <i>Diagrama de flujo apertura de cuenta de ahorro</i>	73
Ilustración 27: <i>Diagrama de flujo depósito del efectivo</i>	75
Ilustración 28: <i>Diagrama de flujo de retiro del efectivo</i>	77
Ilustración 29: <i>Diagrama de flujo otorgación de crédito</i>	79
Ilustración 30: <i>Diagrama de flujo de recuperación de carteras</i>	81
Ilustración 31: <i>Diagrama de flujo de recuperación de carteras vencidas</i>	83
Ilustración 32: <i>Diagrama de flujo de apertura y cierre de caja</i>	85
Ilustración 33: <i>Diagrama de flujo de recaudación de servicios básicos</i>	87
Ilustración 34: <i>Diagrama de flujo elaboración planificación operativa</i>	89
Ilustración 35: <i>Diagrama de flujo elaboración planificación estratégica</i>	91
Ilustración 36: <i>Diagrama de flujo elaboración del sistema de control interno</i>	93
Ilustración 37: <i>Diagrama de flujo de la elaboración del control interno</i>	95
Ilustración 38: <i>Diagrama de flujo capacitación al personal</i>	97
Ilustración 39: <i>Diagrama de flujo de adquisiciones de suministros y equipos de oficina</i>	99
Ilustración 40: <i>Diagrama de flujo elaboración de estados financieros</i>	101
Ilustración 41: <i>Organigrama estructural Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix</i>	102

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una corriente económica orientada al desarrollo humano y social considerado como “Economía Popular y Solidaria”, este tipo de economía está constituida por un número determinado de personas con el objeto de crear y organizar una personería jurídica de derecho privado cuyas actividades deben cumplirse con fines sociales, es decir, son organizaciones económicas rurales que generan servicios bajo la forma de asociaciones, comunas, cooperativas, para satisfacer principalmente las necesidades locales.

El presente proyecto de investigación tiene por objeto la elaboración de un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicado en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador, con la finalidad de llevar los procesos administrativos y financieros de manera eficiente y eficaz, y está conformado por cinco capítulos que se encuentran establecidos de la siguiente manera:

Capítulo I Fundamentación teórica, contiene información, conceptos y percepciones relevantes que son necesarios para comprender y sustentar el tema de investigación utilizando diferentes fuentes bibliográficas confiables.

Capítulo II Procedimientos metodológicos, se determinan los tipos, enfoques, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que serán utilizados para llevar a cabo el proyecto de investigación.

Capítulo III Diagnóstico, se desarrolló el diagnóstico técnico situacional a través del levantamiento de información primaria que son la aplicación y análisis de las entrevistas y encuestas realizadas tanto al personal y socios de la Caja de Ahorro y Crédito, a fin de conocer los factores internos que son las fortalezas y debilidades; así mismo, mediante la fuente

secundaria se obtuvo la información acerca de los factores externos como son las oportunidades y amenazas.

Capítulo IV Propuesta, se elabora el manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, en el que se establecen varias propuestas enfocadas a mejorar los procesos y las actividades que se realizan en la institución, con la finalidad de solucionar los problemas encontrados anteriormente.

Capítulo V Validación, en este capítulo se realiza la validación, evaluación y el nivel de impacto que genera la implementación del manual administrativo y financiero dentro de la Caja de Ahorro Grupo Fénix.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es de vital importancia debido a que, un manual administrativo y financiero es una herramienta adecuada que proporciona información acerca de los procesos, actividades u operaciones a realizar, con la finalidad de mejorar el desempeño del personal de manera eficiente y eficaz, haciendo uso apropiado de los recursos, y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos.

En la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix existe una inadecuada gestión en las actividades administrativas y financieras, provocando la reducción de la eficiencia y eficacia en el desarrollo diario de la empresa; así mismo, la falta de un organigrama ha ocasionado una descoordinación entre los socios en la toma de decisiones. También, se encuentra una mala administración financiera, en cuanto al registro de los gastos inoportunos que conlleva a una disminución de la rentabilidad limitando el crecimiento de la institución.

Es por ello que, se ve la necesidad de elaborar un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, con la finalidad de instaurar los procedimientos, funciones y políticas que ayuden a mejorar los procesos internos que se lleva a cabo en la institución. Además, el manual brindará mecanismos de información, organización, control, gestión, operación de los recursos materiales y económicos de la institución.

Esta herramienta beneficiará directamente al gerente y al personal de la institución, pues contar con un manual en el que se detalle de manera clara y concisa todos los procedimientos administrativos y financieros ayudará a definir y coordinar las funciones y responsabilidades que tiene cada personal. De esta manera los socios obtendrán un servicio financiero de calidad, agilizando los procesos de ahorros y créditos.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.

Objetivos específicos

- Fundamentar las bases científicas, académicas y teóricas para el desarrollo del proyecto de investigación.
- Establecer los procedimientos metodológicos para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Realizar el diagnóstico técnico situacional de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.
- Diseñar un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.
- Validar el manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.

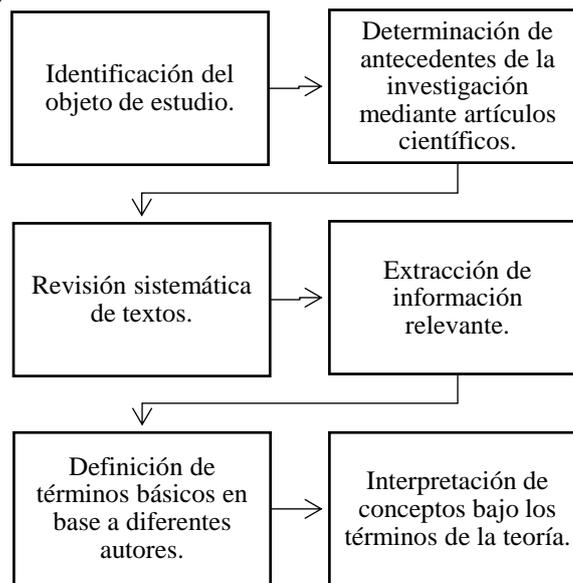
CAPÍTULO I

1. Fundamentación teórica

1.1. Introducción

La fundamentación teórica es uno de los aspectos fundamentales en la elaboración de una investigación, ésta abarca un conjunto de conceptos, teorías e indagaciones previas, con el propósito de sustentar el problema de investigación planteado. En el presente capítulo, se procedió a recopilar información teórica a partir de la revisión sistemática de textos, artículos científicos y páginas web, a fin de extraer los datos y conceptos principales sobre la gestión administrativa y financiera, de esta manera facilitar una comprensión clara y concisa al lector.

Ilustración 1: *Proceso de fundamentación teórica*



Fuente: Investigación propia

1.2. Objetivo

Fundamentar las bases científicas, académicas y teóricas para el desarrollo del proyecto de investigación.

1.3. Estudios científicos y académicos

América Latina se destaca por poseer pequeñas y medianas empresas (PYMES), que ayudan al desarrollo productivo y económico; con la generación de empleos y a la aportación del producto bruto interno de cada país (Tello Cabello, 2014).

Por lo tanto, es primordial que las empresas, organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas consideren como pilar fundamental a la gestión administrativa y financiera a fin de llevar a cabo de la mejor manera el ciclo de vida de la empresa.

Las organizaciones se encuentran inmersas en la gestión tradicional y se hunden en su propio colapso de comunicación; debido a que el direccionamiento de las entidades solo se enmarca en la utilidad del negocio, mientras que el entorno actual requiere de compañías que logren afrontar la realidad del mundo cambiante y puedan restablecer la sobrevivencia y desarrollo empresarial. (Zúñiga Ramírez , 2014)

Por otro lado, conforme a la investigación realizada por (Saavedra García & Camarena Adame, 2017) acerca de la gestión financiera de las PYME en la ciudad de México, señala que, alrededor del 40% de las empresas realizan la gestión financiera de manera formal, mientras que 60 % de las empresas no ejecutan de manera formal debido a la falta de fijación de objetivos, estrategias e inclusión de herramientas de planificación.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, de acuerdo a la investigación realizada por Cabrera et al. (2017), sobre la gestión financiera aplicada en las organizaciones, uno de los retos sustanciales en el funcionamiento de las empresas es poder administrar y gestionar de una manera adecuada los recursos financieros, es decir, con eficiencia y eficacia.

Mediante el uso del análisis financiero que se presenta a través de los indicadores financieros, los empresarios pueden obtener una información veraz acerca de la liquidez, solvencia, endeudamiento y rentabilidad de una entidad. Es así, que la calidad de la gestión

financiera contribuye al uso y control adecuado de los recursos a fin de cumplir con los objetivos propuestos por la entidad. (Aguilar et al., 2020)

Por otra parte, de acuerdo al estudio investigativo realizado por Gavilánez et al. (2018), acerca del impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador, destaca que es una de las herramientas principales que ayuda a la elaboración de la planificación de las actividades diarias de las empresas, así como también a la fijación de los objetivos de corto, mediano y largo plazo, a fin de generar bienestar empresarial e ingresos económicos.

Sin embargo, en algunas empresas ecuatorianas existe la dificultad de administrar, dirigir y controlar los diferentes procesos existentes dentro de la producción o prestación de servicios; debido al limitado manejo de la tecnología, insuficiente capacitación al personal, inexistencia de políticas y procedimientos formales para el manejo y uso adecuado de los recursos disponibles. Gavilánez et al. (2018)

Adicionalmente, de acuerdo al estudio de investigación realizado por Botero (2017), acerca del liderazgo en la gestión administrativa, afirma que los altos directivos de las empresas tienen la responsabilidad de establecer la planeación, diseño de políticas y definición de estrategias que ayuden a sobrellevar la competitividad y la toma de decisiones adecuadas dentro de una organización.

Por último, según la investigación realizada por (Fierro Guillén & Yaranga Navarrete , 2015), sobre la implementación de un modelo de gestión administrativo y financiero en una institución que ofrece servicio de intermediación financiera; menciona que la entidad no posee políticas y procedimientos administrativos y financieros. Además, existe un desconocimiento de la estructura organizacional por parte del personal interno, falta de direccionamiento estratégico y capacidad competitiva; lo cual provoca el crecimiento pausado del desarrollo empresarial y la inadecuada prestación de servicios que ofrece a sus socios. Por tanto, el autor

propone la implementación de la gestión administrativa y financiera, a fin de generar un manejo eficiente de los procesos y una apropiada presentación de balances, patrimonio, provisiones y reservas; así como, las captaciones de recursos y colocación de la cartera de créditos de una manera adecuada que ayude a diseñar estrategias que permita la estabilidad de la institución dentro del mercado laboral.

1.4. Propuesta administrativa

1.4.1. Proceso administrativo

El proceso administrativo es una técnica que abarca diferentes elementos de la administración que se ejecuta de forma sistemática, dando como resultado el incremento de la eficiencia, así como el uso y manejo de los recursos económicos, materiales y humanos de la institución.

1.4.1.1. Planeación.

Louffat (2015), señala que, la planeación es el primer componente del proceso administrativo que se encarga de establecer un conjunto de estrategias que abarquen la misión, visión y objetivos; las cuales se considera como los componentes principales y a su vez ayudan a proyectar y cumplir todos los planes formulados por la entidad.

Se debe considerar a la planificación como una herramienta indispensable que ayude a mejorar los procesos internos de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, estableciendo metas, proyectos, objetivos a corto, mediano y largo plazo que ayuden al crecimiento sostenible de la institución.

Para que una planificación se realice de manera adecuada, es fundamental que la empresa analice los aspectos internos y externos de su entorno. Oña y Vega (2018), señala que,

el análisis FODA es un mecanismo que forma parte de la planificación estratégica y ayuda al reconocimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución.

1.4.1.2. Organización.

Bueno et al. (2018), señala que, la organización es una herramienta fundamental que brinda apoyo a la administración por medio del cual se establece todas las actividades, funciones y responsabilidades del proceso existente en la empresa haciendo un uso eficaz de los recursos.

Por otra parte, Luna González (2015), afirma que, la organización es un sistema en donde se establecen de manera ordenada la estructura de la empresa en base a la actividad económica de la misma, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

Con estos argumentos se puede definir a la organización como una estructura que puede ser adoptada por la Caja de Ahorro que permita delimitar, detallar y coordinar todas las actividades y funciones de forma sistemática cada uno de los procesos que posee la institución, y de esta manera lograr la reducción de tiempo y costo.

1.4.1.3. Dirección.

La dirección es el tercer componente del proceso administrativo que tiene por objeto guiar al talento humano, a través de los altos directivos de la entidad que forje información, comunicación, orientación, confianza y motivación; en tal sentido que el ambiente laboral sea apropiado (Ruiz Gomez, 2016).

Es así como se considera sustancial el uso de este componente administrativo por parte del gerente de la institución, puesto que, ayudará al direccionamiento y orientación de

las actividades y acciones desarrolladas, haciendo hincapié en la necesidad de lograr un uso óptimo de los recursos económicos, materiales y humanos.

1.4.1.4. Control.

Según Fierro (2015), el propósito del control es detectar las falencias que pueden existir en el desarrollo de las actividades de la empresa, a fin de corregir y disuadir que se originen de nuevo.

El control es el último componente del proceso administrativo que ayuda identificar y determinar cuales son las actividades que no se están cumpliendo a cabalidad, con la finalidad de corregir las falencias existentes Bueno et al. (2018).

A partir de estas afirmaciones, se deduce que el control es un mecanismo indispensable que evalúa el cumplimiento y los resultados de los objetivos planificados o las estrategias adoptadas por la institución, de modo que pueden ser corregidos, mejorados o suspendidos.

1.4.2. Filosofía empresarial

Una de las responsabilidades más importantes del directivo es establecer la filosofía de la empresa la cual abarque un conjunto de elementos como pueden ser: principios, valores y creencias que ayuden a transmitir a los interesados la razón de ser, a fin de generar confianza y credibilidad ante la sociedad (Acero Palacios , 2016).

1.4.2.1. Misión.

Bueno et al. (2018), afirma que, la misión se basa en el hecho de ser de una entidad, a fin de cumplir con las necesidades de los clientes, aportando un plus diferente a las de su competencia y demostrando seguridad en cuanto a la actividad que realiza.

Para Rojas López (2016), la misión de una organización viene a ser la razón de la existencia de la misma.

En este contexto, es primordial que la Caja de Ahorro determine cuál es su misión, es decir, cuál es la razón del por qué se creó la empresa; incluyendo los servicios que ofrece la entidad y especialmente a quién va dirigido el producto o servicio.

1.4.2.2. Visión.

Según Acero Palacios (2016), la visión muestra los anhelos que desea lograr cumplir la empresa en un tiempo establecido. Mientras que para Marcó et al. (2016), la visión significa los deseos a futuro que tiene la empresa.

Es sustancial que la Caja de Ahorro fije una visión muy clara que abarque la misión y los objetivos a largo plazo propuestos por la misma, a su vez debe ser compartida con todo el personal de la institución.

1.4.2.3. Principios corporativos.

Se considera principios corporativos a la agrupación de creencias y valores que son establecidos por cada institución, en la que intervienen todos los empleados de cada departamento organizacional (Quiroa, 2021).

Es importante mencionar que las organizaciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria se rigen por los siguientes principios: membresía abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica de socios, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación y compromiso con la comunidad (Morillo Muñoz, 2020).

La Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix debe adoptar y trabajar con estos principios, de manera que el manejo de la administración sea óptimo, a fin de generar confianza y transparencia ante sus socios.

1.4.2.4. Valores corporativos.

Según Mejía (2017), los valores corporativos son creados por cada empresa de acuerdo a sus creencias, características, costumbres y actitudes; que forman parte de su cultura empresarial que les diferencia ante otras instituciones.

Por su parte, los autores Velásquez et al. (2017), señalan que, los valores corporativos son los principios esenciales que ayudan a efectuar las metas establecidas por la empresa. Además, brindan las pautas de ética y forma de trabajo de la empresa, haciendo hincapié en la responsabilidad, comunicación, profesionalismo y transparencia.

Por tal motivo, es indispensable que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix instaure los valores en el talento humano, así como en los socios de la institución, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.4.2.5. Objetivos estratégicos.

Andía Valencia (2016), plantea que, los objetivos estratégicos son metas, propósitos y planes que se plantean cumplir en un determinado tiempo y se realizan de acuerdo a la misión y visión de la institución; a su vez deben ser viables, claros, medibles y pertinentes.

Sánchez Delgado (2015), en su libro menciona que los objetivos describen lo que la empresa desea lograr y cómo hacerlo, a través de sus capacidades, habilidades, destrezas, políticas y presupuestos.

Es así que, la máxima autoridad administrativa debe establecer y fijar objetivos para cada uno de los departamentos que posee la institución, a fin de cumplir con las expectativas de la empresa y obtener un desarrollo empresarial positivo.

1.4.2.6. Políticas.

Otros de los aspectos fundamentales que abarca la filosofía empresarial son las políticas. Bernal y Sierra (2015), define a las políticas como un conjunto de normas que son establecidas por la alta gerencia, que ayuda en la toma de decisiones y en el cumplimiento de los objetivos.

Las políticas empresariales están dirigidas tanto para el personal de la empresa como para los clientes, sirve como guía y orientación para las actividades que se realizan dentro de la institución, y éstas son mencionadas formalmente por la gerencia, con la finalidad de llevar a cabo una buena gestión empresarial.

1.4.3. Gestión por procesos

Ángel Maldonado (2018), describe al proceso como la agrupación de técnicas, materiales y operaciones, que se desarrolla de manera secuencial con la intención de obtener la transformación de un producto o servicio terminado con un valor agregado.

Implementar un sistema de gestión por procesos implica identificar y perfeccionar de manera adecuada todo el proceso existente en la empresa, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos por la institución y brindar un servicio conforme a la necesidad de los clientes (Pardo Álvarez, 2017).

La gestión por procesos ayuda a determinar, orientar y gestionar los procesos que se realizan en las organizaciones, esto ayuda a trabajar de manera eficiente y eficaz, y por ende a la reducción de costos, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

1.4.3.1. Mapa de procesos.

Fontalvo y Vergara (2017), mencionan que, el mapa de procesos es un instrumento en donde se encuentran estipulados de manera visible todos los procesos que tiene y utiliza la organización para prestar sus servicios.

Por otro lado, Rodríguez y Pérez (2018), reconocen al mapa de proceso como un esquema integral de la empresa, en donde se establecen los procesos estratégicos, operativos y de soporte, a través de una representación gráfica en donde se detallan las entradas y salidas de cada uno de los procesos de manera interrelacionada, reconociendo las necesidades de los clientes.

Es importante que la Caja de Ahorro posea un mapa de procesos, debido a que, es una herramienta indispensable que ayuda a identificar los procesos existentes en la misma, considerando la filosofía empresarial, es decir: la misión, visión y objetivos. Además, debe reconocer y considerar los criterios divergentes de los socios a fin de satisfacer sus necesidades.

1.4.3.2. Manual de procedimientos.

El desarrollo de toda actividad económica demanda la existencia y seguimiento de un conjunto de determinados pasos y pautas, las cuales son reflejadas en procedimientos que se adaptan plenamente a los procesos, intereses, necesidades y objetivos de la institución.

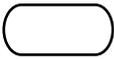
Según Ángel Maldonado (2018), considera al procedimiento como un método de ejecutar una actividad de forma sistemática. Es decir, muestran cada uno de los pasos a seguir para desarrollar y cumplir cierta actividad de un proceso.

Es por ello que se ve la necesidad de plasmar dichos procedimientos de manera formal, es decir, documentada. Por lo que, Vivanco Vergara (2017), define al manual de

procedimientos como una herramienta de guía y soporte que brinda información de manera clara y concisa, en la cual se detallan todas las actividades a desarrollar dentro de un proceso.

A continuación se presenta la simbología de los procedimientos:

Ilustración 2: *Simbología de los procedimientos*

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Indica el comienzo y el final de un proceso.
	Representa una decisión
	Indica que la actividad incluye un documento.
	Indica una entidad externa.
	Redacta una actividad.
	Representa un subproceso.
	Indica la continuidad del diagrama de flujo.
	Conectores del diagrama de flujo.

Fuente: Guía técnica para la elaboración del manual de procedimientos (2018, pág. 21)

1.4.4. Estructura organizacional

Hoy en la actualidad la estructura organizacional cuenta como una herramienta fundamental para las empresas, a través del cual se delimita las diferentes particularidades de cómo llevar a cabo la organización; tiene como objetivo la jerarquización de los niveles de mando y autoridad en cada uno de los departamentos existentes (Brume González , 2019).

En este contexto, la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix debe construir una estructura organizacional que abarque todos los procesos existentes en la misma, con el propósito de

brindar un servicio financiero de alta calidad a los socios, y mediante ello cumplir con los objetivos propuestos.

1.4.4.1. Organigrama.

Según Brume González (2019), un organigrama es una herramienta en el que se representa de manera gráfica la estructura orgánica de la empresa.

Entre los aspectos más importantes del organigrama está: determinar los niveles jerárquicos de la institución y ayudar a establecer de manera adecuada las funciones del talento humano, con la finalidad de trabajar de manera eficaz (Zambrano Rodriguez, 2016).

Por lo anteriormente expuesto, se puede definir al organigrama como una estructura interna en el que se detalla de manera gráfica y visible todos los niveles jerárquicos, en función a las diferentes áreas existentes dentro de la organización.

Existen dos tipos de organigrama, estructural y funcional, estos se diferencian por el contenido que tiene cada uno de ellas; el estructural es donde se aborda todos los niveles jerárquicos de la institución, mientras que, el funcional incluye de manera detallada todas las funciones que se debe realizar en cada área de trabajo (Ascaribay y Auquilla , 2014).

1.4.4.2. Manual de funciones

Según Ramos (2018), contar con un manual de funciones es indispensable para las organizaciones, ya que es un documento guía en el que se establecen de manera ordenada las funciones, políticas y normas internas que debe cumplir responsablemente el personal de la empresa.

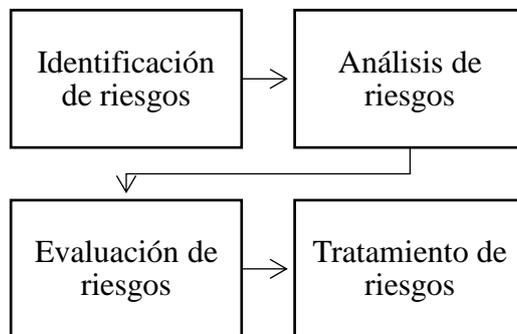
El manual de funciones es una herramienta útil y necesaria dentro de la institución, a razón de que, en él se ven reflejados todas las funciones de cada proceso, mediante el cual el responsable conocerá cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo.

1.4.5. Gestión de riesgos

Para Tamayo et al. (2020), la gestión de riesgos es considerada como un sistema integral que abarca al proceso administrativo, es decir: la planificación, organización, dirección y control; que permite determinar los posibles riesgos que se pueden presentar en la ejecución de las diferentes actividades y procesos existentes dentro de la institución, con la finalidad de evaluar y tomar las acciones correctivas.

A continuación, se presenta el proceso de gestión de riesgos:

Ilustración 3: *Proceso gestión de riesgos*



Fuente: Castro M. (2010), (p. 3)

Como se puede observar en la ilustración 3, para llevar a cabo una buena gestión de riesgos, en primer lugar, se debe identificar los posibles riesgos que se puede presentar al momento de realizar una actividad, continuamente, se analizan los riesgos encontrados, es decir determinar las causas y la consecuencias que podría dar tal riesgo; en tercer lugar, se realiza una evaluación en donde se establece los riesgos que deben ser tratados con prioridad, y por último, se toma las diferentes acciones para poder mitigar, aceptar o transferir dicho riesgo (Lizarzaburu et al., 2017).

1.5. Propuesta financiera

1.5.1. Manual financiero

Para Vivanco (2017), el manual financiero viene a ser un mecanismo que brinda información sobre las políticas, controles y procedimientos de cada una de las partidas contables, con la finalidad de elaborar los estados financieros de manera transparente.

Mediante el manual financiero, el contador de la empresa podrá realizar sus actividades contables de forma idónea y transmitir información financiera confiable a la alta gerencia que ayude a la adecuada toma de decisiones.

1.5.2. Cajas de ahorro

Según el Art. 91 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria define que, las cajas de ahorro “son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador en común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito” (pág. 20).

En el Art. 458, Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que, las cajas de ahorro son organizaciones que están constituidos por la voluntad de sus socios y los aportes económicos del mismo en calidad de ahorro, sin que puedan captar fondos de terceros, ni podrán abrir sucursales y poseerán su propia estructura de gobierno, administración, representación, autocontrol, y se inscribirán en el registro correspondiente. Además, podrán conceder créditos a todos los miembros de la caja de ahorro, es decir a sus socios.

Tal y como queda expuesto en la norma, las cajas de ahorro son organizaciones dirigidas a fomentar el desarrollo y la economía de los emprendedores y pequeños productores de las comunidades a través de la actividad financiera.

1.5.3. Catálogo de cuentas

El catálogo de cuentas es una herramienta contable que brinda información de manera ordenada de todas las cuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingreso, costo y gasto y de orden, agrupándolos de acuerdo al esquema establecido en la normativa a las cuales se rigen cada institución, a fin de registrar de manera adecuada sus actividades económicas (Vite Rangel, 2017).

Se puede manifestar que el catálogo de cuentas es un documento que contiene una lista de cuentas y subcuentas clasificadas, de manera que sirvan como guía al contador para realizar todos los registros de las actividades económicas en la institución.

1.5.4. Dinámica de cuentas

La dinámica de cuentas ayuda a describir los rubros más importantes descritos en el catálogo de cuentas, a su vez, puntualizan el origen de la partida como es el débito o crédito (Hernandez , 2019). Es importante contar con una dinámica de cuentas, ya que en ella se reflejan los criterios más importantes de cada una de las cuentas.

1.5.5. Estados financieros

Vilches (2019), establece que, los estados financieros pueden ser abordados como un informe o registro de toda la actividad económica de la empresa en el lapso de un tiempo determinado, sirviendo como plataforma de estudio financiero para la alta gerencia, de modo que pueden proyectarse mejoras en el desarrollo económico empresarial.

A través de los estados financieros, la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix podrá determinar la rentabilidad o pérdida de acuerdo a las actividades económicas, de modo que pueden ser suspendidas o mejoradas con el propósito de alcanzar un crecimiento económico.

1.5.5.1. Estado de Situación Financiera.

Vite (2017), afirma que, el estado de situación financiera es una herramienta contable que permite rendir información sobre lo que la empresa tiene (activos), así como las obligaciones (pasivos) y, finalmente, el capital y utilidad (patrimonio); que ha logrado obtener durante un periodo determinado.

El estado de situación financiera es el primer balance que el contador realiza para la empresa al final del periodo contable, el cual revela todos los reportes financieros que se han desarrollado durante la ejecución de las actividades económicas; éstas se presentan como: activos, pasivos y patrimonio.

1.5.5.2. Estado de Resultados.

El estado de resultado detalla todos los ingresos y gastos que tiene la empresa en un determinado tiempo, a su vez permite saber las pérdidas y ganancias de la misma, son rubros que no intervienen en el estado de situación financiera (Angulo Guiza , 2016).

Por medio del estado de resultados, la institución obtendrá conocimiento acerca de los ingresos y egresos que ha percibido durante el ejercicio económico, con la finalidad de comprender si la empresa está obteniendo beneficios o generando pérdidas, esto ayudará a la gerencia a la toma de decisiones.

1.5.5.3. Estado de Cambios en el Patrimonio.

Según Díaz (2015), define al Estado de Cambios en el Patrimonio como un modelo financiero que calcula los movimientos de las cuentas del patrimonio, es decir, cómo se ha desarrollado en cuanto a la disminución o incremento de los rubros patrimoniales en el transcurso del tiempo.

Igualmente, el propósito de la elaboración del estado de cambios en el patrimonio es exponer las desviaciones que se presentan en las diferentes cuentas pertenecientes al patrimonio de un periodo respecto a otro (Elizalde , 2019).

Considerando las definiciones anteriores, se puede deducir que el estado de cambios en el patrimonio brinda información acerca del comportamiento del capital, identificando los aumentos y disminuciones que se han generado durante un periodo determinado, esto ayuda a los socios a tomar una buena decisión respecto a la posibilidad de realizar una inversión.

1.5.5.4. Estado de Flujo de Efectivo.

Para Angulo (2016), el estado de flujo de efectivo proporciona información acerca de la entrada y salida del efectivo y sus equivalentes en cuanto a la realización de sus actividades económicas durante un determinado tiempo. Tiene como propósito proveer información financiera a la gerencia sobre la capacidad de producir liquidez y la capacidad de cumplir con sus obligaciones.

Este estado nos brinda información sobre la generación y disminución del efectivo que se ejecuta en el transcurso del desarrollo de las actividades económicas de operación e inversión durante el ejercicio económico, a fin de conocer si la empresa tiene excedente de liquidez o necesita de un financiamiento.

1.5.5.5. Notas a los estados financieros.

Las notas a los estados financieros es un documento que forma parte integral de los mismos, en las que se expone información financiera relevante sobre la presentación de dichos estados, para una adecuada interpretación (Vilches Troncoso , 2019).

En consecuencia, las empresas deben adjuntar estas notas a los informes financieros con la finalidad de compartir y presentar de forma adecuada la información económica que es beneficiosa para los usuarios en la toma de decisiones.

1.5.6. *Análisis financiero*

El análisis financiero aborda un conjunto de técnicas, a través de las cuales se logra un diagnóstico efectivo de la situación y perspectivas económicas empresariales, siendo dicho análisis imprescindible en la toma de decisiones que repercuten en el crecimiento económico empresarial (Vilches Troncoso , 2019).

Cabe destacar que el análisis financiero garantiza un examen pormenorizado del uso de los recursos económicos y materiales, así como el estudio minucioso del estado contable de la empresa, brindando los elementos de juicios necesarios para que se fortalezcan, transformen y desarrollen las políticas de crecimiento empresarial.

1.5.6.1. Análisis vertical.

Lavalle (2017), describe al análisis vertical como un instrumento del análisis financiero que permite calcular los elementos del estado de situación financiera así como del estado de resultado en valor de porcentajes, con la finalidad de valorar el comportamiento de las mismas.

Por lo tanto, se puede manifestar que el análisis vertical examina cada una de las cuentas del total de activos y pasivos en el estado de situación financiera, mientras que en el estado de resultados se determina la relación de cada partida con las ventas totales; su finalidad es establecer los resultados en cifras de porcentaje.

1.5.6.2. Análisis horizontal.

El análisis horizontal tiene como objetivo comparar la evolución de los estados financieros de diferentes periodos (Vilches Troncoso , 2019). Su utilización radica en que los gerentes podrán conocer el progreso de cada uno de las cuentas del estado financiero.

1.5.7. Indicadores financieros

Según Lavalle (2017), señala que, los indicadores financieros es un componente del análisis financiero que permite entender de manera específica el comportamiento de las cuentas de los estados financieros, a fin de conocer la solidez de la institución en un periodo determinado.

A continuación, se presentan los diferentes tipos de indicadores financieros

Tabla 1: *Tipos de indicadores financieros*

Tipos	Concepto
Rentabilidad	Muestra la relación que existe entre la utilidad y otras cuentas.
Liquidez	Mide la capacidad de liquidez
Operación	Mide la eficiencia que tiene el negocio.
Endeudamiento	Mide el grado de endeudamiento de la empresa.

Fuente: (Fernández Navarrete , 2018)

La ejecución de estos indicadores financieros permite a la gerencia conocer a profundidad sobre la situación real y actual de la institución, mediante el cual se podrá tomar las respectivas medidas de control en caso de ser necesario.

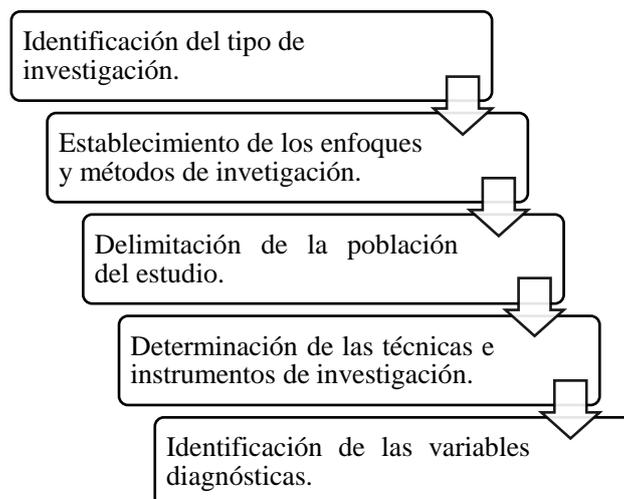
CAPÍTULO II

2. Procedimientos metodológicos

2.1. Introducción

Se considera al procedimiento metodológico como una herramienta indispensable para el proceso de la elaboración de una investigación que ayuda a la correcta elaboración de la estructura investigativa, que permite recolectar y ordenar la información obtenida (Coelho, 2020). Por medio de los procedimientos metodológicos, en el presente capítulo se identificarán los tipos, enfoques, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se utilizarán para la recopilación de la información sobre las variables del proyecto, a fin de obtener de manera adecuada los datos necesarios para el desarrollo del mismo.

Ilustración 4: *Proceso del procedimiento metodológico*



Fuente: Investigación propia

2.2. Objetivo

Establecer los procedimientos metodológicos para el desarrollo del trabajo de investigación.

2.3. Tipos de investigación

En el presente proyecto se considerará óptimo la utilización de la investigación descriptiva. Según Monroy y Nava (2018), señala que, este tipo de investigación trata de comprender y explicar de manera específica sobre las cualidades de una situación o fenómeno del objeto de estudio. Esto ayudará a entender sobre la situación que atraviesa la empresa.

Mediante este tipo de investigación se podrá obtener y describir la situación actual de la institución, es decir, las particularidades, características y formas sobre el manejo de la gestión administrativa y financiera en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

2.4. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático mediante el cual el investigador se aproxima al objeto o naturaleza de estudio, estas pueden ser de tipo cualitativo y cuantitativo o a su vez mixta; que abarca todo el proceso investigativo desde la formulación del tema, hasta la obtención de los resultados (Mata Solís , 2019).

2.4.1. Enfoque cualitativo

Según Guerrero (2015), el enfoque cualitativo procura comprender la realidad del fenómeno que se investiga, este método brinda información subjetiva de los aspectos y dificultades sociales que se pueden presentar en la sociedad. Esto se realiza a través del desarrollo de hipótesis o suposiciones, a fin de proporcionar el resultado de los datos de manera cualitativa.

Para el presente proyecto de investigación se utilizará este tipo enfoque que permitirá a la formulación de preguntas, a su vez ayudará a la obtención de información y criterios acerca de los aspectos administrativos y financieros por parte del gerente y contador de la caja de ahorro y de esta manera conocer sobre la situación real que está atravesando la misma.

2.4.2. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es una herramienta de la investigación que se emplea para la recopilación de datos, ésta se fundamenta en comprobar deducciones mediante la manipulación numérica, con el objetivo de determinar y reconocer las diferentes actuaciones (Hernández et al., 2014).

Este tipo de enfoque ayudará a fijar la población y la muestra del estudio investigativo, mediante el cálculo matemático de la base de datos de la institución. Así mismo, contribuirá a la recolección de datos cuantitativos mediante las encuestas realizadas tanto al personal como a los socios de la institución.

2.5. Métodos de investigación

2.5.1. Método inductivo

Según (García Dihigo, 2016) define al método inductivo como una forma de razonamiento por medio del cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales

Mediante este método se analizará los problemas específicos e internos que tiene la institución y posteriormente se conocerá la situación general de la gestión administrativa y financiera de la misma.

2.5.2. Método deductivo

Para (Alan Neill & Cortez Suárez, 2017) el método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad.

Este tipo de método ayudará a analizar de manera general la gestión administrativa y financiera de la institución, de la cual se extraerán las diferentes dimensiones e indicadores como la filosofía empresarial, estructura organizacional, planificación, gestión por procesos, la contabilidad, el análisis financiero y el control interno, a fin de realizar la propuesta.

