INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL, POPULAR Y SOLIDARIA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

Propuesta de diseño de un Manual de Operaciones para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

Trabajo de titulación como requisito previo para optar al Título de Tecnóloga: Gestión de las Finanzas Populares y Solidarias

AUTORES: Rojas Picón Mayra Elizabeth

Salinas Jaramillo Nancy Patricia

TUTOR: Ing. Mancero Arias María Gabriela

Cuenca, septiembre de 2023

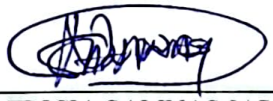
DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, Rojas Picón Mayra Elizabeth y Salinas Jaramillo Nancy Patricia, en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, bajo la opción de trabajo de titulación, "Propuesta de diseño de un Manual de Operaciones para la Caja de Ahorro y Crédito 11 de Abril", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor del Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autoras sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Asimismo, autorizamos al Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



MAYRA ELIZABETH ROJAS PICÓN
CC: 0106663479
Email: m.rojas@isteps.edu.ec



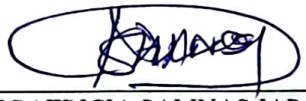
NANCY PATRICIA SALINAS JARAMILLO
CC: 0106940505
Email: n.salinas@isteps.edu.ec

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y AUTENTICIDAD

Nosotras Rojas Picón Mayra Elizabeth y Salinas Jaramillo Nancy Patricia, declaramos que el presente trabajo de titulación, bajo la opción proyecto de titulación es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros; con lo cual asumimos cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y se libera al Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria de toda responsabilidad.



MAYRA ELIZABETH ROJAS PICÓN
CC: 0106663479
Email: m.rojas@isteps.edu.ec

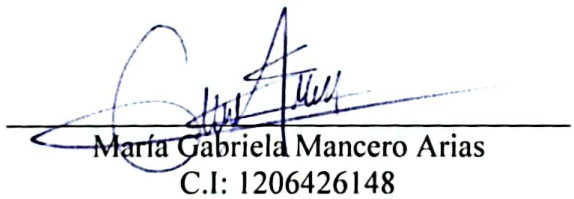


NANCY PATRICIA SALINAS JARAMILLO
CC: 0106940505
Email: n.salinas@isteps.edu.ec

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mancero Arias María Gabriela, en calidad de tutora del trabajo de titulación, bajo la opción proyecto de titulación, "Propuesta de diseño de un Manual de Operaciones para la Caja de Ahorro y Crédito 11 de Abril", elaborado por las estudiantes Rojas Picón Mayra Elizabeth y Salinas Jaramillo Nancy Patricia, estudiantes de la Tecnología en Gestión de las Finanzas Populares y Solidarias, del Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en los campos técnico y metodológico para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe, por lo que lo *apruebo*,a fin de que el trabajo de titulación sea habilitado para continuar con el debido proceso determinado por el Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria.

En la ciudad de Cuenca, a los veinticinco días del mes de agosto del año 2023.



María Gabriela Mancero Arias
C.I: 1206426148

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis Padres Marco y Ruth quienes son un ejemplo de superación, personas de grandes valores que me han brindado todo su apoyo incondicional y son el motor fundamental de mi vida y a mi hermano David, quien me ha motivado a que siga cumpliendo con mis metas.

Mayra Elizabeth Rojas Picón

Dedico este trabajo de titulación a mi padre José Salinas, quien hace más de 2 años ya no está presente físicamente, y sé que le hubiese dado tanto gusto como a mí, el que haya podido reanudar mis estudios, a mis hermanos, de manera especial mis hermanas menores Adriana y Gabriela que me motivan aún más a buscar y aprovechar cada oportunidad de aprendizaje y crecimiento, a mi familia y amigos que de alguna u otra manera me han brindado su apoyo en mis proyectos personales.

Nancy Patricia Salinas Jaramillo

CONTENIDO

RESUMEN x

1. INTRODUCCIÓN 1

1.1 Objetivo General 5

1.2 Objetivo específicos 5

1.3 Alcance y Limitaciones 5

1.3.1 Alcances 5

1.3.2 Limitaciones 5

1.4 Metodología 6

1.4.1 Método cualitativo 6

1.4.2 Método cuantitativo 6

1.4.3 Método Analítico 6

1.5 Estructura del Trabajo 6

2. DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN 7

2.1 Causas 7

2.2 Consecuencias 8

2.3 Instrumentos de investigación 8

2.3.1 Entrevista 8

2.3.2 Encuesta 9

2.3.3 Documento y registros 9

2.4 Análisis de entrevistas aplicadas a socios fundadores y directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 9

2.4.1 Análisis de la entrevista aplicada a una de los socios y socias fundadoras de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 9

2.4.2 Análisis de la entrevista aplicada al presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 11

2.4.3 Análisis de la entrevista aplicada a la tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril". 11

2.4.4 Análisis de la entrevista aplicada a la secretaria de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar" 11 de abril". 12

2.5 Análisis de encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito "11 de abril" 13

2.6 Análisis de documentos y archivos de la situación financiera de la caja de ahorro y crédito familiar "11 de abril" 15

2.7 Conclusión diagnóstica e identificación de problemas en el manejo administrativo y financiero de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 15

3. PROPUESTA 17

3.1 Manual de procedimientos 17

3.2 Propuesta administrativa 17

3.2.1 Filosofía organización EPS 18

3.2.2 Estructura Organizativa 20

3.2.3 Gestión de Procesos 25

3.3 Propuesta Contable 32

3.3.1 Registros Contables 32

3.3.2 Catálogo de cuentas. 32

3.3.3 Libro Diario. 35

3.3.4 Libro Mayor 36

3.3.5 Balance de Comprobación 37

3.3.6 Estados Financieros 38

4. CONCLUSIONES 42

5. BIBLIOGRAFÍA 44

APENDICES 47

Apéndice A: Cuestionario aplicado a una socia fundadora de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 47

Apéndice B: Cuestionario aplicado al Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 49

Apéndice C: Cuestionario aplicado a la Tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 51

Apéndice D: Cuestionario aplicado a la Secretaria de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 53

Apéndice E: cuestionario y resultado de encuestas a los socios de la caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 54

Apéndice F: Fotografías, Asamblea y Programa realizado por el día del Padre el 08 de julio de 2023 60

ANEXOS 61

Anexo A: Modelo de Cobro de deudas Mensuales: mes de julio de 2023 61

Anexo B: Aportación Mensual de socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" mes de julio 62

Anexo C: Cuentas de la Caja de Ahorro y Crédito "11 de abril" tomado del mes de abril 64

Anexo D: Carpeta socios, registro de préstamos y cuotas de socios, Socio 1 65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento Preliminar de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" 10
Tabla 2. Resumen de las encuestas de satisfacción a socios 13
Tabla 3. Modelo de tabla de Amortización 30
Tabla 4. Formato de Préstamos Otorgados 31
Tabla 5. Plan de Cuentas Propuesto 33
Tabla 6. Modelo de Libro Diario General 36
Tabla 7. Modelo de Libro Mayor 37
Tabla 8. Modelo de Balance de Comprobación 38
Tabla 9. Modelo de Estado Situación Financiera 39
Tabla 10. Modelo de Estado de Resultados 41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Manual de Procesos 18
Figura 2. Estructura organizacional 21
Figura 3. Ingreso de Nuevos Socios 26
Figura 4. Proceso de Captación de Ahorro y Recuperación de Cartera 27
Figura 5. Proceso de Solicitud de Créditos 28
Figura 6. Modelo de Solicitud de Crédito 29

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como propósito la elaboración de un manual de operaciones en el ámbito administrativo y contable para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril" que permita mejorar los procesos que se desarrollan dentro de la organización. La metodología empleada se basa en la investigación cualitativa, cuantitativa y analítica, mediante el uso de herramientas para la recolección de datos como entrevistas a directivos, encuestas a socios y análisis de registros financieros llevados en la actualidad.

En el diagnóstico e identificación al analizar la información obtenida, se determina deficiencias en la gestión de los procesos, estructura administrativa, filosofía de una organización de la Economía Popular y Solidaria (EPS), así como las deficiencias en las actividades de los procesos financieros, generando carencia de información real.

Como aporte para una gestión eficiente, se propone un manual de operaciones para los procesos administrados y contables ajustado a la realidad de la Caja, que sirva de guía a los directivos y puedan asesorarse para el correcto desarrollo de sus actividades y buen funcionamiento de la organización. Estas organizaciones necesitan del fomento de entes del estado ya que estas aportan en gran medida al desarrollo de los territorios locales.

Palabras clave: Caja de Ahorro, Administración, Procesos Administrativos, Contabilidad, Manual, Socios.

1. INTRODUCCIÓN

El inicio del tema Cooperativo en el Ecuador se dio a partir del siglo XVII, debido a las iniciativas artesanales, comerciales, agrícolas de los grupos sociales, los mismos que buscaban implementar una nueva visión de desarrollo, donde las cooperativas de ahorro y crédito surgieron a través de la instauración de cajas de ahorro, quienes financiaban económicamente a los sectores de la población a través de prácticas cooperativistas. (Noriega & Margarita, 2018)

El 30 de noviembre de 1937, se decretó la primera Ley de Cooperativas, que dio el primer impulso de crecimiento para el sector cooperativo en nuestro país, en 1966 se expide la segunda ley de Cooperativas donde se estable que diversas entidades estatales participen en la promoción del Cooperativismo y en la otorgación de préstamos.(*Cooperativismo En Ecuador*, 2019)

Sin embargo, la Economía Popular y Solidaria es reconocida legalmente en el Ecuador y por primera vez en la historia en la Constitución del 2008, en la cual el artículo 283 menciona que "El sistema económico es social y solidario", y la misma "...se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine "(*Constitución de la República del Ecuador*, pag 91-92).

Además, en el artículo 311 de la Constitución del 2008, señala que "El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro... "*(Constitución de la República del Ecuador 2008 , p. 97).*

Por consiguiente, en la Sección 3 de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro del Código Orgánico y Monetario, en su artículo 458 señala que "Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se forman con aportes económicos de sus socios, en calidad de ahorros... "(*Reg Oficial 332 2do suplemento COMF, 12-09-2014.pdf*, p. 79).

Por lo tanto, el desarrollo de las finanzas solidarias se da a través de la formación de organizaciones que ofertan servicios financieros que permiten el acceso a los mismos a las poblaciones excluidas por los sectores financieros tradicionales. Estas deben ser reconocidas como entidades que dinamizan la economía local y por ende estas aportan al desarrollo territorial como medios de acceso a la inclusión financiera. La capacidad que han desarrollado las organizaciones en distintas localidades a través de la formación de cajas de ahorro y crédito, ha permitido que mediante el ahorro y el crédito sus socios puedan invertir en la producción, educación y consumo de acuerdo a las necesidades. (*Economía y Finanzas Populares y Solidarias*, s. f.)

Por ende, las Cajas de Ahorro y Crédito son una alternativa viable de inclusión financiera que atiende las necesidades de las personas a través del financiamiento, fomentado la cultura de ahorro, bajos los principios del cooperativismo como la solidaridad, reciprocidad, democracia y la cooperación entre sus miembros; cabe recalcar que estas organizaciones alcanzan a sectores que la banca comercial no llega. (Romero & Inés, p. 35)

Por lo tanto, actualmente en el Ecuador las cajas de ahorro y crédito surgen como un sistema de organización orientado para los sectores excluidos o marginados que no tienen acceso a los servicios financieros brindados por cooperativas y bancos. (*Una caja de ahorros brinda la esperanza a pequeños emprendedores en Ecuador, 2022*). Sin embargo, dentro de la normativa ecuatoriana existe vacíos en el manejo de cajas de ahorro y crédito, donde sus directivos y socios no tienen claro cómo deben ser administradas y llevadas contablemente, causando problemas en la elaboración de información financiera y administrativa por falta de manuales, políticas, normativa e información que ayuden a un buen desempeño de las mismas.

Para el presente trabajo tenemos a la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", ubicada en la comunidad San José de la Playa, parroquia El Valle, cantón Cuenca, fundada el 11 de abril de 2010, ésta surge debido a los límites y trámites que se necesita en las organizaciones bancarias y cooperativistas para acceder a créditos especialmente en casos emergentes y por falta de cultura de ahorro familiar para enfrentar ciertas eventualidades que se presentan en el transcurso de la vida diaria, por ende la finalidad de la caja es incentivar el ahorro familiar, otorgar créditos de manera ágil y efectiva con

tasas a bajo interés, donde prime el apoyo mutuo, la autogestión, la solidaridad y la cooperación entre sus socios. Actualmente, la caja se encuentra formada por 58 socios y es administrada por su presidente en conjunto con la secretaria y tesorera, además cuenta con vocales de sociales.

La Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", en sus operaciones crediticias y de ahorro es administrada de manera empírica, generando problemas administrativos, operativos y financieros, es decir que no se gestiona el manejo correcto de los recursos económicos, materiales y humanos, obteniendo una información irreal de sus recursos.

En el ámbito Administrativo es llevada por su presidente, secretaria y tesorera, no posee manuales de funcionamiento, ni de créditos, generando que las decisiones no se tomen de manera responsable y adecuada. Asimismo, los créditos son otorgados a la ligera sin analizar correctamente para su debida aprobación.

En la parte contable, la Caja es llevada como un libro de ingresos y egresos, generando carencia de información donde no se tiene claro los excedentes que obtiene durante el año económico, así como el porcentaje del capital de los socios que se encuentra en préstamos, tampoco se genera los balances de situación financiera que son la base que determinan la situación actual en la que se encuentra una organización y por consiguiente tampoco se puede realizar los indicadores financieros que ayuden a evaluar y mejorar de manera eficaz y eficiente a la caja.

Las causas de estas deficiencias son principalmente por falta de normativa establecidos por los entes de control en los cuales este tipo de organizaciones se puedan guiar y aplicar, así como el desconocimiento de los socios en el manejo de administrativo y contable de las organizaciones de la EPS.

Por lo expuesto anteriormente, el presente trabajo plantea diseñar un Manual de operaciones para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", donde se estipule los procedimientos administrativos y contables de la organización y que a la vez sirva como herramienta a sus directivos, socios y socias, para mejorar procesos internos, permita el correcto funcionamiento y a la vez el registro, clasificación y control de las actividades de la Caja, de esta manera sus socios obtendrán la información financiera oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.

Asimismo, al plantear este Manual de operaciones para esta organización familiar, se reduce riesgos en su administración, permitiendo el correcto establecimiento de segregación de funciones, lineamientos claros al momento de otorgar créditos, recuperación eficiente y eficaz de cartera, que no exista conflictos de interés y que su manejo sea acorde a sus principios planteados.

1.1 Objetivo General

Diseñar un manual de operaciones, que permita mejorar la gestión financiera y administrativa de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

1.2 Objetivo específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la caja familiar de ahorro y crédito.
2. Identificar los procedimientos que se realizan en el área de créditos y recaudación de dinero, recopilando información del desarrollo de los mismos.
3. Generar una guía administrativa y contable detallada para la Caja de Ahorro y Crédito que permita a sus directivos mejorar en el desempeño de sus actividades.

1.3 Alcance y Limitaciones

A continuación, se describe el alcance y las limitaciones del presente trabajo de titulación:

1.3.1 Alcances

La institución que se ha seleccionado para esta propuesta es la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", ubicada en la comunidad San José de la Playa, parroquia El Valle, cantón Cuenca, en el área de las operaciones administrativas y contables.

El estudio se basará en los procedimientos de la estructura administrativa y las normativas establecidas por parte de esta organización durante los dos últimos años.

El proyecto de titulación propondrá un manual de procedimientos operativos como un modelo de mejora eficiente para la gestión administrativa.

1.3.2 Limitaciones

En este proyecto de titulación solo se realizará un análisis en los procedimientos administrativos y contables.

El presente estudio propondrá el diseño del manual de operaciones como modelo y sugerencia para la ejecución de esta organización familiar.

Se limitará a las necesidades de la Caja y las normativas vigentes de las instituciones del estado.

Podrá ser aplicado en otras instituciones similares con las respectivas modificaciones de acuerdo a sus necesidades.