2.6. Identificación de la población

Se puede definir a la población como la totalidad de unidades que forman parte de un análisis de estudio investigativo (Pérez et al., 2020). Para el desarrollo de esta investigación existen dos tipos de población:

La primera, está conformada por todo personal que labora en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix. A continuación, se presenta de manera detallada:

Tabla 2: *Identificación de la población interna*

Empleados	Cantidad
Gerente	1
Secretario	1
Contadora	1
Crédito	1
Cobranza	1
Cajera	1
Atención al cliente	1
Total	7

Fuente: Investigación de campo

La segunda, está integrado por los socios que conforman la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que se presentan de la siguiente manera:

Tabla 3: *Identificación de la población externa*

Socios	Cantidad
Socios	378
Total	378

Fuente: Base de datos Caja de Ahorro Grupo Fénix

Para este tipo de población es imprescindible determinar el tipo de muestreo que se va a utilizar, debido a la cantidad significativa.

Es así que para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, en la que todos los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix tendrán la misma posibilidad de ser seleccionado, esto se realizará mediante el listado de los socios proporcionados por la institución.

A continuación, se realiza el cálculo respectivo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N= población (378)

n= tamaño de muestra

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

e= error estimado 5%

Desarrollo:

$$n = \frac{378 * 1,96_a^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (378 - 1) + 1,96_a^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{1152,48}{3,9579}$$

$$n = 191$$

2.7. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos de investigación son las herramientas esenciales en el proceso de un estudio investigativo, a través del cual se procede a recolectar toda la información necesaria para la obtención de resultados en base al tipo de método seleccionado (Guerrero Dávila, 2015).

2.7.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias se basan en la información obtenida directamente de la población del estudio investigativo (Torres y Paz, 2019). Es decir, de los socios y el personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

2.7.1.1. Entrevista.

Baena (2017), señala que, la entrevista es una de las técnicas de investigación, a través de la cual se logra conseguir información de manera general, ésta se realiza a través de una plática entre dos personas utilizando el instrumento de investigación, es decir las preguntas formuladas. Comúnmente para este tipo de caso se elaboran preguntas abiertas.

Se realizará la entrevista al gerente y a la contadora de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, a fin de obtener información relevante sobre la gestión administrativa y financiera de la institución.

2.7.1.2. Encuesta.

La encuesta es otra de las técnicas de investigación que se utilizará para el presente proyecto. Para Monroy y Nava (2018), la encuesta es considerada como un documento que está conformado por una serie de preguntas enfocadas a un conjunto de personas, con la intención de recabar datos importantes para el estudio.

Se elaborará y aplicará dos tipos de cuestionarios con preguntas cerradas, la primera para los empleados la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que contendrán preguntas acerca de la filosofía empresarial, la estructura organizacional, gestión por procesos, entre otros aspectos; el segundo para los socios que fueron seleccionados aleatoriamente mediante el cual se obtuvo información sobre el nivel de satisfacción y la confiabilidad que proporciona la institución.

2.7.1.3. Observación directa.

Esta técnica de investigación consiste en observar detenidamente al objeto de estudio, sin que estas sean alteradas o intervenidas (Monroy y Nava, 2018). Esto se realiza con la finalidad de conocer y analizar las situaciones específicas.

Para esta investigación se utilizará la ficha de observación, mediante visitas a la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, a fin de observar y analizar sobre los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución.

2.7.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son las informaciones que ya existen, es decir, provienen de investigaciones ya realizadas o de las fuentes primarias como pueden ser los libros, revistas, artículos científicos, entre otros.

2.7.2.1. Técnica documental.

Según Monroy y Nava (2018), la técnica documental hace referencia a la investigación y observación de la información documental.

Esta técnica cooperará a la construcción de la fundamentación teórica así como para la elaboración del manual; a través de la recolección de información, revisión documental y bibliográfica de estudios que ya se han realizado con anterioridad.

2.8. Identificación de variables diagnósticas

Para García Dihigo (2016), una variable es una herramienta que ayuda al investigador a experimentar o medir sobre el problema de investigación, las cuales servirán de apoyo para recabar y analizar la información acerca del objeto de estudio.

En este sentido, radica la importancia de la identificación de las variables para la elaboración del manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro Grupo Fénix, por medio del cual se conocerá el contexto de manera general, así como la situación en la que se encuentra la institución.

A continuación, se presentan las variables identificadas para la presente investigación:

- Filosofía empresarial
- Gestión administrativa
- Gestión financiera
- Satisfacción clientes
- Micro entorno

2.8.1. Desarrollo de variables

Tabla 4: Matriz de variables diagnósticas

Variables	Indicadores	Técnica	Tipo de información	Fuente de información
Filosofía empresarial	Misión	Entrevista / Encuesta / FODA	Primaria	Gerente/ Empleados
	Visión	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Políticas	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Objetivos	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Valores	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
Gestión Administrativa	Planificación	Entrevista / Encuesta/ FODA	Primaria	Gerente/ Empleados
	Organigrama	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Manual de funciones	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Mapa de procesos	Entrevista/FODA		Gerente
	Manual de procedimientos	Entrevista/FODA		Gerente
	Comunicación	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Capacitación	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
	Control interno	Entrevista / Encuesta/ FODA		Gerente/ Empleados
Gestión de riesgos	Entrevista/FODA	Gerente		
Gestión financiera	Estados Financieros	Entrevista /Revisión documental/FODA	Primaria Secundaria	Contadora / Estados financieros
	Catálogo de cuentas	Entrevista /Revisión documental/FODA		Contadora
	Dinámica de cuentas	Entrevista /Revisión documental/FODA		Contadora
	Análisis financiero	Entrevista /Revisión documental/FODA		Contadora
	Índices financieros	Entrevista /Revisión documental/FODA		Contadora
Satisfacción de clientes	Tipos de servicio	Encuesta	Primaria	Socios
	Atención	Encuesta/ Ficha de observación/FODA		Socios/ Visita a la empresa
	Confiabilidad/Preferencia	Encuesta/FODA		Socios
Micro entorno	Competencia	Entrevista/ FODA	Primaria	Gerente
	Reguladores	Ficha revisión documental/ FODA	Secundaria	SEPS

Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO III

3. Diagnóstico

3.1. Introducción

Realizar el diagnóstico situacional es la base fundamental que permite a los directivos conocer cómo en realidad se encuentra la empresa en un determinado tiempo, además, ayuda a determinar los problemas que suscitan en el desarrollo de sus actividades económicas, con la finalidad de tomar las acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario.

Por lo expuesto, en el presente capítulo se desarrolla el diagnóstico situacional de la Caja de Ahorro Grupo Fénix, a través de la aplicación de instrumentos de investigación como la encuesta, entrevista y ficha de observación tanto al personal como a los socios de la institución que permita identificar los factores internos; así como la investigación secundaria que ayude a determinar los factores externos de la misma, con la finalidad de dar origen al desarrollo de la herramienta matriz FODA.

Ilustración 5: *Proceso del diagnóstico*



Fuente: Investigación propia

3.2. Objetivo

Realizar el diagnóstico técnico situacional de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.

3.3. Tabulación y análisis de la información

A continuación, se presenta la tabulación y el análisis de la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas al personal y a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

3.3.1. Encuesta dirigida al personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix

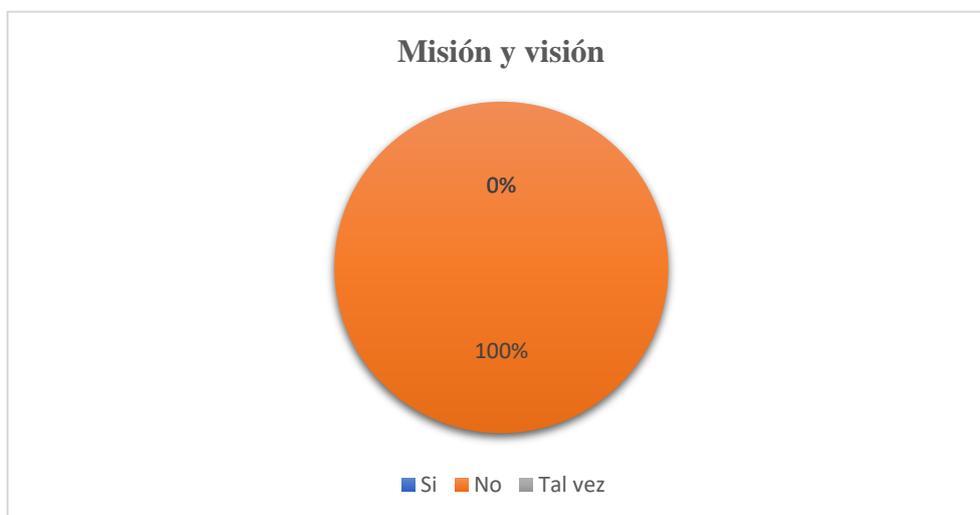
1. ¿La administración le ha socializado la misión y visión de la institución?

Tabla 5: Socialización de la misión y visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 6: Socialización misión y visión



Análisis:

El personal de la Caja de Ahorro afirma que desconoce de la misión y visión de la institución, por motivo de que no ha sido socializado por parte de la gerencia. Esto provoca que el personal no esté comprometido en su totalidad con las actividades diarias que se realizan

en la institución, debido a que no tienen en claro cuál es la razón de ser y a dónde quiere llegar la institución en un futuro.

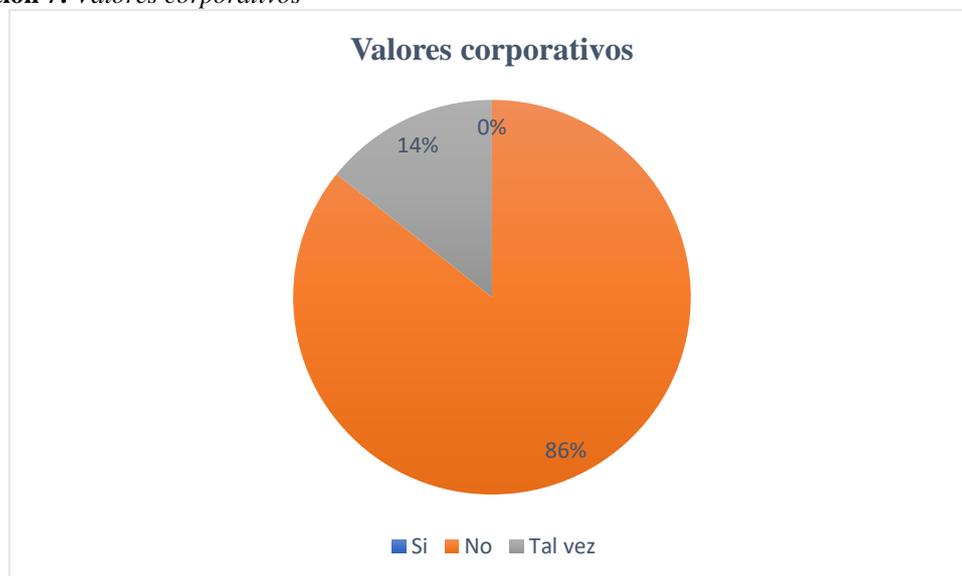
2. ¿Usted conoce cuales son los valores corporativos de la Caja de Ahorro?

Tabla 6: *Valores corporativos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	86%
Tal vez	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 7: *Valores corporativos*



Análisis:

Según el resultado de las encuestas, se puede apreciar que la mayoría del personal no tiene conocimiento sobre los valores corporativos de la institución. Esto implica que los empleados no trabajen bajo los valores y principios éticos o que la forma de su comportamiento no sea la adecuada frente a sus colaboradores y clientes, esto puede provocar robos, fraudes y conflictos dentro de la institución afectando al desarrollo empresarial y a su vez a la pérdida de credibilidad institucional por parte de los socios.

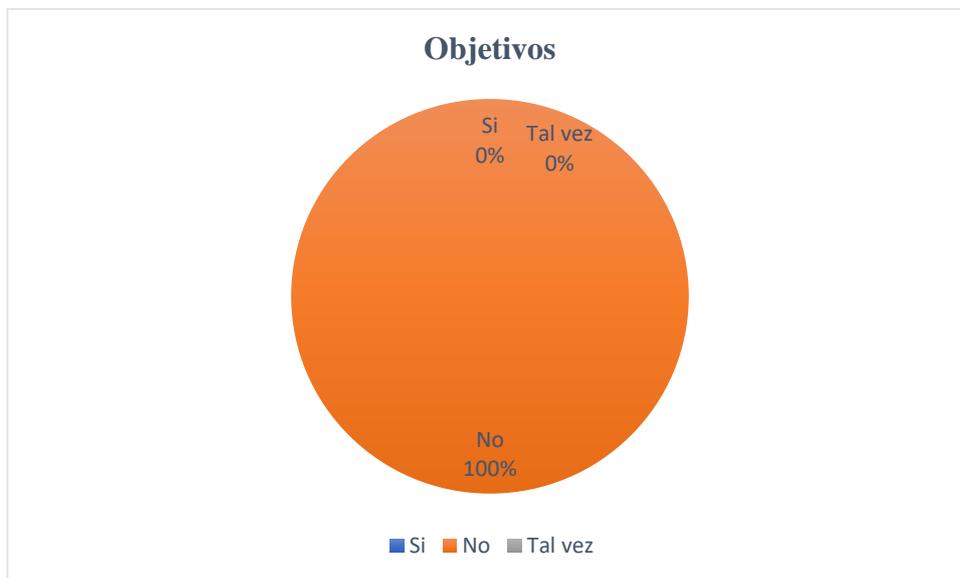
3. ¿Se le ha informado cuáles son los objetivos de la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla 7: Información sobre los objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 8: Objetivos



Análisis:

La totalidad de los encuestados mencionan que no se les ha informado de manera oportuna sobre los objetivos que tiene la institución. Esto puede ocasionar que los empleados no generen valor e interés en el desarrollo de sus actividades, así mismo, no tendrán conocimiento sobre la manera en cómo aportan a la misión y visión empresarial.

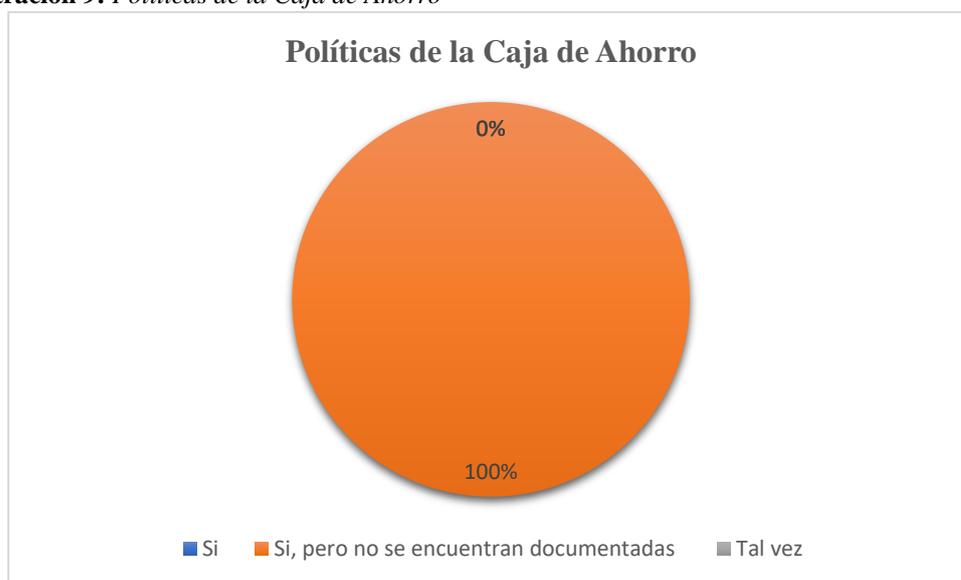
4. ¿Usted conoce las políticas de la Caja de Ahorro? ¿Se encuentran documentadas?

Tabla 8: Conocimiento de las políticas de la Caja de Ahorro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Sí, pero no se encuentran documentadas	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 9: Políticas de la Caja de Ahorro



Análisis:

Los encuestados afirman que si conocen las políticas empresariales que tiene la institución para el cumplimiento de las actividades. Sin embargo, éstas no se encuentran escritas ni documentadas, lo cual puede perjudicar al cumplimiento total de la misma, debido a que no se encuentran establecidas de manera formal.

5. ¿Usted sabe en qué área está ubicado su puesto de trabajo?

Tabla 9. Ubicación del área del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 10: Área del puesto de trabajo



Análisis:

Se puede evidenciar que el 100% del personal encuestado desconoce el área al cual pertenece su puesto de trabajo, esto se debe a que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix no cuenta con un organigrama que permita identificar los niveles jerárquicos, esto puede influir negativamente respecto a la estructura y organización de la institución.

6. ¿Existe un documento formal en el que se identifiquen las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Tabla 10: *Manual de funciones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 11: *Manual de funciones*



Análisis:

Según los resultados de la encuesta aplicada al personal la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, mencionan que no cuentan con un documento formal en el que se identifiquen las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo. Esto puede ocasionar que los empleados no tengan conocimiento total sobre las funciones y responsabilidades que deben cumplir en sus áreas de trabajo, esto, como consecuencia origina el bajo desempeño en las actividades diarias de la empresa.

7. ¿Considera usted necesario que exista una planificación dentro en la institución?

Tabla 11: Importancia de la planificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 12: Importancia de la planificación



Análisis:

Todos los encuestados consideran que sí es necesario la existencia de la planificación dentro de cada área en la cual operan, permitiendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución, a fin de promover la cooperación y trabajo en equipo del personal de la Caja de Ahorro.

8. ¿Las actividades que usted realiza son supervisadas?

Tabla 12: Supervisión de las actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	1	14%
A veces	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 13: Supervisión de las actividades



Análisis:

El 57% de los encuestados exponen que las actividades que realizan son supervisadas de manera ocasional, mientras que el 29% son controladas de manera constante teniendo en cuenta que es el personal de crédito y cobranza, y el 14% que es perteneciente al cargo de secretaria no es supervisado, tomando en cuenta que el control es un elemento imprescindible que ayuda al cumplimiento total de los objetivos.

9. ¿Existe una buena comunicación entre el personal de la institución?

Tabla 13: *Comunicación entre el personal de la institución*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 14: *Comunicación interna*



Análisis:

El personal de Caja de Ahorro afirma que, si existe una buena comunicación dentro de la institución, esto conlleva a un buen clima laboral e integrador, permitiendo un aumento de capacidad de respuesta frente a las incidencias que se puedan presentar dentro de la misma.

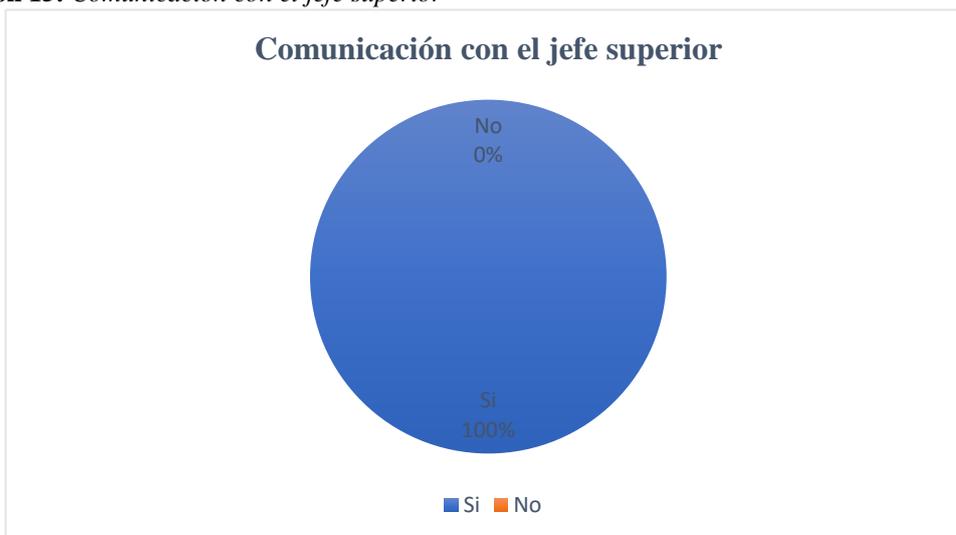
10. ¿Existe una adecuada comunicación con el jefe superior?

Tabla 14: *Comunicación con el jefe superior*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 15: *Comunicación con el jefe superior*



Análisis:

En base a la encuesta, se puede mencionar que el personal posee una comunicación fluida con el alto directivo de la institución, esto puede motivar al empleado de manera que exista confianza e integridad en las actividades que se realizan a diario en la entidad.

11. ¿Usted ha recibido capacitaciones de temas relacionados con las actividades que desempeña?

Tabla 15: Capacitación del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 16: Capacitación



Análisis:

Según los resultados de la encuesta aplicada, el total del personal de la institución no ha recibido capacitación de temas relacionados con las actividades que desempeña, lo cual trae ciertas desventajas, y como consecuencia genera que los empleados pueden llegar a tener menor posibilidad de ser más competitivos frente a sus cargos y no atender de manera adecuada a los socios.

3.3.2. Encuesta aplicada a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix

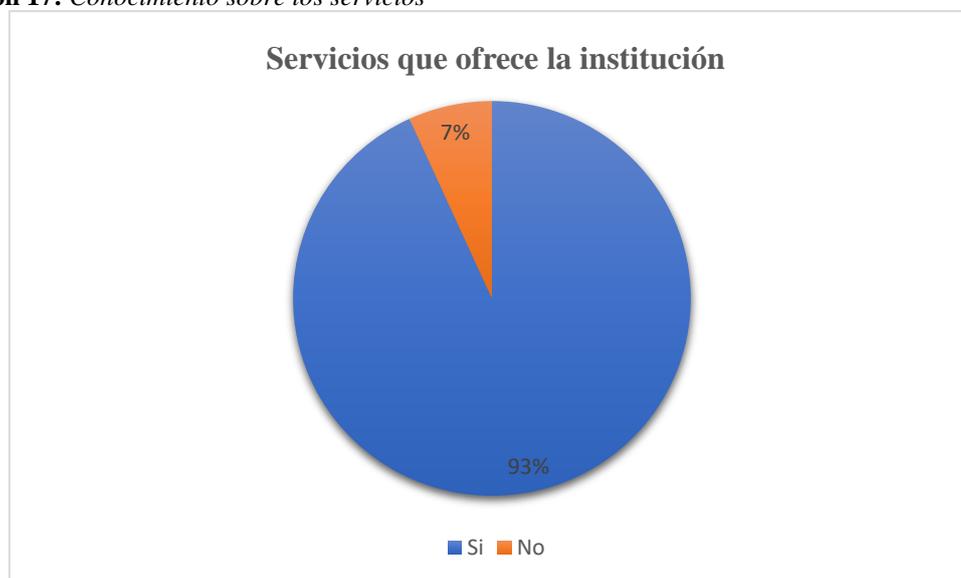
1. ¿Usted conoce todos los servicios que brinda la Caja de Ahorro?

Tabla 16: Conocimiento de los servicios que brinda la institución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	93%
No	13	7%
Total	191	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 17: Conocimiento sobre los servicios



Análisis:

La mayoría de los socios encuestados de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix mencionan que sí tienen conocimiento de todos los servicios que ofrece la institución. Sin embargo, el 7% de ellos indican que no lo conocen de manera total; a pesar de que es una cantidad pequeña es importante que la institución dé a conocer más sobre los servicios que ofrece la misma.

2. ¿Cómo considera usted sobre la atención al cliente que brinda el personal de la institución?

Tabla 17: Atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	152	80%
Regular	39	20%
Mala	0	0%
Total	191	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 18: Atención al cliente



Análisis:

Según los resultados de la encuesta aplicada, el 80% de los socios de la institución afirman que la atención recibida es buena, mientras que, la diferencia indica que la atención es regular. Cabe destacar que la atención que reciben los socios por parte del personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix se mantiene en un rango moderado, sin embargo, es importante mejorar la atención a fin de fidelizar al cliente.

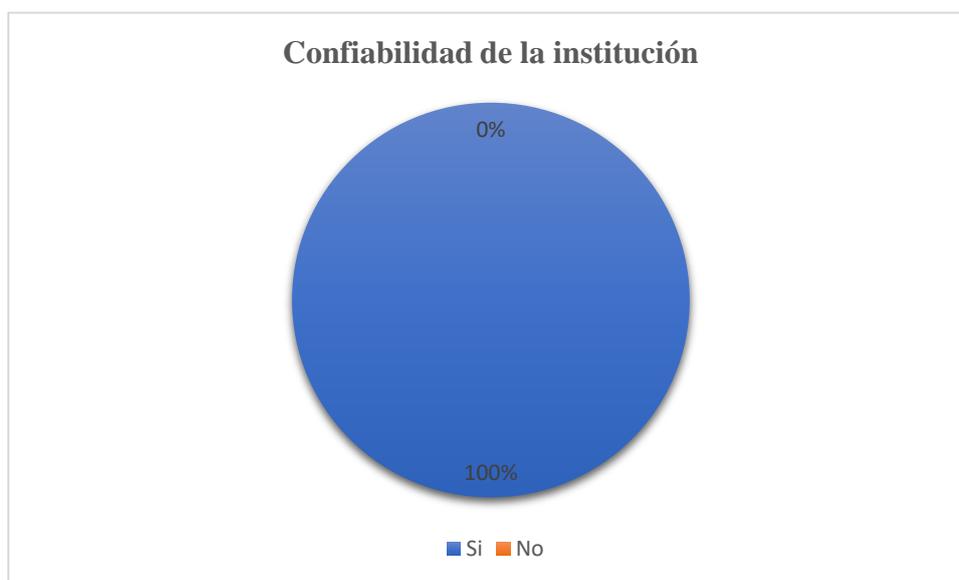
3. ¿Usted cree que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix es una institución confiable?

Tabla 18: *Confiabilidad de la institución*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	191	100%
No	0	0%
Total	191	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 19: *Confiabilidad en la institución*



Análisis:

La totalidad de los socios encuestados afirman que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix sí es una institución confiable, lo cual hace que la entidad tenga una ventaja por parte de sus socios, teniendo en cuenta que ellos son la clave fundamental para el desarrollo de la institución.

4. ¿Se siente satisfecho al pertenecer como socio de la Caja de Ahorro y Crédito

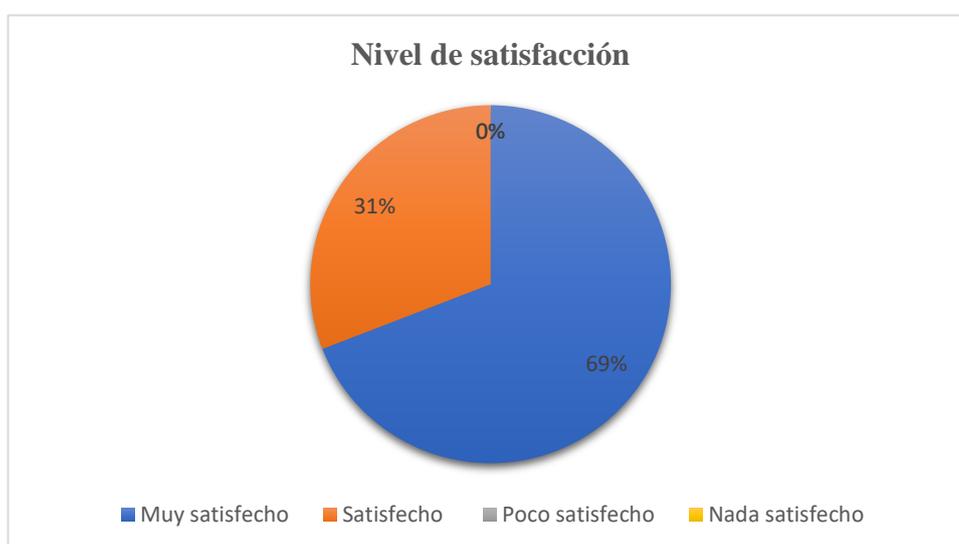
Grupo Fénix?

Tabla 19: Nivel de satisfacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	132	69%
Satisfecho	59	31%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	191	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 20: Nivel de satisfacción



Análisis:

Según los resultados el 69% de los socios encuestados se sienten muy satisfechos de pertenecer a la institución, mientras que el 31% de los socios mencionan que se sienten satisfechos. Esto indica que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix posee una fuerte posición frente a sus clientes, provocando la fidelización de sus socios que podría evidenciarse como una de sus fortalezas.

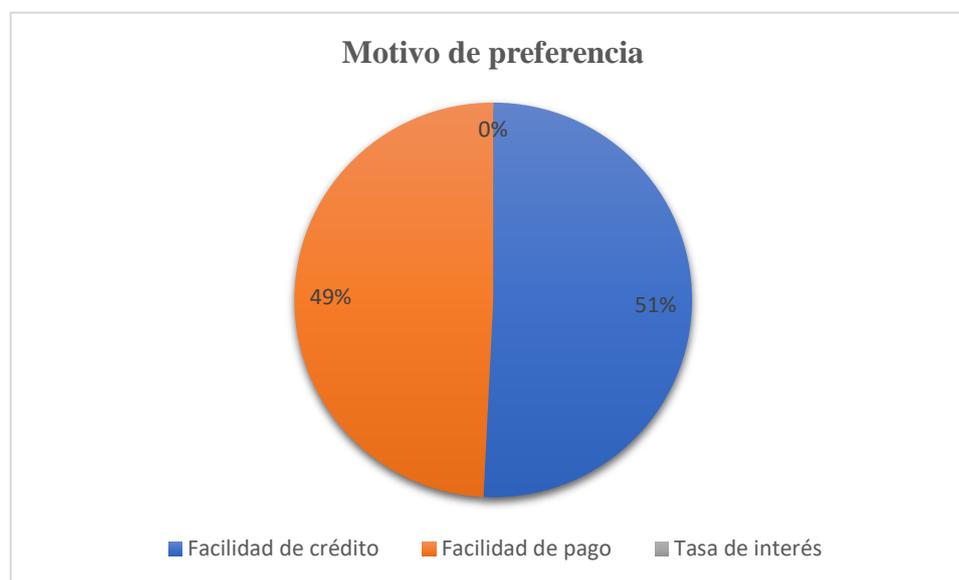
5. ¿Cuál es el motivo por el cual prefiere a la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix respecto a otras instituciones financieras?

Tabla 20: *Motivo de preferencia a la Caja de Ahorro*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Facilidad de crédito	97	51%
Facilidad de pago	94	49%
Tasa de interés	0	0%
Total	191	100%

Fuente: Investigación de campo

Ilustración 21: *Motivo de preferencia*



Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar dos motivos importantes por la cual prefieren a la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix respecto a otras instituciones financieras; el primero es la facilidad de crédito, ya que la institución no solicita el encaje correspondiente para el otorgamiento del crédito y el segundo es la facilidad de pago, puesto que el personal de la institución acude a sus puestos de trabajo para realizar el respectivo cobro de sus créditos.

3.3.3. Entrevista aplicada al gerente de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix

Tabla 21: Entrevista gerente

Pregunta	Respuesta
¿Qué tiempo lleva la institución desarrollándose en el mercado?	Fue constituida en el año 2018 mediante la personería jurídica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
¿Qué tipos de servicios ofrece la institución?	La institución ofrece servicios de ahorro, crédito y pagos de servicios básicos mediante la Red de Servicios Facilito.
¿La Caja de Ahorro cuenta con una misión y visión claramente definidas y documentadas?	Actualmente la institución no cuenta con una misión y visión.
¿La Caja de Ahorro cuenta con políticas institucionales?	Sí cuenta con políticas, pero no se encuentran escritas ni documentadas.
¿La institución tiene bien establecido cuáles son sus objetivos?	No, solo se trabaja de forma empírica.
¿Existen valores corporativos en la institución?	No, pero el personal trabaja de acuerdo a los principios éticos.
¿La institución cuenta con un organigrama en donde se pueda identificar los niveles jerárquicos?	La Caja de Ahorro no cuenta con un organigrama bien establecido. Sin embargo, los empleados de la institución sí conocen al jefe inmediato.
¿Existe un documento en donde se especifican las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada personal de la institución de acuerdo a su cargo?	No, el personal realiza sus actividades diarias de acuerdo a su experiencia e indicaciones que le son expuestas al momento de ingresar al trabajo.
¿La institución realiza planificaciones que permitan establecer objetivos, metas o proyectos a futuro? ¿Se encuentran documentadas?	Sí, pero solo se realiza una planificación a corto plazo. Sin embargo, estas no se encuentran documentadas ni escritas.
¿Se realiza la supervisión de las actividades que realiza el personal?	Sí, pero con mayor frecuencia se los realiza al personal de crédito y cobranza a fin de verificar las carteras de crédito.
¿Usted mantiene una comunicación adecuada con los empleados de la institución?	Sí, ya que el personal me puede informar acerca de cualquier problema que se le pueda atravesar en su cargo, sin timidez alguna.
¿El personal de la institución recibe capacitación de acuerdo a sus funciones?	No se ha realizado capacitaciones a ninguno de los empleados, debido a la falta de tiempo y conocimiento acerca de los programas de capacitación.

¿Existe un mapa de procesos en el que se expone la actividad económica de la institución?	Actualmente no contamos con un mapa de procesos, no obstante, el personal sí conoce de forma práctica y empírica los procedimientos que deben realizar en los diferentes procesos existentes en la institución.
¿Qué tipo de acciones se aplican para administrar el riesgo en las actividades de la institución?	Actualmente la institución no cuenta con la gestión de riesgos, pero sí lo identificamos de manera empírica.
¿Qué ventajas ofrece la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix con respecto a otras instituciones financieras?	Una de las ventajas que tiene Caja de Ahorro respecto a otras instituciones financieras es que nuestros servicios llegan a lugares rurales del cantón Otavalo, a los pequeños emprendedores, comerciantes y artesanos.
¿Existen otras instituciones que brindan el mismo servicio?	Sí, actualmente se están creando muchas Cajas de Ahorro cerca de la comunidad.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la institución

3.3.3.1. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

De acuerdo a la entrevista aplicada al Gerente Sr. Diego Cachiguango, se identificó que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix no cuenta con una misión y visión. Así mismo, los objetivos, políticas y valores no están claramente definidos ni documentados. En cuanto a su estructura organizacional, la institución no cuenta con un organigrama en el que se pueda identificar los niveles jerárquicos, de la misma forma mencionó la inexistencia de un documento en donde se pueda especificar las funciones, cargos, perfiles profesionales y responsabilidades que debe cumplir el personal de la institución. Respecto a la planificación la institución sí lo realiza, pero de manera informal, es decir, nada está escrito.

Los controles realizados no son adecuados, debido a que solo se realiza al personal de crédito y cobranza. La comunicación que existe con el personal de la institución es adecuada.

Sin embargo, no existe un plan de capacitación para los empleados que ayuden a fortalecer sus competencias, conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño de su cargo. Por otro lado, la institución no cuenta con un sistema de gestión de riesgos, pues estos son identificados de manera empírica. Además, no se encuentra establecido el mapa de procesos en el que se detallan de forma ordenada las actividades que debe realizar el personal en el proceso involucrado.

3.3.4. Entrevista aplicada a la contadora de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix

Tabla 22: Entrevista contadora

Preguntas	Respuestas
¿La institución utiliza algún sistema contable?	Sí, el sistema contable que utiliza se llama SISCAC mediante el cual se registran los ingresos, egresos, así como los ahorros y la cartera de créditos de los socios de la institución.
¿La Caja de Ahorro posee un catálogo y dinámica de cuentas?	Sí, este viene incluido en el sistema contable que utiliza la institución. Sin embargo, no existe la dinámica de cuentas.
¿Cuál es el Organismo regulador para este tipo de institución?	El organismo regulador para este tipo de institución es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria quien es sujeto de acompañamiento y de control.
¿Usted conoce con claridad las funciones que debe realizar dentro de la institución? ¿Se encuentran documentadas?	Sí, lo realizo de acuerdo a mi experiencia, pero no existe un documento en el que se identifique las funciones que debo realizar y cumplir.
¿Se realiza de manera oportuna el pago de las obligaciones tributarias y laborales de la institución?	Sí, la institución cumple de manera oportuna con sus obligaciones tributarias al SRI, con el pago de las declaraciones del Impuesto a la Renta para lo cual se sube al sistema los estados financieros solicitados. En cuanto a las obligaciones patronales – IESS no todo el personal se encuentra registrado, debido a la alta rotación del personal, por lo cual solo se paga mediante facturas como honorarios profesionales.

¿Cuáles son los estados financieros que usted elabora y con qué frecuencia lo realiza?	El Balance General y el Estado de Resultados, se realizan trimestralmente.
¿Se realizan los análisis financieros utilizando los indicadores financieros para medir la gestión de la institución?	No, solo se realiza un análisis general de los estados financieros.

Fuente: Entrevista aplicada a la contadora de la institución.

3.3.4.1. Análisis de la entrevista aplicada a la contadora de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

Según la entrevista realizada a la Ing. Tituaña Yamberla Blanca Azucena, se identificó que la institución cuenta con un sistema contable llamada SISCAC en el que está incluido el catálogo de cuentas mediante el cual se realiza los registros contables de los ingresos y egresos que posee la entidad, no obstante, el sistema no posee la dinámica de cuentas.

El organismo regulador para este tipo de institución es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria quien es sujeto de acompañamiento.

Por otra parte, la institución sí cumple de manera oportuna con sus obligaciones tributarias al SRI con el pago de las declaraciones del Impuesto a la Renta para lo cual se sube al sistema los estados financieros solicitados. En cuanto a las obligaciones patronales – IESS, no todo el personal se encuentra registrado, debido a la alta rotación del personal, por la cual solo se paga mediante facturas como honorarios profesionales. La contadora sí conoce las funciones que debe realizar, pero estas no se encuentran plasmadas en un documento, es decir, que no cuenta con un manual de funciones.

Los estados financieros que se realizan son el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, los cuales se elaboran de manera trimestral, pero no hacen uso del análisis financiero de manera adecuada, es decir, no se utilizan los indicadores financieros para medir la liquidez, solvencia y rentabilidad de la institución.

3.3.5. Análisis de la ficha de observación realizada en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo

Fénix

Con la visita a la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix se identificó que existe un buen ambiente laboral, así mismo, la infraestructura física de la institución es muy buena, cuenta con equipos tecnológicos de calidad; lo cual permite al personal desarrollar de manera adecuada sus actividades.

Se identificó la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos de los procesos que se realizan en la institución. Por otra parte, el proceso de captación y colocación del dinero se realiza de forma apropiada. Se comprobó que la atención al cliente por parte del personal de la institución es muy buena.

3.3.6. Ficha de revisión documental

Ficha N° 1	Regulación caja de ahorro
¿Las cajas de ahorro pueden recibir financiamiento de otras instituciones?	En el Art. 458 del Código Orgánico Monetario y Financiero menciona que las las cajas de ahorro que obtienen la personería jurídica podrán recibir financiamiento para su desarrollo y fortalecimiento por parte de las entidades públicas y organizaciones del sector de economía popular y solidaria.
¿Existe fortalecimiento para las cajas de ahorro?	En el Art. 3 de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, tiene por objeto potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay.
¿Cuáles son las prohibiciones para las cajas de ahorro?	En el Art. 458 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que las cajas de ahorro no pueden captar fondos de terceros, ni abrir sucursales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-DNLSF 2018 - 006

3.4. Matriz FODA

Tradicionalmente, el análisis interno de la institución ha perseguido determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades con la finalidad de mantener y desarrollar una ventaja competitiva, mientras que en el análisis externo se tiene oportunidades y amenazas las cuales no pueden ser controladas, ya que son factores que están fuera del alcance de la institución, mismas que pueden afectar al rendimiento de la institución.

A continuación, se presenta la matriz FODA que está integrada por los aspectos internos y externos de la empresa. Esta se elaboró en base a la información recopilada de la aplicación de las técnicas de investigación como son: la encuesta, entrevista y la ficha de observación y documental al personal y socios de la institución.

Tabla 23: Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
F1: Comunicación interna fortalecida.	O1: Apoyo de financiamiento por parte de organizaciones.
F2: Sistema contable óptimo.	O2: Fortalecimiento al sector popular y solidario.
F3: Buena atención al cliente.	O3: Poder de negociación con los clientes.
F4: Infraestructura apropiada.	O4: Avance en equipos tecnológicos.
F5: Personería jurídica por la SEPS.	
Debilidades	Amenazas
D1: Ausencia de la filosofía empresarial.	A1: Liquidación de la Caja de Ahorro.
D2: No dispone de un organigrama.	A2: Prohibición de captación de fondos de terceras personas.
D3: Inexistencia del manual de funciones y procedimientos.	A3: Competencias en servicios financieros es muy alta.
D4: Inapropiada planificación institucional.	A4: Limitación de apertura de sucursales.
D5: No cuenta con un sistema de control interno.	
D6: No se realiza capacitación al personal.	
D7: Alta rotación del personal.	
D8: Incremento de morosidad cartera de créditos	
D9: No se efectúan análisis financieros para la toma de decisiones.	

Fuente: Investigación primaria y secundaria

3.5. Cruces estratégicos

Tabla 24: Cruces estratégicos

Estrategia ofensiva (FO)	Estrategia de orientación (DO)
<p>F5-O1: Al estar legalmente constituida por la SEPS, la institución puede buscar apoyo de financiamiento a las diferentes organizaciones.</p>	<p>D6-O3: Contar con personal altamente capacitado que tenga competencias, conocimientos y habilidades ayuda a la captación de más socios para la institución.</p>
<p>F1-O3: Ofrecer información oportuna sobre el servicio financiero a todos los socios.</p>	<p>D1-O2: Si el personal de la institución trabaja conforme a la filosofía empresarial generará resultados beneficiosos para la misma, y por ende ayudará a fortalecer la economía de los socios de la comunidad.</p>
<p>F4 - O4: Al contar con una infraestructura apropiada, la institución puede implementar diferentes instrumentos tecnológicos que ayuden al desarrollo de las actividades.</p>	<p>D3-O3: Contar con un manual de funciones y procedimientos permitirá a la institución mejorar la ejecución de sus actividades a fin de ofrecer un servicio de calidad que permita obtener la confiabilidad de los socios.</p>
Estrategia defensiva (FA)	Estrategia de supervivencia (DA)
<p>F3-A3: El personal de la institución ofrece una apropiada atención al cliente a fin de fidelizar a sus socios de manera que no asistan a la competencia, es decir, a otras instituciones financieras.</p>	<p>D9-A1: Realizar un adecuado análisis financiero con el uso de los indicadores permitirá obtener información financiera real sobre la situación de la institución, con el fin de tomar decisiones pertinentes por parte del gerente, para evitar la liquidación de la caja de ahorro.</p>

Fuente: Investigación primaria y secundaria

3.6. Conclusión diagnóstica

Una vez realizado el diagnóstico técnico situacional de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, se pudo identificar que la institución no cuenta con una filosofía empresarial bien definida ni documentada. En cuanto a su estructura organizacional carece de un organigrama en el que se pueda identificar los niveles jerárquicos, lo cual provoca una descoordinación entre los socios en la toma de decisiones. Además, la institución no posee un manual de funciones y procedimientos, esto dificulta que el personal no realice las actividades de manera eficiente y eficaz. Respeto a la planificación y control, no se efectúan de manera formal ni oportuna. Se identificó la inexistencia de un plan de capacitación que ayude a fortalecer las competencias, conocimiento y habilidades del personal que ayuden a mejorar el desempeño laboral. Entre los aspectos positivos se evidenció la existencia de una buena comunicación entre el personal de la institución y la buena atención a sus socios.

Con relación a la administración financiera, la institución cuenta con un sistema contable que le permite registrar los ingresos, egresos, ahorros y la cartera de créditos. Sin embargo, no existe la dinámica de cuentas. Asimismo, para la realización de los informes financieros no se emplean los índices financieros que permitan conocer detalladamente la liquidez, solvencia y rentabilidad de la institución. Por otro lado, no todo el personal se encuentra registrado en el IESS, debido a la alta rotación del personal, por la cual solo se paga mediante facturas como honorarios profesionales.

Frente a estas circunstancias se propone la elaboración de un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro, ya que es una herramienta que permitirá proporcionar una serie de información que permita mejorar los procesos internos de la institución y mediante ello perfeccionar la calidad del servicio financiero, lo cual permitirá el desarrollo y crecimiento de la institución.

CAPÍTULO IV

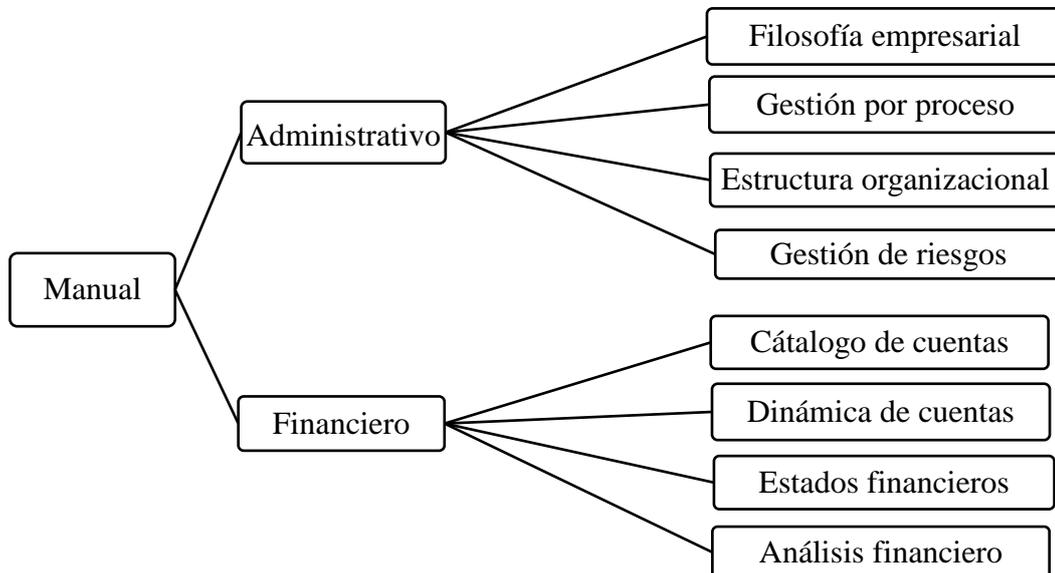
4. Propuesta

4.1. Introducción

En el presente capítulo se elaborará el manual administrativo y financiero que sirva como herramienta de soporte para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, la cual contiene información ordenada y sistemática en el que se determina claramente los objetivos, normas, políticas, procedimiento y funciones que debe cumplir el personal de la institución, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera para el logro de los objetivos trazados. Así mismo, el manual brindará información financiera que permita a la alta dirección tomar decisiones adecuadas.

La elaboración de la propuesta se visualiza de la siguiente manera:

Ilustración 22: Esquema de la propuesta



Fuente: Investigación propia

4.2. Objetivo

Diseñar un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.

4.3. Propuesta administrativa

4.3.1. Filosofía empresarial

La filosofía empresarial está integrada por la misión, visión, valores, principios, políticas y objetivos que desea transmitir la empresa al brindar su servicio, la misma que sea base para desarrollar una cultura organizacional de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

4.3.1.1. Denominación de la empresa y logotipo.

Denominación: “Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix”

Ilustración 23: *Logotipo de la institución*



4.3.1.2. Misión.

La misión de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix es: “Somos una institución financiera que se caracteriza principalmente por ofrecer servicios de ahorro y crédito a sectores rurales del cantón Otavalo, generando el desarrollo económico, popular y solidario”.

4.3.1.3. Visión.

La visión de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix es: “Para el año 2026 la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix será una institución sólida, solvente, competitiva y reconocida a nivel provincial en la prestación de servicios de intermediación financiera de calidad, con personal altamente capacitado, impulsando el desarrollo económico de los socios”.

4.3.1.4. Valores y principios corporativos.

Los valores corporativos y principios de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix son:

Ilustración 24: Valores y principios



Fuente: (Morillo Muñoz, 2020)

4.3.1.5. Objetivos estratégicos.

- Incrementar en un 30% el número de socios tanto para los créditos como para los ahorros de las áreas rurales de la provincia mediante la aplicación de la estrategia de publicidad en los próximos 12 meses.
- Perfeccionar el desarrollo de competencias, conocimientos y habilidades del personal de la institución mediante las capacitaciones constantes en temas relacionados a sus cargos.
- Mejorar los procesos internos de la institución a través de la implementación de un manual administrativo y financiero.
- Posicionar a la institución mediante la implementación de nuevos servicios a fin de cumplir con las expectativas de los socios y clientes.

4.3.1.6. Políticas administrativas.

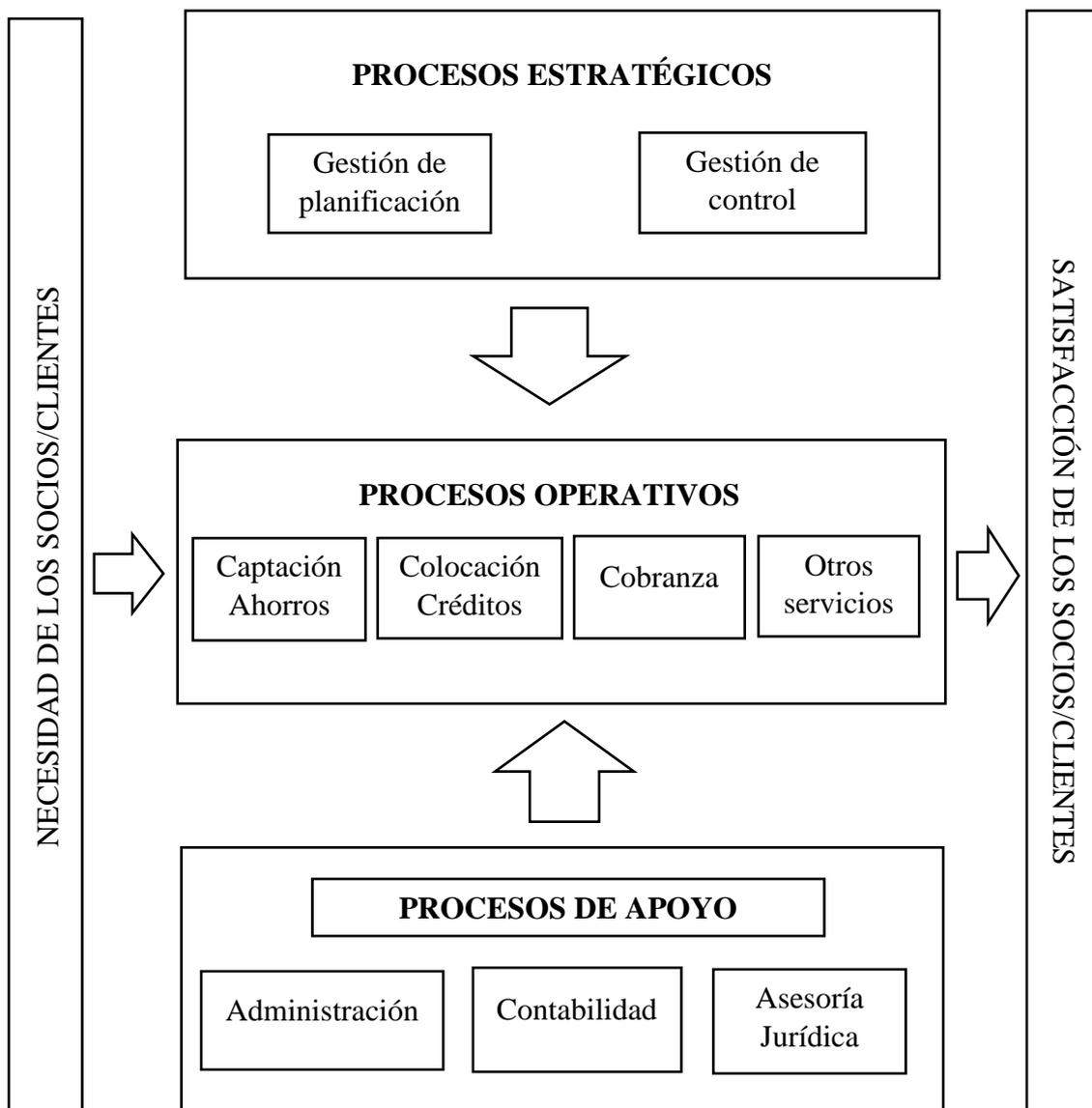
- Promover la filosofía empresarial de la institución a todos los empleados.
- El personal de la institución debe estar altamente capacitado de acuerdo a su cargo.
- Mantener el área de trabajo limpio y ordenado.
- Todo el personal debe usar el uniforme formal para acudir a su puesto de trabajo.
- Cada personal hará el uso adecuado e íntegro de los activos informáticos correspondientes a su cargo.
- Todo el personal usará de manera visible la credencial de trabajo.
- El personal deberá cumplir con el horario de trabajo establecido por la institución.
- Promover el respeto al medio ambiente mediante el ahorro de energía y la reutilización de las hojas de papel.

4.3.2. Gestión por procesos

4.3.2.1. Mapa de procesos.

A continuación, se presenta el mapa de proceso de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix en el cual se visualiza de forma clara todos los procesos que realiza la institución.

Ilustración 25: Mapa de proceso



Fuente: (Rodríguez Muñoz & Pérez Fernández, 2018)

4.3.2.2. Manual de procedimientos.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX

Carabuela - Otavalo – Imbabura - Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Presentación

El presente manual precisa los procedimientos de los procesos administrativos y financieros de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, a fin de contribuir, mejorar y orientar al personal en las actividades encomendadas y mediante ello lograr alcanzar los objetivos de la institución.

Objetivo

Servir como guía de información para el personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix acerca de los procesos y procedimientos existentes en el desarrollo de las actividades de la institución.

Alcance

El presente manual de procedimientos está dirigido para el personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que ejecuta actividades administrativas y financieras dentro de la institución.

4.3.2.2.1. Formato de procesos.

Tabla 25: Manual de proceso captación/ahorro

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 001	
	PROCESO: Captación / Ahorro		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Captar fondos económicos a fin de disponer liquidez en la institución y mediante ello brindar a los socios un servicio de ahorro confiable y eficiente.</p>			<p>Responsable: Cajera – secretaria</p>	
<p>Entrada: Dinero – efectivo del socio</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Sistema software • Papeleta de deposito • Libreta de ahorro <p>Clientes: Socios y clientes</p> <p>Proveedores: Socios</p> <p>Salida: Servicio financiero de Ahorro / Satisfacción del cliente</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
Total, socios nuevos del año	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Trimestral
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 26: Manual de proceso colocación/ créditos

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 002	
	PROCESO: Colocación / Créditos		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Facilitar el servicio financiero mediante la otorgación de créditos a los socios de forma eficiente y segura, bajo las normas legales de control y las políticas establecidas por la institución.</p>			<p>Responsable: Oficial de créditos – Gerente</p>	
<p>Entrada: Servicio de crédito</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Sistema software • Papeleta de retiro • Libreta de ahorro • Tabla de amortización • Requisitos solicitados <p>Clientes: Socios y clientes</p> <p>Proveedores: Oficial de crédito y Gerente</p> <p>Salida: Dinero, Créditos aprobados / negados y satisfacción del cliente</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
Números Créditos otorgados mensuales	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Trimestral
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 27: Manual de proceso de cobranza

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 003	
	PROCESO: Cobranza		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Recuperar de manera eficiente y oportuna las carteras de créditos de los socios y en la fecha de vencimiento bajo las políticas establecidas por la institución.</p>			<p>Responsable: Oficial de cobranza</p>	
<p>Entrada: Reporte de la cartera de créditos</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Sistema software • Vehículo • Lista de carteras vencidas <p>Clientes: Socios</p> <p>Proveedores: Oficial de cobranza y Gerente</p> <p>Salida: Recuperación de carteras</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
<p>Carteras de créditos vencidas mensuales</p>	<p>% porcentaje</p>	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		<p>Mensuales</p>
<p>Revisado por: Gerente</p>			<p>Aprobado por: Asamblea general</p>	

Fuente: Investigación propia

Tabla 28: Manual de proceso otros servicios

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 004	
	PROCESO: Otros servicios		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Brindar el servicio de recaudación de servicios básicos a los socios y clientes de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix de forma ágil y eficiente a fin de satisfacer sus necesidades e intereses.</p>			Responsable: Cajera	
<p>Entrada: Servicio de recaudaciones de servicios básicos</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Sistema de Red de Servicios Facilito • Comprobantes / facturas <p>Clientes: Socios y clientes</p> <p>Proveedores: Cajera</p> <p>Salida: Comisiones ganadas y satisfacción del cliente</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
Comisiones ganadas mensuales	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Mensuales
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea General	

Fuente: Investigación propia

Tabla 29: Manual de proceso gestión de planificación

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 005	
	PROCESO: Gestión de Planificación		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Formular herramientas de planificación estratégica y operativa que ayude al cumplimiento de los objetivos propuestos por la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.</p>			Responsable: Gerente	
<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de la máxima autoridad • Herramientas de planificación • Cronograma de planificación • Presupuesto <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Recursos económicos • Recursos materiales <p>Clientes: Personal de la institución</p> <p>Proveedores: Presidente y Gerente</p> <p>Salida: Planificación estratégica y operativa</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medida	
Cumplimiento del cronograma de planificación	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$	Anual	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 30: Manual de proceso de gestión de control

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 006	
	PROCESO: Gestión de control		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Establecer un sistema de control de las actividades que se realizan dentro de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos.</p>			Responsable: Gerente	
<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de los altos directivos • Herramientas del Control <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Recursos económicos • Recursos materiales <p>Clientes: Personal de la institución</p> <p>Proveedores: Gerente y presidente</p> <p>Salida: Sistema de control interno</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medidas	Fórmula		Frecuencia de medida
Nivel de efectividad de la gestión institucional	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Semestral
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 31: Manual de proceso contabilidad

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 007	
	PROCESO: Contabilidad		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Ingresar al sistema contable SISCAC los ingresos y egresos de la Caja de Ahorro Grupo Fénix, así como la elaboración y análisis de los estados financieros.</p>			Responsable: Contadora	
<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de ingresos y egresos • Documentos fuentes <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Sistema Contable • Recursos materiales <p>Clientes: Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix</p> <p>Proveedores: Contadora y secretaria</p> <p>Salida: Estados financieros</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
% de ingresos/egresos de la institución	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Mensual
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 32: Manual de proceso administración

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 008	
	PROCESO: Administración		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Coordinar y dirigir las diferentes actividades que se realizan dentro de la institución a través del uso eficiente y eficaz de los recursos.</p>			Responsable: Gerente	
<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Recursos materiales <p>Clientes: Personal de la institución</p> <p>Proveedores: Gerente</p> <p>Salida: Solicitud y necesidad de recursos humanos/económico</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medida	
Nivel de desempeño del personal de la institución	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$	Semestral	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Tabla 33: Manual de proceso asesoría jurídica

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCESOS		Código: MP – 009	
	PROCESO: Asesoría Jurídica		Fecha de aprobación:	
			Página	001
			De	001
<p>Objetivo: Brindar asesoría a la Caja de Ahorro Grupo Fénix en los aspectos legales y jurídicos que se presenten en las actividades de la institución.</p>			<p>Responsable: Asesor jurídico</p>	
<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de servicios jurídicos y legales <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Equipos informáticos • Recursos económicos • Documento de leyes y reglamentos <p>Clientes: Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix</p> <p>Proveedores: Gerente</p> <p>Salida: Servicios jurídicos y legales</p>				
Seguimiento del proceso				
Indicador	Unidad de medida	Fórmula		Frecuencia de medida
Número de casos resueltos	% porcentaje	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$		Anual
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

4.3.2.2.2. Formato de procedimientos.

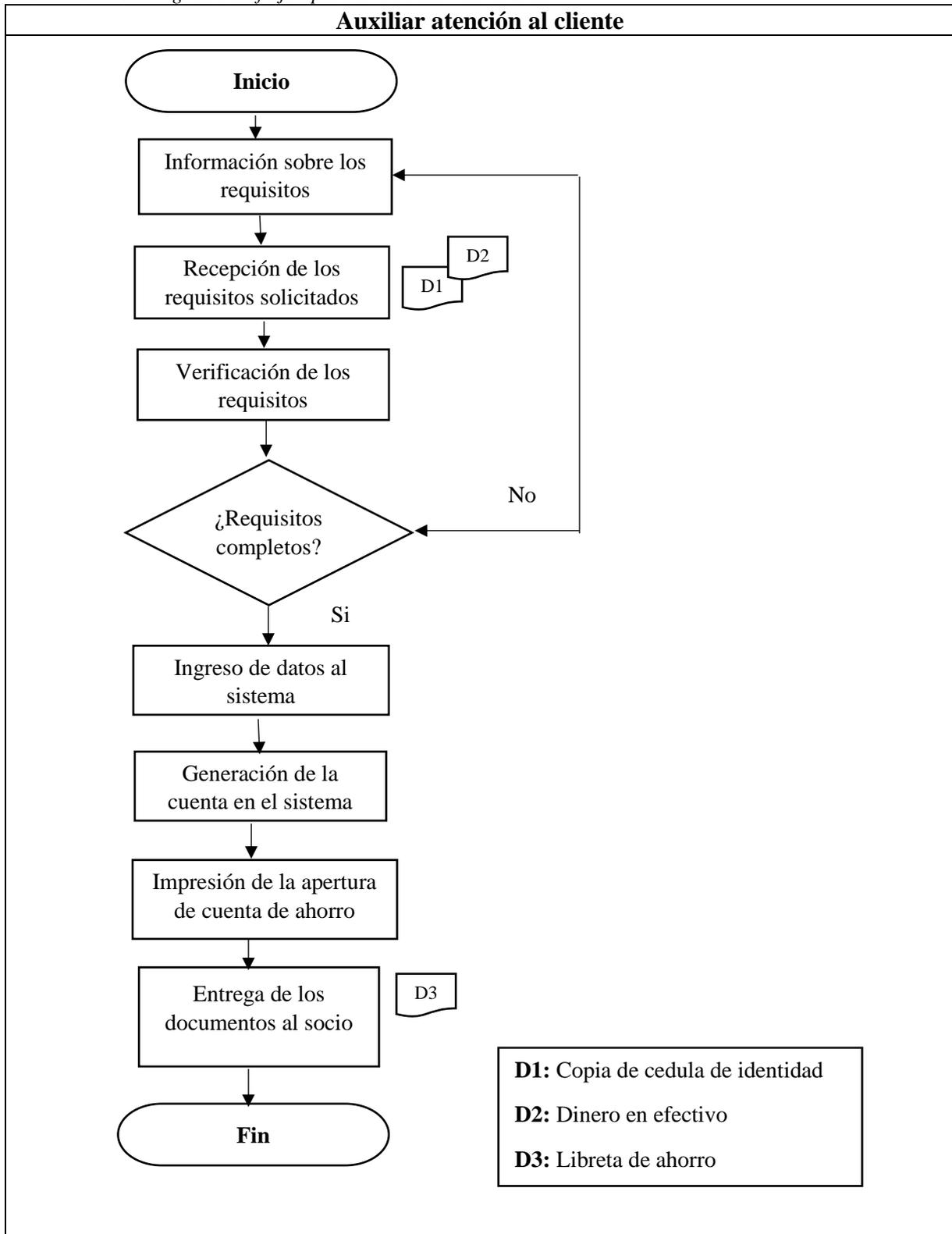
Tabla 34: Manual de procedimiento apertura de cuenta de ahorro

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 001		
	PROCESO: Captación / Ahorros		Fecha de aprobación:		
	Procedimiento: Apertura de cuenta de ahorro		Página	001	
			De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la correcta apertura de cuenta de ahorro de los socios.			Responsable: Auxiliar atención al cliente		
Alcance: Asegurar y mantener la base de datos de los socios con información aprobada y organizada de las cuentas de ahorro.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales del socio. • Monto mínimo de apertura de cuenta \$5,00. • Cuenta de ahorro de uso personal. 			
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro: es una cuenta que se crea en una institución financiera con el depósito de dinero en efectivo que permite ahorrar y guardar de manera segura. • Libreta de ahorro: es el documento en el que se registran los movimientos de depósitos y retiros del dinero. • Socio: Son las personas naturales o jurídicas que voluntariamente abren una cuenta de ahorro en la institución y estas a su vez pueden gozar de los servicios que ofrece la misma. 					
N°	Actividad		Participante		
1	Información sobre los requisitos para la apertura de una cuenta de ahorro.		Auxiliar atención al cliente		
2	Recepción de los requisitos solicitados.		Auxiliar atención al cliente		
3	Verificación de los requisitos solicitados.		Auxiliar atención al cliente		
4	Ingreso de los datos del socio al sistema.		Auxiliar atención al cliente		
5	Generación de la cuenta en el sistema.		Auxiliar atención al cliente		
6	Impresión de la libreta de ahorro.		Auxiliar atención al cliente		
7	Entrega de la libreta de ahorro al socio.		Auxiliar atención al cliente		
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de apertura de cuenta de ahorro

Ilustración 26: Diagrama de flujo apertura de cuenta de ahorro



Fuente: Investigación propia

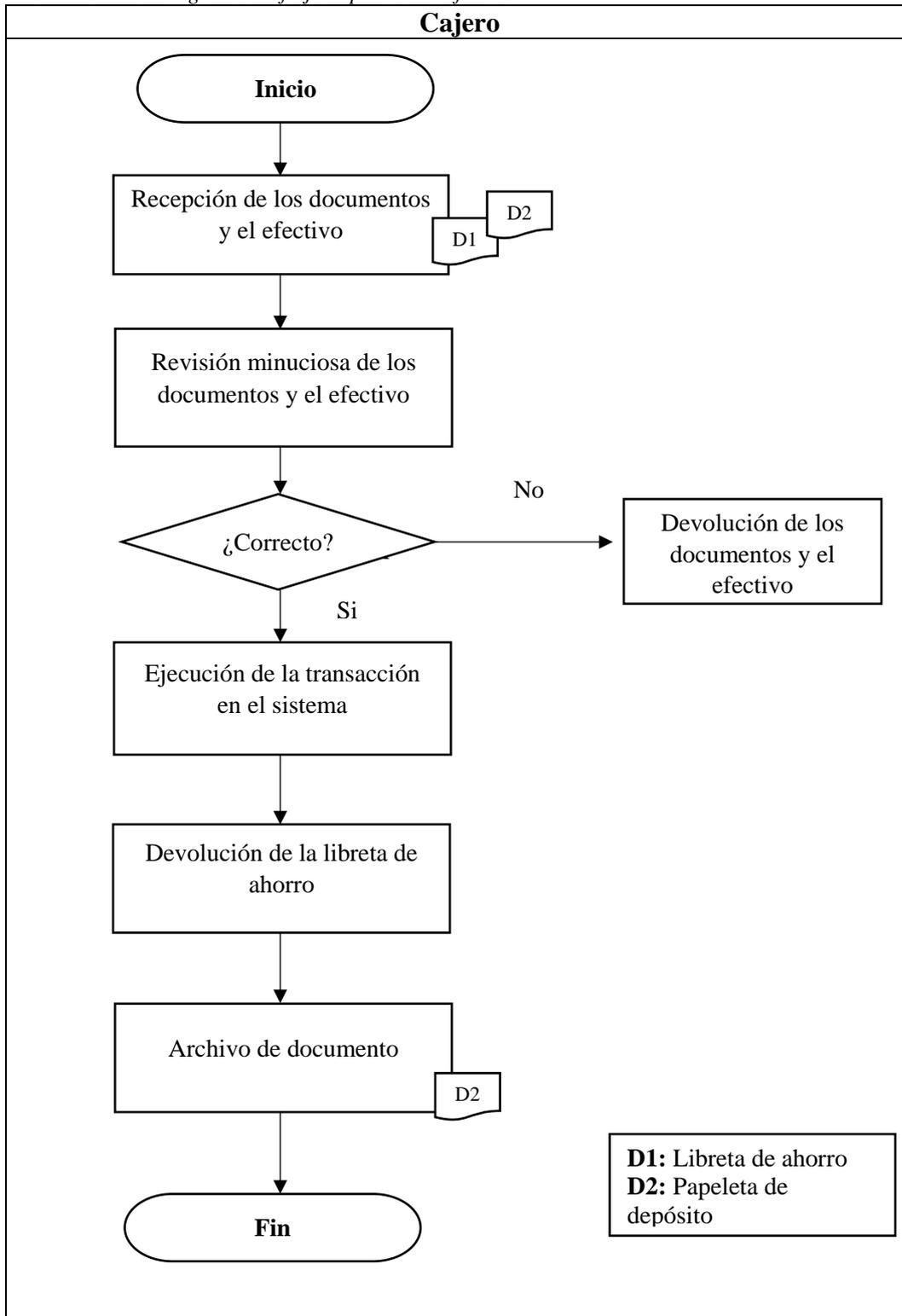
Tabla 35: Manual de procedimientos del depósito del efectivo

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 002	
	PROCESO: Captación / Ahorros		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Depósito de dinero en la cuenta de ahorro		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para el correcto depósito de dinero en la cuenta de ahorro.			Responsable: Cajero	
Alcance: Registro en el sistema los depósitos del dinero por parte de los socios en las cuentas de ahorro.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de depósito en perfecto estado sin errores ni manchones. • Verificación de la libreta de ahorro. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Depósito: Entrega de dinero en efectivo a la institución financiera. • Papeleta de depósito: Es un documento de constancia del depósito de dinero en la cuenta de ahorros en el que se registra: el número de cuenta, cantidad a depositar, nombre, firma y número de cédula del socio. 				
N°	Actividad		Participante	
1	Recepción de la libreta de ahorro, papeleta de depósito y el efectivo.		Cajero	
2	Revisión minuciosa de los documentos y del efectivo.		Cajero	
3	Ejecución de la transacción en el sistema.		Cajero	
4	Devolución de la libreta de ahorro.		Cajero	
5	Archivo de la papeleta de depósito.		Cajero	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo del depósito del efectivo en la cuenta de ahorros

Ilustración 27: Diagrama de flujo depósito del efectivo



Fuente: Investigación propia

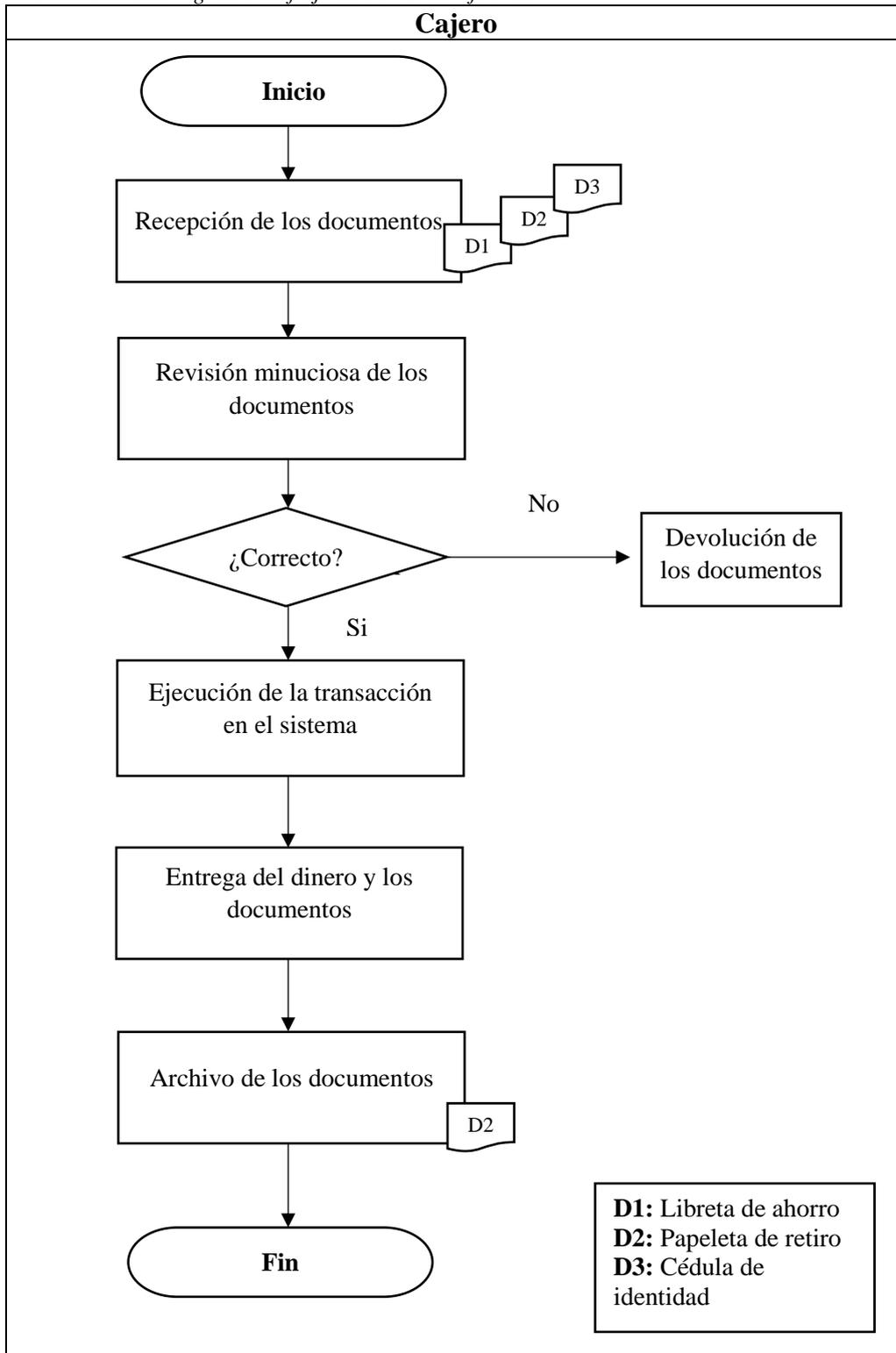
Tabla 36: Manual de procedimiento del retiro del efectivo de la cuenta de ahorros