1.4 Metodología

En esta sección se define, se clasifica y se estipula las técnicas que se va a utilizar en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

1.4.1 Método cualitativo

La presente investigación será realizada de manera cualitativa en donde se realizará entrevistas a los socios fundadores, directivos y al personal encargado de otorgar créditos y del registro de las actividades contables y financieras para analizar la estructura administrativa y los procesos que realiza la caja.

1.4.2 Método cuantitativo

A la vez también se utilizará el método cuantitativo a través de encuestas que serán aplicadas a los socios para evaluar el nivel de satisfacción con la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", y detectar falencias que pueden ser mejoradas.

1.4.3 Método Analítico

Finalmente se revisará y se analizará los archivos contables a través de método analítico, para verificar la manera que lo llevan, y de esa manera tomar como base para la elaboración de la propuesta del manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables a la vez se realizará la revisión de la normativa vigente hacia las organizaciones financieras de la EPS para la elaboración de las propuestas en el manual mencionado anteriormente.

1.5 Estructura del Trabajo

El presente trabajo de Titulación permite conocer el funcionamiento y las deficiencias en de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", consta de 5 capítulos en los cuales se detallará la forma de estructura de la administración y gobierno, así como el manejo de los procedimientos contables en la actualidad y en base a ello se trabajará en los siguientes capítulos:

I Introducción: Se plantea el tema del trabajo de titulación, el objeto de estudio, así como los objetivos propuestos, el alcance y limitaciones y la metodología a emplear.

II Diagnóstico e Identificación: Se analizará la información proporcionada por parte de los socios, directivos y demás personal encargado de las actividades realizadas en cuanto

a la forma de administración, así como la identificación de la problemática que se presenta en el desarrollo de las distintas actividades de la Caja.

III Propuesta: Se propone el diseño de manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", de acuerdo a su naturaleza y necesidades como una herramienta útil, mediante el cual podrán mejorar la dirección en la administración y las finanzas, llevar contabilidad eficiente, que sea dé fácil compresión y aplicación para la Caja.

IV Conclusiones: Se sintetizará los puntos más relevantes al que se llegó al elaborar el presente trabajo.

V Bibliografía: Las fuentes de información que serán utilizadas para este trabajo de titulación.

2. DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN

Las Cajas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, al no tener la obligación de contar con personalidad jurídica otorgada por los entes del estado para su funcionamiento, tienen la libertad de crear su propia estructura de gobierno, administración, representación, regulación y auto control, no tienen manuales establecidos en los cuales se puedan guiar e implementar en este tipo de organizaciones pertenecientes a la EPS.

La Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", no posee un manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables para el desarrollo de sus actividades,

actualmente en el ámbito administrativo es llevada por su presidente, secretaria y tesorera, asimismo en el ámbito contable es llevada como un libro de ingresos y egresos, los mismos no generan información de los estados financieros.

2.1 Causas

No hay manuales establecidos por los entes de supervisión y control del estado en los cuales se puedan guiar las Cajas de Ahorro para aplicarlos en los procedimientos administrativos y contables.

Desconocimiento por parte de los socios sobre la gestión administrativa y el del manejo contable para este tipo de organizaciones de la EPS.

2.2 Consecuencias

No tener información certera del funcionamiento de la Caja, y a su vez no se pueda implementar las debidas mejoras al manejo de la misma.

Los créditos son otorgados a sus socios de manera empírica, es decir no se hacen los debidos análisis para la aprobación o negación de los mismos.

Desconocimiento de la situación financiera de la Caja a la fecha, lo cual limita la toma de decisiones dentro de la organización para que esta siga creciendo.

2.3 Instrumentos de investigación

Para esta investigación se hará usos de las herramientas como la entrevista y encuestas a los socios fundadores y a los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" de manera directa, a través de la aplicación de estas herramientas se obtendrá la información adecuada y confiable para su respectivo análisis. De la misma forma se procederá a la revisión de los archivos y registros existentes en la caja de ahorro, para su respectivo análisis documental.

2.3.1 Entrevista

La entrevista es un método muy útil para la recopilación de datos en la investigación cualitativa; definido como una conversación a fin obtener información que sirva como base para el desarrollo de la investigación. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales "la define como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto" (Díaz-Bravo et al., 2013).

La entrevista será aplicada en este caso a una de las socias fundadoras, al presidente, secretaria y a la tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", a fin de conocer de primera mano la información del manejo administrativo y contable dentro de la organización.

2.3.2 Encuesta

Las encuestas son un tipo de herramienta de recopilación de datos, que constan de un conjunto de preguntas preelaboradas de manera estándar, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, para conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o situación que les afecta. («Encuesta - Concepto, tipos, función, características y ejemplos», s. f.)

En este caso se aplicarán las encuestas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", para conocer el nivel de conocimientos que tienen en cuanto a la organización como tal y la satisfacción en los servicios que brinda la Caja.

2.3.3 Documento y registros

Ésta técnica analiza los datos y la información que se encuentran en los archivos y registros que existe en una organización, como por ejemplo base de datos, actas, informes, registro de asistencia entre otros.(Caro, s. f., p. 4)

Por tal motivo se analizará los archivos existentes de la caja, llevadas por la tesorera y secretaria de la misma, de esa manera se podrá obtener información relevante y en base a la misma realizar la propuesta del manual de operaciones para la organización analizada.

2.4 Análisis de entrevistas aplicadas a socios fundadores y directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

Para el conocimiento preliminar de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" se realizó la entrevista a una socia fundadora de la organización, por otra parte, para determinar el manejo administrativo y contable se ejecutó la entrevista al presidente, secretaria y Tesorera de la caja.

2.4.1 Análisis de la entrevista aplicada a una de los socios y socias fundadoras de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

En la entrevista aplicada a una de los socios y socias fundadoras de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", se identifica los datos preliminares de la Caja:

Tabla 1. Conocimiento Preliminar de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

Fecha de fundación	11 de abril de 2010.
Nombre de la Caja	Inicialmente es denominada como Caja de Ahorro Familiar "11 de abril", después de un año se implementa el Crédito quedando como Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".
Socios Fundadores	Fundado por 11 socios: Antonio Rojas, Bertha Morocho, Daniel Duchi, Mónica Rojas, Andrés Rojas, Blanca Cedillo, Marco Rojas, Carmen Picón, Santiago Rojas, Nataly Rojas y mi persona Ruth Picón
# Socios a la fecha	58 socios.
Finalidad de la Caja	Promover la cultura de ahorro familiar, así como la ayuda y el apoyo mutuo entre sus miembros, así como la entrega de créditos a sus socios.
Principales Acuerdos Verbales	a) Ingreso de socios nuevos: realizar la solicitud dirigida al presidente, anexo a la misma la garantía de un socio que de fe del socio interesado b) Ser familia de los integrantes de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" c) Valor de aporte: $10.00 mensuales d) Reuniones cada segundo sábado del mes a las 19h00. e) Multa por atraso sin previo aviso: $1.00 f) Los socios no pueden retirar su dinero ni parcialmente ni en su totalidad solo en caso de retiro. g) Socio retirado ya no puede volver a integrarse a la Caja.
Otras Actividades	La caja realiza programas sociales como el Día de la Madre, Día del Padre y Navidad.

Fuente: (Picón, 2023)
Elaboración: Propia de Autores

2.4.2 Análisis de la entrevista aplicada al presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

En la entrevista aplicada al presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", el sr. Marco Rojas, se identifica que esta organización fue creada para incentivar y promover la cultura del ahorro familiar, los socios al ser parte de la Caja están obligados a cumplir con las cuotas acordadas. La estructura administrativa está organizada de una manera muy básica, "cuenta con 4 personas al frente de la administración que son: el presidente, secretaria, tesorera y comisión de Sociales", por lo tanto, no dispone de un esquema en el cual se pueda distinguir a los directivos y que especifique claramente las responsabilidades de cada directivo frente a la Caja. (Rojas, 2023)

En cuanto al conocimiento de la misión, visión y políticas de la Caja se identifica que "hace falta ampliarlas y documentarlas" ya que la organización está en crecimiento, surgiendo la necesidad de documentar los mismos para el conocimiento de todos los socios. En cuanto a la planificación y presupuestos, se indica que "no se realiza ningún tipo de planificación o presupuestos". En el control a las actividades realizadas por los administradores, "se basan únicamente en la confianza." (Rojas, 2023)

También se indica que "la organización no cuenta con un manual de operaciones contables", así mismo se "indica la importancia de implementar un manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables que ayude a mejorar la gestión administrativa y financiera en el cual se puedan guiar en la correcta administración de los recursos". La percepción que tienen los socios es buena, ya que hay acogida hacia la Caja por parte de los socios, lo cual genera la necesidad de mejorar los servicios. Por último, se indica que "la principal problemática es la falta de conocimiento por parte de los Administradores para el manejo, control y administración de los recursos dentro de esta la organización." (Rojas, 2023)

2.4.3 Análisis de la entrevista aplicada a la tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

En la entrevista aplicada a Mónica Rojas, tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", se identifica que la información financiera de la organización "se maneja en una hoja de control, en la cual se detallan el mes, valor de la cuota, la firma del socio, además de un registro individual de cada socio con sus aportes y créditos a los cuales ha

accedido, ya a nivel general se hace una suma de los saldos disponibles mes a mes, de esta manera se obtiene la información de los fondos disponibles para otorgar los créditos". (Rojas, 2023)

En cuanto a la realización de registros contables se indica que "la caja no maneja contabilidad, las operaciones se realizan a través de un libro de ingresos y egresos únicamente". Se indica también que "no existe algún tipo de políticas contables dentro de la Caja." El control contable se recalca que "no se aplica contabilidad en la organización, sin embargo, los controles se hacen mes a mes, cuadrando la información de las libretas y el registro que lleva la caja, y que en caso de realizar algún tipo de gasto se debe adjuntar el respectivo justificante". (Rojas, 2023)

También se indica que "no se dispone de un plan de cuentas para la parte financiera, tampoco se realizan estados financieros". Los informes financieros que presentan los directivos son únicamente "los saldos disponibles para créditos y los excedentes acumulados por la organización. Además, los préstamos que tienen son Consumo $2500.00; normal $1500.00; especial $500.00; emergente: $200.00. (Rojas, 2023)

Por último, "no se realizan indicadores financieros y los recursos que se administran en la Caja son propios por los aportes que hace cada socio, los intereses generados por los créditos", además se indica que "la Caja obtiene ingresos por rifas que se realiza cada 2 meses y las multas que se aplican por incumplimientos." (Rojas, 2023)

2.4.4 Análisis de la entrevista aplicada a la secretaria de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar" 11 de abril".

En la entrevista aplicada a Nayeli Rojas, se indica que "la Caja no tiene un manual de funciones que especifique las acciones a realizar por parte de los directivos de la misma." También se indica que "desde esta área no se tiene conocimiento en cuanto a la misión, visión y políticas de la organización." En cuanto al archivo de respaldos de las actividades que realiza la Caja, se indica que "se tiene el registro de actas de las reuniones desarrolladas, así como las solicitudes de ingresos de nuevos socios y el archivo de asistencias." Se indica que "el control de actividades de los administradores es realizado por el presidente de la Caja." (Rojas, 2023)

La principal problemática que se identifica desde esta instancia es que "los socios no solicitan a tiempo los permisos para asistir a las reuniones, y en cuanto a la parte financiera se indica que algunos socios dejan el dinero con otras personas y no con la persona encargada de realizar estas actividades." (Rojas, 2023)

Por último, se indica que en cuanto a la importancia de la implementación de un manual de procedimientos administrativos y contables que determine el funcionamiento y los procesos financieros de la Caja, se indica que "es necesario para poder regirse en la realización de las actividades de los directivos y que sirva para que cuando se cambie de administración, los nuevos directivos tengan donde guiarse para desarrollar sus actividades." (Rojas, 2023)

2.5 Análisis de encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito "11 de abril"

Se aplicó la encuesta a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" para analizar el nivel de conocimiento, la satisfacción con la organización, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 2. *Resumen de las encuestas de satisfacción a socios*

RESUMEN DE LA ENCUESTA GENERAL APLICADA A LOS SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO "11 DE ABRIL"											
PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5		PREGUNTA 6	
TIEMPO DE PERMANENCIA		CONOCIMIENTO DE VALORES Y PRINCIPIOS		CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS		CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS		ADECUADA INFORMACIÓN FINANCIERA		ATENCIÓN BRINDADA	
Menos de 1 año	17,02%	SI	82,98%	SI	74,47%	SI	89,36%	SI	95,74%	Muy Satisfecho	80,85%
Entre 1 a 4 años	25,53%									Satisfecho	19,15%
5 años a 8 años	34,04%	NO	17,02%	NO	25,53%	NO	10,64%	NO	4,26%	Poco Satisfecho	0,00%
Más de 8 años	23,40%									Insatisfecho	0,00%
TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%		
PREGUNTA 7		PREGUNTA 8		PREGUNTA 9		PREGUNTA 10				PREGUNTA 11	
Sentido de pertenencia		Organización confiable		Conocimiento de servicios		Motivos de ingreso				Percepción hacia la caja	
Muy Satisfecho	80,85%	SI	100,00%	SI	100,00%	Facilidad de Créditos	78,72%			Excelente	70,21%
Satisfecho	19,15%					Tasa de interés	21,28%			Buena	27,66%
Poco Satisfecho	0,00%	NO	0%	NO	0%	Facilidad de ingreso	0,00%			Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%					Otras	0,00%			Mala	2,13%
TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%	TOTAL	100,00%	Total	100,00%			Total	100,00%
PREGUNTA 12											
COMENTARIO O SUGERENCIA											
SUBIR EL MONTO DE CRÉDITO											6
INGRESOS A MÁS SOCIOS											3
INTERES SEA COBRADO POR EL CAPITAL NO FIJO											1

Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

Análisis de datos: La encuesta fue aplicada a toda la población para obtener mejores resultados, es decir se aplicó a los 58 socios de la Caja, de los cuales se obtuvo 47 respuestas para el análisis, dando los siguientes resultados: el tiempo que llevan como socios de la Caja, se indica que el 34,04% de la población lleva entre 5 y 8 años como socio, el 25,53% entre 1 y 4 años, el 23,40% más de 8 años y el 17,02% menos de 1 año.

En cuanto al conocimiento de los valores y principios de la Caja el 82,98% indica que, si conoce, mientras que el 17,02% desconoce del tema. En el conocimiento respecto a los objetivos de la Caja el 74,47% de la población tiene conocimiento y el 25,53% desconoce cuáles son los objetivos de esta organización. Sobre el conocimiento de las políticas se indica que el 89,36% si conoce, mientras que el 10,64% no conocen. En cuanto a la existencia de adecuada información financiera que se presenta por parte de los directivos, se indica que el 95,74% de los socios considera que la información es adecuada, y el 4,26% indica que no se da información adecuada.

En la satisfacción de la atención que se brinda en la Caja el 80,85% se siente muy satisfecha y el 19,15% se siente satisfecha. Para la satisfacción de pertenencia hacia esta organización, se indica que el 80,85% está muy satisfecho de pertenecer a la Caja y el 19,15% indica que está satisfecho. Por otra parte, en la confiabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito el 100% de la población indica que si es una organización confiable. En el conocimiento de los servicios que brida la Caja el 100%, es decir tola la población indica que si tiene conocimiento de los servicios que se prestan en esta organización. También en la motivación de los socios para ser parte de la Caja, se obtiene que el 78,72% se motivó a ser parte de la misma por la facilidad de los créditos que se otorgan y 21,28% por las tasas de interés que se aplican en la Caja.

Y por último en la percepción que tiene los socios hacia la organización el 70,21% tiene una excelente percepción, el 27,66% indica que tiene una buena percepción y el 2,13% tiene una mala percepción.