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 003	
	PROCESO: Captación / Ahorros		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Retiro de dinero en la cuenta de ahorro		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para el correcto retiro de dinero en la cuenta de ahorro.			Responsable: Cajero	
Alcance: Registro en el sistema los retiros del dinero por parte de los socios en las cuentas de ahorro.		Políticas:		
		<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de retiro en perfecto estado sin errores ni manchones. • Verificación de la libreta de ahorro y la cédula de identidad. 		
Términos:				
<ul style="list-style-type: none"> • Retiro: Retirar el dinero en efectivo de la cuenta de ahorros. • Papeleta de retiro: Es un documento de constancia del retiro de dinero de la cuenta de ahorros en el que se registra: el número de cuenta, cantidad a retirar, nombre, firma y número de cédula del socio. 				
N°	Actividad		Participante	
1	Recepción de la libreta de ahorro, la papeleta de retiro y la cédula de identidad del titular o socio.		Cajero	
2	Revisión minuciosa de la papeleta de retiro, cédula de identidad y la disponibilidad de fondos.		Cajero	
6	Ejecución de la transacción en el sistema.		Cajero	
8	Entrega del dinero en efectivo y los documentos pertinentes.		Cajero	
9	Archivo la papeleta de retiro.		Cajero	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de retiro del efectivo de la cuenta de ahorros

Ilustración 28: Diagrama de flujo de retiro del efectivo



Fuente: Investigación propia

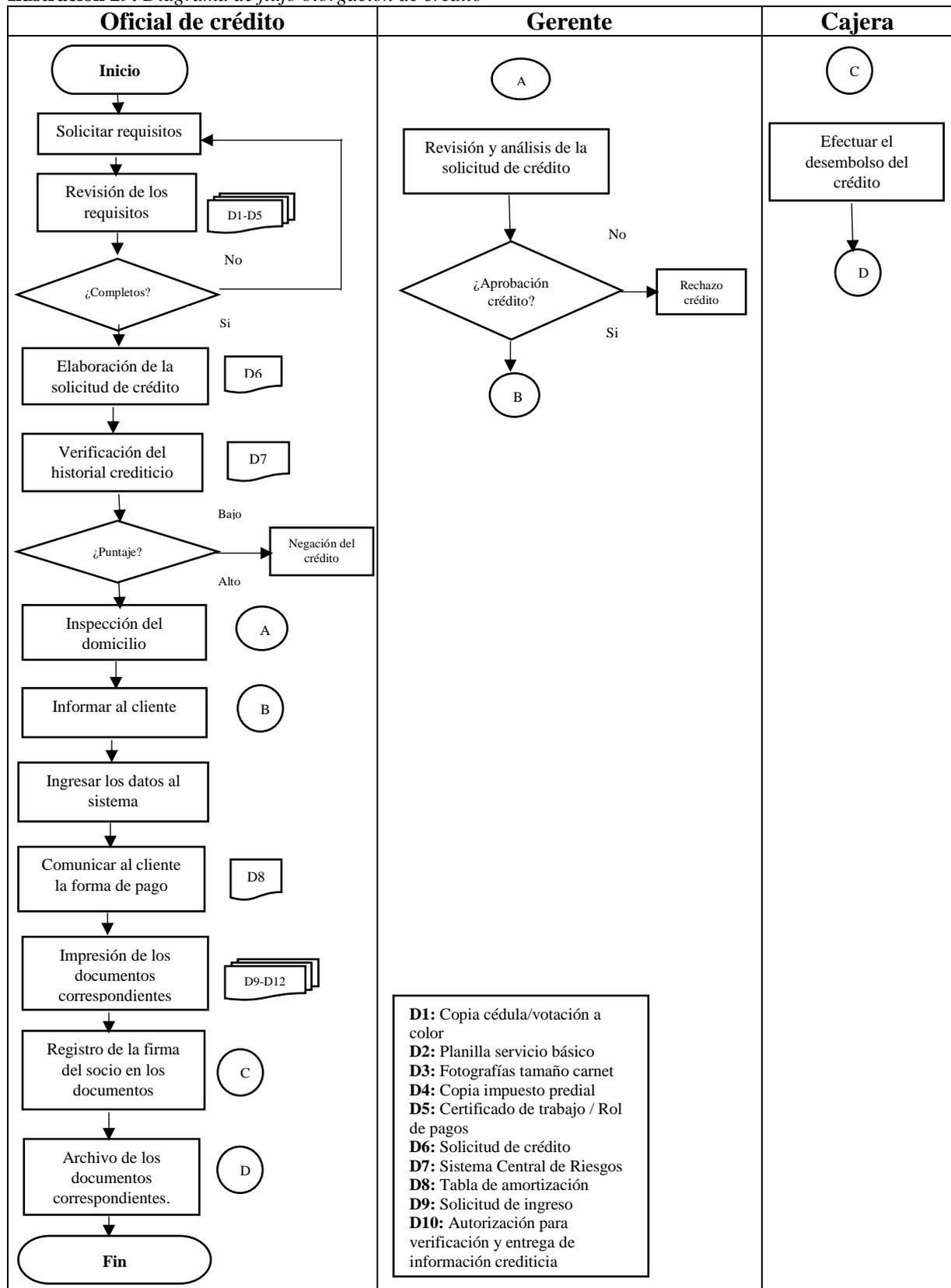
Tabla 37: Manual de procedimiento de otorgación de crédito

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 004	
	PROCESO: Colocación / Créditos		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Otorgación de crédito		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la otorgación de créditos a los socios.			Responsable: Oficial de crédito	
Alcance: Asegurar el análisis de la información presentada a fin de disminuir el riesgo del crédito		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Otorgación del crédito con la aprobación del gerente. • La otorgación del crédito se realizará en las instalaciones de la institución. • A partir de los \$2.000, 00 se le solicitará un garante. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Crédito: Es un servicio financiero en el que se otorga cierta cantidad de dinero a una persona natural o jurídica, el cual se deberá devolver con interés mediante pagos. • Solicitud de crédito: Es una herramienta en la que se registran los datos personales de la persona que desea el crédito. 				
N°	Actividad	Participante		
1	Solicitud de los requisitos para la otorgación de créditos.	Oficial de Crédito		
2	Revisión de los requisitos solicitados.	Oficial de Crédito		
3	Elaboración de la solicitud del crédito.	Oficial de Crédito		
4	Verificación del historial crediticio en el sistema Central de Riesgos.	Oficial de Crédito		
5	Inspección del domicilio del socio.	Oficial de Crédito		
6	Revisión y análisis de la solicitud de crédito.	Gerente		
7	Información al socio de la aprobación del crédito.	Oficial de Crédito		
8	Ingreso al sistema la solicitud del crédito.	Oficial de Crédito		
9	Información al cliente sobre la forma de pago diarios/ semanal o mensual.	Oficial de Crédito		
10	Impresión de los documentos correspondientes.	Oficial de Crédito		
11	Registro de la firma del socio/garante en los documentos correspondientes.	Oficial de Crédito		
12	Efectuación del desembolso del crédito.	Cajera		
13	Archivo de todos los documentos.	Oficial de Crédito		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo otorgación de crédito

Ilustración 29: Diagrama de flujo otorgación de crédito



Fuente: Investigación propia

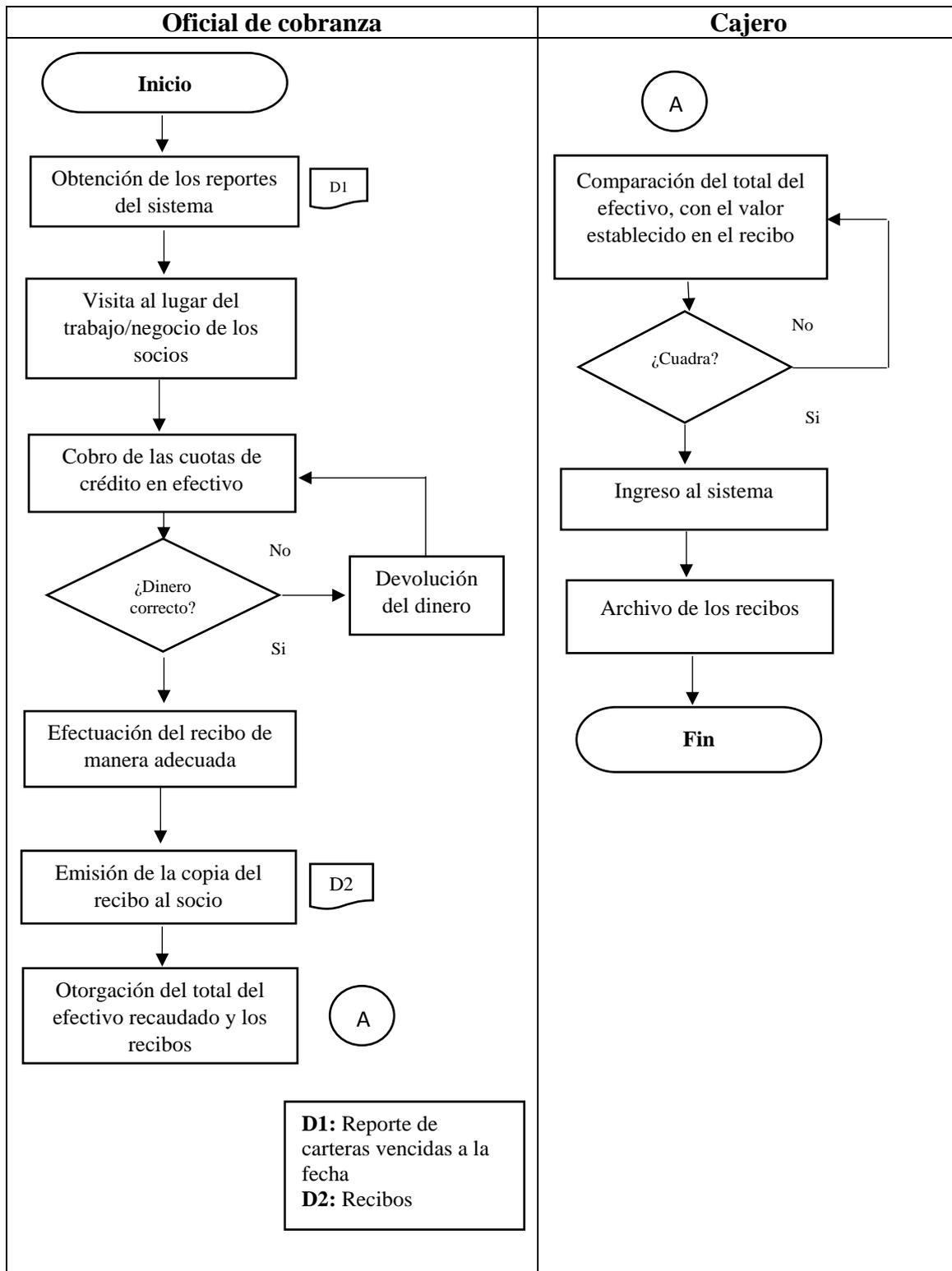
Tabla 38: Manual de procedimiento de recuperación de cartera

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 005	
	PROCESO: Cobranza		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Recuperación de cartera		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la recuperación de cartera de créditos a la fecha.			Responsable: Oficial de cobranza	
Alcance: Asegurar la recuperación de cartera a la fecha de los créditos otorgados a los socios.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el porcentaje de la cartera en 1,35%. • Enviar un mensaje de texto dos días antes de su vencimiento a los socios para recordarles su pago. 		
Términos: Recuperación de carteras: Es un conjunto de actividades efectuado por el oficial de cobranza a fin recuperar los pagos de crédito de los socios.				
N°	Actividad	Participante		
1	Obtención de los reportes del sistema de pagos vencidos a la fecha	Oficial de cobranza		
2	Visita a los puestos de trabajo/ negocio de los socios.	Oficial de cobranza		
3	Realización del respectivo cobro de las cuotas del crédito.	Oficial de cobranza		
4	Efectuación del recibo de manera adecuada en el que conste el nombre y la firma del socio, así como la cantidad pagada.	Oficial de cobranza		
5	Emisión de la copia del recibo al socio.	Oficial de cobranza		
6	Otorgación del total del efectivo recaudado y los recibos al cajero.	Oficial de cobranza		
7	Comparación del total del efectivo, con el valor establecido en el recibo.	Cajero		
8	Ingreso al sistema el efectivo recibido por cada socio.	Cajero		
9	Archivo de los recibos.	Cajero		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de recuperación de carteras

Ilustración 30: Diagrama de flujo de recuperación de carteras



Fuente: Investigación propia

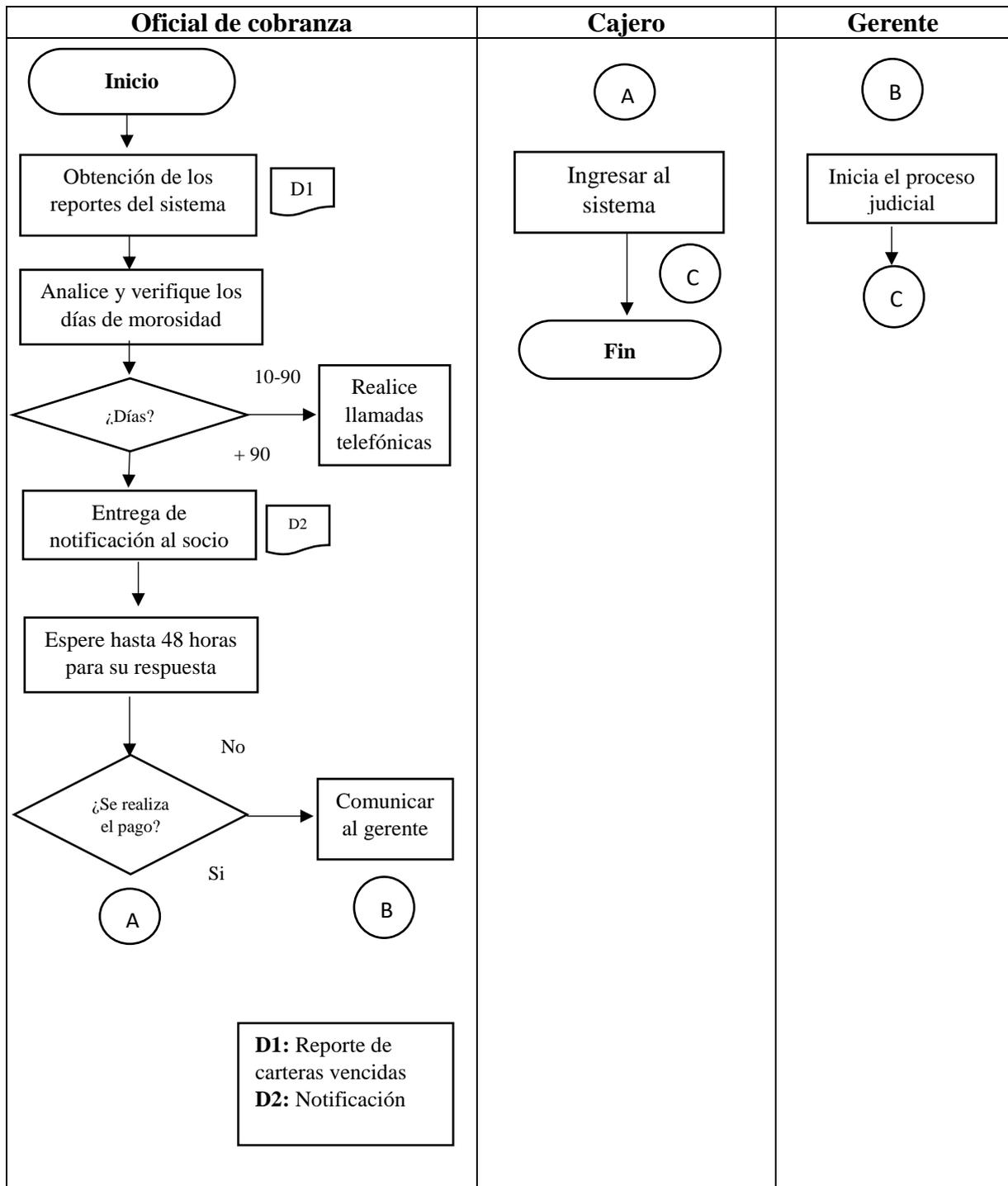
Tabla 39: Manual de procedimientos de recuperación de carteras vencidas

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 006	
	PROCESO: Cobranza		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Recuperación de cartera vencida.		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la recuperación de cartera de créditos vencidos / en mora.			Responsable: Oficial de cobranza	
Alcance: Asegurar la recuperación de cartera vencida y la entrega de notificaciones a los socios.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> Realizar una llamada telefónica a los socios que tienen de 10 a 90 días de retraso en sus pagos. Efectuar la notificación para los socios que tienen más de 90 días de retraso en sus pagos. Realizar visitas al domicilio del socio. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> Cartera vencida: Son los créditos que no se pagaron en la fecha estipulada o a la fecha de su vencimiento. Notificación: Es un documento en el que se detalla de manera clara el vencimiento de los pagos de la cartera de crédito. 				
N°	Actividad	Participante		
1	Obtención de los reportes del sistema de la cartera vencida.	Oficial de Cobranza		
2	Análisis y verificación de los días de morosidad.	Oficial de Cobranza		
4	Realización de llamadas telefónicas a los socios de 10 a 90 días de morosidad.	Oficial de Cobranza		
5	Entrega de las respectivas notificaciones a los socios de más de 90 días de morosidad.	Oficial de Cobranza		
6	Espere 48 horas para su respuesta	Oficial de Cobranza		
7	Alternativa ¿Se realiza el pago?	Oficial de Cobranza		
8	Si: Sigue con el procedimiento			
9	No: Informe al gerente para el proceso judicial	Oficial de Cobranza/ Gerente		
10	Ingreso al sistema para la recuperación de la cartera vencida.	Cajero		
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de recuperación de carteras vencidas

Ilustración 31: Diagrama de flujo de recuperación de carteras vencidas



Fuente: Investigación propia

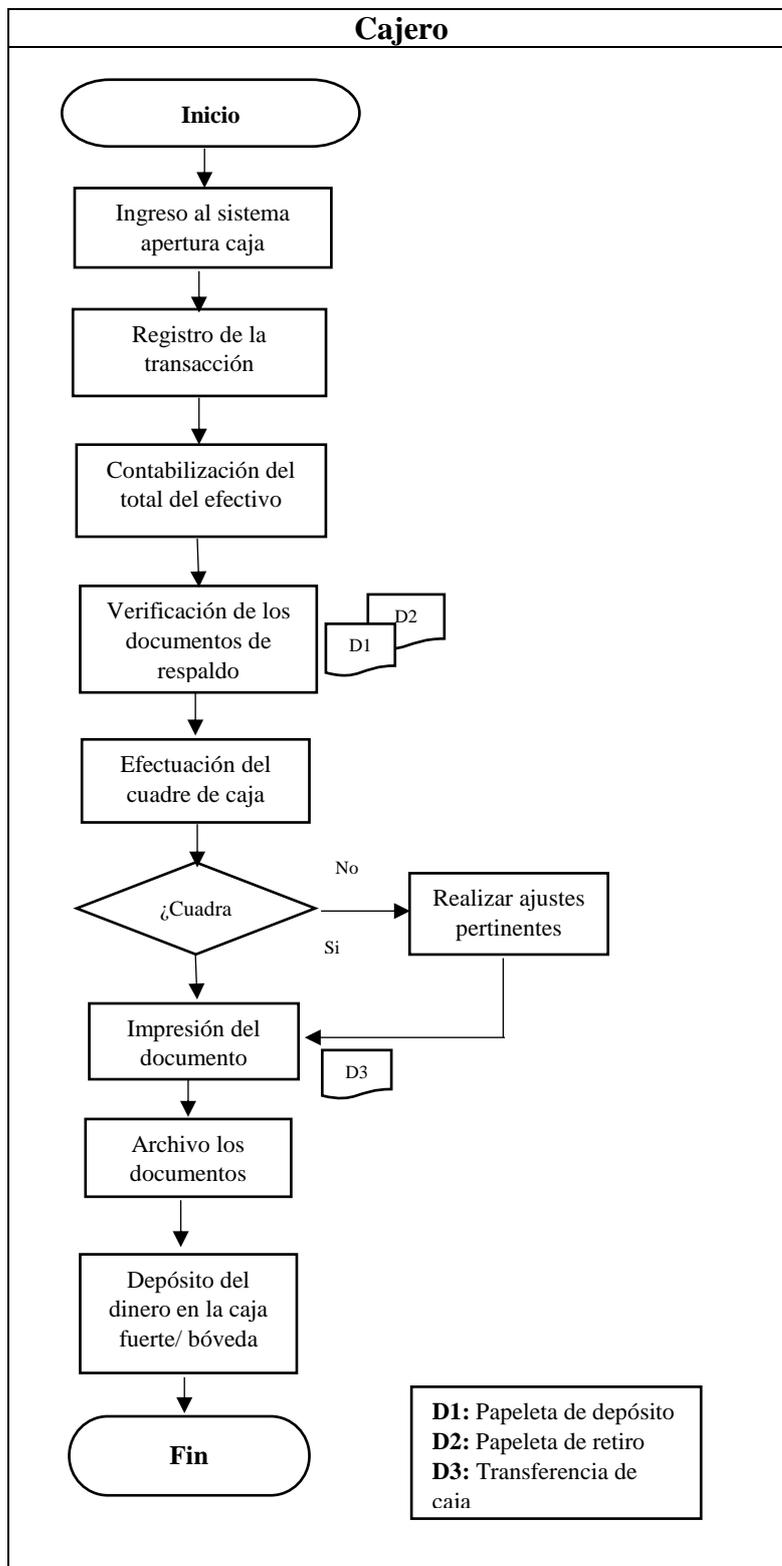
Tabla 40: Manual de procedimiento de apertura y cierre de caja

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 007		
	PROCESO: Otros servicios		Fecha de aprobación:		
	Procedimiento: Apertura y cierre de caja		Página	001	
			De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la apertura y cierre de caja.			Responsable: Cajero		
Alcance: Asegurar que la apertura y cierre de caja se efectúen de manera correcta a fin de disminuir el riesgo operativo que puede ocasionarse en la institución.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el cuadro de caja al finalizar el día. • Los valores recaudados deben ser depositados en la caja fuerte /bóveda 			
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de caja: Permite iniciar las actividades de la institución. • Cierre de caja: Se realiza al finalizar la jornada laboral a fin de verificar los ingresos y egresos de la institución. • Cuadro de caja: Cotejar el efectivo recaudado con los valores reportados en el sistema. 					
N°	Actividad	Participante			
1	Ingreso al sistema, opción apertura de caja.	Cajero			
2	Registro de la transacción con el valor del día anterior.	Cajero			
3	Contabilización del total del efectivo recaudado al finalizar la jornada laboral.	Cajero			
4	Verificación de los documentos de respaldo.	Cajero			
5	Efectuación del cuadro de caja en el sistema.	Cajero			
6	Impresión del documento de cierre de caja.	Cajero			
7	Archivo de las papeletas de depósito y retiro entre otros documentos de manera correcta y adecuada.	Cajero			
8	Depósito del efectivo en la caja fuerte/bóveda.	Cajero			
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de apertura y cierre de caja

Ilustración 32: Diagrama de flujo de apertura y cierre de caja



Fuente: Investigación propia

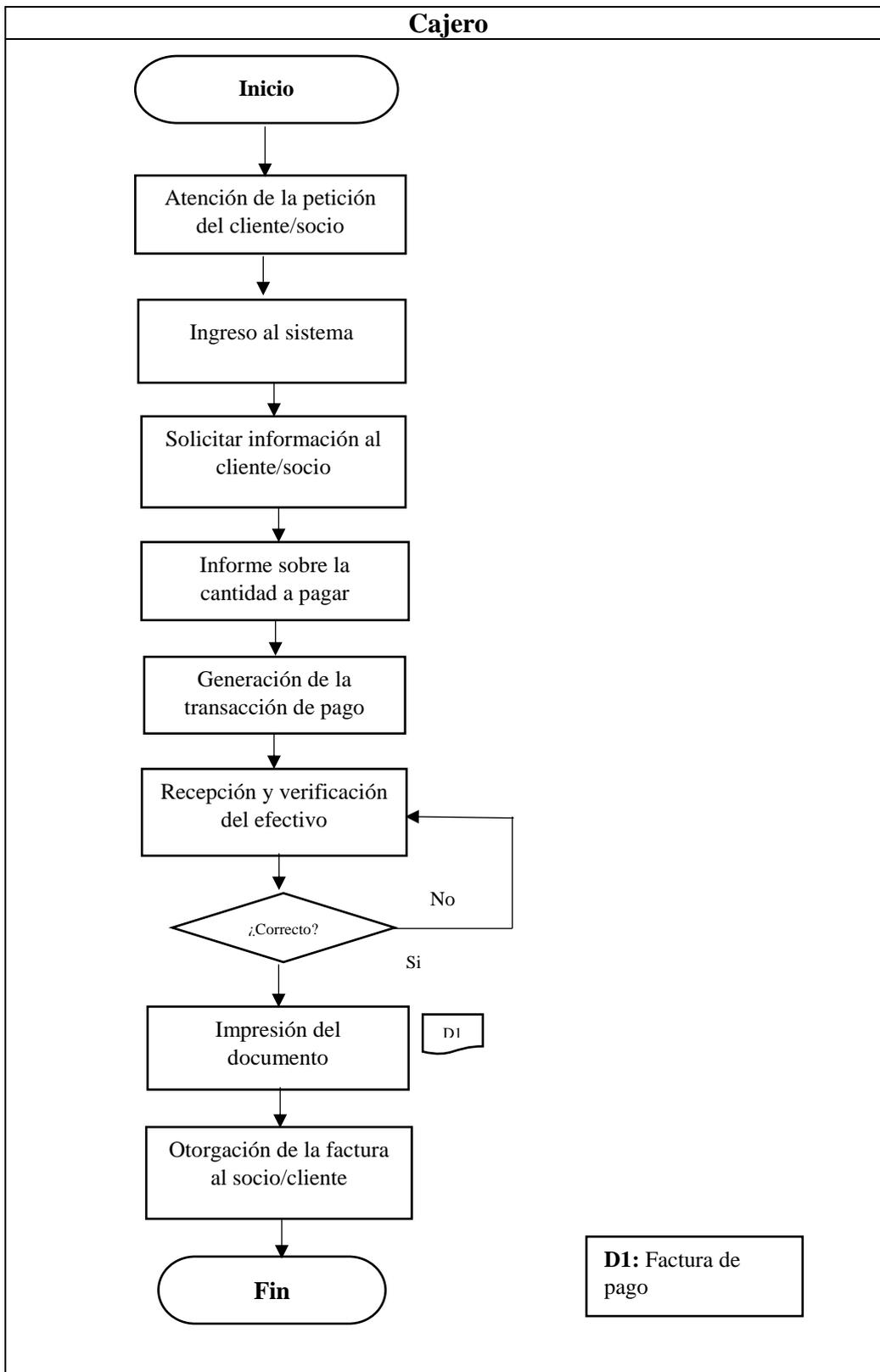
Tabla 41: Manual de procedimiento de recaudaciones de servicios

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 008	
	PROCESO: Otros servicios		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Recaudación de servicios básicos		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la recaudación de servicios básicos			Responsable: Cajero	
Alcance: Asegurar que la recaudación de los servicios básicos se efectúe de manera correcta y adecuada.		Políticas:		
		<ul style="list-style-type: none"> Emitir factura al cliente o socio por el pago de los servicios básicos. 		
Término:				
<ul style="list-style-type: none"> Recaudación de servicios básicos: Es un servicio mediante el cual se realiza de manera oportuna el pago de los diferentes servicios básicos: luz, agua, internet, planes, recargas entre otros. 				
N°	Actividad	Participante		
1	Atención de la petición del cliente / socio.	Cajero		
2	Ingreso al sistema Red de Servicios Facilito.	Cajero		
3	Solicitud de información para el respectivo pago de servicio.	Cajero		
4	Información al cliente sobre la cantidad a pagar.	Cajero		
5	Generación de la transacción del pago en el sistema.	Cajero		
6	Recepción y verificación del efectivo.	Cajero		
10	Impresión de la factura de pago.	Cajero		
11	Otorgación de la factura al socio/ cliente.	Cajero		
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de recaudación de servicios básicos

Ilustración 33: Diagrama de flujo de recaudación de servicios básicos



Fuente: Investigación propia

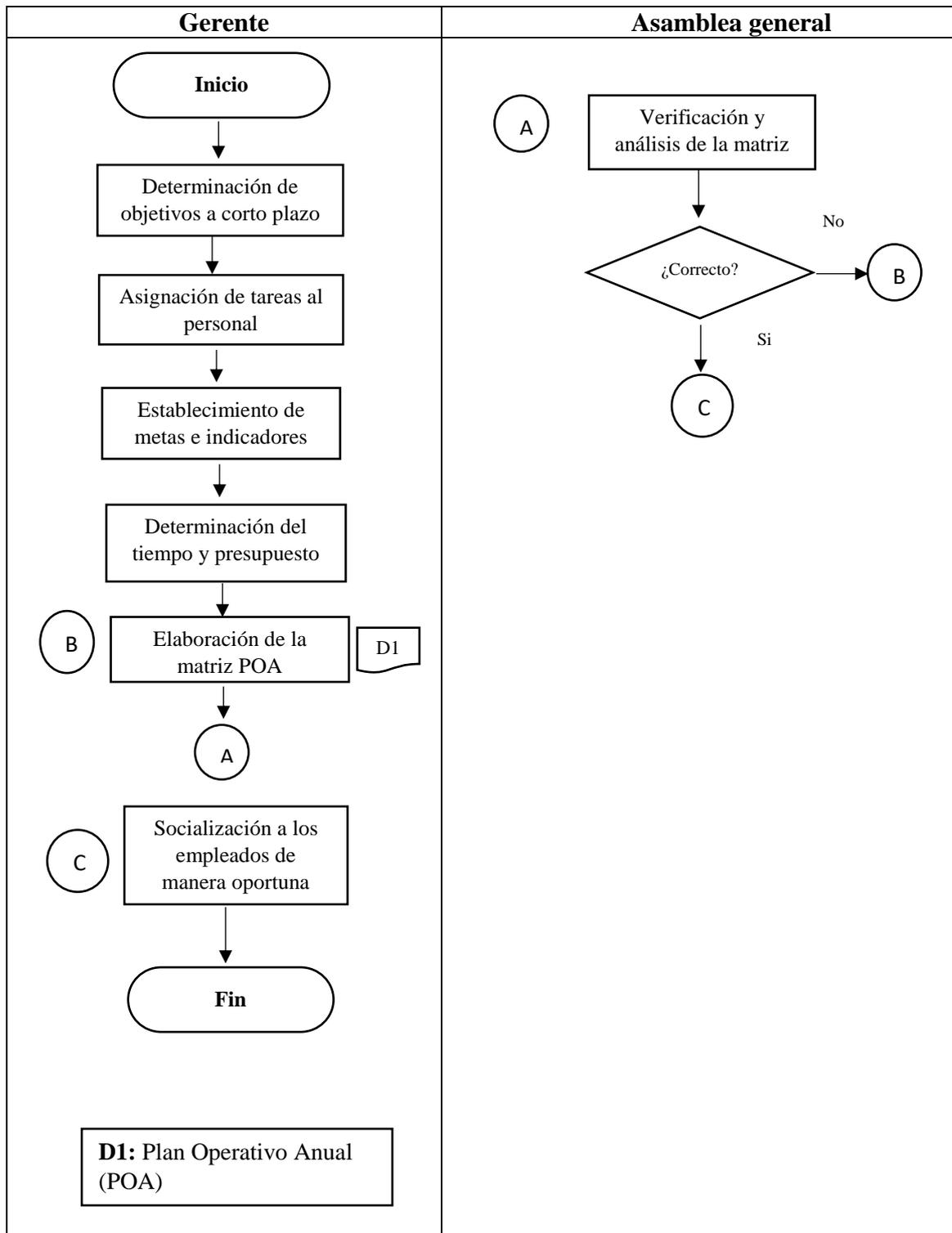
Tabla 42: Manual de procedimiento de la elaboración planificación operativa

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 009	
	PROCESO: Gestión de planificación		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Elaboración planificación operativa		Página	001
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la elaboración de la planificación operativa.			Responsable: Gerente	
Alcance: Asegurar que la planificación estratégica se elabore de manera correcta y adecuada.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Participación del personal de la institución. • Socialización al personal de la institución. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación operativa: es un conjunto de actividades que ayudan a establecer acciones a fin de cumplir con los objetivos de corto plazo de la entidad. • Plan Operativo Anual (POA): Es un instrumento de gestión en el que se establecen los objetivos, presupuestos y metas; ayuda a la ejecución de los objetivos, así como el seguimiento y cumplimiento de las actividades. 				
N°	Actividad		Participante	
1	Determinación de los objetivos a corto plazo por cada departamento.		Gerente	
2	Asignación de tareas o actividades a cada personal de la institución conforme a sus habilidades y conocimientos.		Gerente	
3	Establecimiento de las metas e indicadores.		Gerente	
4	Determinación del presupuesto y el tiempo.		Gerente	
5	Elaboración de la matriz del POA en la herramienta digital Excel.		Gerente	
6	Verificación y análisis de la matriz POA.		Asamblea general	
7	Socialización de manera oportuna al personal de la institución sobre el POA.		Gerente	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de la elaboración planificación operativa

Ilustración 34: Diagrama de flujo elaboración planificación operativa



Fuente: Investigación propia

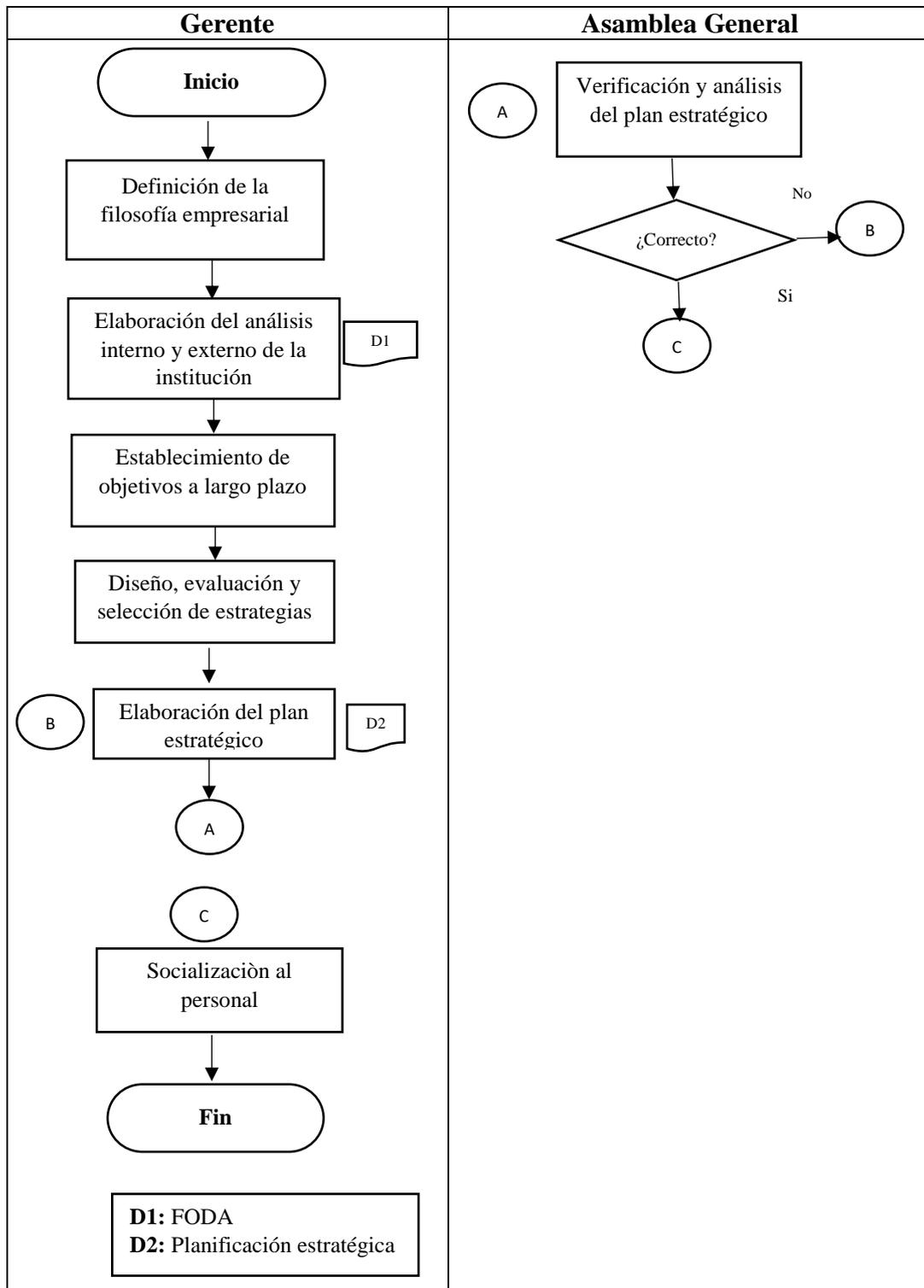
Tabla 43: Manual de procedimientos elaboración planificación estratégica

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 010		
	PROCESO: Gestión de planificación		Fecha de aprobación:		
	Procedimiento: Elaboración de Planificación estratégica		Página	001	De
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la elaboración de la planificación estratégica.			Responsable: Gerente		
Alcance: Asegurar que la planificación estratégica se elabore de manera correcta y adecuada.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Participación del personal de la institución. • Socialización al personal de la institución. 			
Término: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica: Es un conjunto de actividades encaminadas a la implementación de planes a fin de alcanzar los objetivos o metas de la empresa. 					
N°	Actividad			Participante	
1	Definición de la filosofía empresarial.			Gerente	
2	Elaboración del análisis interno y externo de la institución.			Gerente	
3	Establecimiento de los objetivos de largo plazo.			Gerente	
4	Diseño, evaluación y selección de las estrategias que permitan alcanzar dicho objetivo.			Gerente	
	Realización del plan estratégico.			Gerente	
5	Verificación y aprobación del plan estratégico.			Asamblea general	
6	Socialización de los planes estratégicos a todo el personal de la institución.			Gerente	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de la elaboración planificación estratégica

Ilustración 35: Diagrama de flujo elaboración planificación estratégica



Fuente: Investigación propia

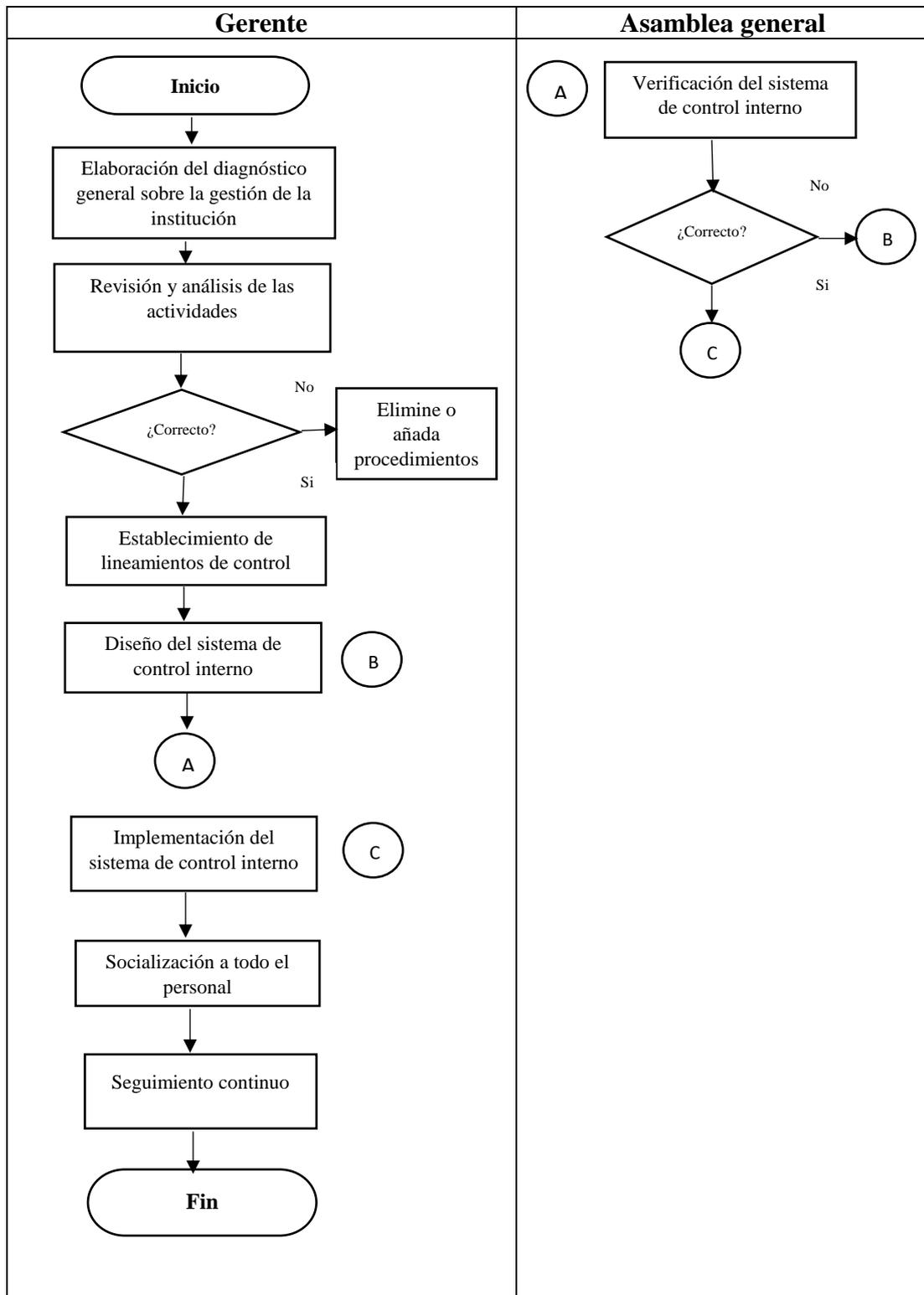
Tabla 44: Manual de procedimiento para la elaboración del sistema del control interno

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MP – 011		
	PROCESO: Gestión de control		Fecha de aprobación:		
	Procedimiento: Elaboración del sistema de control interno		Página	001	De
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la elaboración del sistema de control interno.			Responsable: Gerente		
Alcance: Asegurar que el sistema de control interno se elabore de manera correcta y adecuada.		Políticas:			
		<ul style="list-style-type: none"> • Participación del personal de la institución. • Socialización al personal de la institución. 			
Término:					
<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno: Es un conjunto de actividades, reglas, políticas y ordenamientos que se enmarcan en el control de los recursos y actividades, a fin de prevenir posibles riesgos que pueden afectar a la empresa (La Contraloría General de la República). 					
N°	Actividad			Participante	
1	Elaboración del diagnóstico sobre los aspectos de gestión: cumplimiento de objetivos, políticas y funciones.			Gerente	
2	Revisión y análisis de las actividades que realizan los empleados.			Gerente	
3	Establecimiento de lineamientos sobre la manera de evaluar las actividades.			Gerente	
4	Diseño del sistema de control interno.			Gerente	
5	Verificación del sistema de control interno.			Asamblea general	
6	Implementación del sistema de control interno.			Gerente	
7	Socialización a todo el personal de la institución.			Gerente	
8	Seguimiento continuo a fin de garantizar su cumplimiento.			Gerente	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de la elaboración del sistema de control interno

Ilustración 36: Diagrama de flujo elaboración del sistema de control interno



Fuente: Elaboración propia

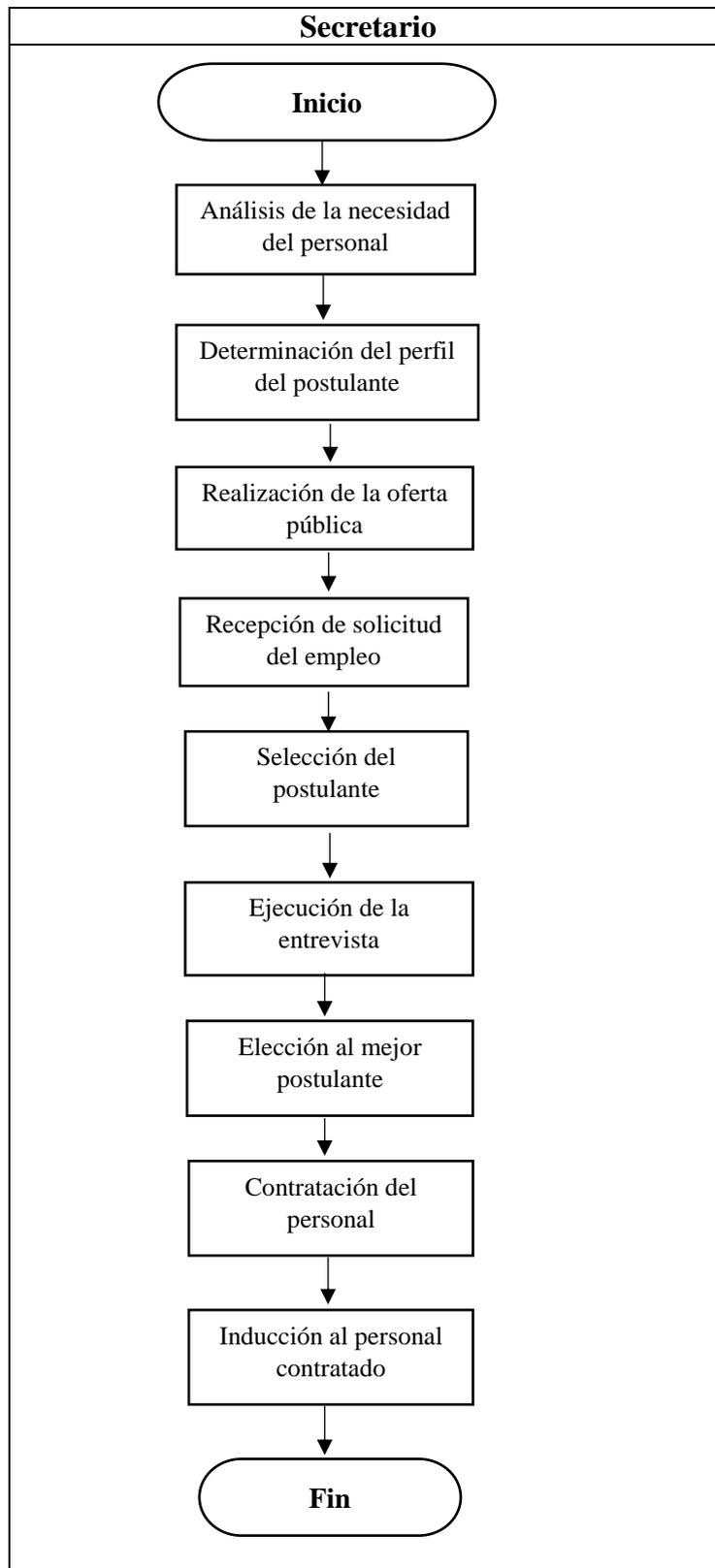
Tabla 45: Manual de procedimiento de contratación y selección del personal

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 012		
			Fecha de aprobación:		
	PROCESO: Administración		Página	001	
	Procedimiento: Contratación y selección del personal			De	002
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la contratación y selección del personal.			Responsable: secretaria		
Alcance: Asegurar que la contratación y selección del personal se ejecute de manera correcta y adecuada.		Políticas:			
		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las políticas y requerimientos establecidos en el perfil de puestos. • Brindar la inducción correspondiente al personal contratado. 			
Términos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Postulante: Persona que aspira un puesto de trabajo. • Selección del personal: Proceso de elegir al postulante apropiado que cumpla con los requisitos solicitados, a fin de ocupar un cargo. • Contratación del personal: Ingreso del postulante como empleado de la institución. • Perfil de puestos: Requerimientos necesarios que debe cumplir para ocupar el puesto. 					
N°	Actividad			Participante	
1	Análisis de la necesidad del personal.			Secretario	
2	Determinación de los requisitos o el perfil del postulante.			Secretario	
3	Realización de la oferta pública mediante redes sociales y volantes.			Secretario	
4	Recepción de la solicitud de empleo de los postulantes.			Secretario	
5	Selección de los postulantes que cumplan con los requisitos.			Secretario	
6	Ejecución de entrevistas a cada uno de los postulantes.			Secretario	
7	Elección al mejor postulante.			Secretario	
8	Contratación de personal.			Secretario	
9	Inducción al personal contratado.			Secretario	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de la elaboración del sistema de control interno

Ilustración 37: Diagrama de flujo de la elaboración del control interno



Fuente: Investigación propia

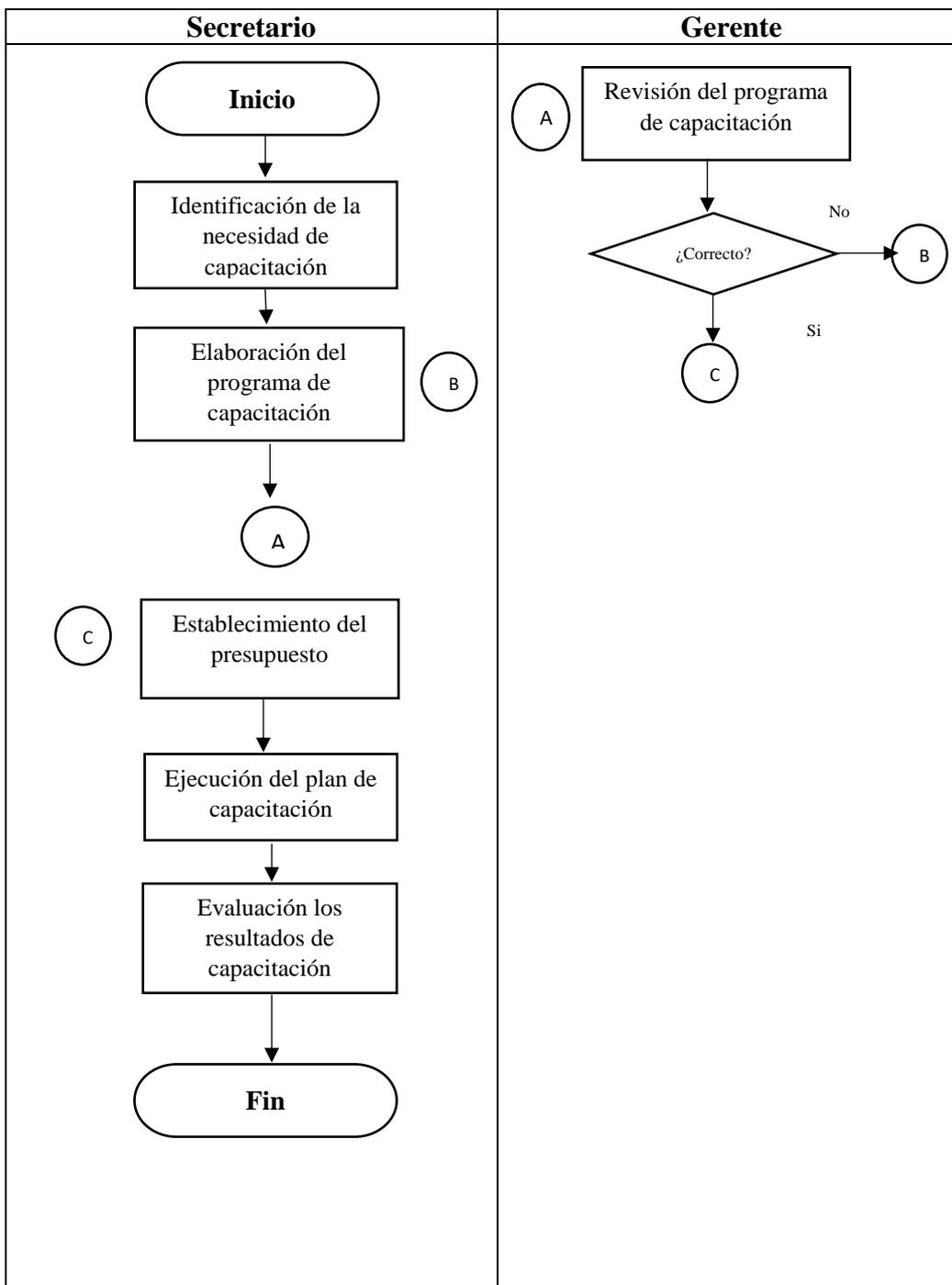
Tabla 46: Manual de procedimiento de capacitación al personal

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 013	
	PROCESO: Administración		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Capacitación al personal		Página	001
			De	002
Propósito: Establecer los procedimientos requeridos para la capacitación al personal.			Responsable: Secretaría	
Alcance: Asegurar que la capacitación al personal se realice de manera oportuna, correcta y adecuada.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones anuales • El proceso de capacitación es obligatorio para todo el personal de la institución. • Las capacitaciones se realizan en días laborables con un máximo de 3 días. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Es un proceso mediante el cual los empleados de la empresa adquieren conocimientos, habilidades y destrezas a fin de mejorar e interactuar en las labores encomendadas. • Programa de capacitación: Es una herramienta en el que se identifican las acciones a realizar, así como las técnicas, recursos, tiempo, fecha y presupuesto que se realizará en el proceso de capacitación. 				
N°	Actividad	Participante		
1	Identificación de la necesidad de capacitación.	Secretario		
2	Elaboración del programa de capacitación.	Secretario		
3	Revisión del programa de capacitación.	Gerente		
4	Establecimiento del presupuesto para la capacitación.	Secretario		
5	Ejecución del plan de capacitación.	Secretario		
6	Evaluación de los resultados de la capacitación.	Gerente		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de capacitación al personal

Ilustración 38: Diagrama de flujo capacitación al personal



Fuente: Investigación propia

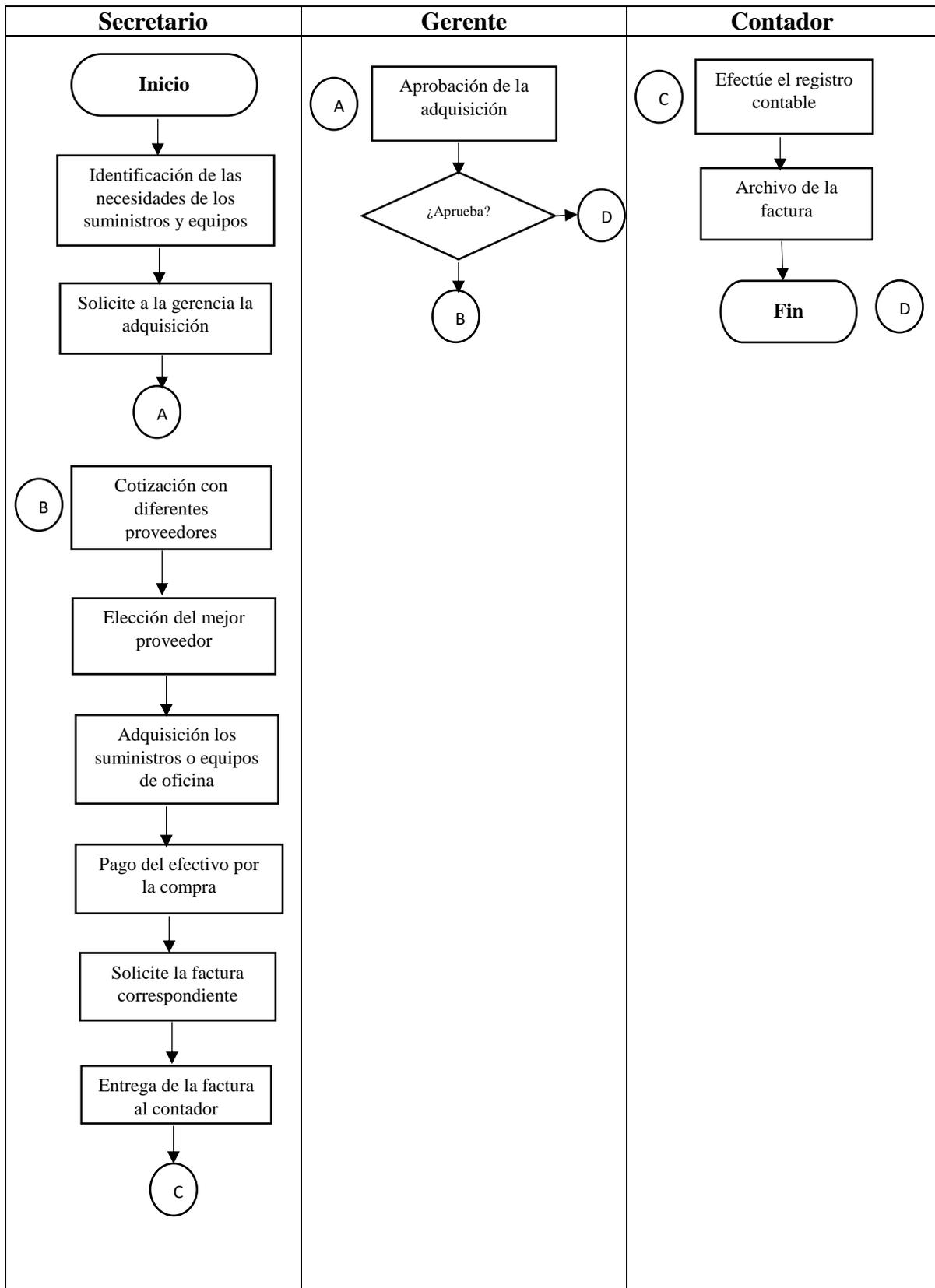
Tabla 47: Manual de procedimientos adquisición de suministro y equipos de oficina

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 014	
	PROCESO: Administración		Fecha de aprobación:	
	Procedimiento: Adquisición de suministros y equipos de oficina	Página	001	
		De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos para la adquisición de suministros y equipos de oficina.			Responsable: Secretaría	
Alcance: Asegurar que la adquisición de suministros y equipos de oficina se efectúe de manera oportuna, correcta y adecuada.		Políticas: <ul style="list-style-type: none"> Realizar cotizaciones con diferentes proveedores. La adquisición de suministro, equipos de oficina y equipos de cómputo debe ser de calidad y a precios asequibles. 		
Términos: <ul style="list-style-type: none"> Adquisición: Acción de comprar Suministros: Son los materiales de oficina: papeles, esferos, carpetas, entre otros. Equipos de oficina: Son los equipos necesarios para la elaboración de la actividad estos pueden ser: muebles, teléfonos, computadoras, impresora, entre otros. 				
N°	Actividad	Participante		
1	Identificación de la necesidad de los suministros y equipos de oficina en todas las áreas.	Secretaría		
2	Solicite a la gerencia la adquisición de los suministros y equipos de oficina.	Secretaría		
3	Aprobación de la adquisición.	Gerente		
4	Cotización con diferentes proveedores.	Secretaría		
5	Elección del mejor proveedor en cuanto a calidad y costo.	Secretaría		
6	Adquisición de los suministros y equipos de oficina.	Secretaría		
7	Cancelación del dinero por concepto de la compra.	Secretaría		
8	Solicitud de la factura correspondiente.	Secretaría		
9	Entrega de la factura al contador	Secretaría		
10	Efectuación del registro contable pertinente.	Contadora		
11	Archivo de la factura.	Contadora		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de capacitación al personal

Ilustración 39: Diagrama de flujo de adquisiciones de suministros y equipos de oficina



Fuente: Investigación propia

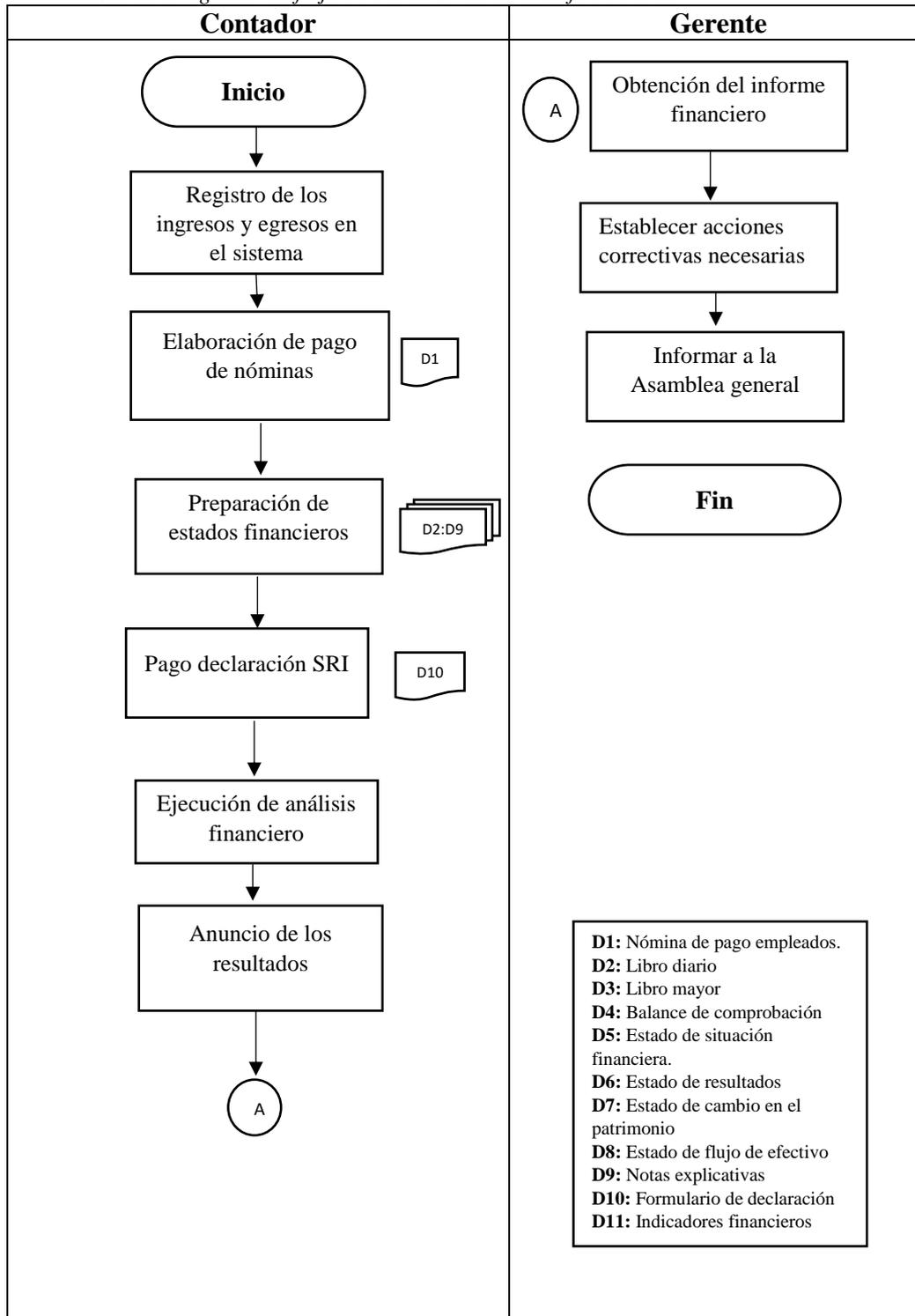
Tabla 48: Manual de procedimiento elaboración estados financieros

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: MPP – 015		
	PROCESO: Contabilidad		Fecha de aprobación:		
	Procedimiento: Elaboración de estados financieros.		Página	001	
			De	002	
Propósito: Establecer los procedimientos para la elaboración del proceso contable para la respectiva toma de decisiones.			Responsable: Contadora		
Alcance: Asegurar que el proceso contable se efectúe de manera oportuna, correcta y adecuada.		Políticas:			
		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los reglamentos vigentes para la elaboración de los estados financieros. • Brindar el informe financiero de manera oportuna al gerente de la institución. 			
Términos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso contable: Es un conjunto de actividades encaminadas al registro de las transacciones económicas que se suscitan en la institución. • Estados financieros: Son instrumentos financieros que reflejan la situación de la empresa en base a su actividad económica. 					
N°	Actividad		Participante		
1	Registro de los ingresos y egresos en el sistema.		Contador		
2	Elaboración del pago de nóminas de los empleados.		Contador		
3	Preparación de los estados financieros.		Contador		
4	Pago de las declaraciones al SRI.		Contador		
5	Ejecución del análisis financiero en base a indicadores.		Contador		
6	Anuncio de los resultados al gerente.		Contador		
7	Obtención del informe financiero.		Gerente		
8	Establecimiento de las acciones correctivas necesarias.		Gerente		
9	Información a la asamblea general sobre la situación de la institución.		Gerente		
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Asamblea general		

Fuente: Investigación propia

Diagrama de flujo de elaboración estados financieros

Ilustración 40: Diagrama de flujo elaboración de estados financieros



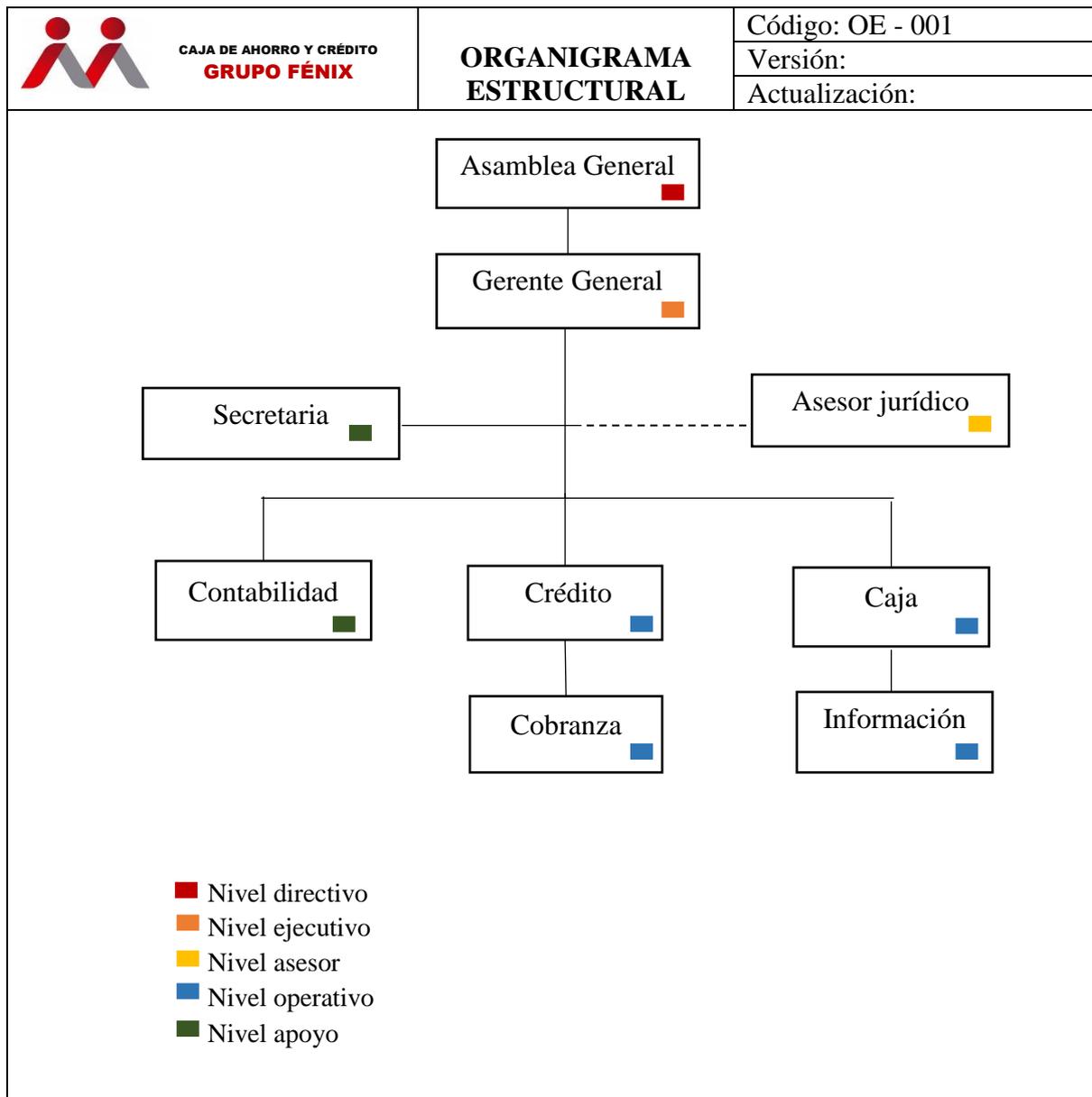
Fuente: Investigación propia

4.3.3. Estructura organizacional

4.3.3.1. Organigrama estructural.

El organigrama estructural permite la identificación de los niveles jerárquicos existentes en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix y está estructurado de la siguiente manera:

Ilustración 41: Organigrama estructural Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix



Fuente: Elaboración propia

4.3.3.2. Manual de funciones.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX

Carabuela - Otavalo – Imbabura - Ecuador

MANUAL DE FUNCIONES

Presentación

El manual de funciones es un instrumento de gestión administrativa que describe las funciones y las capacidades de los diferentes cargos que existen en una organización. De modo que, viene a ser una herramienta de apoyo que orienta y proporciona pautas para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Este manual tiene como finalidad facilitar información sobre las funciones, competencias y responsabilidades de cada una de las áreas que posee la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix. Además, servirá como base para la inducción de nuevos personales contratados a fin de generar eficiencia y eficacia en las actividades que se desarrollan en la institución.

Objetivo

Exponer de forma precisa las funciones, aptitudes y responsabilidades de cada uno de los cargos existentes en la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

Alcance

El presente manual de funciones está dirigido al personal de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que ejecuta actividades administrativas, operativas y financieras dentro de la institución.