2.6 Análisis de documentos y archivos de la situación financiera de la caja de ahorro y crédito familiar "11 de abril"

Según la información levantada en los registros financieros que lleva la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", se identifica que:

1. La organización no elabora estados financieros, los registros son llevados de manera empírica en donde encontramos los siguientes documentos físicos:
   - Documento mensual denominado: "COBRO DE DEUDAS MENSUALES", detalle de las cuotas mensuales e intereses que son cobrados cada mes. (ver anexo A)
   - Documento mensual denominado: "APORTACIÓN MENSUAL DE SOCIOS", detalle de la cuota de aportación de cada socio en conjunto con el total del ahorrado que posee y la firma de constancia. (ver anexo B)
   - Documento mensual denominado: "CUENTAS", donde se detalla el efectivo cobrado en reunión, seguido por el excedente acumulado desde su creación a la fecha, de la misma forma se describe el capital, donde se verifica la suma del capital de préstamos a socios, seguido por la suma de aporte mensual de socios y la disminución de créditos otorgados en cada reunión, finalmente encontramos el cuadre del registro con el efectivo que consta en la libreta de ahorros y el efectivo. (ver anexo C)
   - Carpeta denominada "SOCIOS", se detalla un registro por socio, en la cual cada uno posee su hoja de aportes, más los préstamos concedidos si el caso lo amerita, no se observa ningún tipo de análisis para la entrega de créditos. (ver anexo D)

2.7 Conclusión diagnóstica e identificación de problemas en el manejo administrativo y financiero de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

En la entrevista aplicada a una de las socias fundadoras indica que los acuerdos planteados son dados verbalmente, de la misma forma se aplicó entrevistas a los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", quienes indican que esta organización no

cuenta con ideología de una organización de la EPS que este bien definida ni que está documentada.

En la estructura administrativa se identifica que no poseen un manual de operaciones y de procedimientos, además la estructura administrativa carece de un organigrama que identifique los niveles jerárquicos de la Caja, dificultando que las actividades no se realicen de manera eficaz y eficiente. En cuanto a la administración financiera, esta organización cuanta con registros financieros básicos que no permiten tener información certera de la situación financiera de los recursos que se administran en la organización.

Por lo tanto, los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", al estar al frente de la organización, concuerdan en la necesidad de tener establecido un manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables que sirva de guía para las actividades que desarrollen los directivos.

En la encuesta aplicada a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", la mayoría de los socios encuestados indican que, si tiene conocimientos en cuanto a los valores y principios, así como a los objetivos y políticas de la Caja. Sin embargo, existe porcentajes de personas que desconocen de estos temas, al ser porcentajes pequeños es importante que todos los socios tengan conocimiento y que las mismas se encuentren documentadas.

En el análisis de los registros de la información financiera se detectó que no se realizan estados financieros, la información es llevada de manera empírica y al no efectuar estados financieros no se tiene el conocimiento si la caja es administrada de manera exitosa, o si la caja está creciendo, además los excedentes lo tienen acumulado desde su creación, se desconoce cuánto se está ganando por los intereses en préstamos de manera mensual o anual, de la misma forma no se concilia los saldos de los préstamos, del capital, del efectivo y bancos. Debido a esta situación los directivos no cuentan con información clara, concisa y razonable, para tomar decisiones acertadas y controlar el logro de objetivos y resultados deseados.

3. PROPUESTA

3.1 Manual de procedimientos

> Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u organización donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible. («Manual de Procedimientos - Concepto, objetivos y ejemplos», s. f.)

Es decir, este es un documento de uso frecuente en el cual se encuentra detallada la información básica de las actividades que se deben realizar en los procesos administrativos y financieros, debe constar la responsabilidad que debe asumir cada directivo para el desarrollo de sus funciones, así como la manera en la que se deben ejecutar los procedimientos, quienes deben intervenir, la documentación y los mecanismos para realizar el proceso.

Al hablar de procedimientos, en esta área, no sólo nos referimos a tereas específicas sino también a los materiales que implican su entorno, el orden en que se realizan, el tiempo que normalmente deben tomar y al conjunto sistemático y encadenado de procesos que tienen como resultado la producción de las organizaciones. («Manual de Procedimientos - Concepto, objetivos y ejemplos», s. f.)

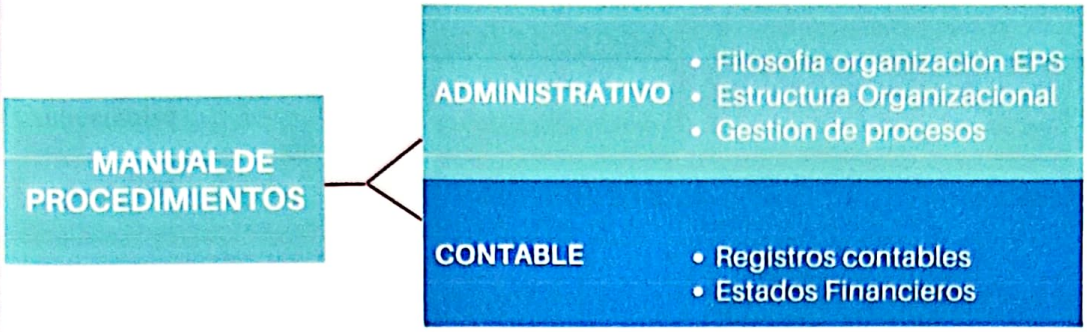
En este capítulo basados en el diagnóstico e identificación de falencias de la organización, se procede a la elaboración del manual de operaciones para los procedimientos administrativos y contables de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", el mismo que sirva de base para la administración de la misma.

3.2 Propuesta administrativa

La presente elaboración de propuesta administrativa se plantea como una herramienta que sirva de guía para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", en la cual se determina la filosofía organizacional como una organización de la EPS, con visión, misión, objetivos y políticas claras, la estructura administrativa donde se establecen los niveles jerárquicos y las funciones de acuerdo a la necesidad de esta la Caja y la gestión

de los procedimiento, la finalidad de esta propuesta es mejorar la gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos.

Figura 1. Modelo de Manual de Procesos



Fuente:(*02 ICA 1790 TRABAJO DE GRADO.pdf*, s. f., p. 57)
Elaboración: Propia de Autores

3.2.1 Filosofía organización EPS

La filosofía de organización de EPS está compuesta por denominación, logo, misión, visión, valores, objetivos y políticas a implementar en la organización en la prestación de sus servicios y pueda servir de utilidad para el correcto desarrollo de cultura de organización administrativa dentro de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

Denominación y logo de la Organización:

Denominación: Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO
FAMILIAR "11 DE ABRIL"
Solidarios en todo momento

Misión: Somos una organización financiera familiar caracterizada por realizar servicios de Ahorro y Crédito a la familia, apoyando al desarrollo económico y solidario.

Visión: Ser una organización sólida, solvente y reconocida en la prestación de servicios financieros que genere un capital amplio con un ahorro programado cubriendo las necesidades de los socios a través de los créditos, con personal capacitado, promoviendo el desarrollo económico familiar.

Valores:

- Solidaridad

- Confianza

- Compromiso

- Respeto

- Transparencia

- Democracia

- Responsabilidad social

Objetivos:

- Mejorar la administración y los procedimientos contables mediante la aplicación del manual de operaciones.

- Establecer procedimientos de mejora continua en el desarrollo de competencias de los directivos, a través de capacitaciones en temas para los cargos que fueren designados.

- Satisfacer las necesidades de los socios a través con información clara de la organización,

- Fidelizar a los socios a través de la confianza e información clara sobre el funcionamiento de la organización.

Políticas:

- Promover la filosofía de organización de EPS a todos los socios.

- Capacitar a los directivos para el desarrollo de sus funciones.

- Usar adecuadamente la información de la organización.

- Cumplir con las responsabilidades encomendadas en las fechas establecidas.

- Promover la cultura del ahorro y el uso correcto de los créditos.

- Ayudar a los socios solidariamente mediante créditos a bajos intereses y sin complicaciones.

3.2.2 Estructura Organizativa

La estructura organizativa en las Cajas de Ahorro es la manera en la que la organización define sus órganos internos de gobierno, las atribuciones y los deberes que se deben cumplir en base a su objeto social.

Según la Resolución No 675 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, indica en el Artículo 9.- ESTRUCTURA INTERNA:

> Las cajas comunales y cajas de ahorro contarán al menos con un órgano de gobierno que estará integrado por todos los socios, un órgano directivo y un órgano de control, cuyas denominaciones, atribuciones y deberes se determinarán en la normativa interna. (*675-2021-F.pdf*, s. f.)

Por lo tanto, es preciso que la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", cuente con una estructura organizacional sencilla por el número de socios que tiene al momento y los recursos que se administran, pero que está estructura a la vez permita tener claro las funciones especificadas de cada directivo para un adecuado manejo y desarrollo de la Caja.

Al ser una Caja de Ahorro y Crédito cuyo vinculo es familiar y tomando como guía las disposiciones emitidas en las normas vigentes, se propone la siguiente estructura organizacional para esta organización de acuerdo a sus necesidades:

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente: (CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO ECOS DEL HUALLIL, 2022)
Elaboración: Propia de Autores

Asamblea General de Socios: Es el máximo órgano de gobierno que deben tener las organizaciones de la EPS, la misma es integrada por todos los socios de la Caja que son parte de la organización y los que ingresen posteriormente. La Asamblea se debe reunirse de forma ordinario y extraordinariamente, sus funciones serán las siguientes:

- Nombrar al presidente/a, secretario/a, tesorero/a, comisión de crédito y vocales.
- Aprobar, reformar y hacer cumplir el reglamento interno, reglamento de créditos de la Caja.
- Calificar el ingreso de nuevos socios.
- Autorizar inversiones.
- Exigir informes y rendición de cuentas a los directivos, comisión de crédito y vocales por el desarrollo de sus actividades.
- Definir el manejo de las ganancias generadas.

Órgano de Gobierno: Es la representación de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", estará compuesto por 8 integrantes, serán elegidos por la Asamblea General de Socios para un periodo de 2 años en sus funciones y podrán ser ratificados para un solo periodo adicional. Serán los encargados de tomar las decisiones en cuanto al

funcionamiento administrativo y financiero de la organización, tendrán las siguientes atribuciones:

- Plantear la Planificación Operativa Anual y darla a conocer a la Asamblea General.
- Plantear propuestas con cambios o mejoras al Reglamento Interno de la organización, poniendo a consideración de la Asamblea General de Socios.
- Dar seguimiento a las actividades desarrolladas por instancias inferiores a este órgano.

El Órgano de Gobierno de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" estará integrado por: Presidente/a, Secretario/a, Tesorero/a, 2 integrantes de Comisión de Créditos y 2 Vocales de sociales, las funciones de cada uno de ellos son las siguientes:

Presidente/a: será el responsable de ejecutar las decisiones que se disponga en la Asamblea General de socios, sus funciones son las siguientes:

- Representar oficialmente a la Caja de Ahorro y Crédito ante cualquier otra entidad.
- Citar y dirigir las sesiones de la Asamblea General de la organización.
- Convocar y presidir las sesiones del Órgano de Gobierno.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno, así como los acuerdos establecidos en la Asamblea General y el Directorio.
- Gestionar y controlar de manera responsable los recursos económicos de la Caja.
- Legalizar los documentos tanto contables, como de los procedimientos internos, una vez que hayan sido informados y aprobados por el Órgano Directivo y Asamblea General.
- Realizar y presentar un informe a la Asamblea General a nombre del Órgano de Gobierno sobre las actividades desarrolladas en el periodo que fue elegido o cuando la Asamblea lo requiera.
- Gestionar información mensual de los movimientos financieros de la Caja.
- Vigilar la ejecución de los objetivos de la Caja.

Secretario/a: será el responsable de ejercer como colaborador del directorio, se encargará de supervisar los documentos confidenciales de la organización, y tendrá las siguientes funciones:

- Llevar el libro de actas de la Asamblea General y del Órgano de Gobierno de forma ordenada, clara y responsable.
- Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias que realice la Asamblea General y el Órgano de gobierno de la Caja conjuntamente con el presidente.
- Registrar la asistencia de los socios en las sesiones de las asambleas y demás actos programados por la organización.
- Organizar y resguardar la correspondencia y demás documentos de interés de la Caja.
- Legalizar con su firma tanto las actas, documentos y comunicaciones.
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones tomadas en la Asamblea general y el reglamento interno de la Caja.
- Notificar mediante informe sobre sanciones que se les imponga a los socios.
- Realizar y presentar informes a la Asamblea General al final de su periodo o cuando así lo requiera la Asamblea.

Tesorero/a: es la persona responsable de gestionar y administrar los movimientos financieros de la organización, tendrá las siguientes funciones:

- Recaudar los ahorros, aportes y pagos de créditos de los socios de manera mensual, con la entrega de documento del respaldo por los montos que ingresen a la organización.
- Entregar los créditos aprobados por la Comisión de Crédito a los socios que han solicitado.
- Manejar los recursos financieros acorde a las normativas establecidas por la organización.
- Llevar en orden los libros, registros y demás documentos de respaldo de los movimientos financieros de le organización.
- Archivar y resguardar en un lugar seguro los documentos de control financiero de la organización.

- Cumplir y hacer el reglamento interno y las resoluciones tomadas en la Asamblea General de socios.
- Realizar y presentar los informes para la rendición de cuentas sobre la situación financiera de la organización y presentarlo en la Asamblea de manera periódica, al final del periodo o cuando lo requiera la Asamblea.
- Facilitar la información financiera al Directorio y Comisión de Crédito.

Comisión de Crédito: es el ente encargado de la administración de los créditos, es decir se encargará de analizar, aprobar o rechazar las solicitudes presentadas por los socios de la organización, de acuerdo Reglamento Interno de la Organización, estará integrado por 2 personas, además del presidente, sus funciones serán las siguientes:

- Analizar, aprobar o rechazar las solicitudes de créditos presentadas, dejando constancia escrita en un archivo.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno sobre los créditos, así como las resoluciones tomadas en la Asamblea General de socios.
- Monitorear, realizar y presentar informes a la Asamblea General sobre la situación de los créditos.
- Gestionar la recuperación de créditos.
- Proponer reformas al Reglamento Interno en cuanto a los créditos en la Asamblea General de socios.
-

Vocales de Sociales: esta comisión es la encargada de la integración de relaciones interpersonales de los socios, bajo el respeto de los diferentes puntos de vista, fomentando la participación activa en diferentes actividades que se realicen en la Caja, dentro de sus funciones están las siguientes:

- Organizar eventos socioculturales en fechas importantes.
- Socializar las actividades a desarrollar con los socios.

3.2.3 Gestión de Procesos

La gestión por procesos es una forma para mejorar constantemente los procedimientos u operaciones dentro de una organización. El objetivo que busca la gestión de procesos agilizar el flujo de trabajo, y que este sea más eficiente y adaptado a las necesidades que nos presentan los clientes de una empresa u organización. (Drew, s. f.)