Tabla 49: Manual de funciones asamblea general

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: MF – 001	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Asamblea general Nivel: Directivo Dependencia: No aplica</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Según el Art. 33 (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2018) La Asamblea general es la máxima autoridad de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix que está integrada por todos los socios que han aportado económicamente a la institución, quien tendrán derecho a un solo voto sin importar el monto de sus aportaciones y que pueden ser ejercido en forma directa sobre cuestiones de mayor relevancia y en la toma de decisiones.</p>			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Pertener como socio activo de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix. • Reconocer y cumplir con los derechos y obligaciones establecidas por la institución. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la entrada y salida voluntaria de los socios. • Establecimiento de las medidas disciplinarias a los socios. • Designación del gerente y secretaria de la institución. • Solvencia de liquidez para la institución. • Revisión y aprobación de reglamentos internos, planificación y control. • Fijación del monto mínimo de aportación para el ingreso del socio. • Determinación del monto mínimo y máximo para el crédito. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Responsabilidad 			
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 50: Manual de funciones gerente general

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF – 002	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Gerente general Nivel: Ejecutivo Dependencia: Asamblea general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Según el Art. 45 (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2018) El Gerente es el representante legal de la Caja de ahorro que será designado por la Asamblea General, es responsable de las actividades de gestión y administración en base al reglamento interno de la institución.</p>			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio activo de la Caja de Ahorro. • No tener antecedentes penales. • Tener conocimiento sobre las normas que rigen a la Caja de Ahorro. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de crédito. • Representación legal de la institución. • Autorización para el contrato de nuevos personales. • Aprobación de los gastos y compra de bienes y servicios. • Presentación de los estados financieros a la Asamblea general. • Elaboración de la planificación operativa y estratégica. • Controlar el cumplimiento de las normas y leyes que rigen las Cajas de Ahorro. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de operatividad de instituciones financieras. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo • Capacidad de planificar y organizar 		<p>Formación académica: Poseer estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia: No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 51: Manual de funciones secretaria

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF – 003	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Secretaria Nivel: Apoyo Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
Será elegido por la asamblea general y ejercerá sus funciones dentro del periodo de un año.			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio activo de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix. • Desempeñar en base los derechos y obligaciones establecidas por la institución. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo administrativo y logístico en las diferentes áreas de la institución. • Redacción de todo tipo de correspondencia. • Coordinación de las reuniones administrativas. • Selección y contratación del personal. • Elaboración del programa de capacitación. • Identificación de la necesidad de los suministros y equipos de oficina. • Adquisición de suministros y equipos de oficina. • Participación en reuniones de la Asamblea General. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de las herramientas de Word, Excel y Power Point. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Responsabilidad • Capacidad de organización 		<p>Formación académica: Contar con estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia: No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 52: Manual de funciones del asesor jurídico

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF - 004	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Asesor jurídico Nivel: Asesor Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Asesoramiento jurídico/legal en las diferentes áreas de la institución con la finalidad de intereses de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.</p>			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de tiempo. • Fuertes habilidades de comunicación a fin de explicar aspectos jurídicos complejos. • Ser organizado y metódico en su trabajo. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría legal en aspectos de recuperación de carteras vencidas. • Participación en la elaboración de contratos y proyectos de reformas, leyes y ordenanzas. • Intervención en los procesos jurídicos e intereses y derechos de la Caja de Ahorro. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las leyes y ordenanzas. • Manejo de información y trámites legales. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento conceptual • Pensamiento analítico • Comprensión oral 		<p>Formación académica: Título de tercer nivel en Derecho</p> <p>Experiencia: No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 53: Manual de funciones cajero

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF - 005	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Cajero Nivel: Operativo Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Recepción y entrega dinero en efectivo de las actividades económicas realizadas dentro de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.</p>			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable en las actividades a desarrollar. • Trabajo en base a los valores éticos y morales. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura y cierre de caja. • Cuadre diario de caja con documentos de respaldo. • Recepción del efectivo proveniente de depósito, aumento de aportaciones, recaudaciones y pagos de crédito. • Desembolso del efectivo por concepto de retiro de la cuenta de ahorros. • Verificación de la autenticidad de las papeletas de depósito y retiro. • Confirmación de saldos de cuentas de ahorro. • Custodia del efectivo recaudado. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo del efectivo • Procedimientos de caja <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de billetes falsos • Habilidad numérica • Proactiva 		<p>Formación académica:</p> <p>Contar con estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia:</p> <p>No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 54: Manual de funciones contabilidad

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF – 006	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Contadora Nivel: Apoyo Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Elaboración de los Estados Financieros en base a los principios y normas internacionales, a fin de presentar informes financieros sustentables para la toma de decisiones.</p>			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para solventar aspectos contables de manera eficiente. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo adecuado del catálogo y dinámica de cuentas. • Registro de los ingresos y egresos con sus respectivos documentos fuentes. • Elaboración de depreciaciones de los bienes de la institución. • Realización de las declaraciones del SRI. • Manejo pertinente del proceso contable. • Preparación y emisión de los estados financieros al gerente. • Obtención de los análisis financieros. • Arqueos de caja sorprendidos. • Manejo del pago de las nóminas del personal en el IESS. 			
COMPETENCIAS			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad general • Reglamentos y normas de contabilidad. • Base Legal para las Cajas de Ahorro <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Comunicación efectiva • Confidencialidad 		<p>Formación académica: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría CPA.</p> <p>Experiencia: No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 55: Manual de funciones oficial de crédito

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: MF – 007	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Oficial de crédito Nivel: Operativo Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
Efectuar el proceso de la otorgación del crédito			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de confianza. • Conocimiento de las leyes o normas que rigen a la Caja de Ahorros. • Carencia de antecedentes penales. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de las solicitudes de crédito. • Análisis de las solicitudes de crédito. • Inspección de los domicilios de los clientes. • Evaluación del nivel de ingreso y capacidad de pago de los socios. • Otorgación de los créditos solicitados. • Almacenamiento de documentos originados en el proceso del crédito. • Elaboración de un informe a la gerencia sobre los créditos otorgados. • Seguimiento de carteras de créditos. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correcto y adecuada colocación de créditos. • Manejo de la herramienta digital Excel. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocación del servicio • Capacidad y responsabilidad para el cumplimiento de metas u objetivos. 		<p>Formación académica:</p> <p>Contar con estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia:</p> <p>No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 56: Manual de funciones Oficial de Cobranza

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MF – 008	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Oficial de Cobranza Nivel: Operativo Dependencia: Gerente General</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
Efectuar la gestión de recuperación de carteras a la fecha y vencida.			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de antecedentes penales. • Trabajo sustentado en valores éticos y morales. • Tener licencia actualizada tipo C. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y organización de las gestiones para la recuperación de cartera de crédito. • Recuperación de las carteras de crédito. • Entrega de notificaciones a los socios. • Seguimiento a los socios con alta morosidad de pago. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo adecuado de recuperación de carteras de créditos. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metódico • Facilidad de relacionarse. • Capacidad negociadora 		<p>Formación académica:</p> <p>Contar con estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia:</p> <p>No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

Tabla 57: Manual de funciones atención al cliente

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: MF – 009	
		Fecha de aprobación:	
		Versión: 00.01	
		Página	001
		De	001
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
<p>Cargo: Atención al cliente Nivel: Apoyo Dependencia: Gerente general</p>			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
<p>Proveer información e interrelacionarse con el cliente a fin de ofrecer servicios y mediante ello cumplir las expectativas e interés del usuario.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Información de los servicios que ofrece la institución. • Apertura de cuentas de ahorro • Solventar dudas de los socios/ clientes acerca del servicio brindado. 			
PERFIL PROFESIONAL			
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas digitales (Word y Excel) <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Tolerancia • Habilidades comunicativas • Empatía • Paciencia 		<p>Formación académica:</p> <p>Contar con estudios que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.</p> <p>Experiencia:</p> <p>No aplica debido a que en el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador menciona el derecho al trabajo.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Asamblea general	

Fuente: (Lanche Calva, 2019)

4.3.4. Gestión de riesgos

La Gestión de riesgos es una herramienta fundamental que permite a la gerencia identificar, evaluar y tratar los posibles riesgos que pueden existir en la ejecución de las diferentes actividades económicas de la institución, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados. A continuación, se ejecutará la gestión de riesgos de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

4.3.4.1. Valoración.

Tabla 58: *Calificación de probabilidad*

Calificación de probabilidad		
Rango	Calificación	Descripción
Alta	5	Muy probable de que ocurra
Media	3	Probable de que ocurra
Baja	1	Poco probable de que ocurra

Fuente: Investigación secundaria

Tabla 59: *Calificación de impacto*

Calificación de impacto		
Rango	Calificación	Descripción
Grave	20	Afecta significativamente al proceso
Moderado	10	Afecta moderadamente al proceso
Leve	5	Casi no afecta al proceso

Fuente: Investigación secundaria

Tabla 60: *Valoración riesgo inherente*

Valoración riesgo inherente				
Probabilidad	Alta (3)	Moderado (15)	Importante (30)	Inaceptable (60)
	Media (2)	Tolerable(10)	Moderado (20)	Importante (40)
	Baja (1)	Aceptable (5)	Tolerable (10)	Moderado (20)
		Leve (5)	Moderado (10)	Grave (20)
Impacto				

Fuente: Investigación secundaria

Tabla 61: *Valoración riesgo residual*

Valoración riesgo residual	
Nivel de riesgo	Calificación
Inaceptable	> 30
Importante	20 – 30
Moderado	10 – 20
Tolerable	5 – 9
Aceptable	< 5

Fuente: Investigación secundaria

4.3.4.2. Identificación del riesgo.

Tabla 62: Matriz de identificación de riesgos

Proceso	Actividad	Tipo de riesgo	Riesgo	Descripción del riesgo	Consecuencias
Captación /Ahorro	Depósito cuenta de ahorro	Operativo	Error al contar el dinero / billetes falsos	El cajero no realiza el procedimiento adecuado al momento de recibir el dinero del depósito.	Descuadre de caja Reclamo del socio
Captación /Ahorro	Retiros de cuenta de ahorro	Operativo	Retiro por persona no autorizada	El retiro de dinero por otra persona que no es el titular de la cuenta.	Reclamo de socio
Colocación / Créditos	Otorgación de crédito	Operativo	Información falsa / desactualizada	Los requisitos solicitados pueden ser alterados, desactualizados o modificados por el socio	Crear créditos de alto riesgo
Colocación / Créditos	Otorgación de crédito	Operativo	No realizar la inspección	No efectuar la inspección correspondiente al solicitante de crédito.	No contar con respaldo de algún bien.
Cobranza	Recuperación de cartera	Operativo	Incremento de morosidad de la cartera de crédito	Incumplimiento de pago de las cuotas del crédito	Afectación de flujo de caja de la institución
Administración	Todas las actividades	Seguridad	Fraude interno por parte del personal	Robo o fraude de dinero, activos e información de la institución por los empleados.	Pérdidas económicas Pérdidas de activos Divulgación de información confidencial

Fuente: Investigación primaria

4.3.4.3. Análisis y evaluación del riesgo.

Posteriormente se realiza el análisis de cada uno de los riesgos identificados en los diferentes procesos de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix de acuerdo a la valoración de la probabilidad e impacto.

Tabla 63: Análisis de riesgos

Tipo de riesgo	Riesgo	Probabilidad	Calificación	Impacto	Calificación	Riesgo Inherente
Operativo	Error al contar el dinero / billetes falsos.	Baja	1	Moderado	10	Tolerable
Operativo	Retiro por persona no autorizada.	Baja	1	Moderado	10	Tolerable
Operativo	Información falsa / desactualizada.	Baja	1	Grave	20	Moderado
Operativo	No realizar la inspección.	Media	3	Moderado	10	Importante
Operativo	Incremento de morosidad de la cartera de crédito.	Media	3	Moderado	10	Importante
Seguridad	Fraude interno por parte del personal.	Baja	1	Moderado	10	Tolerable

Fuente: Investigación primaria

4.3.4.4. Tratamiento del riesgo.

Tabla 64: Tratamiento de riesgos

Tipo de riesgo	Riesgos	Riesgo residual	Control	Responsables
Operativo	Error al contar el dinero / billetes falsos.	Moderado	Verificar de manera minuciosa el dinero ingresado por la ventanilla. Implementar el detector de billetes falsos.	Cajero
Operativo	Retiro por persona no autorizada.	Moderado	Comprobar que la persona que esté retirando el dinero sea el titular de la cuenta.	Cajero
Operativo	Información falsa / desactualizada.	Importante	Confirmación de referencias. Efectuar visitas al domicilio del socio	Oficial de crédito
Operativo	No realizar la inspección.	Importante	Efectuar visitas personales al domicilio. Presentar informes /fotos.	Oficial de crédito
Operativo	Incremento de morosidad de la cartera de crédito.	Importante	Realizar un informe cada fin de mes sobre las carteras de créditos vencidas. Notificar a los socios a través de llamadas telefónicas. Entregar las respectivas notificaciones en el domicilio del socio.	Oficial de cobranza
Seguridad	Fraude interno por parte del personal.	Moderado	Socialización constante del código de ética. Elaborar un acta de entrega de bienes a cada personal. Realizar constataciones físicas.	Gerente

Fuente: Investigación primaria

4.4. Propuesta financiera

4.4.1. Catálogo de cuentas

El catálogo de cuentas permite mantener un orden y control de las cuentas y movimientos contables que se realizan a diario en la institución. A continuación, se presenta un catálogo de cuentas para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix en base al Catálogo Único de Cuentas (CUC) de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 65: Catálogo de cuentas en base a la SEPS

	CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR
Código	Cuenta
1	ACTIVO
11	FONDOS DISPONIBLES
1101	Efectivo
110105	Caja
14	CARTERA DE CRÉDITOS
1404	Cartera de microcrédito por vencer
140405	De 1 a 30 días
140410	De 31 a 90 días
140415	De 91 a 180 días
140420	De 181 a 360 días
140425	De más de 360 días
1499	(Provisiones para créditos incobrables)
149920	(Cartera de microcréditos)
16	CUENTAS POR COBRAR
1603	Interese por cobrar de cartera de créditos
160320	Cartera de microcrédito
1690	Cuentas por cobrar varias
169090	Otras
16909005	Anticipos a contratos
16909010	Cuentas por cobrar varias
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina
180505	Muebles de oficina
180510	Equipos de oficina
1806	Equipos de computación
1899	(Depreciación acumulada)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)
189920	(Equipos de computación)

19	
1902	Derechos fiduciarios
190285	Fondos disponibles
1904	Gastos y pagos anticipados
190405	Intereses
190410	Anticipos a terceros
1905	Gastos diferidos
190505	Gastos de constitución y organización
190520	Programas de computación
1990	Otros
199005	Otros impuestos
2	PASIVOS
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
2101	Depósitos a la vista
210135	Depósitos de ahorro
2103	Depósitos a plazo
210305	De 1 a 30 días
210310	De 31 a 90 días
210315	De 91 a 180 días
210320	De 181 a 360 días
210325	De más de 361 días
25	CUENTAS POR PAGAR
2503	Obligaciones patronales
250315	Aporte al IESS
2504	Retenciones
25040523	2% Retención en la fuente IR inversiones
250490	Otras retenciones
25049020	Seguro desgravamen
3	PATRIMONIO
31	CAPITAL SOCIAL
3103	Aportes de socios
310301	Certificado aporte ahorro y crédito
33	RESERVAS
3301	Fondo irrepartible de reserva legal
330105	Reserva legal irrepartible
33010501	Fortalecimiento reserva legal
3303	Especiales y facultativas
33039001	Otros aportes
36	RESULTADOS
3603	Utilidad o excedente del ejercicio
3604	(Pérdida del ejercicio)
4	GASTOS
41	INTERESES CAUSADOS
4101	Obligaciones con el público
410130	Depósito a plazo
44	PROVISIONES
4402	Cartera de créditos
440240	Microcrédito
45	GASTO OPERACIÓN
4501	Gasto personal

450105	Remuneraciones mensuales
450120	Aportes al IESS
450190	Otros
45019005	Servicios ocasionales
4502	Honorarios
450210	Honorarios profesionales
4503	Servicios varios
450305	Movilización, fletes y embalajes
450320	Servicios básicos
450390	Otros servicios
4504	Impuestos, contribuciones y multas
450405	Impuestos fiscales
45040501	Gasto IVA en compras
450410	Impuestos municipales
4505	Depreciaciones
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina
450530	Equipos de computación
4506	Amortizaciones
450610	Gastos de constitución y organización
450625	Programas de computación
4507	Otros gastos
450705	Suministros diversos
450715	Mantenimiento y reparaciones
450790	Otros
5	INGRESOS
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos
510420	Cartera de microcrédito
510450	De mora
54	INGRESOS POR SERVICIOS
5404	Manejo y cobranza
56	OTROS INGRESOS
5690	Otros
7	CUENTAS DE ORDEN
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso
710920	Cartera de microcrédito
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO
7209	Intereses en suspenso

Fuente: Resolución N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Seguidamente se presenta la restructura del catálogo de cuentas de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix desde el enfoque del cumplimiento de la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades, debido a que en la Resolución No. SC.ICI.CPAIFRS.G.11 de 11 de octubre del año 2011 la Superintendencia de Compañías establece el uso obligatorio de la misma.

Tabla 66: *Catálogo de cuentas en base a la NIIF para Pymes*



**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO
GRUPO FÉNIX**

CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR

Código	Cuenta
1	ACTIVO
1.01	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO
1.01.01.01	Caja General
1.01.01.01.01	Caja
1.01.01.02	Bancos
1.01.01.02.01	Banco Pichincha
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.02.06	Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados
1.01.02.06.01	Interese por cobrar de cartera de créditos
1.01.03	CARTERA DE CRÉDITOS
1.01.03.01	Cartera de microcrédito por vencer
1.01.03.01.01	De 1 a 30 días
1.01.03.01.02	De 31 a 90 días
1.01.03.01.03	De 91 a 180 días
1.01.03.01.04	De 181 a 360 días
1.01.03.01.05	De más de 360 días
1.01.03.09	(-) Provisiones para créditos incobrables
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.05	Muebles y enseres
1.02.01.08	Equipo de computación
1.02.02.12	(-)Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo
1.02.04	ACTIVO INTANGIBLE
1.02.04.06	Otros intangibles
1.02.04.06.01	Programa de computación SISCAC
1.02.07	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.07.04	Otras inversiones
1.02.07.04.01	Derechos fiduciarios
1.02.07.04.02	Constitución y organización
1.02.07.04.03	Instalación

2	PASIVO
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01	Depósito a la vista
2.01.01.01.01	Depósito de ahorro
2.01.01.02	Depósito a plazo
2.01.01.02.01	De 1 a 30 días
2.01.01.02.02	De 31 a 90 días
2.01.01.02.03	De 91 a 180 días
2.01.01.02.04	De 181 a 360 días
2.01.02	OBLIGACIONES LABORALES
2.01.02.01	Sueldos y beneficios por pagar
2.01.03	IMPUESTOS CORRIENTES
2.01.03.01	2% Retención en la fuente IR inversiones
2.01.03.02	Seguro desgravamen
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.02.01.01	Depósito a plazo
2.01.01.01.01	De más de 361 días
3	PATRIMONIO NETO
3.01	CAPITAL
3.01.01	Capital pagado
3.04	RESERVAS
3.04.01	Reserva legal irrepartible
3.06	RESULTADOS ACUMULADOS
3.06.01	Utilidad acumulada
3.06.02	(-) Pérdida acumulada
3.07	RESULTADOS DEL EJERCICIO
3.07.01	Utilidad o excedente del ejercicio
3.07.02	(-) Pérdida del ejercicio
4	INGRESOS
4.01	INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.01.01	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
4.01.01.01	Manejo y cobranza
4.01.01.02	Notificaciones
4.06	INTERESES
4.06.01	Intereses y descuentos de cartera de créditos
4.06.01.01	Cartera de microcréditos
4.06.01.02	De mora
5	GASTOS
5.01	INTERESES CAUSADOS
5.01.01	Obligaciones con el público
5.01.01.01	Depósito a plazo
5.02	PROVISIONES
5.02.01	Cartera de créditos
5.02.01.01	Microcrédito
5.03	GASTO OPERACIÓN
5.03.01	Sueldo, salario y demás remuneraciones
5.03.01.01	Remuneraciones mensuales
5.03.02	Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales

5.03.02.01	Honorarios profesionales
5.03.03	Combustibles
5.03.03.01	Gasto combustible
5.03.04	Impuestos, contribuciones y otros
5.03.04.01	IVA en compras
5.03.04.02	Impuestos municipales
5.03.05	Depreciaciones
5.03.05.01	Muebles y enseres
5.03.05.02	Equipos de computación
5.03.06	Amortizaciones
5.03.06.01	Constitución y organización
5.03.06.02	Adecuación
5.03.07	Mantenimiento y reparaciones
5.03.07.01	Mantenimiento computadoras
5.03.08	Otros gastos
5.03.08.01	Suministros varios
5.03.08.02	Otros

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

4.4.2. Dinámica de cuentas

Tabla 67: Dinámica de cuentas activo

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p> <p>CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>	
Código:	1
Elemento:	Activo
Naturaleza de la cuenta:	Deudora
Descripción:	<p>Un activo son los recursos que posee la institución como resultado de sucesos pasados a fin de obtener un beneficio económico en el futuro.</p> <p>Las cuentas que integran este elemento siempre tendrán saldos deudores; excepto las provisiones, depreciaciones y amortizaciones que serán deducidas de los rubros correspondientes, por ser una cuenta de valuación de activos.</p>

Fuente: Resolución N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Tabla 68: Dinámica de cuenta - caja

 <div style="text-align: center;"> <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p> <p>CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p> </div>			
Elemento	Grupo	Cuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	11 Fondos disponibles	1101 Caja 1103 Bancos y otras instituciones financieras	Deudora
Descripción:	Efectivo disponible en la caja / bóveda de la institución en moneda de uso local así como, saldos en cuentas corrientes de las instituciones financieras. Son fondos disponibles para realizar los pagos urgentes de menor cuantía.		
Dinámica			
Débitos		Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de efectivo por cobro de créditos. • Sobrantes de caja. • Depósito cuentas de ahorro. • Por el valor de los depósitos efectuados. 		<ul style="list-style-type: none"> • Egreso de efectivo. • Faltantes de caja. • Adquisición de equipos y suministros. • Pago a empleados. • Retiro cuentas de ahorro. • Por el valor de cheques girados 	
Control Interno			
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar arqueos de caja diariamente. • Elaborar conciliaciones bancarias mensualmente. • Verificar las papeletas de depósito y retiro. • El efectivo recaudado debe ser depositado inmediatamente en la bóveda. • Conservar documentación de soporte. 			
Normativa			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 7: Estado de Flujos de Efectivo • NIC 7: Estado de flujos de efectivo 			

Fuente: Resolución N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Tabla 69: Dinámica de cuenta - cartera de créditos

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	14 Cartera de créditos	1404 Cartera de microcrédito por vencer	140405 De 1 a 30 días 140410 De 31 a 90 días 140415 De 91 a 180 días 140420 De 181 a 360 días 140425 De más de 360 días	Deudora
Descripción:	Se registran en esta cuenta los créditos otorgados a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, destinados a financiar actividades productivas o de comercialización en pequeña escala.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los desembolsos efectuados por operaciones de créditos aprobados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por los pagos de las cuotas o cancelación total de crédito. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar las transacciones en base al reglamento de otorgación de créditos. • Mantener un registro y archivo de los documentos de crédito. • La aprobación de crédito será por la alta gerencia. • Realizar las gestiones pertinentes de cobro. • Obtención de garantías que respalden el crédito otorgado. • Realizar inspecciones de domicilio del socio. • Realizar la respectiva revisión en el sistema central de riesgos. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de resoluciones monetarias, Financieras de Valores y Seguro. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 70: Dinámica de cuenta - provisiones

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	14 Cartera de créditos	1499 (Provisiones para créditos incobrables)	149920 (Cartera de microcréditos)	Acreedora
Descripción:	Esta cuenta registra las provisiones específicas de cartera de créditos a fin de cubrir las pérdidas potenciales basadas en la experiencia del negocio, que indica que las pérdidas están presentes en la cartera de préstamos, las cuales deben contabilizarse con cargo a resultados del ejercicio.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por provisiones de créditos vencidos. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por provisiones constituidas. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Provisionar al 100% las carteras vencidas más de 365 días. • Provisionar al 50% las carteras vencidas de 121 a 180 días. • Provisionar al 10% las carteras vencidas de 76 a 90 días. • Realizar análisis de cartera de créditos vencidos de manera periódica. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de resoluciones monetarias, Financieras de Valores y Seguro. • NIIF para PYMES sección 21: Provisiones y contingencias. • Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 71: Dinámica de cuenta - intereses por cobrar

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	16 Cuentas por cobrar	1603 Intereses por cobrar de cartera de créditos	160320 Cartera de microcrédito	Deudora
Descripción:	Corresponden a los valores de cobro inmediato efectuados por las operaciones de la institución.	Registra las acumulaciones de los intereses devengados, originados por la cartera de microcrédito refinanciada y reestructurada, en todas las categorías cuyo cobro se ha pactado al vencimiento del plazo o a una fecha de pago establecido según el cronograma de pago. La acumulación de los intereses de la cartera de créditos se efectuará de forma diaria.		
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor proporcional de los intereses devengados hasta el vencimiento del crédito. 			<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación efectiva de los intereses devengados. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro del pago de las cuotas del crédito. • Mantener un archivo apropiado de los recibos pagados por los socios. • Preparar periódicamente un reporte de antigüedad de saldos. • Calcular mediante el sistema contable el interés del crédito otorgado. • Establecer policías de cobranza que ayude a recuperar las carteras de crédito. • Mantener en un 1,35% de las carteras vencidas. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de resoluciones Monetarias, Financieras de Valores y Seguro. • NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos Financieros Básicos. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 72: Dinámica de cuenta - muebles, enseres y equipos de oficina

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR			
Elemento	Grupo	Cuenta Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	18 Propiedades y equipo	1805 Muebles, enseres y equipos de oficina 1806 Equipos de computación	Deudora
Descripción:	Corresponde a valores de muebles, enseres y equipos de computación adquiridos por la institución para ser utilizada por la misma y que están sujetos a un régimen de depreciación.		
Dinámica			
Débitos		Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de adquisición de muebles, enseres y equipos de computación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por los muebles, enseres y equipos de cómputo dados de baja. • Depreciaciones de muebles, enseres y equipos de cómputo 	
Control Interno			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar factura o título de propiedad de los muebles, enseres y equipos de cómputos adquiridos. • Codificar cada uno de los muebles, enseres y equipos de computación. • Llevar un registro de los muebles, enseres y equipos de computación. • Realizar las depreciaciones respectivas. 			
Normativa			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 17: Propiedades, Planta y Equipo. 			

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 73: Dinámica de cuenta - depreciación acumulada

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	18 Propiedades y equipo	1899 (Depreciación acumulada)	189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina) 189920 (Equipos de computación)	Acreedora
Descripción:	Esta cuenta registra la pérdida de los valores de los activos fijos que posee la institución por efectos de desgaste, uso o deficiencias producidas por su utilización. La depreciación se realizará a partir de la fecha en que entre al servicio correspondiente.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> Por el valor de la depreciación acumulada del bien dado de baja. 			<ul style="list-style-type: none"> Por el valor de la acumulación mensual. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la constatación física de los activos fijos dados de baja de la institución. Efectuar de manera oportuna las respectivas depreciaciones según la normativa legal. Realizar de manera adecuada los registros contables de las depreciaciones. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> NIIF para PYMES sección 17: 16 -17 Depreciación 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 74: Dinámica de cuenta - gastos diferidos

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
1 Activo	19 Otros activos	1905 Gastos diferidos	190505 Gastos de constitución y organización 190510 Gastos de instalación 190520 Programas de computación	Deudora
Descripción:	Registra los desembolsos efectuados por la institución para su constitución, organización y los gastos de programas de computación (software).			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> Por los gastos incididos en la constitución, instalación y programas de computación. 			<ul style="list-style-type: none"> Por el valor mensual de la amortización. Por el castigo de los programas de computación. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> Efectuar la correcta contabilización de los gastos diferidos. Verificar el desembolso efectuado para los gastos diferidos. Lleva un archivo correcto de los gastos diferidos efectuados en la institución. Realizar las amortizaciones en su debido tiempo y de forma adecuada. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> Codificación de resoluciones Monetarias, Financieras de Valores y Seguro. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 75: Dinámica de cuenta - pasivo

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR
Código:	2	
Elemento:	Pasivo	
Naturaleza de la cuenta:	Acreedora	
Descripción:	Constituye las obligaciones contraídas por la institución en el desarrollo del giro ordinario de su operación.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 76: Dinámica de cuenta - depósitos a la vista

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR		
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
2 Pasivo	21 Obligaciones con el público	2101 Depósitos a la vista	210135 Depósitos de ahorro	Acreedora
Descripción:	Registra el valor de los depósitos de ahorro recibidos por la institución mediante la presentación de libreta de ahorro.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los retiros de ahorros. • Por la transferencia de los depósitos como aporte de socios. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los depósitos en efectivo. • Por el valor de los intereses pagados a la cuenta ahorrista. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar las firmas y documentos en el proceso de depósito. • Efectuar de forma adecuada el registro del depósito en el sistema. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 77: Dinámica de cuenta - intereses por pagar

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
2 Pasivo	25 Cuentas por pagar	2501 Intereses por pagar	250105 Depósito a la vista	Acreedora
Descripción:	Registra las obligaciones causadas y pendientes de pago.	Registra el valor de los intereses originados por el depósito de ahorro, que deben pagarse al vencimiento.		
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de intereses causados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Valor de los intereses devengados. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera oportuna el pago de los intereses a la fecha de vencimiento. • Calcular en base al porcentaje de interés estipulado por la institución. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 78: Dinámica de cuenta - retenciones

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
2 Pasivo	25 Cuentas por pagar	2504 Retenciones	250490 Otras retenciones	Acreedora
Descripción:	Registra las obligaciones de la institución a favor de terceros, originados en su calidad de agentes de retención.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el pago de las obligaciones al SRI. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de las retenciones efectuadas. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera oportuna la declaración del Impuestos a la renta. • Llevar un registro apropiado de los pagos. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 12: Impuesto a las ganancias 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 79: Dinámica de cuenta - patrimonio

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR	
Código:	3
Elemento:	Patrimonio
Naturaleza de la cuenta:	Acreedora
Descripción:	Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Su importe se determina por la diferencia entre activos y pasivos.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 80: Dinámica de cuenta - aportes de los socios

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>			
Elemento	Grupo	Cuenta	Naturaleza de la cuenta
3 Patrimonio	31 Capital social	3103 Aportes de los socios	Acreedora
Descripción:	Monto del capital pagado por los socios en certificados de aportación.	Corresponde al valor de los certificados de aportación pagados por los socios y aquellos que se originan por la capitalización de reservas, utilidades y excedentes.	
Dinámica			
Débitos		Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Devolución por retiro de socios • Devolución de aportes 		<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de efectivo de los socios por certificados de aportación. • Aumento de aportes con excedentes. • Aumento de capital con reservas. 	
Control Interno			
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar los registros de aporte de socios de manera oportuna. • Generar la devolución del aporte con previa autorización de la Asamblea general. 			
Normativa			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio • Código Orgánico Monetario y Financiero. 			

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 81: Dinámica de cuenta - reserva legal

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
3 Patrimonio	33 Reservas	3301 Fondo irrepartible de reserva legal	330105 Reserva legal irrepartible	Acreedora
Descripción:	Corresponde al valor que por decisión de la Asamblea General de la institución, deciden aumentar el patrimonio y solucionar contingencias patrimoniales, con el propósito de edificar las reservas y consten en el patrimonio de la institución.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por la capitalización de reservas legales. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores segregados de las utilidades operativas líquidas o excedentes, por acuerdo de los socios. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el porcentaje de reserva cumpla con lo establecido en la ley. • Solicitar la autorización de la Asamblea General para la capitalización de reservas legales. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio • Código Orgánico Monetario y Financiero. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 82: Dinámica de cuenta - utilidad o excedente del ejercicio

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p> <p style="text-align: center;">CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>			
Elemento	Grupo	Cuenta Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
3 Patrimonio	36 Resultados	3603 Utilidad o excedente del ejercicio 3604 (Pérdida del ejercicio)	Acreedora
Descripción:	Registra la utilidad o pérdida que obtenga la institución al cierre del ejercicio, que se pone a disposición de la Asamblea General.		
Dinámica			
Débitos		Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por la pérdida del ejercicio económico. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por la utilidad del ejercicio económico. 	
Control Interno			
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar de manera oportuna los registros de las utilidades o pérdidas del ejercicio económico de la institución 			
Normativa			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados. 			