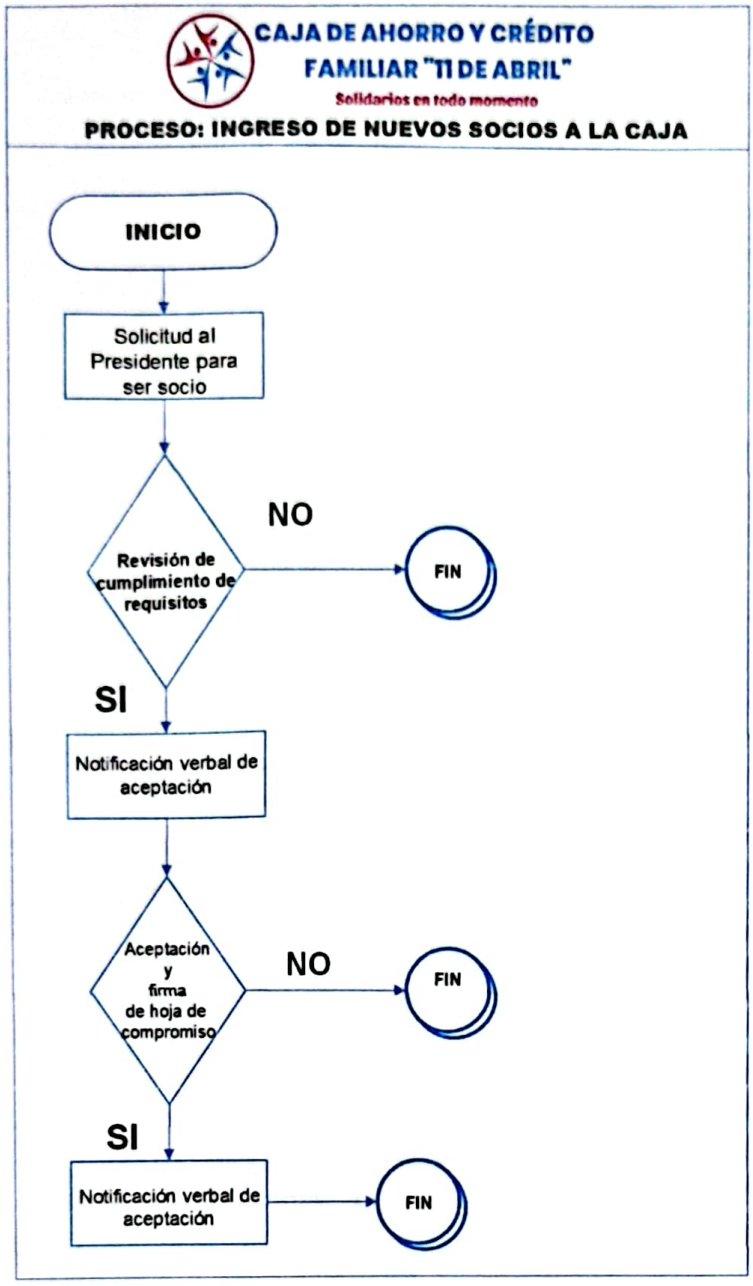
Es decir que las actividades que se desarrollen dentro una organización están establecidas mediante fases que deben estar dirigidas correctamente para ofrecer a los socios satisfacción en el uso de los servicios que se brindan. En la gestión de los procedimientos se debe capacitar a los directivos para las actividades a las que se les encomiende, así como el uso de las tecnologías, dando un valor agregado a la prestación de servicios hacia los socios.

La gestión por procedimientos se basa en una estructura organizativa horizontal, lo que permite que las personas de diferentes áreas se involucren en los mismos. La eficiencia del desarrollo de los procesos determina la eficiencia de una organización.

Proceso Ingreso Nuevos Socios

El proceso para el ingreso de nuevos socios tiene por objeto que nuevos socios del núcleo familiar se integren como socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", previo al cumplimiento de los requisitos establecidos por la organización.

Figura 3. Ingreso de Nuevos Socios

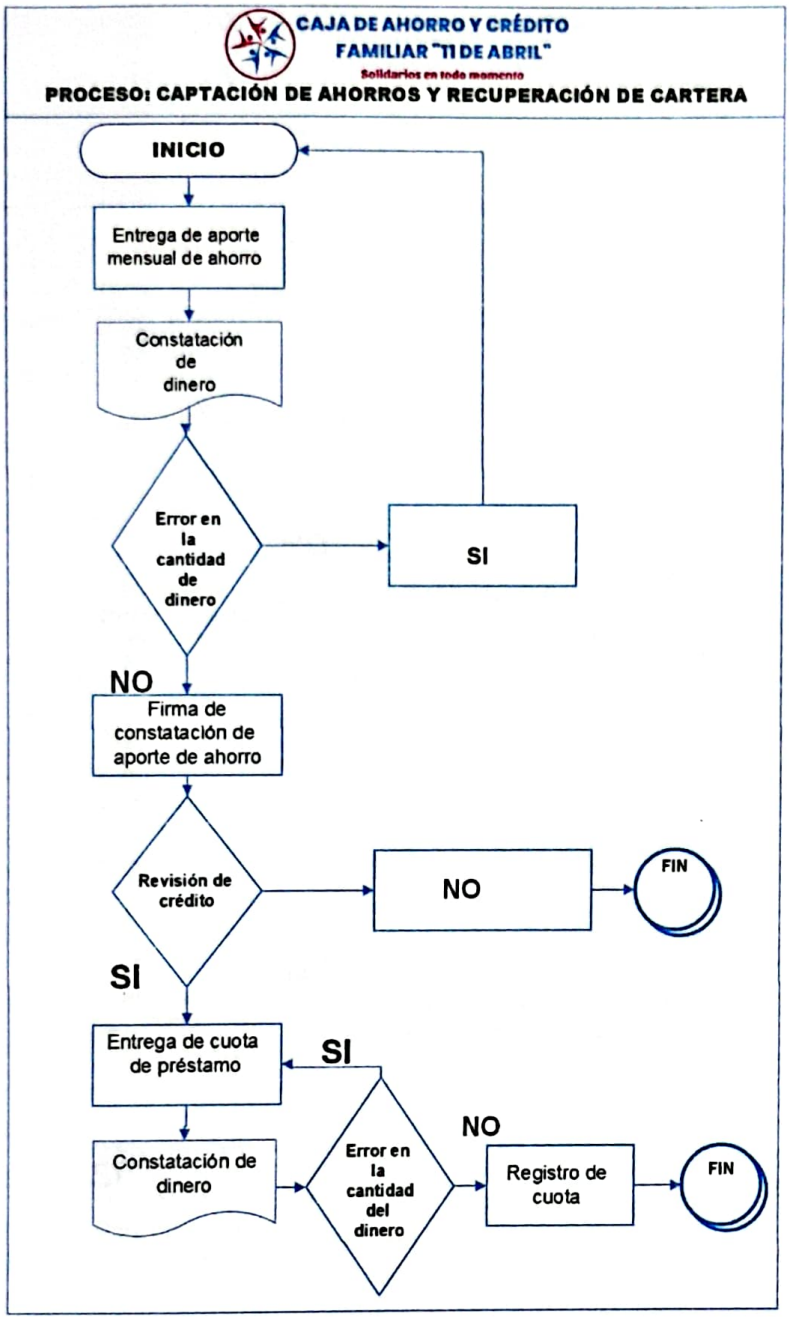


Fuente: (Rojas, 2023)
Elaboración: Propia de Autores

Proceso de Captación de Ahorro y Recuperación de Cartera

El proceso de captación de los ahorros tiene por objeto obtener los recursos económicos para disponer de liquidez en la organización, y a través del mismo brindar el servicio del ahorro y el crédito a los socios de la Caja.

Figura 4. Proceso de Captación de Ahorro y Recuperación de Cartera

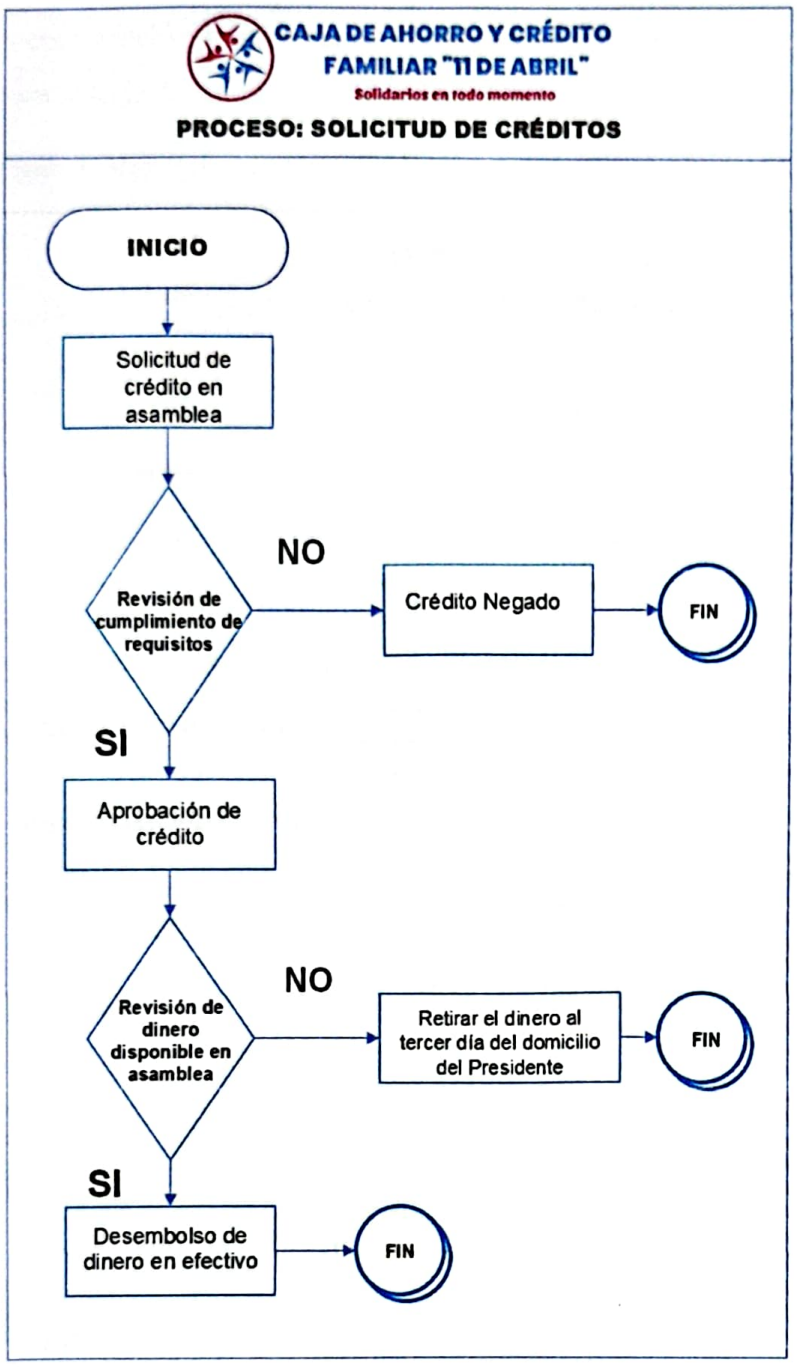


Fuente: (Rojas , 2023)
Elaboración: Propia de Autores

Proceso de Crédito

El proceso de crédito tiene por objeto la facilitación de recursos económicos a los socios, mediante la entrega de créditos de manera segura, regidos en las normativas legales de los entes de control y de la organización.

Figura 5. Proceso de Solicitud de Créditos

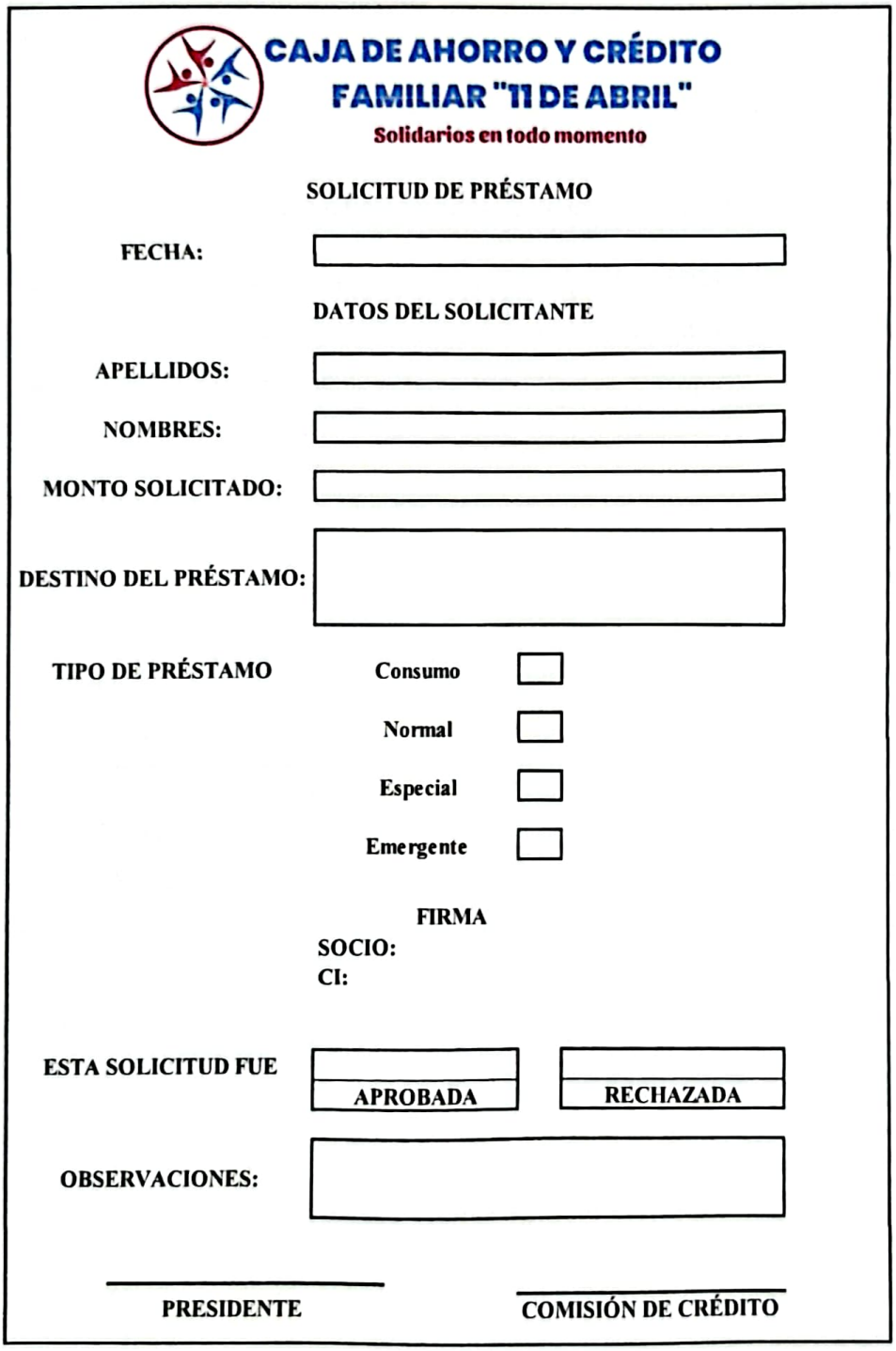


Fuente: (Rojas, 2023)
Elaboración: Propia de Autores

Propuesta de Solicitud de Crédito.

A continuación, se propone un modelo de solicitud de crédito, para la entrega de créditos para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril":

Figura 6. *Modelo de Solicitud de Crédito*



Fuente: (Rojas, 2023)

Elaboración: Propia de Autores

Tabla de Amortización

La tabla de amortización es un resumen de todos los pagos que se deben realizar el prestatario durante el periodo del préstamo. Por ejemplo, en la tabla estará detallado cuánto se debe pagar por concepto de intereses, la amortización del capital y cuál es el saldo pendiente en cada pago. (Sánchez, s. f.)

La presente propuesta de tabla de amortización para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", tiene como fin dar a conocer a los socios los valores que deben cancelar por sus créditos de manera detallada durante el periodo para el cual se entregue el crédito.

La tabla de amortización que más utilizan las organizaciones financieras de la EPS, es la tabla alemana, ya que esta beneficia a los socios en la disminución del capital en los primeros pagos a diferencia de la tabla francesa que se empieza pagando al inicio más el interés antes que el capital.

Tabla 3. *Modelo de tabla de Amortización*

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

TABLAS DE AMORTIZACION ALEMANA				
Capital Inicial	$ 1.000,00			
Tasa Interés	12,00%	Anual	1,00%	Mensual
Tiempo	12	meses		

PERIODO	SALDO INICIAL	INTERÉS	PAGO	AMORTIZACIÓN	SALDO FINAL
1	$ 1.000,00	$ 10,00	$ 93,33	$ 83,33	$ 916,67
2	$ 916,67	$ 9,17	$ 92,50	$ 83,33	$ 833,33
3	$ 833,33	$ 8,33	$ 91,67	$ 83,33	$ 750,00
4	$ 750,00	$ 7,50	$ 90,83	$ 83,33	$ 666,67
5	$ 666,67	$ 6,67	$ 90,00	$ 83,33	$ 583,33
6	$ 583,33	$ 5,83	$ 89,17	$ 83,33	$ 500,00
7	$ 500,00	$ 5,00	$ 88,33	$ 83,33	$ 416,67
8	$ 416,67	$ 4,17	$ 87,50	$ 83,33	$ 333,33
9	$ 333,33	$ 3,33	$ 86,67	$ 83,33	$ 250,00

10	$ 250,00	$ 2,50	$ 85,83	$ 83,33	$ 166,67
11	$ 166,67	$ 1,67	$ 85,00	$ 83,33	$ 83,33
12	$ 83,33	$ 0,83	$ 84,17	$ 83,33	$ -
		$ 65,00	$ 1.065,00	$ 1.000,00	

Elaboración: Propia de Autores

Formato de Préstamos Otorgados.

De la misma forma, es importante llevar un correcto registro de préstamos otorgados a los socios de la caja de ahorro y crédito familiar "11 de abril" que sirva como base para el análisis de la situación de cartera, y a su vez sirva de apoyo para la concesión de créditos a socios, por lo que se plantea la siguiente matriz.

Tabla 4. *Formato de Préstamos Otorgados*

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

PRÉSTAMOS OTORGADOS
PERIODO _____

					TOTAL DE PRESTAMO		**$ 7.200,00**
					CARTERA PENDIENTE		**$ 2.583,02**
#	**SOCIO**	**VALOR DEL PRÉSTAMO**	**PLAZO EN MESES**	**TIPO DE PRÉSTAMO**	**ABONOS AL CAPITAL**	**# CUOTA**	**SALDO TOTAL**
1	SOCIO 1	$ 2.500,00	30	Consumo	$ 416,70	5/30	$ 2.083,30
2	SOCIO 1	$ 1.500,00	18	Normal	$ 1.416,78	17/18	$ 83,22
3	SOCIO 1	$ 500,00	8	Especial	$ 500,00	8/8	$ -
4	SOCIO 1	$ 200,00	6	Emergente	$ 200,00	6/6	$ -
5	SOCIO 3	$ 2.500,00	30	Consumo	$ 2.083,50	25/30	$ 416,50

PRESIDENTE/A **TESORERO/A**

Elaboración: Propia de Autores

3.3 Propuesta Contable

El proceso contable es un conjunto de pasos que permiten expresar mediante estados financieros las actividades económicas de una organización. Este proceso es fundamental para cualquier negocio, ya que mediante los mismos se podrán observar sus gastos e ingresos, y así realizar previsiones a tiempo, reduciendo riesgos que puedan llevar al cierre de la organización. (*¿Qué es un proceso contable?*, 2019)

La presente elaboración de propuesta contable se plantea como los procedimientos financieros que permitan a la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", conocer de manera eficaz y certera la situación económica en la que se entra la organización, basados en los diferentes estados financieros en los cuales se rigen las organizaciones financieras de la EPS y ajustándolos de acuerdo a las necesidades de la Caja.

3.3.1 Registros Contables

El registro contable es un término que se usa como sinónimo de asiento contable. Se trata de las anotaciones o asientos que se realizan en un libro de contabilidad para registrar las transacciones financieras. Por lo tanto, se registra los ingresos o salidas de dinero del patrimonio de una empresa. Cada nuevo registro contable representa un movimiento de recursos, que se registra en él debe (la salida) o en el haber (el ingreso). (*Registro contable - Definicion.de*, s. f.)

Por lo tanto, estos registros contables reflejan el estado real de los movimientos de dinero realizados por la organización, al ingresar recursos estos van a incrementar el activo y reducir el pasivo, mientras que al realizar un egreso este va a reflejar lo contrario. Estos deben estar registrados correctamente en los libros contables con la fecha respectiva del movimiento realizado, las cuentas que intervienen, y una breve descripción de la transacción, de esta manera se obtiene información en tiempo real de la disponibilidad de los recursos con los que cuenta la organización.

Los registros contables que se propone para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" son: Catálogo de cuentas, libro diario, libro mayor y balance de comprobación.

3.3.2 Catálogo de cuentas.

El catálogo de cuentas es un documento que contiene una lista analítica y ordenada de las cuentas que se emplean en el registro de las operaciones contables de una organización.

Es decir es una lista ordenada y codificada de las cuentas empleadas en el proceso contable con el fin de identificar sus nombres y/o números correspondientes, para sistematizar la contabilidad de una entidad.(*catalogo_cuentas.pdf*, p. 11).

A continuación, se plantea un catálogo de Cuentas para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" basado en el Catálogo Único de Cuentas (CUC), de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), este catálogo esta ajustado de acuerdo a las necesidades de la Caja.

Tabla 5. *Plan de Cuentas Propuesto*

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	CUENTA
1	**ACTIVO**
11	**FONDOS DISPONIBLES**
1101	Caja
110105	Efectivo
1102	Bancos y otras entidades financieras
110201	Entidades del sector financiero y popular
11020101	Cooperativa JEP
14	**CARTERA DE CRÉDITOS**
1401	Cartera de crédito de consumo por vencer
1402	Cartera de crédito normal por vencer
1403	Cartera de crédito especial por vencer
1404	Cartera de crédito emergente por vencer
1405	Cartera de crédito consumo reestructurado
1406	Cartera de crédito normal reestructurado
1499	Provisión de cuentas incobrables
149905	(Cartera de crédito de consumo)
149910	(Cartera de crédito normal)
149915	(Cartera de crédito especial)
149920	(Cartera de crédito emergente)
16	**CUENTAS POR COBRAR**
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos
160305	Cartera de crédito de consumo
160310	Cartera de crédito normal
160315	Cartera de crédito especial

160320	Cartera de crédito emergente
1690	Cuentas por cobrar varias
169090	Varios
18	**PROPIEDADES Y EQUIPO**
1806	Equipos de computación
189920	Depreciación de Equipos de Computación
19	**OTROS ACTIVOS**
1904	Gastos y Pagos Anticipados
190410	Anticipo a Terceros
1905	Gastos diferidos
190505	Gastos de constitución
190515	Estudios
190520	Programas de Computación
1990	Otros
2	**PASIVOS**
21	**OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO**
2101	Depósitos a la vista
210135	Depósitos de ahorro
25	**CUENTAS POR PAGAR**
2501	Intereses por pagar
250105	Depósitos a la vista
3	**PATRIMONIO**
31	**CAPITAL SOCIAL**
3103	Aporte de socios
310301	Certificado aporte de ahorro y crédito
33	**RESERVAS**
3301	Fondo irrepartible de Reserva Legal
330105	Reserva Legal irrepartible de utilidades o excedentes
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
42	**COMISIONES CAUSADAS**
4201	Obligaciones Financieras
44	**PROVISIONES**
4402	Cartera de créditos
440205	Cartera de crédito de consumo
440210	Cartera de crédito normal
440215	Cartera de crédito especial
440220	Cartera de crédito emergente
45	**GASTOS DE OPERACIÓN**

4502	Honorarios profesionales
4505	Depreciaciones
450530	Depreciaciones de equipo de computación
4507	Otros Gastos
450705	Suministros diversos
45070501	Suministros de oficinas
45070502	Suministros de limpieza
450710	Gastos de Navidad
450715	Gastos Sociales
5	**INGRESOS**
51	**INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS**
5104	Intereses en créditos
510405	Cartera de crédito de consumo
510410	Cartera de crédito Normal
510415	Cartera de crédito especial
510420	Cartera de crédito emergente
5105	Otros intereses
510501	Intereses ahorros a la vista
56	**OTROS INGRESOS**
5690	Otros
569001	Rifa
569002	Multas

Fuente:(«Catálogo Único de Cuentas ESFPS», s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

3.3.3 Libro Diario.

El libro diario de contabilidad detallada todas las transacciones financieras de la entidad. También se le llama libro de entrada original, debido al primer registro de las transacciones que se realizan en la empresa. Los asientos del diario de contabilidad son la base para elaboración el libro mayor, posteriormente para la obtención de los estados financieros de una organización. La contabilidad empresarial depende básicamente del correcto y adecuado registro de las transacciones en el libro diario. (*¿Qué es el libro diario de una empresa y cuáles son sus ventajas?*, s. f.)

Es decir, en este registro contable denominado Libro Diario, se deben registrar todos los movimientos financieros que realice la organización, basándose en el Plan de cuentas, para que el procedimiento contable sea eficiente. Se propone el siguiente modelo de libro diario para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

Tabla 6. Modelo de Libro Diario General

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

LIBRO DIARIO GENERAL				
DEL XX ENERO DE XX AL DE DICIEMBRE DE 20XX				
FECHA	**CÓDIGO**	**CUENTA CONTABLE**	**DEBE**	**HABER**
		1		
TOTALES				
PRESIDENTE/A		**TESORERO/A**		

Elaboración: Propia de Autores

3.3.4 Libro Mayor

El Libro Mayor es el documento que refleja, de manera ordenada e individual, los ingresos, gastos, y otros movimientos contables de la empresa. Estas transacciones están detalladas cronológicamente y agrupadas por tipo, lo que facilita conocer el saldo que resta en cada cuenta. («Aprende qué es el libro mayor en contabilidad y por qué es importante», 2022)

Dentro de la propuesta de los procedimientos contables está el Libro Mayor, en este registro se clasifican todas las cuentas de la organización, con los saldos de cada cuenta. Se propone el siguiente modelo de Libro Mayor para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril".

Tabla 7. Modelo de Libro Mayor

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

LIBRO MAYOR

PERIODO: _____

CODIGO _____ **CUENTA** _____

FECHA	DESCRIPCIÓN	REF	MOVIMIENTOS	
			DEBE	HABER
TOTALES				

Elaboración: Propia de Autores

3.3.5 Balance de Comprobación

"Este balance se utiliza para comprobar que todos los saldos que utilicemos durante el ejercicio económico sean fiables. Esto es, en otras palabras, revisar que mediante balance de comprobación el balance general es correcto" (Llamas, s. f.).

En el balance se registran las sumas de todas las cuentas de los movimientos registrados en el libro diario, los saldos que se registren en el balance de comprobación podrán ser deudores o acreedores, y se debe aplicar el principio de la partida doble. Se propone el siguiente modelo de Balance de Comprobación para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril":

Tabla 8. Modelo de Balance de Comprobación

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

BALANCE DE COMPROBACIÓN

AL 11 DE DEL 202_

	SUMAS		SALDOS	
CUENTA CONTABLE	DEBE	HABER	ACREEDOR	DEUDOR
TOTALES		-		-

PRESIDENTE/A TESORERO/A

Elaboración: Propia de Autores

3.3.6 Estados Financieros

Los estados financieros presentan la información financiera de la organización, para que a su vez esta sea analizada tanto por los directivos, así como por la Asamblea General de Socios para la toma de decisiones. Esta información debe detallar los diferentes saldos de los recursos económicos que se administran en la Caja al final de un periodo.

Los estados financieros que se plantea para la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" son los siguientes:

Estado de situación Financiera: Este estado presenta la situación financiera de una organización en una fecha determinada de forma clasificada, resumida y coherente la información de los recursos disponibles en sus activos, pasivos y patrimonio. El estado de resultados muestra los ingresos, gastos y costos de la misma, basados en el flujo de ingresos recibidos y gastados durante el periodo. (*Estados Financieros - Función Pública*, s. f.)

Por tal motivo, basados en el plan de cuentas propuesto anteriormente se propone el siguiente modelo:

Tabla 9. Modelo de Estado Situación Financiera

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

ACTIVO			
FONDOS DISPONIBLES			**XXXX**
Caja		XXX	
Efectivo	XXX		
Bancos y otras entidades financieras		XXX	
Cooperativa JEP	XXX		
CARTERA DE CRÉDITOS		**XXX**	**XXXX**
Cartera de crédito de consumo por vencer	XXX		
Cartera de crédito normal por vencer	XXX		
Cartera de crédito especial por vencer	XXX		
Cartera de crédito emergente por vencer	XXX		
Cartera de crédito consumo reestructurado	XXX		
Cartera de crédito normal reestructurado	XXX		
Provisión de cuentas incobrables		(XXX)	
(Cartera de crédito de consumo)	(XXX)		
(Cartera de crédito normal)	(XXX)		
(Cartera de crédito especial)	(XXX)		
(Cartera de crédito emergente)	(XXX)		
CUENTAS POR COBRAR			**XXXX**
Intereses por cobrar de cartera de créditos	XXX		
Cartera de crédito de consumo	XXX		
Cartera de crédito normal	XXX		
Cartera de crédito especial	XXX		
Cartera de crédito emergente	XXX		
Cuentas por cobrar varias	XXX		
Varios	XXX		
PROPIEDADES Y EQUIPO			**XXXX**
Equipos de computación	XXX		
Depreciación de Equipos de Computación	(XXX)		
OTROS ACTIVOS			**XXXX**
Gastos y Pagos Anticipados	XXX		
Anticipo a Terceros	XXX		
Gastos diferidos	XXX		

Gastos de constitución	XXX		
Estudios	XXX		
Programas de Computación	XXX		
Otros	XXX		
TOTAL DEL ACTIVO			**XXXX**
PASIVOS			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		**XXXX**	
Depósitos a la vista	XXX		
Depósitos de ahorro	XXX		
CUENTAS POR PAGAR		**XXXX**	
Intereses por pagar	XXX		
Depósitos a la vista	XXX		
TOTAL DE PASIVOS			**XXXX**
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL		**XXXX**	
Aporte de socios	XXX		
Certificado aporte de ahorro y crédito	XXX		
RESERVAS		**XXXX**	
Fondo irrepartible de Reserva Legal	XXX		
Reserva Legal irrepartible de utilidades o excedentes	XXX		
RESULTADOS		**XXXX**	
Utilidad o excedente del ejercicio	XXX		
Pérdida del ejercicio	(XXX)		
TOTAL PATRIMONIO			**XXXX**
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO			**XXXX**

PRESIDENTE/A **TESORERO/A**

Fuente:(«Catálogo Único de Cuentas ESFPS», s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

Estado de Resultados: Llamado también como estado de pérdidas y ganancias, el mismo que registra los ingresos y gastos de una organización durante un período de tiempo.(Arias, s. f.). A continuación, se plantea la siguiente propuesta:

Tabla 10. *Modelo de Estado de Resultados*

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR "11 DE ABRIL"

Solidarios en todo momento

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

INGRESOS				**XXXX**
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			**XXX**	
Intereses en créditos		XXX		
Cartera de crédito de consumo	XXX			
Cartera de crédito Normal	XXX			
Cartera de crédito especial	XXX			
Cartera de crédito emergente	XXX			
Otros intereses		XXX		
Intereses ahorros a la vista	XXX			
OTROS INGRESOS			XXX	
Otros		XXX		
Rifa	XXX			
Multas	XXX			
GASTOS				**XXXX**
INTERESES CAUSADOS			**XXX**	
Obligaciones con el público		XXX		
Depósito a plazo	XXX			
COMISIONES CAUSADAS			**XXX**	
Obligaciones Financieras	XXX			
PROVISIONES			**XXX**	
Cartera de créditos		XXX		
Cartera de crédito de consumo	XXX			
Cartera de crédito normal	XXX			
Cartera de crédito especial	XXX			
Cartera de crédito emergente	XXX			
GASTOS DE OPERACIÓN			**XXX**	
Honorarios profesionales		XXX		
Depreciaciones		XXX		

Depreciaciones de equipo de computación	XXX		
Otros Gastos		XXX	
Suministros de oficinas	XXX		
Suministros de limpieza	XXX		
Gastos de Navidad	XXX		
Gastos Sociales	XXX		
EXCEDENTE O PERDIDA DEL EJERCICIO			**XXXX**

PRESIDENTE/A **TESORERO/A**

Fuente:(«Catálogo Único de Cuentas ESFPS», s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

4. CONCLUSIONES

En la elaboración del presente trabajo se concluye lo siguiente:

- La información obtenida de las normativas legales vigentes, así como la que se obtuvo mediante la aplicación de las metodologías de estudio para la presente investigación, permitió el desarrollo de este proyecto de titulación con el diagnóstico e identificación de la problemática y elaboración de la propuesta.

- La aplicación de las herramientas metodológicas realizadas al interior de la organización, a través del uso de los instrumentos como las entrevistas a los directivos, encuestas a los socios y análisis de los registros financieros permitió la recolección de datos e información real de los procesos que se han venido desarrollando al interior de la Caja, dando como resultado deficiencias considerables en los procedimientos administrativos.