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 83: Dinámica de cuenta - gasto

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p> <p style="text-align: center;">CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>	
Código:	4
Elemento:	Gastos
Naturaleza de la cuenta:	Deudora
Descripción:	Registra todos los egresos de dinero que son usados para la realización de todas las actividades de la institución dentro de un ejercicio económico.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 84: Dinámica de cuenta - intereses causados

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
4 Gastos	41 Intereses causados	4101 Obligaciones con el público	410115 Depósito de ahorro.	Deudora
Descripción:	Registra el valor de los intereses que paga la institución por el depósito de ahorro.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el importe de los intereses devengados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el cierre de la cuenta. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar de manera oportuna los montos de interés causados. • Elaborar los registros de cierre de la transacción contable. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 85: Dinámica de cuenta - gasto provisiones

 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
4 Gastos	44 Provisiones	4402 Cartera de créditos	440240 Microcrédito	Deudora
Descripción:	Se registran el valor de las provisiones de las carteras de créditos otorgados a los socios a fin de proteger los activos de la institución.			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la provisión calculada. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el ajuste de la provisión. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis de las provisiones efectuadas. • Efectuar el reporte de antigüedad de saldos de manera periódica. • Realizar el asiento de cierre de manera oportuna. 				
Normativa				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados. 				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 86: Dinámica de cuenta - gasto operación

 <p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>			
Elemento	Grupo	Cuenta	Naturaleza de la cuenta
4 Gastos	45 Gasto de operación	4501 Gasto del personal 4502 Honorarios 4503 Servicios varios 4504 Impuestos, contribuciones y multas 4505 Depreciaciones 4506 Amortizaciones 4507 Otros gastos	Deudora
Descripción:	Se registran todos los gastos operacionales incurridos en el proceso de la prestación de servicios.		
Dinámica			
Débitos		Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por monto de valores pagados al personal. • Por el valor de honorarios pagados. • Por el valor de la depreciación. • Por el valor mensual de la amortización. • Por el pago de impuestos municipales. • Por adquisiciones de suministros. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio. 	
Control Interno			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los cálculos del rol de pagos de manera oportuna. • Efectuar el asiento de cierre correspondiente. • Revisión y archivo de las facturas pagadas. • Realizar de manera adecuada los cálculos de la depreciación y amortización. 			
Normativa			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados 			

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 87: Dinámica de cuenta - ingresos

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>	
Código:	5
Elemento:	Ingresos
Naturaleza de la cuenta:	Acreedora
Descripción:	Son los ingresos generados en el desenvolvimiento de las actividades de la institución en un periódico económico determinado.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

Tabla 88: Dinámica de cuentas ingreso intereses

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX CARABUELA- OTAVALO – IMBABURA – ECUADOR</p>				
Elemento	Grupo	Cuenta	Subcuenta	Naturaleza de la cuenta
5 Ingresos	51 Intereses y descuentos ganados	5104 Intereses y descuentos de carteras de créditos	510420 Cartera de microcrédito 510450 De mora	Acreedora
Descripción:	Se registra los intereses cobrados por la otorgación de créditos a los socios			
Dinámica				
Débitos			Créditos	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el cierre del ejercicio 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los intereses generados. 	
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar de manera adecuada el cobro de las cuotas de créditos otorgados. • Efectuar los asientos contables pertinentes. 				
Normativa				
NIIF para PYMES sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226

4.4.3. Estructura de los Estados Financieros

4.4.3.1. Estado de Situación Financiera.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes al efectivo		Cuentas y documentos por pagar	
Caja	xxx	Depósito de ahorro	xxx
Bancos	xxx	Depósito a plazo	
Activos financieros		De 1 a 30 días	xxx
Interese por cobrar de cartera de créditos	xxx	De 31 a 90 días	xxx
Cartera de créditos		De 91 a 180 días	xxx
De 1 a 30 días	xxx	De 181 a 360 días	xxx
De 31 a 90 días	xxx	Obligaciones laborales	
De 91 a 180 días	xxx	Sueldos y beneficios por pagar	xxx
De 181 a 360 días	xxx	Impuestos corrientes	
De más de 360 días	xxx	2% Retención IR inversión	xxx
(-) Provisiones para créditos incobrables	xxx	Seguro desgravamen	xxx
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	xxx	TOTAL PASIVO CORRIENTE	xxx
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Propiedades, planta y equipo		Cuentas y documentos por pagar	
Muebles y enseres	xxx	Depósito a plazo	
Equipo de computación	xxx	De más de 361 días	xxx
(-)Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	xxx	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	xxx
Activo intangible		TOTAL PASIVO	xxx
Programa de computación SISCAC	xxx	PATRIMONIO NETO	
Otros activos no corrientes		Capital	
Derechos fiduciarios	xxx	Capital pagado	xxx
Constitución y organización	xxx	Reservas	
Instalación	xxx	Reserva legal ir repartible	xxx
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	xxx	Resultados del ejercicio	
		Utilidad/ pérdida del ejercicio	xxx
		TOTAL PATRIMONIO	xxx
TOTAL ACTIVO	xxx	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx

Gerente

Contador

4.4.3.2. Estado de Resultados Integral.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

INGRESOS

Prestación de servicios		XXX
Manejo y cobranza	XXX	
Notificaciones	XXX	
Intereses		XXX
Cartera de microcréditos	XXX	
De mora	XXX	
TOTAL INGRESOS		<hr/> XXX

GASTOS

Intereses causados		XXX
Depósito a plazo	XXX	
Provisiones		XXX
Cartera de créditos	XXX	
Gasto operación		
Sueldo, salario y demás remuneraciones		XXX
Remuneraciones mensuales	XXX	
Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales		
Honorarios profesionales	XXX	
Combustibles		
Gasto combustible	XXX	
Impuestos, contribuciones y otros		
IVA en compras	XXX	
Impuestos municipales	XXX	
Depreciaciones		
Muebles y enseres	XXX	
Equipos de computación	XXX	
Amortizaciones		
Constitución y organización	XXX	
Adecuación	XXX	
Mantenimiento y reparaciones		
Mantenimiento computadoras	XXX	
Otros gastos		
Suministros varios	XXX	
Otros	XXX	
TOTAL GASTOS		<hr/> XXX
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		<hr/> XXX

Gerente

Contador

4.4.3.3. Estado de Cambios en el Patrimonio.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

Cuentas	Capital Pagado	Reserva Legal	Otros Aportes	Total Patrimonio
Saldo del año anterior	xxx	xxx	xxx	xxx
Corrección de errores				
Cambios en política				
Saldo reestructurado				
Aumento patrimonio	xxx	xxx	xxx	xxx
Disminución patrimonio	xxx	xxx	xxx	xxx
Saldo al cierre del ejercicio	xxx	xxx	xxx	xxx

Gerente

Contador

4.4.3.4. Estado de Flujos de Efectivo.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

FLUJOS DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Utilidad Neta	xxx	
Depreciación	xxx	
Cartera microcrédito	xxx	
Intereses por cobrar cartera de crédito	xxx	
Depósito de ahorro	xxx	
Depósito a plazo	xxx	
Cuentas por pagar	xxx	
Flujo Neto de Operación		xxx

FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Muebles, enseres y equipos de oficina	xxx	
Otros activos	xxx	
Flujo Neto Inversión		xxx

FLUJO DE FINANCIAMIENTO

Fortalecimiento reserva legal	xxx	
Flujo Neto Financiamiento		xxx

TOTAL FLUJO NETO DE EFECTIVO

FLUJO INICIAL CUENTA CAJA		xxx
FLUJO FINAL CUENTA CAJA		xxx

Gerente

Contador

4.4.4. Ejercicio contable

A continuación, se realiza el proceso contable de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix en base al catálogo y dinámica de cuentas. Al 31 de diciembre del año 2020 refleja los siguientes saldos:

Tabla 89: Estado de situación financiera año 2020

		 CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES			10.983,85
1101	Caja		10.983,85	
110105	Caja	10.983,85		
14	CARTERA DE CRÉDITOS			45.685,74
1404	Cartera de microcrédito por vencer		45.685,74	
140410	De 31 a 90 días	377,47		
140415	De 91 a 180 días	14.415,82		
140420	De 181 a 360 días	20.987,59		
140425	De más de 360 días	9.904,86		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			1.523,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		421,00	
180505	Muebles de oficina	421,00		
1806	Equipos de computación		1.102,00	
180605	Equipos de computo	1.102,00		
19	OTROS ACTIVOS			2.147,00
1905	Gastos diferidos		2.147,00	
190505	Gastos de constitución y organización	462,00		
190510	Gasto de instalación	85,00		
190520	Programas de computación (SISCAC)	1.600,00		
	TOTAL ACTIVO	\$60.339,59	\$60.339,59	\$60.339,59
2	PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			53.835,01
2101	Depósitos a la vista		36.935,01	
210135	Depósitos de ahorro	36.935,01		
2103	Depósitos a plazo		16.900,00	
210310	De 31 a 90 días	3.500,00		
210315	De 91 a 180 días	10.000,00		
210325	De más de 361 días	3.400,00		
25	CUENTAS POR PAGAR			579,68
2504	Retenciones		579,68	
250405	Retenciones fiscales IR Inversiones	0,10		
250490	Seguro desgravamen	579,58		
	TOTAL, PASIVOS	\$54.414,69	\$54.414,69	\$54.414,69
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL			490,00
3103	Aportes de socios		490,00	
310305	Certificado aporte ahorro y crédito	490,00		

33	RESERVAS			440,84
3301	Fondo irrepatriable de reserva legal		440,84	
330105	Fortalecimiento reserva legal	440,84		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			3.600,00
3401	Otros aportes patrimoniales		3.600,00	
340105	Capital institucional	3.600,00		
36	RESULTADOS			1.394,06
3603	Utilidad o excedente del ejercicio		1.394,06	
360305	Utilidad del ejercicio	1.394,06		
	TOTAL PATRIMONIO	\$5.924,90	\$5.924,90	\$5.924,90
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO				\$60.339,59

Fuente: Investigación propia

4.4.4.1.Libro diario.

Tabla 90: Libro diario

				
CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX DIARIO GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS				
Fecha	Código	Detalle	Debe	Haber
		-1-		
4/01/2021	110105	Caja	10.983,85	
	1404	Cartera de microcrédito por vencer		
	140410	De 31 a 90 días	377,47	
	140415	De 91 a 180 días	14.415,82	
	140420	De 181 a 360 días	20.987,59	
	140425	De más de 360 días	9.904,86	
	180505	Muebles de oficina	421,00	
	180605	Equipos de computo	1.102,00	
	190505	Gastos de constitución y organización	462,00	
	190510	Gasto de instalación	85,00	
	190520	Programas de computación (SISCAC)	1.600,00	
	210135	Depósitos de ahorro		36.935,01
	210310	De 31 a 90 días		3.500,00
	210315	De 91 a 180 días		10.000,00
	210325	De más de 361 días		3.400,00
	250405	Retenciones fiscales IR Inversiones		0,10
	250490	Seguro desgravamen		579,58
	310305	Certificado aporte ahorro y crédito		490,00
	330105	Fortalecimiento reserva legal		440,84
	340105	Capital institucional		3.600,00
	360305	Utilidad del ejercicio		1.394,06
		V/Registro de valores iniciales		
		-2-		
5/01/2021	11010510	Caja	44.255,70	
	210135	Depósitos de ahorro		44.235,70
	310305	Certificado aporte ahorro y crédito		10,00

	5690	Ingresos varios V/Registro del depósito de ahorro -3-		10,00
15/1/2021	210135 11010510	Depósitos de ahorro Caja V/Registro del retiro del depósito de ahorro -4-	14.569,89	14.569,89
6/2/2021	210135 210315 210320 210325	Depósitos de ahorro De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días V/Registro de depósitos a plazo -5-	14.000,00	5.000,00 5.000,00 4.000,00
25/3/2021	210310 210315 210320 210325 410130 210135 250405	De 31 a 90 días De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días Depósito a plazo Depósitos de ahorro 2% retenciones en la fuente IR V/Registro de pago interés -6-	5.700,00 5.000,00 4.800,00 3.400,00 885,20	19.775,18 10,02
6/4/2021	140410 140420 210135 330105 25049005	De 31 a 90 días De 181 a 360 días Depósitos de ahorro Fortalecimiento reserva legal Seguro de desgravamen V/Registro de créditos otorgados -7-	565,00 565,00	1.114,94 9,41 5,65
7/5/2021	11010510 140410 140415 140420 140425 510420 510450 540405 540410	Caja De 31 a 90 días De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días Cartera de microcrédito De mora Notificaciones Otros V/Registro de cobro de carteras de crédito. -8-	19.862,09	1.602,01 3.147,25 8.758,87 3.281,69 3.016,20 31,11 22,73 2,23
13/5/2021	160320 510420	Cartera de microcrédito Cartera de microcrédito V/Registro intereses generados de carteras de crédito. -9-	2.211,85	2.211,85
2/6/2021	510420 160320	Cartera de microcrédito Cartera de microcrédito V/Registro de IGA -10-	1.910,57	1.910,57
7/6/2021	710920 720920	Cartera de microcrédito Intereses en suspenso de microcrédito V/Registro de IVP -11-	96,92	96,92
18/6/2021	720920 710920	Intereses en suspenso de microcrédito Cartera de microcrédito V/Registro de IVA -12-	125,06	125,06
23/6/2021	450525 450530 189915	Muebles, enseres y equipos de oficina Equipos de computación (Muebles, enseres y equipos)	31,96 73,48	31,96

	189920	(Equipos de computación) V/Registro gastos de depreciación -13-		73,48
9/7/2021	450610 190505	Gasto de constitución y organización Gasto constitución y organización V/Registro de gasto constitución -14-	36,48	36,48
27/7/2021	440240 149920	Microcrédito Cartera de microcréditos V/Registro de provisión -15-	953,65	953,65
3/8/2021	45019005 11010510	Servicios ocasionales Caja V/Registro pago servicios ocasionales -16-	2.730,00	2.730,00
7/10/2021	45079005 45040505 11010510	Agasajos y Obsequios Gasto IVA en compras Caja V/Registro de gasto agasajos -17-	117,52 14,10	131,62
4/11/2021	180505 45040505 11010505	Muebles de oficina Gasto IVA en compras Caja V/Registro de compra de muebles -18-	681,06 81,72	762,78
14/11/2021	11010505 190405	Caja Intereses V/Registro de pago anticipado interés. -19-	304,68	304,68
20/11/2021	210135 11010505	Depósitos de ahorro Caja V/Registro de retiro de ahorros -20-	10.795,68	10.795,68
13/12/2021	410130 210135	Depósito a plazo Depósitos de ahorro V/Registro de gasto interés. -21C-	50,84	50,84
31/12/2021	5 510420 510450 540405 540410 549005 569005 310101	Ingresos Cartera de microcrédito De mora Notificaciones Otros Otros Ingresos varios Resumen de rentas y gastos V/Registro cierre de ingresos -22C-	23.868,38 207,16 280,50 300,00 91,96 500,01	25.248,01
31/12/2021	310101 410130 440240 450190 450210 45035 450405 450410 450525 450530 450610 450630 45070505	Resumen de rentas y gastos Depósito a plazo Microcrédito Servicios ocasionales Honorarios profesionales Movilización, fletes y embalajes Gasto IVA en compras Impuestos municipales Muebles, enseres y equipos de ofic. Equipos de computación Gasto de constitución y organización Gasto adecuación Útiles de aseo	9.459,97	3.246,11 953,65 2.730,00 71,43 305,00 170,43 35,00 31,96 73,48 36,48 615,19 11,15

	45070510	Útiles de oficina		33,11
	45070515	Material oficina		550,26
	450715	Mantenimiento sistema		67,20
	45079005	Agasajos y Obsequios		117,52
	45079010	Varios gastos		412,00
		V/Registro cierre de gastos -23C-		
31/12/2021	310101	Resumen de rentas y gastos	15.788,04	
	360305	Utilidad o excedentes		15.788,04
		V/Registro utilidad del ejercicio		
TOTAL DIARIO GENERAL			\$244.654,06	\$244.654,06

Fuente: Investigación propia

4.4.4.2. Libro mayor.

Tabla 91: Libro mayor de caja

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Caja			Código: 110105
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	10.983,85		
5 Ene	2	Depósito ahorro	44.255,70		
15 Ene	3	Retiro ahorro	14.569,89		
7 May	7	Cobro créditos	19.862,09		
3 Ago	15	Pago servicios		2.730,00	
7 Oct	16	Pago compras		131,62	
4 Nov	17	Pago muebles		762,78	
14 Nov	18	Interés	304,68		
20 Nov	19	Retiro		10.795,68	
20 Dic		Depósito	38.410,93		
		TOTAL	128.387,14	14.420,08	113.967,06

Fuente: Investigación propia

Tabla 92: Libro mayor de 31 a 90 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: De 31 a 90 días			Código: 140410
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	377,47		
6 Abr	6	Créditos	565,00		
7 May	7	Cobro créditos		1.602,01	
			9.273,06		
		TOTAL	10.215,53	1.602,01	8.613,52

Fuente: Investigación propia

Tabla 93: Libro mayor de 91 a 180 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De 91 a 180 días				Código: 140415	
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	14.415,82		
7 May	7	Cobro créditos		3.147,25	
		Cobro crédito		1.715,05	
		TOTAL	14.415,82	4.862,30	9.553,52

Fuente: Investigación propia

Tabla 94: Libro mayor de 181 a 360 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De 181 a 360 días				Código: 140420	
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	20.987,59	-	
6 Abr	6	Créditos	565,00		
7 May	7	Cobro créditos		8.758,87	
			39.664,80		
		TOTAL	61.217,39	8.758,80	52.458,52

Fuente: Investigación propia

Tabla 95: Libro mayor de más de 360 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De más de 360 días				Código: 140425	
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	9.904,86		
7 May	7	Cobro créditos		3.281,69	
			49.307,27		
		TOTAL	59.212,13	3.281,69	55.930,44

Fuente: Investigación propia

Tabla 96: Libro mayor de cartera de microcréditos

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Cartera de microcréditos			Código: 149920
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
27 Jul	14	Provisión		953,65	
		TOTAL		953,65	953,65

Fuente: Investigación propia

Tabla 97: Libro mayor de cuentas por cobrar

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Carteras de microcrédito			Código: 160320
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
13 May	8	Intereses	2.211,85		
2 Jun	9	IGA		1.910,57	
		TOTAL	2.211,85	1.910,57	301,28

Fuente: Investigación propia

Tabla 98: Libro mayor de muebles, enseres y equipos de oficina

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Muebles, enseres y equipos de oficina			Código: 180505
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	421,00		
4 Nov	17	Compra muebles oficina	681,06		
		TOTAL	1.102,06		1.102,06

Fuente: Investigación propia

Tabla 99: Libro mayor de equipos de computación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Equipos de computación			Código: 180605
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	1.102,00		
		TOTAL	1.102,00		1.102,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 100: Libro mayor depreciación muebles y equipos

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: (Muebles, enseres y equipos de oficina)			Código: 189915
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
23 Jun	12	Depreciación		31,96	
		TOTAL		31,96	31,96

Fuente: Investigación propia

Tabla 101: Libro mayores equipos de computación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: (Equipos de computación)			Código: 189920
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
23 Jun	12	Depreciación		73,48	
		TOTAL		73,48	73,48

Fuente: Investigación propia

Tabla 102: Libro mayor de intereses

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Intereses			Código: 190405
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
14 Nov	18	Pago interés	304,68	304,68	
		TOTAL	304,68	304,68	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 103: Libro mayor de constitución y organización

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Gasto constitución y organización			Código: 190505
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	462,00		
9 Jul	13	Gasto constitución		36,48	
		TOTAL	462,00	36,48	425,52

Fuente: Elaboración propia

Tabla 104: Libro mayor de gasto instalación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Gasto de instalación			Código: 190510
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	85,00		
		TOTAL	85,00		85,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 105: Libro mayor de programas de computación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Programas de computación (SISCAC)			Código: 190520
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial	1.600,00		
		TOTAL	1.600,00		1.600,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 106: Libro mayor de depósito de ahorro

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Depósito de ahorro			Código: 210135
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		36.935,01	
5 Ene	2	Depósito ahorro		44.235,70	
15 Ene	3	Retiro ahorro	14.569,89		
6 Feb	4	Depósito plazo	14.000,00		
25 Mar	5	Depósito ahorro		19.775,18	
6 Abr	6	Depósito ahorro		1.114,94	
20 Nov	19	Retiro ahorro	10.795,68		
13 Dic	22	Depósito ahorro		50,84	
		TOTAL	39.365,57	124.128,82	84.763,25

Fuente: Investigación propia

Tabla 107: Libro mayor de 31 a 90 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: De 31 a 90 días			Código: 210310
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		3.500,00	
25 Mar	5	Depósito plazo	5.700,00		
		TOTAL	5.700,00	6.700,00	1.000,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 108: Libro mayor de 91 a 180 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De 91 a 180 días					Código: 210315
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		10.000,00	
6 Feb	4	Depósito a plazo		5.000,00	
25 Mar	5	Depósito plazo	5.000,00		
				34.880,00	
		TOTAL	5.000,00	49.880,00	44.880,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 109: Libro mayor de 181 a 360 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De 181 a 360 días					Código: 210320
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
6 Feb	4	Depósito a plazo		5.000,00	
25 Mar	5	Depósito plazo	4.800,00		
				53.500,00	
		TOTAL	4.800,00	58.500,00	53.700,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 110: Libro mayor de más de 360 días

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Cuenta: De más de 360 días					Código: 210325
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		3.400,00	
6 Feb	4	Depósito a plazo		4.000,00	
				23.050,00	
		TOTAL		30.450,00	30.450,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 111: Libro mayor de retención fiscal

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Retención fiscales IR Inversiones			Código: 250405
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		0,10	
25 Mar	5	Retención		10,02	
				38,06	
		TOTAL		48,18	48,18

Fuente: Investigación propia

Tabla 112: Libro mayor de seguro desgravamen

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Seguro desgravamen			Código: 250490
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		579,58	
6 Abr	6	Aporte seguro		5,65	
				2.686,48	
		TOTAL		3.271,71	3.271,71

Fuente: Investigación propia

Tabla 113: Libro mayor de certificado aporte

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Certificado aporte ahorro y crédito			Código: 310305
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		490,00	
5 Ene	2	Depósito ahorro		10,00	
				825,00	
		TOTAL		1.325,00	1.325,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 114: Libro mayor de fortalecimiento reserva legal

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Fortalecimiento reserva legal			Código: 330105
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		440,84	
6 Abr	6	Aporte reserva		9,41	
				5.003,40	
		TOTAL		5.453,65	5.453,65

Fuente: Investigación propia

Tabla 115: Libro mayor de capital institucional

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Capital institucional			Código: 340105
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1 Ene	1	Asiento inicial		3.600,00	
		TOTAL		3.600,00	3.600,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 116: Libro mayor de utilidad de ejercicio

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Utilidad del ejercicio			Código: 360305
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31 Dic		Utilidad del ejercicio		15.788,04	
		TOTAL		15.788,04	15.788,04

Fuente: Investigación propia

Tabla 117: Libro mayor de depósito a plazo

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Depósito a plazo			Código: 410130
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
25 Mar	5	Interés	885,20		
13 Dic	22	Interés	50,84		
		Ajuste	2.310,07		
		TOTAL	3.246,11	3.246,11	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 118: Libro mayor de microcrédito

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Microcrédito			Código: 440240
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
27 Jul	14	Gasto provisión	953,65		
		Ajuste		953,65	
		TOTAL	953,65	953,65	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 119: Libro mayor de servicios ocasionales

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Servicios ocasionales			Código: 45019005
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
3 Ago	15	Gasto servicio	2.730,00		
		Ajuste		2.730,00	
		TOTAL	2.730,00	2.730,00	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 120: Libro mayor de gasto IVA

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Gasto IVA compras			Código: 45040505
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 Oct	16	Gasto IVA	14,10		
4 Nov	17	Gasto IVA	81,72		
		Ajuste	74.61	170,43	
		TOTAL	170,43	170,43	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 121: Libro mayor de gasto depreciación muebles y equipos

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Muebles, enseres y equipos de oficina			Código: 450525
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
23 Jun	12	Depreciación	31,96		
		Ajuste		31,96	
		TOTAL	31,96	31,96	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 122: Libro mayor de gasto depreciación equipos de computación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Equipos de computación			Código: 450525
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
23 Jun	12	Depreciación	73,48		
		Ajuste		73,48	
		TOTAL	73,48	73,48	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 123: Libro mayor de gasto constitución y organización

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Gasto constitución y organización			Código: 450610
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
9 Jul	13	Gasto constitución	36,48		
		Ajuste		36,48	
		TOTAL	36,48	36,48	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 124: Libro mayor de agasajos y obsequios

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Agasajos y obsequios			Código: 45079005
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 Oct	16	Gasto agasajos	117,52		
		Ajuste		117,52	
		TOTAL	117,52	117,52	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 125: Libro mayor de ingreso microcréditos

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Cartera de microcrédito			Código: 510420
Fecha	Nº/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 May	7	Créditos cobrados		3.016,20	
13 May	8	Interés crédito		2.014,25	
		Ajuste	5.030,45		
		TOTAL	5.030,45	5.030,45	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 126: Libro mayor de ingreso por mora

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: De mora			Código: 510450
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 May	7	Mora Ajuste	31,11	31,11	
		TOTAL	31,11	31,11	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 127: Libro mayor de ingreso notificaciones

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Notificaciones			Código: 540405
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 May	7	Notificaciones Ajuste	22,73	22,73	
		TOTAL	22,73	22,73	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 128: Libro mayor de ingresos otros

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Otros			Código: 540410
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 May	7	Otros ingresos de crédito Ajuste	2,23	2,23	
		TOTAL	2,23	2,23	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 129: Libro mayor de ingresos varios

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Ingresos varios			Código: 569005
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
5 Ene	2	Depósito ahorro		10,00	
		Ajuste	10,00		
		TOTAL	10,00	10,00	0,00

Fuente: Investigación propia

Tabla 130: Libro mayor de cuenta de orden

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Cartera de microcrédito			Código: 710920
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 Jun	10	Interés	221,98		
18 Jun	11	Interés		125,06	
		TOTAL	221,98	125,06	96,92

Fuente: Investigación propia

Tabla 131: Libro mayor de interés en suspenso

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX LIBRO MAYOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
		Cuenta: Interés en suspenso			Código: 720920
Fecha	N°/A	Detalle	Debe	Haber	Saldo
7 Jun	10	Interés en suspenso		96,92	
		TOTAL		96,92	96,92

Fuente: Investigación propia

4.4.4.3. Balance de comprobación.

Tabla 132: Balance de comprobación

		CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX BALANCE DE COMPROBACIÓN Al 31 DICIEMBRE 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS			
Código	Descripción	Debe	Haber	Deudor	Acreedor
110105	Caja	128.387,14	14.420,08	113.967,06	
140410	De 31 a 90 días	10.215,53	1.602,01	8.613,52	
140415	De 91 a 180 días	14.415,82	4.862,30	9.553,52	
140420	De 181 a 360 días	61.217,39	8.758,87	52.458,52	
140425	De más de 360 días	59.212,13	3.281,69	55.930,44	
149920	(Cartera de microcréditos)		953,65		953,65
160320	(Cartera microcrédito)	2.211,85	1.910,57	301,28	
180505	Muebles, enseres y equipos	1.102,06		1.102,06	
180605	Equipos de computación	1.102,00		1.102,00	
189915	(Muebles, enseres y equipos)		31,96		31,96
189920	(Equipos de computación)		73,48		73,48
190285	Fondos disponibles	200,00		200,00	
190405	Intereses	304,68	304,68		
190505	Gastos de constitución y organización	462,00	36,48	425,52	
190510	Gasto de instalación	85,00		85,00	
190520	Programas de computación (SISCAC)	1.600,00		1.600,00	
210135	Depósitos de ahorro	39.365,57	124.128,82		84.763,25
210310	De 31 a 90 días	5.700,00	6.700,00		1.000,00
210315	De 91 a 180 días	5.000,00	49.880,00		44.880,00
210320	De 181 a 360 días	4.800,00	58.500,00		53.700,00
210325	De más de 361 días		30.450,00		30.450,00
250405	Retenciones fiscales IR Inversiones		48,18		48,18
250490	Seguro desgravamen		3.271,71		3.271,71
310305	Certificado aporte ahorro y crédito		1.325,00		1.325,00
330105	Fortalecimiento reserva legal		5.453,65		5.453,65
340105	Capital institucional		3.600,00		3.600,00
360305	Utilidad o excedente del ejercicio		15.788,04		15.788,04
410130	Depósito a plazo	3.246,11	3.246,11		
440240	Microcrédito	953,65	953,65		
45019005	Servicios ocasionales	2.730,00	2.730,00		
45040505	Gasto IVA compras	170,43	170,43		
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	31,96	31,96		
450530	Equipos de computación	73,48	73,48		
450610	Gasto de constitución y organización	36,48	36,48		
45079005	Agasajos y obsequios	117,52	117,52		
510420	Cartera de microcrédito	5.030,45	5.030,45		
510450	De mora	31,11	31,11		
540405	Notificaciones	22,73	22,73		
540410	Otros	2,23	2,23		
569090	Ingresos varios	10,00	10,00		
710920	Cartera de microcrédito	221,98	125,06	96,92	
720920	Intereses en suspenso de microcrédito		96,92		96,92
	TOTAL	\$348.059,30	\$348.059,30	\$245.435,84	\$245.435,84

Fuente: Investigación propia

4.4.4.4. Estado de situación financiera.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES			113.967,06
1101	Efectivo		113.967,06	
110105	Caja	113.967,06		
14	CARTERA DE CRÉDITOS			125.602,35
1404	Cartera de microcrédito por vencer		126.556,00	
140410	De 31 a 90 días	8.613,52		
140415	De 91 a 180 días	9.553,52		
140420	De 181 a 360 días	52.458,52		
140425	De más de 360 días	55.930,44		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)		(953,65)	
149920	(Cartera de microcréditos)	(953,65)		
16	CUENTAS POR COBRAR			301,28
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos		301,28	
160320	Cartera de microcrédito	301,28		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			2.098,62
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		1.102,06	
180505	Muebles de oficina	1.102,06		
1806	Equipos de computación		1.102,00	
180605	Equipos de computo	1.102,00		
1899	(Depreciación acumulada)		(105,44)	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	(31,96)		
189920	(Equipos de computación)	(73,48)		
19	OTROS ACTIVOS			2.310,52
1902	Derechos fiduciarios		200,00	
190285	Fondos disponibles	200,00		
1905	Gastos diferidos		2.110,52	
190505	Gastos de constitución y organización	425,52		
190510	Gasto de instalación	85,00		
190520	Programas de computación (SISCAC)	1.600,00		
	TOTAL ACTIVO	\$244.279,83	\$244.279,83	\$244.279,83
2	PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			214.793,25
2101	Depósitos a la vista		84.763,25	
210135	Depósitos de ahorro	84.763,25		
2103	Depósitos a plazo		130.030,00	
210310	De 31 a 90 días	1.000,00		
210315	De 91 a 180 días	44.880,00		
210320	De 181 a 360 días	53.700,00		
210325	De más de 361 días	30.450,00		
25	CUENTAS POR PAGAR			3.319,89
2504	Retenciones		3.319,89	
250405	Retenciones fiscales IR Inversiones	48,18		
250490	Seguro desgravamen	3.271,71		
	TOTAL PASIVOS	\$218.113,14	\$218.113,14	\$218.113,14

3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL			1.325,00
3103	Aportes de socios		1.325,00	
310305	Certificado aporte ahorro y crédito	1.325,00		
33	RESERVAS			5.453,65
3301	Fondo irrepatriable de reserva legal		5.453,65	
330105	Fortalecimiento reserva legal	5.453,65		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			3.600,00
3401	Otros aportes patrimoniales		3.600,00	
340105	Capital institucional	3.600,00		
36	RESULTADOS			15.788,04
3603	Utilidad o excedente del ejercicio		15.788,04	
360305	Utilidad del ejercicio	15.788,04		
	TOTAL PATRIMONIO	\$26.166,69	\$26.166,69	\$26.166,69
			TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$244.279,83

Gerente

Contador(a)

4.4.4.5. Estado de resultados



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

5	INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			24.075,54
5104	Intereses y descuentos de carteras de créditos		24.075,54	
510420	Cartera de microcrédito	23.868,38		
510450	De mora	207,16		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			672,46
5404	Manejo y cobranza		580,50	
540405	Notificaciones	280,50		
540410	Otros	300,00		
5490	Otros servicios		91,96	
549005	Otros	91,96		
56	OTROS INGRESOS			500,01
5690	Otros		500,01	
569005	Ingresos varios	500,01		
	TOTAL INGRESOS	\$25.248,01	\$25.248,01	\$25.248,01
4	GASTOS			
41	INTERESES			3.246,11
4101	Obligaciones con el público		3.246,11	
410130	Depósito a plazo	3.246,11		
44	PROVISIONES			953,65
4402	Cartera de créditos		953,65	
440240	Microcrédito	953,65		
45	GASTO OPERACIÓN			5.260,21
4501	Gasto personal		2.730,00	
450190	Servicios ocasionales	2.730,00		
4502	Honorarios		71,43	
450210	Honorarios profesionales	71,43		
4503	Servicios varios		305,00	
450305	Movilización, fletes y embalajes	305,00		
4504	Impuestos, contribuciones y multas		205,43	
450405	Gasto IVA en compras	170,43		
450410	Impuestos municipales	35,00		
4505	Depreciaciones		105,44	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	31,96		
450530	Equipos de computación	73,48		
4506	Amortizaciones		651,67	
450610	Gastos de constitución y organización	36,48		
450630	Gasto adecuación	615,19		
4507	Otros gastos		1.191,24	
450705	Suministros varios	594,52		
450715	Mantenimiento y reparaciones	67,20		
450790	Otros	529,52		
	TOTAL GASTO	\$9.459,97	\$9.459,97	\$9.459,97
	UTILIDAD DEL EJERCICIO			\$ 15.788,04

Gerente

Contador(a)

4.4.4.6. Estado de cambios en el patrimonio.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

Cuentas	Capital Pagado	Reserva Legal	Otros Aportes	Resultado del ejercicio	Total Patrimonio
Saldo del año anterior	490,00	440,84	3.600,00	1.394,06	5.924,90
Corrección de errores					
Cambios en política					
Saldo reestructurado					
Aumento patrimonio	835,00	5.012,81		14.393,98	20.241,79
Disminución patrimonio					
Saldo al cierre del ejercicio	1.325,00	5.453,65	3.600,00	15.788,04	26.166,69

Gerente

Contador(a)

4.4.4.7. Estado de flujos de efectivo.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

FLUJOS DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
Utilidad Neta	\$ 15.788,04
Depreciación	\$ 105,44
Cartera microcrédito	-80.870,25
Intereses por cobrar cartera de crédito	-301,28
Depósito de ahorro	47.828,25
Depósito a plazo	113.130,00
Cuentas por pagar	3.071,78
Flujo Neto de Operación	\$98.751,98
FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Muebles, enseres y equipos de oficina	-618,06
Otros activos	- 163,52
Flujo Neto Inversión	- \$ 781,58
FLUJO DE FINANCIAMIENTO	
Fortalecimiento reserva legal	5.012,81
Flujo Neto Financiamiento	\$ 5.012,81
TOTAL FLUJO NETO DE EFECTIVO	\$102.983,21
FLUJO INICIAL CUENTA CAJA	\$10.983,85
FLUJO FINAL CUENTA CAJA	\$ 113.967,06

Gerente

Contador(a)

4.4.4.8. Notas a los estados financieros.

Tabla 133: Nota a los estados financieros

	<p style="text-align: center;">CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</p>
<p>La Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix constituida el 28 de agosto del 2018 con RUC: 0591745093001 y catastrada por la personería jurídica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se dedica a la prestación de servicios financieros de ahorro y crédito a las comunidades rurales del cantón Otavalo.</p>	
<p>La institución se rige a la normativa contable que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el Catálogo único de cuentas en base a los principios de contabilidad generalmente aceptados. Los estados financieros se han elaborado de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pymes, de tal forma que al 31 de diciembre del 2021 se presentó la siguiente información:</p>	
<p>La Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix al iniciar el periodo económico contaba con un valor de diez mil novecientos ochenta y tres con 85/100 dólares americanos (\$10.983,85) en la cuenta Caja, al finalizar el periodo existe un incremento de ciento dos mil novecientos ochenta y tres con 21/100 (\$102.983,21) las cuales son recaudados por el cobro de créditos e intereses, reflejando un total de ciento trece mil novecientos sesenta y siete con 06/100 (\$113.967,06).</p>	
<p>Según el Estado de Situación Financiera la institución cuenta con un total de Activos de doscientos cuarenta y cuatro mil doscientos setenta y nueve con 83/100 dólares americanos (\$244.279,83). En los Pasivos refleja un total de doscientos dieciocho mil ciento trece con 14/1000 dólares americanos (\$218.113,14) y un patrimonio de veintiséis mil ciento sesenta y seis con 69/100 dólares americanos.</p>	
<p>En el Estado de Resultados Integral muestra un ingreso de veinticinco mil doscientos cuarenta y ocho con 01/100 dólares americanos (\$25.248,01) y una suma de gastos de nueve mil cuatrocientos cincuenta y nueve con 97/00 dólares americanos (\$9.459,97) reflejando una utilidad de quince mil setecientos ochenta y ocho con 04/100 dólares americanos (\$15.788,04).</p>	
<p>En el Estado de Cambios en el Patrimonio se evidencia un incremento de ochocientos treinta y cinco dólares americanos (\$835,00) en el Capital Social de la institución con respecto al año anterior, dando un saldo de mil trescientos veinticinco dólares americanos (\$1.325,00). Asimismo, en la cuenta de Reserva legal se muestra un aumento de cinco mil doce con 81/100 dólares americanos (\$5.012,81) reflejando un total de cinco mil cuatrocientos cincuenta y tres con 65/100 dólares americanos.</p>	

4.4.5. Análisis financiero

4.4.5.1. Análisis vertical del estado de situación financiera.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES		
110105	Caja	113.967,06	46,65%
14	CARTERA DE CRÉDITOS		
140410	De 31 a 90 días	8.613,52	3,53%
140415	De 91 a 180 días	9.553,52	3,91%
140420	De 181 a 360 días	52.458,52	21,47%
140425	De más de 360 días	55.930,44	22,90%
149920	(Cartera de microcréditos)	(953,65)	-0,39%
16	CUENTAS POR COBRAR		
160320	Cartera de microcrédito	301,28	0,12%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		
180505	Muebles de oficina	1.102,06	0,45%
180605	Equipos de computo	1.102,00	0,45%
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	(31,96)	-0,01%
189920	(Equipos de computación)	(73,48)	-0,03%
19	OTROS ACTIVOS		
190285	Fondos disponibles	200,00	0,08%
190505	Gastos de constitución y organización	425,52	0,17%
190510	Gasto de instalación	85,00	0,03%
190520	Programas de computación (SISCAC)	1.600,00	0,65%
	TOTAL ACTIVO	\$244.279,83	100%
2	PASIVO		
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		
210135	Depósitos de ahorro	84.763,25	34,70%
210310	De 31 a 90 días	1.000,00	0,41%
210315	De 91 a 180 días	44.880,00	18,37%
210320	De 181 a 360 días	53.700,00	21,98%
210325	De más de 361 días	30.450,00	12,47%
25	CUENTAS POR PAGAR		
250405	Retenciones fiscales IR Inversiones	48,18	0,02%
250490	Seguro desgravamen	3.271,71	1,34%
	TOTAL PASIVOS	\$218.113,14	89,29%
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL		
310305	Certificado aporte ahorro y crédito	1.325,00	0,54%
33	RESERVAS		
330105	Fortalecimiento reserva legal	5.453,65	2,23%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		
3401	Otros aportes patrimoniales		
340105	Capital institucional	3.600,00	1,47%
36	RESULTADOS		
360305	Utilidad del ejercicio	15.788,04	6,46%
	TOTAL PATRIMONIO	\$26.166,69	10,71%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$244.279,83	100%

4.4.5.2. Análisis vertical del estado de resultados integral.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

5	INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		
510420	Cartera de microcrédito	23.868,38	94.54%
510450	De mora	207,16	0.82%
54	INGRESOS POR SERVICIOS		
540405	Notificaciones	280,50	1.11%
540410	Otros	300,00	1.19%
549005	Otros	91,96	0.36%
56	OTROS INGRESOS		
569005	Ingresos varios	500,01	1.98%
	TOTAL INGRESOS	\$25.248,01	100%
4	GASTOS		
41	INTERESES		
410130	Depósito a plazo	3.246,11	34.31%
44	PROVISIONES		
440240	Microcrédito	953,65	10.08%
45	GASTO OPERACIÓN		
450190	Servicios ocasionales	2.730,00	28.86%
450210	Honorarios profesionales	71,43	0.76%
450305	Movilización, fletes y embalajes	305,00	3.22%
450405	Gasto IVA en compras	170,43	1.80%
450410	Impuestos municipales	35,00	0.37%
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	31,96	0.34%
450530	Equipos de computación	73,48	0.78%
450610	Gastos de constitución y organización	36,48	0.39%
450630	Gasto adecuación	615,19	6.50%
450705	Suministros varios	594,52	6.28%
450715	Mantenimiento y reparaciones	67,20	0.71%
450790	Otros	529,52	5.60%
	TOTAL GASTO	\$9.459,97	100%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 15.788,04	