- Los registros contables son realizados de manera empírica, se lo hace mediante registros de ingresos y egresos, lo que no permite conocer la situación económica real de la organización, así mismo en el procedimiento de crédito no se realiza un respectivo análisis para la entrega, así como la falta

de documentos que respalden el proceso propio de una organización financiera.

- Como aporte del presente proyecto de titulación se presenta la elaboración de un manual de operaciones en los procedimientos administrativos y contables ajustados a la realidad de esta organización, para mejorar la gestión de los procesos administrativos y los registros financieros, esto permitirá la obtención de la información real y eficiente.

- Dentro de los procedimientos administrativos se plantea que la Caja cuente con la filosofía de la organización, la estructura organizacional con las funciones asignadas a cada directivo, y la gestión de los procesos internos establecidos y documentados de acuerdo a la naturaleza de las organizaciones de la EPS y ajustados a la realidad y necesidad de esta organización.

- Dentro de la gestión de los procesos de crédito se plantea un modelo de solicitud, así como la implementación de la tabla de amortización para dar respaldo a este procedimiento dentro de la organización.

- Para los procedimientos contables se propone que la Caja cuente con los registros contables que le permitan desarrollar sus registros de manera eficiente, dentro del mismo se plantea un catálogo de cuentas, libro diario, libro mayor y balance de comprobación. Así mismo se plantea dentro de los procedimientos contables la implementación de Estados Financieros, como son el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

- En el análisis de las normativas de las entidades del estado, se pudo evidenciar los grandes vacíos legales que existen en cuanto al control, así como el fomento, apoyo, y bases en las que estas importantes organizaciones de la EPS puedan desarrollar sus actividades, ya que estas aportan al desarrollo y crecimiento local de las comunidades rurales y urbano-populares principalmente que son excluidas de los sistemas financieros tradicionales.

- La propuesta ha sido socializada con el grupo familiar para su elaboración e implementación como parte de la mejora continua de los procedimientos internos de la organización y que permita conocer de manera certera los recursos con los que cuenta.

- Así mismo, la propuesta contable ha sido adaptada para su desarrollo a través de programas digitales básicos como Excel, ya que, al ser una organización familiar, no requiere de la implementación de software avanzados.

5. BIBLIOGRAFÍA

02 ICA 1790 TRABAJO DE GRADO.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de agosto de 2023, de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12490/2/02%20ICA%201790%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

675-2021-F.pdf. (s. f.). Recuperado 9 de julio de 2023, de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/675-2021-F.pdf

55272.pdf. (s. f.). Recuperado 17 de septiembre de 2023, de https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55272.pdf

Aprende qué es el libro mayor en contabilidad y por qué es importante. (2022, septiembre 20). *Contífico*. https://contifico.com/que-es-el-libro-mayor/

Arias, A. S. (s. f.). *Cuenta de resultados—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. Recuperado 14 de agosto de 2023, de https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html

Caro, L. (s. f.). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*.

Catálogo Único de Cuentas ESFPS. (s. f.). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado 16 de agosto de 2023, de https://www.seps.gob.ec/catalogo-unico-de-cuentas-esfps/

Catalogo_cuentas.pdf. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2023, de https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/catalogo_cuentas.pdf

Cooperativismo en Ecuador. (s. f.). Ekos Negocios. Recuperado 16 de julio de 2023, de https://www.ekosnegocios.com/articulo/cooperativismo-en-ecuador

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, *2*(7), 162-167.

Drew. (s. f.). *Gestión por procesos*. Recuperado 19 de julio de 2023, de https://www.wearedrew.co/gestion-por-procesos

Encuesta—Concepto, tipos, función, características y ejemplos. (s. f.). *Concepto*. Recuperado 20 de julio de 2023, de https://concepto.de/encuesta/

Estados Financieros—Función Pública. (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2023, de https://www.funcionpublica.gov.co/estados-financieros

Llamas, J. (s. f.). *Balance de comprobación*. Economipedia. Recuperado 13 de agosto de 2023, de https://economipedia.com/definiciones/balance-de-comprobacion.html

Manual de Procedimientos—Concepto, objetivos y ejemplos. (s. f.). *Concepto*. Recuperado 15 de julio de 2023, de https://concepto.de/manual-de-procedimientos/

Mesicic4_ecu_const.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de julio de 2023, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Microsoft Forms. (s. f.). Recuperado 16 de agosto de 2023, de https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=ag6-97vkF0ybu1FclDLr4BZ7ozuS7NlEvd1CbC7Q_A5UNlA1WjNLTDhYMFFWV01RWlpIODlQTVVDRC4u

Noriega, M., & Margarita, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, julio*. https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html

¿Qué es el libro diario de una empresa y cuáles son sus ventajas? (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2023, de https://economia3.com/que-es-libro-diario/

¿Qué es un proceso contable? | Certus Blog. (2019, junio 24). https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/

Reg Oficial 332 2do suplemento COMF, 12-09-2014.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de julio de 2023, de https://www.financoop.net/documentos/septiembre2014/Reg%20%20Oficial%20332%202do%20suplemento%20COMF,%2012-09-2014.pdf

Registro contable—Definicion.de. (s. f.). Definición.de. Recuperado 10 de agosto de 2023, de https://definicion.de/registro-contable/

Romero, J., & Inés, J. (s. f.). *Cajas de Ahorro y Créditos comunitarios una alternativa financiera que promueve el desarrollo local en el cantón San Felipe de Oña*.

Sánchez, A. D. (s. f.). *Cuadro de amortización—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. Recuperado 12 de agosto de 2023, de https://economipedia.com/definiciones/cuadro-de-amortizacion.html

Una caja de ahorros brinda la esperanza a pequeños emprendedores en Ecuador. (s. f.). ACNUR. Recuperado 18 de julio de 2023, de

https://www.acnur.org/noticias/stories/una-caja-de-ahorros-brinda-la-esperanza-pequenos-emprendedores-en-ecuador

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO ECOS DEL HUALLIL. (agosto de 2022). *CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO ECOS DEL HUALLIL.*

SEPS. (2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/catatalogo-de-servicios/esfps/nomina-de-cajas-comunales-y-cajas-de-ahorro/

APENDICES

Apéndice A: Cuestionario aplicado a una socia fundadora de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

ENTREVISTA

Entrevista a una de los socios y socias fundadoras de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", sobre el conocimiento preliminar de la organización.

Nombre del Entrevistado: Ruth Picón

Entrevistador: Nancy Salinas

a) **¿Por qué y cómo surge la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// La cajita fue idea de mi esposo Marco, quien anteriormente en su anterior trabajo pertenecía a la caja de ahorro de la organización donde laboraba, con ese modelo nos dimos cuenta que necesitábamos ahorrar, siempre lo hemos intentado pero pasa algo y nos gastamos, llevado de ese ejemplo donde él fue partícipe nos dimos cuenta que era la única manera de educarnos, al inicio se pretendió iniciar con mi familia, pero no se pudo ya que no entendían la finalidad de ahorrar, por tal motivo acudimos a la familia de mi esposo Rojas Morocho, para explicar esta idea quienes se motivaron y decidieron apoyar.

b) **¿Cuándo y por cuántas personas fue fundada la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Después de varias reuniones donde se habló la importancia de ir ahorrando para tener un fondo, nos reunimos con los familiares interesados un domingo 11 de abril de 2010, donde se llegó al acuerdo de formar la cajita con 11 miembros de la familia: Antonio Rojas, Bertha Morocho, Daniel Duchi, Mónica Rojas, Andrés Rojas, Blanca Cedillo, Marco Rojas, Carmen Picón, Santiago Rojas, Nataly Rojas y mi persona Ruth Picón, y como presidente Marco Rojas, quién fue el promotor y tenía conocimiento de las cajas.

c) **¿Por qué se denominó a la caja como "11 de abril" y cuánto dinero empezaron a aportar?**

R// Le pusimos ese nombre porque nació un 11 de abril de 2010 y fue funda por 11 miembros de la familia, al principio solo fuimos caja de Ahorro Familiar porque nunca se pensó en hacer préstamos solo queríamos ahorrar para un futuro, después de un año se añadió el Crédito porque empezamos haciendo préstamos pequeños de $100.00 para

casos emergentes. En el caso del aporte lo establecimos una base de $10.00 un valor que fue considerado que todos podíamos ahorrar, y quedó abierto si alguien quería ahorrar más sin ningún problema.

d) **¿Cuáles fueron las políticas o acuerdos que establecieron para el funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Al formar la Caja se estableció que es familiar, para el ingreso se debe realizar una solicitud al presidente, para su aprobación en Asamblea, además los miembros de la caja será los garantes de las personas que ingresen después, es decir que un requisito de ingreso es que cualquier miembro de la caja de fe de ingreso al familiar interesado en unirse, asimismo se estableció que las reuniones serán cada segundo sábado de cada mes a las 19h00, y se cobrará multa de $1.00 a quienes lleguen tarde sin previo aviso.

Otra regla que se dio es que ningún miembro puede retirar su dinero en su totalidad o parcialmente, solo podrán realizarlo al retirarse de la caja, además se dejó en claro que quien decida retirarse ya no podrá regresar.

e) **¿Durante este tiempo como ha ido marchando la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Todo este tiempo la cajita ha ido marchando bien, claro que en el camino ya se han retirado algunos, pero más ha ido creciendo, actualmente somos 58 socios, además existe el apoyo solidario y la ayuda mutua, en pandemia se llegó el acuerdo de no cobrar los préstamos por 3 meses debido a la situación en la que todos nos encontramos, así como un socio de nosotros estaba pasando momentos difíciles y problemas de alcohol por lo que tuvo que internarse por 8 meses y debido a esto se llegó al acuerdo que su deuda se espere hasta que empiece a trabajar de nuevo, son maneras de darnos apoyo y ser solidarios. Además, las reuniones mensuales es un tiempo que dedicamos y de paso a darnos ese espacio de encontrarnos con la familia, y los acuerdos son verbales.

f) **¿Existen otras actividades que realicen dentro de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Si realizamos programas por el día de la Madre, día del Padre y Navidad, en navidad se aprovecha para dar una canasta a todos los socios independiente si son antiguos o son nuevos a todos por igual, ese es el incentivo principal ya que todos en Navidad esperan con ansias su quintal de arrocito y los víveres.

Apéndice B: Cuestionario aplicado al Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

ENTREVISTA

Entrevista al presidente de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril", sobre la creación, funcionamiento, la estructura administrativa de la Caja, así como la percepción de los socios hacia la caja.

Nombre entrevistado: Marco Rojas

Entrevistador: Mayra Rojas

a) **¿Porque se creó la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// La caja fue creada para fomentar la cultura de ahorro, necesitábamos ahorrar de manera obligatoria, para crear un fondo de ahorro familiar, ya que se intentaba ahorrar y no se podía, de esta manera con el aporte obligatorio, cada miembro de la familia crearía un fondo obligatorio.

b) **¿Esta organización cuenta con una estructura administrativa o consejos administrativos?**

R// La caja se encuentra estructurada de la siguiente manera: Presidente, Secretaria, Tesorera y Comisiones de Trabajo Social.

c) **¿Conoce cuál es la misión, visión y políticas de la Caja de Ahorro?**

R// La misión es ayudar al ahorro familiar para contribuir al desarrollo económico familiar.

La visión es generar un capital amplio con un ahorro programado para cubrir las necesidades de los socios a través de los créditos.

Las políticas de la caja son:

- Ayudar a los socios solidariamente mediante créditos a bajos intereses y sin complicaciones.
- A una tasa de interés del 12% anual.

d) **¿Conoce Ud. con claridad las funciones y responsabilidades de su cargo dentro de la Caja de Ahorro y Crédito?**

R// Si, mi responsabilidad es el manejo administrativo.

e) **¿La Caja realiza una planificación y presupuestos anuales o por periodos?**

R// En la caja no se realiza ningún tipo de presupuesto.

f) **¿Existe algún tipo de control para los administradores de la Caja?**

R// No existe, nos basamos en la confianza.

g) **¿La organización cuenta con algún tipo de guía o manual para las operaciones contables?**

R// No tiene.

h) **¿Qué tan importante considera Ud. la implementación de un manual de procesos administrativos y contables que permita a los directivos tener en claro el funcionamiento y los procesos financieros de la Caja?**

R// Es importante tener para el manejo de las funciones de una caja sea administrativa como económica y que ayude a mejorar la información y los recursos que se lleva.

i) **¿Cuál es la percepción que tienen los socios hacia la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Desde mi punto de vista los socios se encuentran contentos, hay una buena acogida hacía la Caja de Ahorro y Crédito.

j) **¿Cuál es el principal problema que tiene la Caja de Ahorro en cuanto a la Administración y la parte financiera?**

R// El problema es la falta de conocimiento por parte de la Administración en el manejo de la caja para un mejor control y administración de los recursos.

Apéndice C: Cuestionario aplicado a la Tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

ENTREVISTA

Entrevista a la tesorera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" para conocer sobre el manejo financiero y contable de esta organización.

Nombre entrevistado: Mónica Rojas

Entrevistador: Mayra Rojas

a) **¿Cómo se maneja la información financiera de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?**

R// Los registros de las cuotas de los socios es registrada de manera mensual, en la hoja de control donde se detalla el mes y el valor de la cuota a aportar, donde ellos firman su aporte, además se tiene un registro por socio en donde se lleva individualmente lo aportado y los créditos otorgados a cada socio.

La información general se va sumando cada mes con lo recolectado más los saldos del mes anterior, el capital y los réditos se tiene un registro por separado, por lo que cada mes obtenemos los excedentes ganados a la fecha y el capital disponible para préstamos.

b) **¿Qué tipo de registros contables se usan en las operaciones de la Caja?**

R// Actualmente no manejamos contabilidad en la caja, se lo realiza a través de un libro de ingresos y egresos. Pero no se registra nada más.

c) **¿Se dispone de algún tipo de políticas contables que estén reflejadas en algún reglamento?**

R// No existe

d) **¿Qué tipo de control se realiza a los procesos contables?**

R// Como se mencionó anteriormente no hemos aplicado contabilidad, pero el control de recursos cada mes se va cuadrando con la libreta de ahorros con el registro que llevamos, además cualquier compra se debe adjuntar la factura.

e) **¿Se dispone de un plan de cuentas?**

R// No tenemos

f) ¿Cuáles son los estados financieros que se realiza en la Caja?

R// No lo realizamos

g) ¿Se presentan informes financieros a los directivos y socios de esta organización?

R// Cada mes se informa el dinero disponible para préstamos y los excedentes que tenemos acumulados.

h) ¿Se realiza algún tipo de indicadores financieros?

R// No se ha realizado

i) ¿Qué tipo de Préstamos tiene la caja y como se acceden a las mismas?

R// La caja cuenta con cuatro tipos de préstamo que son:

Consumo $2500.00; Aquellas personas que tienen de ahorro como base $1000.00 hasta 30 meses plazo. No tener ningún otro préstamo que otorga la caja.

Normal $1500.00, Para todos los socios

Especial $500.00, Para todos los socios.

Emergente: $200.00, Para todos los socios.

j) ¿Esta Caja tiene financiamiento de alguna institución financiera?

R// Los recursos son propios de los aportes de cada socio, para generar otros ingresos aparte de los intereses, se realiza rifas cada 2 meses, las multas por atrasos o ausencias.

Apéndice D: Cuestionario aplicado a la Secretaria de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

ENTREVISTA

Entrevista a la secretaria de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril", sobre la creación, funcionamiento, la estructura administrativa de la Caja, así como la percepción de los socios hacia la caja.

Nombre entrevistado: Nayeli Rojas

Entrevistador: Mayra Rojas

a) **¿La Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" cuenta con un manual de funciones en el que se determine las actividades de los directivos?**

R// No tenemos un manual de funciones.

b) **¿Conoce usted cuál es la misión, visión y políticas de la Caja de Ahorro?**

R// No tengo conocimiento.

c) **¿Existen archivos de respaldo de las actividades que se realizadas en la Caja?**

R// si, existe las actas de las reuniones, solicitudes de ingreso y archivo de asistencia.

d) **¿Existe algún tipo de control para los administradores de la Caja?**

R// El presidente, es quién está controlando las actividades que realizamos dentro de la Caja.

e) **¿Cuál es el principal problema que tiene la Caja de Ahorro en cuanto a la Administración y la parte financiera?**

R// Algunos socios no solicitan los permisos a tiempo para las reuniones y sólo dejan el dinero con otras personas.

f) **¿Qué tan importante considera Ud. la implementación de un manual de procesos administrativos y contables que permita a los directivos tener en claro el funcionamiento y los procesos financieros de la Caja?**

R//Es importante, porque tenemos donde regirnos para realizar nuestras operaciones, y para el cambio de administrativos sirva de guía para la realización de sus actividades.

Apéndice E: cuestionario y resultado de encuestas a los socios de la caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"

Encuesta

Encuesta aplicada a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril" para conocer el nivel de satisfacción con la Caja.

a) ¿Cuánto tiempo lleva Ud. como socio de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril"?

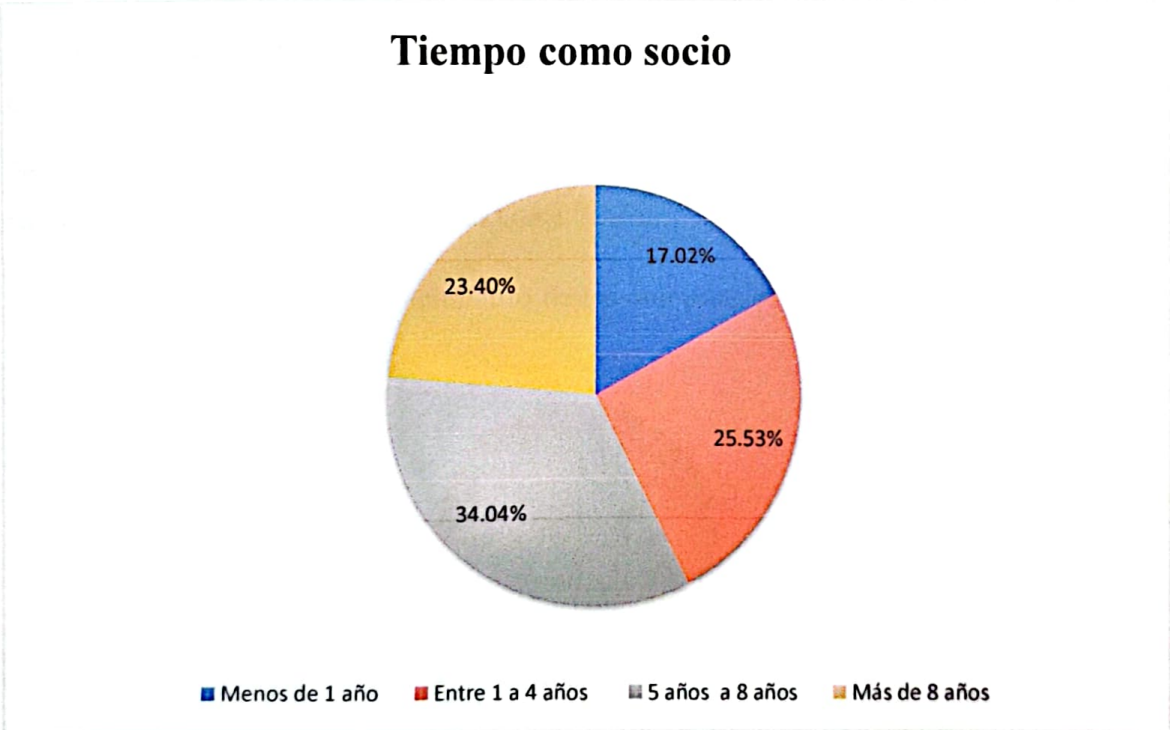
Menos de 1 año

Entre 1 y 4 años

Entre 5 a 8 años

Más de 8 años

Ilustración 1. *Tiempo de permanencia como socios*



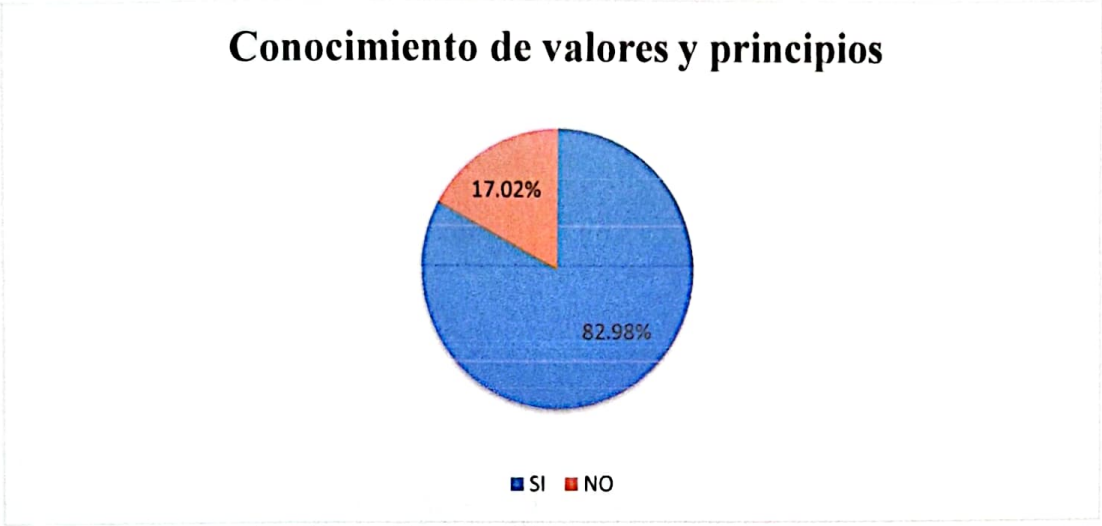
Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

b) ¿Usted conoce cuales son los valores y principios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de Abril"?

SI

NO

Ilustración 2. *Conocimiento de valores y principios*



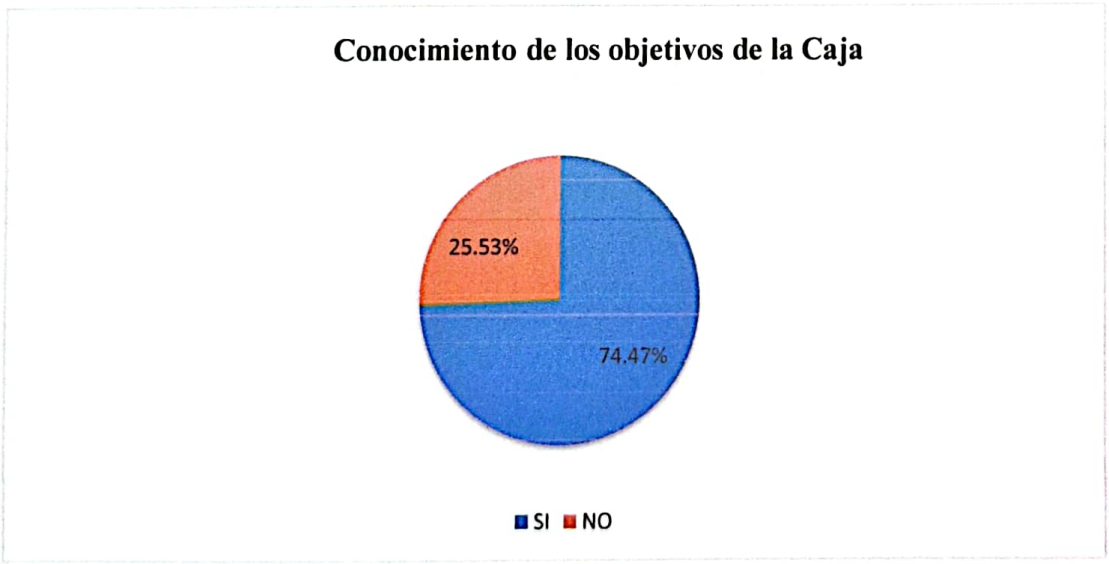
Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

c) ¿Usted conoce cuales son los objetivos de la Caja?

SI

NO

Ilustración 3. Conocimiento de objetivos de la caja.



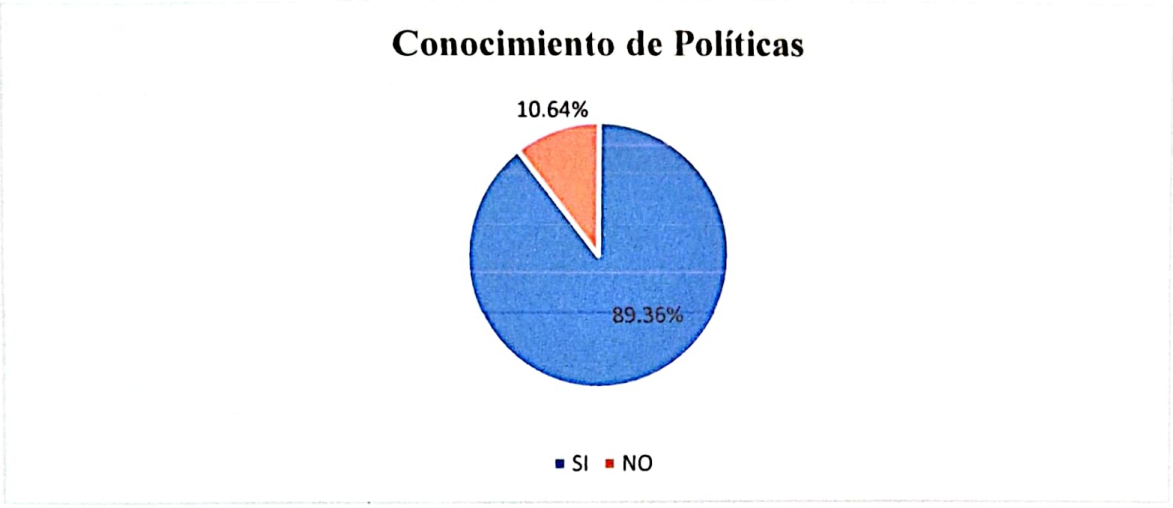
Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

d) ¿Conoce cuales las políticas de la Caja?

SI

NO

Ilustración 4. Conocimiento de políticas.



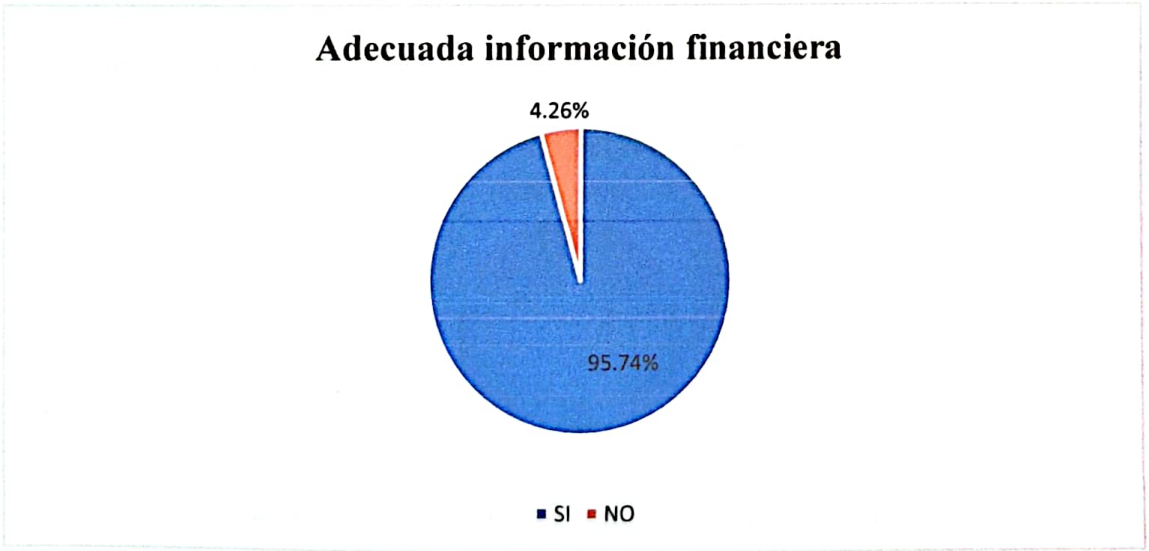
Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

e) ¿Existe una adecuada información financiera por parte de los directivos de la Caja?

SI

NO

Ilustración 5. Conocimiento de políticas.



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

f) ¿Cómo se siente con la atención que le brindan dentro de la Caja?

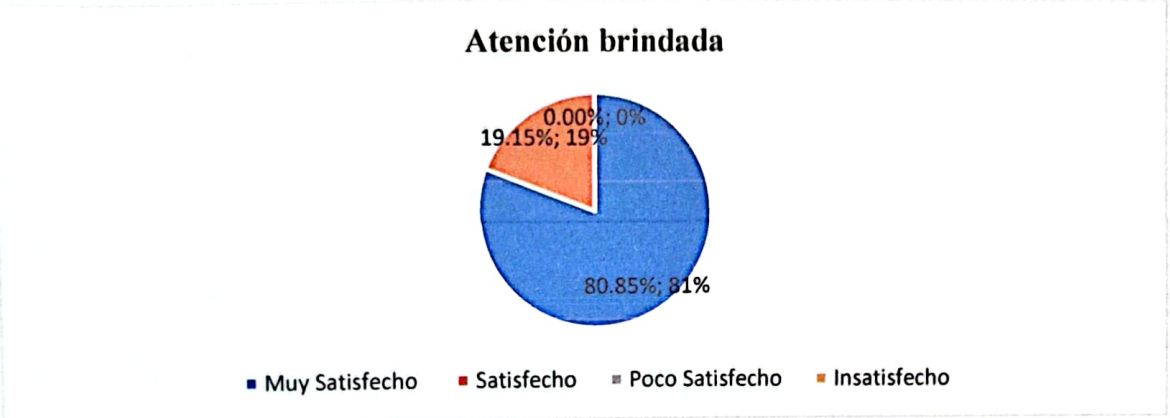
Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

Ilustración 6. Satisfacción de la atención brindada a socios



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

g) ¿Se siente satisfecho de pertenecer a la Caja de Ahorro?

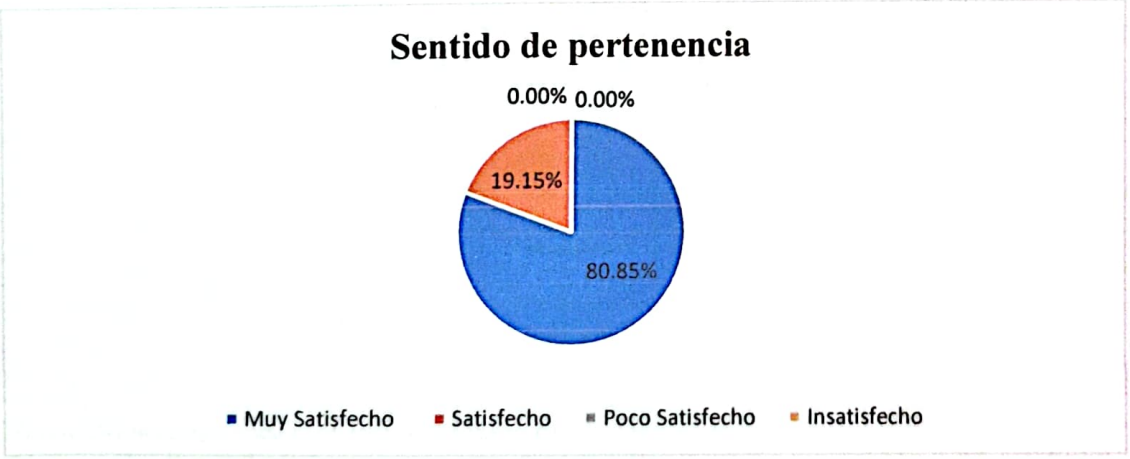
Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

Ilustración 7. Satisfacción de la atención brindada a socios



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

h) ¿Considera que la Caja de Ahorro es una organización confiable?

SI

NO

Ilustración 8. Confiabilidad de la Organización



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

i) ¿Conoce de los servicios que le brinda la Caja?