4.4.5.3. Análisis horizontal del estado de situación financiera.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

	Año 2020	Año 2021	Análisis absoluta	Análisis relativa %	↑↓	
1	ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES					
110105	Caja	10.983,85	113.967,06	102.983,21	937,59	↑
14	CARTERA DE CRÉDITOS					
140410	De 31 a 90 días	377,47	8.613,52	8.236,05	2181,91	↑
140415	De 91 a 180 días	14.415,82	9.553,52	-4.862,05	-33,73	↓
140420	De 181 a 360 días	20.987,59	52.458,52	31.470,93	149,95	↑
140425	De más de 360 días	9.904,86	55.930,44	46.025,58	464,68	↑
149920	(Cartera de microcréditos)	0	(953,65)	0	0	
16	CUENTAS POR COBRAR					
160320	Cartera de microcrédito	0	301,28	0	0	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO					
180505	Muebles de oficina	421,00	1.102,06	681,06	161,77	↑
180605	Equipos de computo	1.102,00	1.102,00	0	0	
189915	(Muebles, enseres y equipo)	0	(31,96)	0	0	
189920	(Equipos de computación)	0	(73,48)	0	0	
19	OTROS ACTIVOS					
190285	Fondos disponibles	0	200,00	0	0	
190505	Gastos de constitución	462,00	425,52	-36,48	-7,90	↓
190510	Gasto de instalación	85,00	85,00	0	0	
190520	Programas de computación	1.600,00	1.600,00	0	0	
	TOTAL ACTIVO	\$60.339,59	\$244.279,83	183.940,24	304,84	↑
2	PASIVO					
21	OBLIGACIONES					
210135	Depósitos de ahorro	36.935,01	84.763,25	47.828,24	129,49	↑
210310	De 31 a 90 días	3.500,00	1.000,00	-2.500,00	-71,43	↓
210315	De 91 a 180 días	10.000,00	44.880,00	34.880,00	348,80	↑
210320	De 181 a 360 días	0	53.700,00	0	0	
210325	De más de 361 días	3.400,00	30.450,00	27.050,00	795,59	↑
25	CUENTAS POR PAGAR					
250405	Retenciones fiscales IR	0,10	48,18	48,08	480,00	↑
250490	Seguro desgravamen	579,00	3.271,71	2.692,71	465,06	↑
	TOTAL PASIVOS	\$54.414,69	\$218.113,14	163.698,45	300,84	↑
3	PATRIMONIO					
31	CAPITAL SOCIAL					
310305	Certificado aporte ahorro	490,00	1.325,00	835,00	170,41	↑
33	RESERVAS					
330105	Fortalecimiento reserva legal	440,84	5.453,65	5.012,81	1137,10	↑
34	OTROS APORTES					
3401	Otros aportes patrimoniales					
340105	Capital institucional	3.600,00	3.600,00	0	0	
36	RESULTADOS					
360305	Utilidad del ejercicio	1.394,06	15.788,04	14.393,98	1032,52	↑
	TOTAL PATRIMONIO	\$5.924,90	\$26.166,69	\$20.241,79	341,64	↑
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$60.339,59	\$244.279,83	\$183.940,24	304,84	↑

4.4.5.4. Análisis horizontal del estado de resultados integral.



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

		Año 2020	Año 2021	Análisis absoluta	Análisis relativa %	↑↓
5	INGRESOS					
51	INTERESES					
510420	Cartera de microcrédito	1.140,53	23.868,38	22.727,85	1992,74	↑
510450	De mora	3,09	207,16	204,07	6604,21	↑
54	INGRESOS POR SERVICIOS					
540405	Notificaciones	6,32	280,50	274,18	4338,29	↑
540410	Otros	38,92	300,00	261,08	670,1	↑
549005	Otros	480,00	91,96	-388,04	-80,84	↓
56	OTROS INGRESOS					
569005	Ingresos varios	0	500,01	0	0	
	TOTAL INGRESOS	1.668,86	25.248,01	23.579,15	1412,89	↑
4	GASTOS					
41	INTERESES					
410130	Depósito a plazo	5,00	3.246,11	3.246,11	64822,20	↑
44	PROVISIONES					
440240	Microcrédito	0	953,65	0	0	
45	GASTO OPERACIÓN					
450190	Servicios ocasionales	0	2.730,00	0	0	
450210	Honorarios profesionales	0	71,43	0	0	
450305	Movilización, fletes y embalajes	116,00	305,00	189,00	162,93	↑
450405	Gasto IVA en compras	0	170,43	0	0	
450410	Impuestos municipales	0	35,00	0	0	
450525	Muebles, enseres y equipos	0	31,96	0	0	
450530	Equipos de computación	0	73,48	0	0	
450610	Gastos de constitución	0	36,48	0	0	
450630	Gasto adecuación	0	615,19	0	0	
450705	Suministros varios	67,55	594,52	526,97	780,12	↑
450715	Mantenimiento y reparaciones	12,91	67,20	54,29	420,53	↑
450790	Otros	73,34	529,52	456,18	622,01	↑
	TOTAL GASTO	274,80	9.459,97	9.185,17	3342,49	↑
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	1.394,06	15.788,04	14.393,98	1032,52	↑

4.4.6. Interpretación de los análisis financieros

4.4.6.1. Análisis vertical.

De acuerdo al análisis vertical realizado al estado de situación financiera de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, se puede evidenciar que posee liquidez inmediata para cubrir sus obligaciones, debido a que la cuenta con mayor significancia pertenece a efectivo con un 46,65% del total de los activos. Mientras que la diferencia pertenece a las carteras de crédito por cobrar otorgados a los socios de la institución.

Con respecto a los pasivos, está representado por el 89,29%, la cuenta con mayor representatividad es la obligación que tiene por los depósitos de ahorro, este valor muestra que la Caja de Ahorro tiene una fuerte obligación que cumplir con sus socios. Con los resultados obtenidos del patrimonio, mismo que representa el 10,71% lo cual indica que posee un nivel bajo de capital invertido para la institución.

Al analizar el estado de resultados se puede evidenciar que los ingresos de mayor relevancia son pertenecientes a las carteras de microcrédito misma que representa el 94,54%, mientras que la diferencia proviene de otros ingresos que como el de la notificación. En cuanto a los gastos la cuenta de mayor relevancia son los intereses pagados a los socios por los depósitos a plazo que representa el 34,31% del total de gastos, seguidamente se tiene los gastos de servicios ocasionales con el 28,86% que son contraídas para el desarrollo de las actividades de la institución y finalmente el 10,08% de los gastos pertenecen a las provisiones de los microcréditos, mientras que la diferencia pertenece a otros gastos de menor relevancia como son: mantenimiento, depreciación, suministros, impuestos, entre otros.

4.4.6.2. Análisis horizontal.

Luego de realizar el análisis horizontal de los dos periodos contables del año 2020 y 2021 de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix en base a sus respectivos estados financieros se observó que con respecto a los activos tiene una variación absoluta de \$183.940,24 y una variación relativa de 304,84%. Se analizó que dentro de los activos la cuenta efectivo – caja presenta un aumento de \$102.983,21 para el año 2021 lo cual es favorable para la institución.

En cuanto al pasivo se puede evidenciar que existe un aumento de variación absoluta de \$163.698,45 y una variación relativa de 300,84%, es decir, la institución en el año 2021 ha captado más efectivo, teniendo en cuenta que son obligaciones que deben reembolsar a los socios, por lo tanto, es importante que el personal de crédito coloque bien las carteras de crédito.

En lo que se refiere al patrimonio, para el año 2021 presenta un incremento de \$20.241,79; este resultado es propicio para la institución debido a que está inyectando más capital para continuar el desarrollo de sus actividades de servicio financiero.

De igual forma se analizó los estados de resultados de los años 2020 y 2021, en el cual se observan diferentes variaciones con respecto a los ingresos y gastos ocasionados en la institución.

En el año 2020 los ingresos tienen un valor de \$1.668,86 y en el año 2021 el valor es de \$25.248,01 lo que demuestra un aumento significativo de \$23.579,15 lo cual es favorable para la empresa debido a que la colocación de la cartera de créditos se lo ha realizado de manera adecuada. Así mismo, se ha visto un incremento en los gastos, especialmente en el pago de los intereses que causan los depósitos a plazo, lo cual es razonable debido a que la institución capta efectivo de sus socios para otorgar créditos a los mismos.

4.4.7. Indicadores financieros

4.4.7.1. Indicadores de liquidez.

- **Razón corriente**

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Razón corriente} = \frac{239.870,69}{187.663,14} = 1,28$$

Análisis: Se puede determinar que la institución es solvente ya que, por cada dólar que adeuda tiene 1,28 para cubrir favorablemente con sus obligaciones a corto plazo.

- **Prueba ácida**

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{239.870,69 - 125.602,35}{187.663,14}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,61$$

Análisis: Se puede observar que el resultado es inferior a 1 por lo cual la institución no puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo sin efectuar el cobro de las carteras de crédito otorgados a sus socios.

- **Capital de trabajo**

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = 239.870,69 - 187.663,14 = 52.207,55$$

Análisis: El resultado es favorable debido a que la institución cuenta con un capital de trabajo de 52.207,55 para continuar con el desarrollo de sus actividades económicas.

4.4.7.2. Indicadores de endeudamiento.

- **Nivel de endeudamiento**

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{218.113,14}{244.279,83}$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = 0,89$$

Análisis: Se puede determinar que la institución ha financiado sus activos en un 89% lo cual refleja un alto porcentaje de obligaciones que cumplir con terceros, es importante que la Caja de Ahorro coloque bien las carteras de créditos a fin de recuperar y cumplir con sus obligaciones de manera satisfactoria.

- **Nivel de apalancamiento**

$$\text{Nivel de apalancamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Nivel de apalancamiento} = \frac{218.113,14}{26.166,69}$$

$$\text{Nivel de apalancamiento} = 8,34$$

Análisis: En base a la fórmula aplicada se delimita el grado de compromiso que tiene la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix con los acreedores. Por cada dólar de patrimonio o capital social adeuda 8,34 dólares.

4.4.7.3. Indicadores de rentabilidad.

- **Rendimiento sobre los ingresos**

$$\text{Rendimiento sobre ingresos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos}}$$

$$\text{Rendimiento sobre ingresos} = \frac{15.788,04}{25.248,01}$$

$$\text{Rendimiento sobre ingresos} = 0,63$$

Análisis: Los resultados reflejan que la institución por cada dólar invertido genera una utilidad de \$0,63, siendo una cantidad estable, sin embargo, es importante mejorar la eficiencia operativa a fin de lograr reducir los gastos.

- **Rendimiento sobre capital**

$$\text{Rendimiento sobre capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

$$\text{Rendimiento sobre capital} = \frac{15.788,04}{26.166,69}$$

$$\text{Rendimiento sobre capital} = 0,60$$

Análisis: En base a los resultados la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ha logrado alcanzar un 60% de beneficio con relación al capital invertido por sus socios, lo cual refleja un resultado propicio para la institución.

CAPÍTULO V

5. Validación

5.1. Introducción

La validación es una herramienta que permitirá conocer la viabilidad del manual administrativo y financiero propuesto para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, en dónde se evaluará cada una de las variables de la gestión administrativa y financiera, con la finalidad de saber si es aplicable dicho manual para la institución. La implementación del manual ayudará a mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa.

5.2. Objetivo

Validar el manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador.

5.3. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por:

- Directora del trabajo de grado
- Oponentes del trabajo de grado
- Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix

5.4. Metodología de verificación

Para la implementación del manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix, se desarrollará la validación en base a las variables e indicadores de la matriz diagnóstica obtenidos en la investigación.

5.4.1. Factores a validar

A continuación, se presenta la matriz de verificación, en el que se detallan los factores a validar:

Tabla 134: *Matriz de verificación*

MATRIZ DE VERIFICACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX			
Variables	Indicadores	Verificación	
		Sí	No
Gestión Administrativa	Visión	x	
	Valores y principios	x	
	Objetivos	x	
	Políticas	x	
	Mapa de procesos	x	
	Manual de procedimientos	x	
	Organigrama estructural	x	
	Manual de funciones	x	
	Gestión de riesgos	x	
Gestión financiera	Catálogo de cuentas	x	
	Dinámica de cuentas	x	
	Estados financieros	x	
	Análisis financiero	x	
	Indicadores financieros	x	

Fuente: Investigación propia

5.4.2. Método de calificación

Para la realización de la validación se tomará en cuenta el siguiente método de calificación:

- Muy aplicable = 3
- Aplicable = 2
- Poco aplicable = 1

5.4.3. Rango de interpretación

Para la elaboración del análisis de los resultados de la validación se establece los siguientes rangos:

- Muy aplicable = De 68% a 100%
- Aplicable = De 34% a 67%
- Poco aplicable = De 0% a 33%

5.5. Resultados

Tabla 135: Matriz de validación directora de tesis

 MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX				
Variables	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
Propuesta administrativa	Visión		x	
	Valores y principios	x		
	Objetivos		x	
	Políticas		x	
	Mapa de procesos		x	
	Manual de procedimientos	x		
	Organigrama estructural	x		
	Manual de funciones	x		
	Gestión de riesgos		x	
Propuesta financiera	Catálogo de cuentas	x		
	Dinámica de cuentas	x		
	Estados financieros	x		
	Análisis financiero		x	
	Indicadores financieros		x	
	Total	7	7	
	Fecha:	22/02/2022		
	Revisado por:	Ing. Rocío Espinoza G. DOCENTE		
	Firma:			

Fuente: Investigación propia

Tabla 136: Matriz de validación oponente 1

 <p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>				
Variables	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
Propuesta administrativa	Visión	x		
	Valores y principios	x		
	Objetivos	x		
	Políticas		x	
	Mapa de procesos		x	
	Manual de procedimientos		x	
	Organigrama estructural		x	
	Manual de funciones	x		
	Gestión de riesgos		x	
Propuesta financiera	Catálogo de cuentas	x		
	Dinámica de cuentas		x	
	Estados financieros		x	
	Análisis financiero	x		
	Indicadores financieros	x		
	Total	7	7	
	Fecha:	11/02/2022		
	Revisado por:	Dra. Gloria Aragón DOCENTE		
	Firma:			

Fuente: Investigación propia

Tabla 137: Matriz de validación oponente 2

 <p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>				
Variables	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
Propuesta administrativa	Visión		x	
	Valores y principios		x	
	Objetivos		x	
	Políticas		x	
	Mapa de procesos		x	
	Manual de procedimientos		x	
	Organigrama estructural		x	
	Manual de funciones		x	
	Gestión de riesgos		x	
Propuesta financiera	Catálogo de cuentas		x	
	Dinámica de cuentas		x	
	Estados financieros		x	
	Análisis financiero		x	
	Indicadores financieros		x	
	Total		14	
	Fecha:	24/02/2022		
	Revisado por:	Msc. María de los Angeles DOCENTE		
	Firma:			

Fuente: Investigación propia

Tabla 138: Matriz de validación gerente

 <p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p> <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX</p>				
Variables	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
Propuesta administrativa	Visión	x		
	Valores y principios	x		
	Objetivos	x		
	Políticas	x		
	Mapa de procesos	x		
	Manual de procedimientos	x		
	Organigrama estructural	x		
	Manual de funciones	x		
	Gestión de riesgos	x		
Propuesta financiera	Catálogo de cuentas	x		
	Dinámica de cuentas	x		
	Estados financieros	x		
	Análisis financiero	x		
	Indicadores financieros	x		
	Total	14		
	Fecha:	14/02/2022		
	Revisado por:	Diego Cachiguango GERENTE		
	Firma:			

Fuente: Investigación propia

5.5.1. Calificación

Total indicadores (TI) = 14

Calificación alta (CA) = 3

Calificación media (CM) = 2

Calificación baja (CB) = 1

Calificación Total (CT) = TI*CA

5.5.2. Validación

- **Directora de tesis:** Ing. Rocío Espinoza

$$V = \frac{CO * 100}{CT}$$
$$V = \frac{35 * 100}{42}$$

$$V = 83,33\%$$

- **Oponente 1:** Dra. Gloria Aragón

$$V = \frac{CO * 100}{CT}$$
$$V = \frac{35 * 100}{42}$$

$$V = 83,33\%$$

- **Oponente 2:** Msc. María de los Angeles

$$V = \frac{CO * 100}{CT}$$
$$V = \frac{28 * 100}{42}$$

$$V = 66,67\%$$

- **Gerente:** Sr. Diego Cachiguango

$$V = \frac{CO * 100}{CT}$$
$$V = \frac{42 * 100}{42}$$

$$V = 100\%$$

Análisis:

Una vez obtenido los resultados y porcentajes de validación de la propuesta, acorde a los rangos establecidos para su aprobación; se puede determinar que el Manual Administrativo y Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix ubicada en la comunidad de Carabuela, Otavalo, Imbabura, Ecuador; fue aprobado con un porcentaje de 83,33% de validación, es decir, se encuentra en el rango de muy aplicable para su respectiva implementación.

Conclusiones

- La información teórica, científica y académica obtenida en la presente investigación permitió el desarrollo y sustento del trabajo en los aspectos del diagnóstico, metodología y la presentación de la propuesta.
- Con la aplicación de los procedimientos metodológicos se realizó el diagnóstico de la institución a través del uso técnicas e instrumentos de investigación, que ayudó a la correcta recolección de datos tanto internos como externo para el desarrollo de la problemática del proyecto de investigación.
- El diagnóstico permitió determinar la problemática relacionada con la deficiente gestión en las actividades administrativas y financieras de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.
- Como aporte de esta investigación se elaboró un manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix para mejorar los procesos y actividades de la gestión administrativa y financiera de la institución.
- Por medio de la matriz de validación se obtuvo la respectiva calificación elaborada por los docentes a cargo del proyecto, la cual arrojó a un resultado ponderado del 83,33% del nivel de aceptación para la implementación del manual administrativo y financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

Recomendaciones

- Revisar la terminología que contiene la fundamentación teórica, con la finalidad de estar más familiarizados con los conceptos y tener un mejor conocimiento sobre los aspectos administrativos y financieros.
- Acoger la propuesta del manual administrativo y financiero desarrollado, a fin de implementar y socializar al personal de la institución y que sirva como herramienta y guía para el desarrollo de sus actividades y mejorar los procesos administrativos y financieros y mediante ello ofrecer un servicio de calidad ante sus socios y clientes.
- Realizar revisiones periódicas de la situación actual de la empresa para identificar los riesgos y problemas que pueden existir y corregir en caso de ser necesario.
- El manual administrativo y financiero debe ser actualizado de manera constante conforme van generando avances y cambios legales y políticos.

Bibliografía

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Acero Palacios , L. C. (2016). *Dirección estratégica*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Aguilar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. P., & Suarez Rios, H. M. (julio- diciembre de 2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613 - 634. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104>
- Andía Valencia , W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. *Industrial Data*, 28-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>
- Angel Maldonado , J. (2018). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.
- Angulo Guiza , U. G. (2016). *Contabilidad financiera* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Ascaribay Carrión , N. L., & Auquilla Galán , G. d. (2014). *Rediseño del organigrama estructural, funcional; levantamiento de perfiles y funciones por competencias y su implementación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicoop de la ciudad de Cuenca durante noviembre del 2013 a mayo del 2014*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango , H. D. (2015). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* . México : Pearson Educación.
- Botero Pinzón , L. D. (julio - diciembre de 2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271 - 276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Brume González , M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). *Elementos básicos de administración* . México .
- Cabrera Bravo , C., Fuentes Zurita , M., & Cerezo Segovia , G. (Octubre de 2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(4), 220- 232. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Castro, M. (2010). *Superlatina Consultores*. Obtenido de <https://capacitacion.gestionderiesgos.gob.ec/courses/40/files/3782/download>

- Coelho, F. (26 de octubre de 2020). *Significados* . Obtenido de Metodología de la Investigación : <https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Díaz Moreno , H. (2015). *Contabilidad general. Enfoque práctico*. México: Pearson Educación de México S. A. de C. V. .
- Elizalde , L. (septiembre de 2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher*, 217- 226.
- Fernández Navarrete , J. A. (2018). *Administración Financiera*. Bogotá: Ediciones USTA.
- Fierro Guillén , L. A., & Yaranga Navarrete , J. D. (2015). Trabajo de titulación . *Propuesta de un modelo de gestión administrativa y financiera para la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso LTDA, desde la óptica de la economía popular y solidaria*. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Quito.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2017). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001:2008*.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* . Bogotá - Colombia : Ediciones de la U.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios , M. (julio de 2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista observatorio de la economía Latinoamericana*, ISSN: 1696-8352. Obtenido de
- Guerrero Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación* . México: Grupo Editorial Patria *Guía técnica para la elaboración del manual de procedimientos*. Secretaría de la Contraloría General , Departamento de Desarrollo Organizacional , Nayarit . Obtenido de http://189.198.137.195/v3/guias/guia_procedimientos.pdf
- Hernandez , L. (22 de septiembre de 2019). *Dinámica y descripción de las cuentas*. Obtenido de Slideshare a Scribd compañía: <https://es.slideshare.net/HlorenaHV/dinmica-y-descripcin-de-las-cuentas>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: McGRAW-HILL.
- Lacalle, G. (2017). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: EDITEX.
- Lavalle Burguete, A. C. (2017). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41183>
- Lizarzaburu, E., Barriga Ampuero , G., Noriega, L., Lopez, L., & Mejía, P. (2017). Gestión de Riesgos Empresariales: Marco de Revisión ISO 31000. *Revista Espacios*, 38, 8. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37274/AC_Lizarzaburu_ER-Barriga_AG-Noriega_FLE-Lopez_L-Mej%c3%ada_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Louffat, E. (2015). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta edición ed.). Argentina : CENGAGE Learning.
- Luna González , A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México D.F : Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39415?page=6>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES* . Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Mata Solís , L. D. (7 de mayo de 2019). *Investigalia* . Obtenido de El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio : <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20enfoco%20de,el%20desarrollo%20de%20la%20perspectiva>
- Mejía, A. (Abril de 2017). *Documentos Planning*. Obtenido de <http://www.planning.com.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf>
- Monroy Mejía, M. D., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo.
- Morillo Muñoz, M. (2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidario*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidario: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/969764/Gobierno+Cooperativo+SEPS-DGRV.pdf/cdd2ef2b-4d62-467c-a33d-052a5a7e0aa1?version=1.0#:~:text=Proteger%20los%20derechos%20de%20los,recomendar%20mecanismos%20de%20control%2C%20iv.&text=Transparentar%20la%20infor>
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional* . Madrid : AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación .
- Pérez, Á., & Polo, T. (2019). *Estudio de los análisis del entorno en el modelo de emprendimiento disciplinado. Aplicación al caso de la creación de la startup Blodel*. Universidad Politécnica de Madrid, Madrid.
- Perez, L., Perez , R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica* . Buenos Aires - República Argentina: Editorial Maipue.
- Quiroa, M. (04 de mayo de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/principios-corporativos.html>
- Ramos Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]*. Repositorio Institucional, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Muñoz , R., & Pérez Fernández, D. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad. *Visión del Futuro*, 22, 192 - 207.

- Rojas López, M. D. (2016). *Ingeniería administrativa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ruiz Gomez, P. G. (2016). *Dirección*. México: RED TERCER MILENIO S.C. .
- Saavedra García, M. L., & Camarena Adame, M. E. (julio - diciembre de 2017). La gestión financiera de las PYME en la ciudad de México y su relación de la competitividad. *ResearchGate*, 71, 149 - 173. Obtenido de https://www.researchgate.net/institution/Universidad_Nacional_Autonomade_Mexico
- Sánchez Delgado , M. (2015). *Administración I*. México: Grupo Editorial Patria .
- Tamayo Saborit, M., Gonzalez Capote , D., Mata Varela , M. C., & Cabrera Álvarez, E. N. (2020). *La Gestión de Riesgos: Herramienta Estratégica de Gestión Empresarial*. Editorial Universo Sur. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/131885?page=24>
- Tello Cabello, S. Y. (Octubre de 2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *LEX - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 12(14), 201 - 218. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Vilches Troncoso , R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica*. Madrid: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/105652>
- Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad general*. México: Editorial digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41179?page=2>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zambrano Rodriguez, J. A. (2016). *Clasificación de los organigramas y su importancia como guía y apoyo para la toma de decisiones en las empresas*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7982/1/ECUACE-2016-AE-CD00094.pdf>
- Zúñiga Ramírez , C. (marzo - junio de 2014). La gestión en las empresas latinoamericanas: El maquinismo organizacional en la era cuántica. *IO(1)*.

Anexo 1

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



ENCUESTA AL PERSONAL DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa y financiera de la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix.

Instrucciones: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y responda con una X según corresponda. Esta información será confidencial con fines académicos.

Información general:

Edad:

Antigüedad en la institución:

Cargo:

A. Filosofía empresarial

N°	Pregunta	Si	No	Tal vez
1	¿La administración le ha socializado la misión y visión de la institución?			
2	¿Usted conoce cuales son los valores corporativos de la Caja de Ahorro?			
3	¿Se le ha informado cuáles son los objetivos plazo que tiene la Caja de Ahorro y Crédito?			
4	¿Usted conoce las políticas de la Caja de Ahorro? ¿Se encuentran documentadas?			

B. Estructura organizacional

N°	Pregunta	Si	No	Tal vez
1	¿Usted sabe en qué área está ubicado su puesto de trabajo?			
2	¿Existe un documento formal en el que se identifiquen las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?			

C. Planificación y control

N°	Pregunta	Si	No	A veces
1	¿Considera usted necesario que exista una planificación dentro de la institución?			
2	¿Las actividades que usted realiza son supervisadas?			

D. Comunicación y recursos humanos

N°	Pregunta	Si	No
1	¿Existe una buena comunicación entre el personal de la institución?		
2	¿Existe una adecuada comunicación con el jefe superior?		
3	¿Usted ha recibido capacitaciones de temas relacionados con las actividades que desempeña?		

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2

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



ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa y financiera de la Caja de Ahorro

Instrucciones: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y responda con una X según corresponda.

1. ¿Usted conoce todos los servicios que brinda la Caja de Ahorro?

Si	No

2. ¿Cómo considera usted sobre la atención al cliente que brinda el personal de la institución?

Buena	Regular	Mala

3. ¿Usted cree que la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix es una institución confiable?

Si	No

4. ¿Se siente satisfecho al pertenecer como socio de la Caja de Ahorro Grupo Fénix?

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho

5. ¿Cuál es el motivo por el cual prefiere a la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix respecto a otras instituciones financieras?

- Facilidad de crédito
- Facilidad de pago
- Tasa de interés

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3

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



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO

Objetivo: recopilar información sobre la gestión administrativa y financiera de la Caja de Ahorro.

Información general:

Nombre:

Edad:

- 1) ¿Qué tiempo lleva la institución desarrollándose en el mercado?
- 2) ¿Qué tipos de servicios ofrece la institución?
- 3) ¿La Caja de Ahorro cuenta con una misión y visión claramente definidas y documentadas?
- 4) ¿La Caja de Ahorro cuenta con políticas institucionales?
- 5) ¿La institución tiene bien establecido cuáles son sus objetivos?
- 6) ¿Existen valores corporativos en la institución?
- 7) ¿La institución cuenta con un organigrama en donde se pueda identificar los niveles jerárquicos?
- 8) ¿Existe un documento en donde se especifican las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada personal de la institución de acuerdo a su cargo?
- 9) ¿La institución realiza planificaciones que permitan establecer objetivos, metas o proyectos a futuro? ¿Se encuentran documentadas?
- 10) ¿Se realiza la supervisión de las actividades que realiza el personal?
- 11) ¿Usted mantiene una comunicación adecuada con los empleados de la institución?
- 12) ¿El personal de la institución recibe capacitación de acuerdo a sus funciones?
- 13) ¿Existe un mapa de proceso en el que se expone la actividad económica de la institución?
- 14) ¿Qué tipo de acciones se aplican para administrar el riesgo en las actividades de la institución?
- 15) ¿Qué ventajas ofrece la Caja de Ahorro y Crédito Grupo Fénix con respecto a otras instituciones financieras?
- 16) ¿Existen otras instituciones que brindan el mismo servicio?

¡Gracias por su colaboración!

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



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE LA CAJA DE AHORRO

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión financiera de la Caja de Ahorro y Crédito.

Información general:

Nombre:

Edad:

Nivel de educación:

1. ¿La institución utiliza algún sistema contable?
2. ¿La Caja de Ahorro posee un catálogo y dinámica de cuentas?
3. ¿Cuál es el organismo regulador para este tipo de institución?
4. ¿Usted conoce con claridad las funciones que debe realizar dentro de la institución? ¿Se encuentran documentadas?
5. ¿La institución aplica políticas contables?
6. ¿Se realiza de manera oportuna el pago de las obligaciones tributarias y laborales de la institución?
7. ¿Cuáles son los estados financieros que usted elabora y con qué frecuencia lo realiza?
8. ¿Se realizan los análisis financieros utilizando los indicadores financieros para medir la gestión de la institución?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5

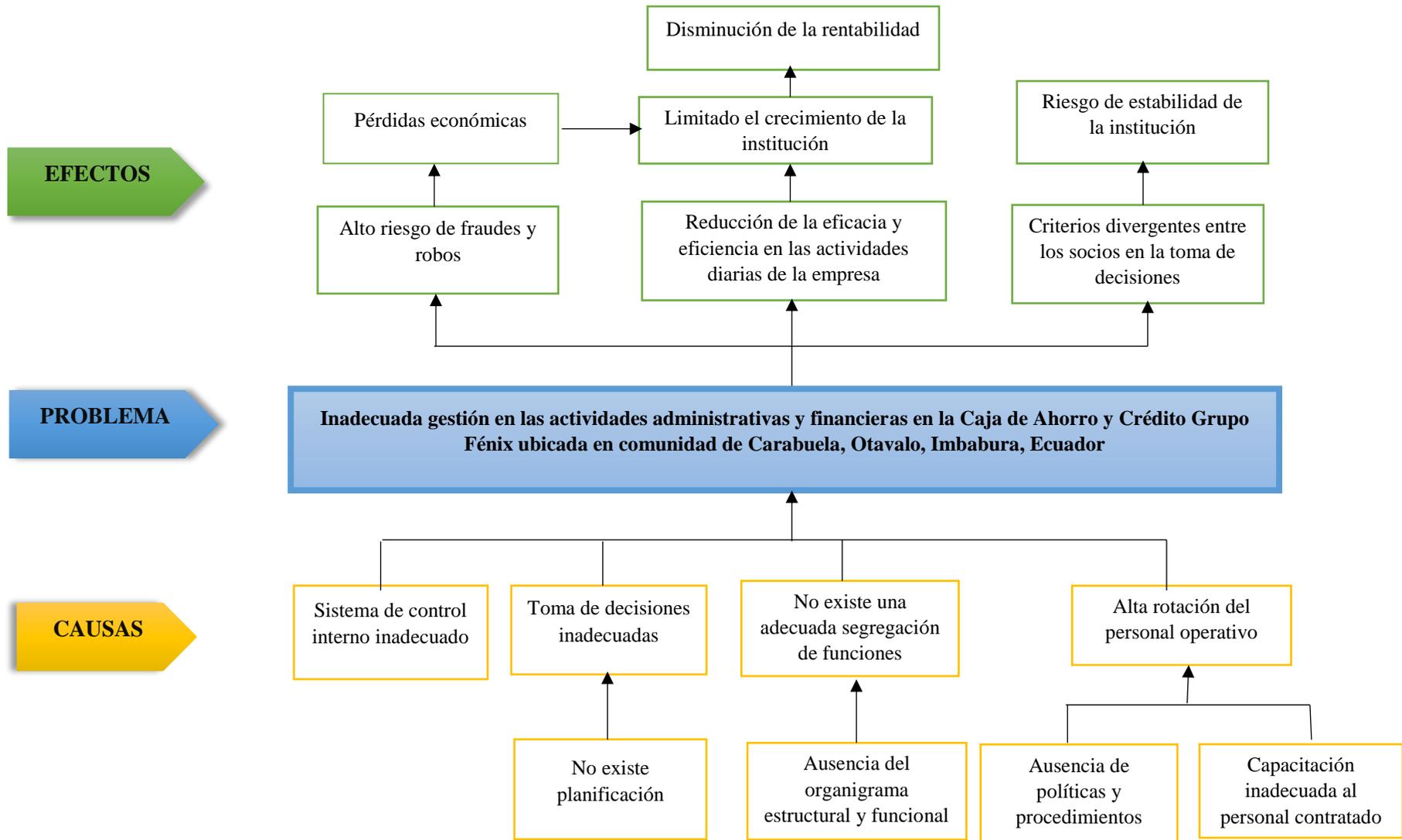
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



FICHA
DE OBSERVACIÓN

Fecha:	Lugar:			Hora:		
Institución:				FICHA N ° 1		
Aspectos	Existe	No existe	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Comunicación interna						
Infraestructura física						
Existencia de manual de funciones y procedimientos						
Proceso de otorgación de créditos y apertura de ahorro						
Atención al cliente						
Investigador: Pacarina Cachiguango						

Anexo 6



Anexo 7

Consulta de RUC

RUC
0591745093001

Razón social
CAJA DE AHORRO GRUPO FENIX

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal	
Nombre:	CACHIGUANGO ANRRANGO DIEGO JEFFERSON
Cédula/RUC:	1004115810

Actividad económica principal
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS

Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente
SOCIEDAD	SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
28/08/2018	14/01/2022	28/08/2018

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		IMBABURA / OTAVALO / SAN JUAN DE ILUMAN / SN	ABIERTO

Nueva consulta

Activar Windc

Anexo 8



Anexo 9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE UTN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS FACAE
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Ibarra, 10 de febrero de 2022

Ingeniero

Rolando Soria

COORDINADOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL

ASUNTO: Reporte Urkund, trabajo de grado de las estudiantes: LIZETH PACARINA CACHIGUANGO ANRRANGO

Por medio del presente, me permito certificar que el trabajo de grado titulado: **MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO FÉNIX UBICADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR**, desarrollado por la estudiante Lizeth Pacarina Cachiguango Anrrango, fue sometido a la herramienta URKUND, para realizar la comparación y verificación de la similitud con otros trabajos ya elaborados, cuyos resultados fueron recibidos en la cuenta [ddespinoza.utn@analysis.orkund.com](mailto:dspinoza.utn@analysis.orkund.com), obteniendo un porcentaje del 7% de similitud.

Cordialmente

Ing. Rocío Espinoza Msc

DOCENTE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Anexo 10



Document Information

Analyzed document	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CAJA DE AHORRO.docx (D127516915)
Submitted	2022-02-10T03:54:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lpcachiguangoa@utn.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	ddespinoza.utn@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / TESIS 19-08-2021-CASCREP.docx Document TESIS 19-08-2021-CASCREP.docx (D111529096) Submitted by: jaquilumbangop@utn.edu.ec Receiver: ebscacco.utn@analysis.orkund.com	 33
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / Mónica Ramos.pdf Document Mónica Ramos.pdf (D18300781) Submitted by: monita.ramos17@gmail.com Receiver: rllomas.utn@analysis.orkund.com	 23
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / Tesis Andrea Chilingua..pdf Document Tesis Andrea Chilingua..pdf (D31407342) Submitted by: andrechilis@hotmail.com Receiver: hmvallejos.utn@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://docplayer.es/86533408-Universidad-tecnica-del-norte-facultad-de-ciencias-administrativas-y-economicas-carrera-de-ingenieria-en-contabilidad-y-auditoria-cpa-trabajo-de-grado.html Fetched: 2021-04-30T11:09:10.4470000	 15
W	URL: http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11661/1/82T00960.pdf Fetched: 2021-11-15T01:15:51.5700000	 12
	URI: http://repositorio.utn.edu.ec/isui/bitstream/123456789/6536/1/02%20ICA%201322%20TRARA	