SI

NO

Ilustración 9. Conocimiento de servicios



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

j) ¿Qué le motiva a ser parte de la Caja de Ahorro y Crédito 11 de abril?

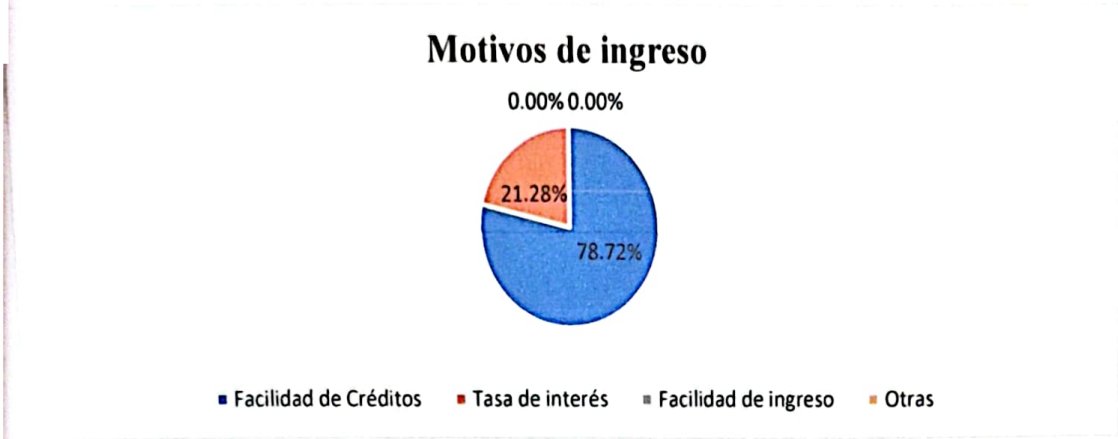
acilidad de ingreso

acilidad de créditos

asas de interés

tras

lustración 10. Motivos de Ingreso



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

k) ¿Cuál es la percepción que tiene hacia la Caja de Ahorro?

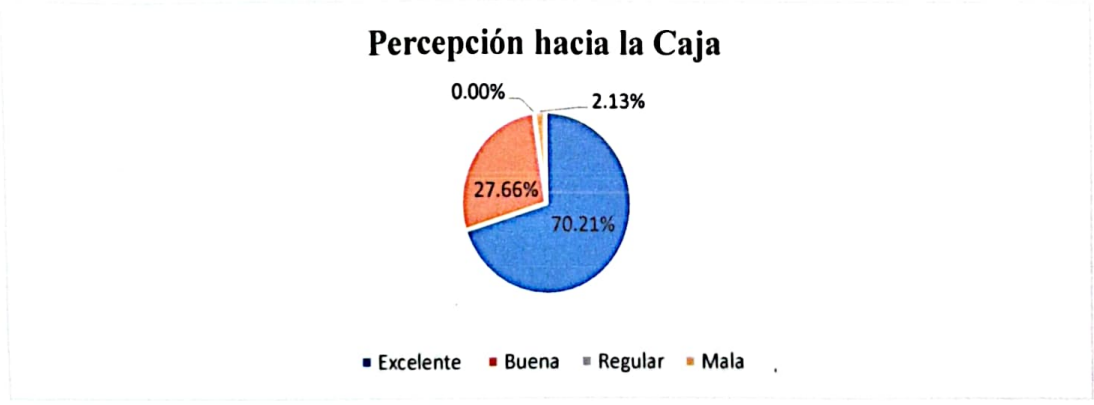
Excelente

Buena

Regular

Mala

Ilustración 11. Percepción hacia la caja



Fuente: (Encuesta a socios, *Microsoft Forms*, s. f.)
Elaboración: Propia de Autores

Apéndice F: Fotografías, Asamblea y Programa realizado por el día del Padre el 08 de julio de 2023.

Fotografía 1. *Socios día del Padre*



Tomado por: Equipo de Trabajo

ANEXOS

Anexo A: Modelo de Cobro de deudas Mensuales: mes de julio de 2023

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR (CACF)
"11 DE ABRIL"

RESUMEN: COBRO DE DEUDAS MENSUALES

FECHA: [illegible]

#	Socio	Capital	Interés	Total	Vuelto	
1	[redacted]	125,00	15,00	140,00		
2		91,61	5,00	96,61	3,33	
3		133,34	8,00	141,34	[illegible]	3,66
4			5,00	5,00		
5		33,34	6,00	39,34		
			5,00	5,00	[illegible]	0,32
6		83,34	15,00	98,34		
			2,00	2,00		
7			2,00	2,00		
8		83,34	10,00	93,34	[illegible]	[illegible]
9		88,89	16,00	104,89		
10		83,34	15,00	98,34	6,77	
11		83,34	15,00	98,34	1,66	
12		83,34	15,00	98,34		
13		50,00	5,00	55,00		
14		83,34	15,00	98,34	1,66	
15		250,00	15,00	265,00		
16		-	3,00	3,00		
17		83,34	15,00	98,34		
18		90,00	9,00	99,00		
19		83,34	15,00	98,34	0,16	
			5,00	5,00	[illegible]	
20		83,34	15,00	98,34	1,66	
21			5,00	5,00	6,66	
		83,34	15,00	98,34		
22		66,67	8,00	74,67	0,33	
23		83,34	10,00	93,34	6,66	
24		100,00	12,00	112,00		
25		83,34	10,00	93,34		
26		93,75	15,00	108,75	3,25	
			2,00	2,00		
			4,00	4,00		
27		16,67	2,00	18,67	1,33	
			5,00	5,00		
28		100 [illegible]	3,00	$103,00		
29		83,34	5,00	88,34	0,18	
30			5,00	5,00		
31			5,00	5,00		
32		83,34	15,00	98,34		
			2,00	2,00		
33		55,56	10,00	65,56	4,50	

Tomado de: Archivos de la Organización.

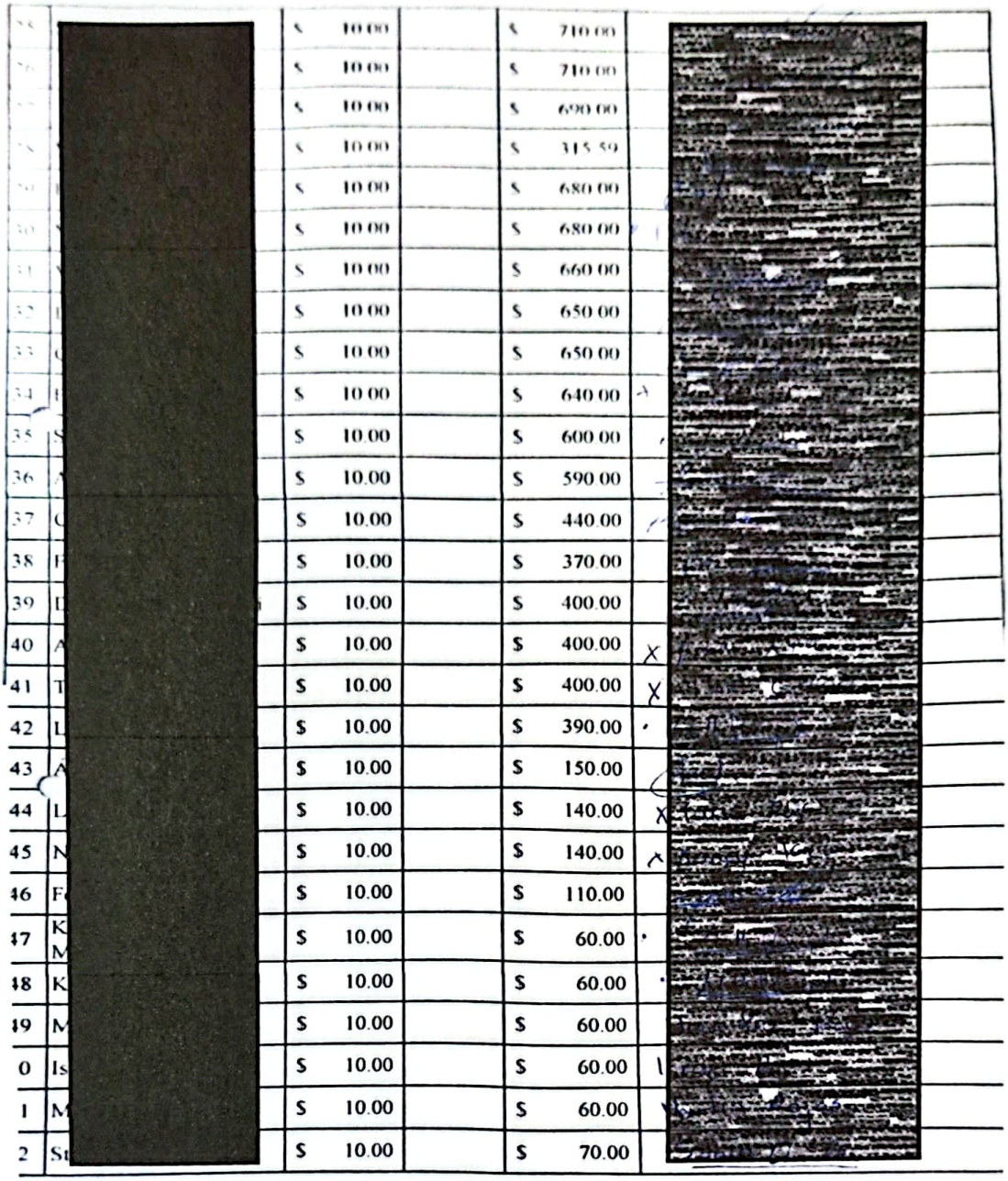
Anexo B: Aportación Mensual de socios de la Caja de Ahorro y Crédito Familiar "11 de abril" mes de julio

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR (CACF)
"11 DE ABRIL"
APORTACIÓN MENSUAL DE SOCIOS

FECHA: 8/7/2023

#	SOCIO	DEPÓSITO	RET	TOTAL	FIRMA
1	[redacted]	$ 10.00		$ 1,590.00	[redacted]
2		$ 10.00		$ 1,230.00	
3		$ 10.00		$ 980.00	
4		$ 10.00		$ 1,590.00	
5		$ 10.00		$ 1,590.00	
6		$ 10.00		$ 1,440.00	
7		$ 10.00		$ 1,520.00	
8		$ 10.00		$ 1,590.00	
9		$ 10.00		$ 1,590.00	
10		$ 10.00		$ 1,130.00	
11		$ 10.00		$ 1,080.00	
12		$ 10.00		$ 990.00	
13		$ 10.00		$ 950.00	
14		$ 10.00		$ 970.00	
15		$ 10.00		$ 940.00	
16		$ 10.00		$ 960.00	
17		$ 10.00		$ 860.00	
18		$ 10.00		$ 860.00	
19		$ 10.00		$ 830.00	
20		$ 10.00		$ 780.00	
21		$ 10.00		$ 750.00	
22		$ 10.00		$ 730.00	
3		$ 10.00		$ 760.00	
4		$ 10.00		$ 700.00	

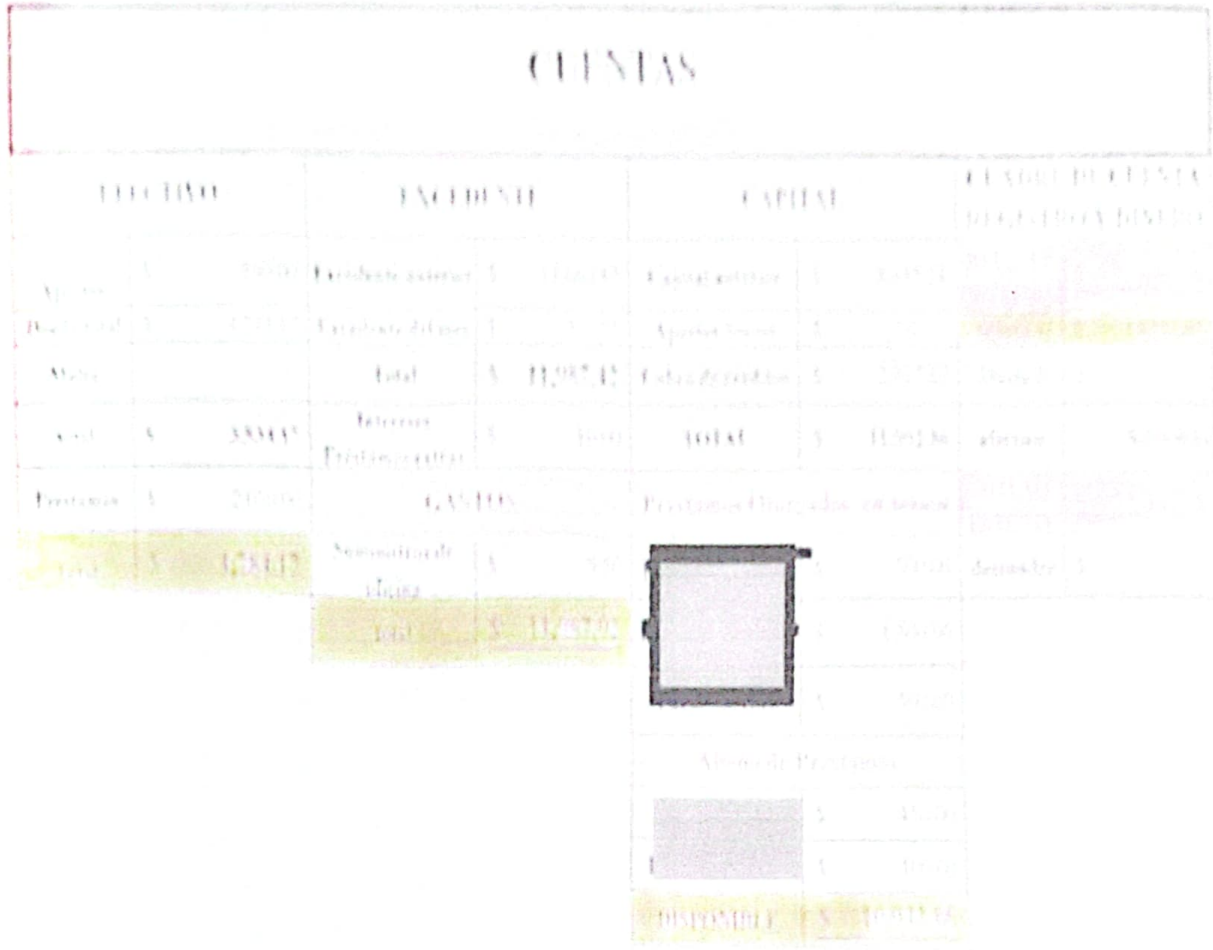
Tomado de: Archivos de la Organización.



26	[redacted]	$ 10.00		$ 710.00		[redacted]
27		$ 10.00		$ 710.00		
28		$ 10.00		$ 690.00		
29		$ 10.00		$ 315.59		
30		$ 10.00		$ 680.00		
31		$ 10.00		$ 680.00		
32		$ 10.00		$ 660.00		
33		$ 10.00		$ 650.00		
34		$ 10.00		$ 650.00		
35		$ 10.00		$ 640.00		
36		$ 10.00		$ 600.00		
37		$ 10.00		$ 590.00		
38		$ 10.00		$ 440.00		
39		$ 10.00		$ 370.00		
40		$ 10.00		$ 400.00		
41		$ 10.00		$ 400.00		
42		$ 10.00		$ 390.00		
43		$ 10.00		$ 150.00		
44		$ 10.00		$ 140.00		
45		$ 10.00		$ 140.00		
46		$ 10.00		$ 110.00		
47		$ 10.00		$ 60.00		
48		$ 10.00		$ 60.00		
49		$ 10.00		$ 60.00		
50		$ 10.00		$ 60.00		
51		$ 10.00		$ 60.00		
52		$ 10.00		$ 70.00		
53	[redacted]	$ 10.00		$ 50.00		[redacted]
54		$ 10.00		$ 50.00		
55		$ 10.00		$ 50.00		
56		$ 20.00		$ 180.00		
57		$ 10.00		$ 50.00		
58		$ 10.00		$ 50.00		
TOTALES		$ 590.00	$ -	$ 37,725.59		
OBSERVACIONES						

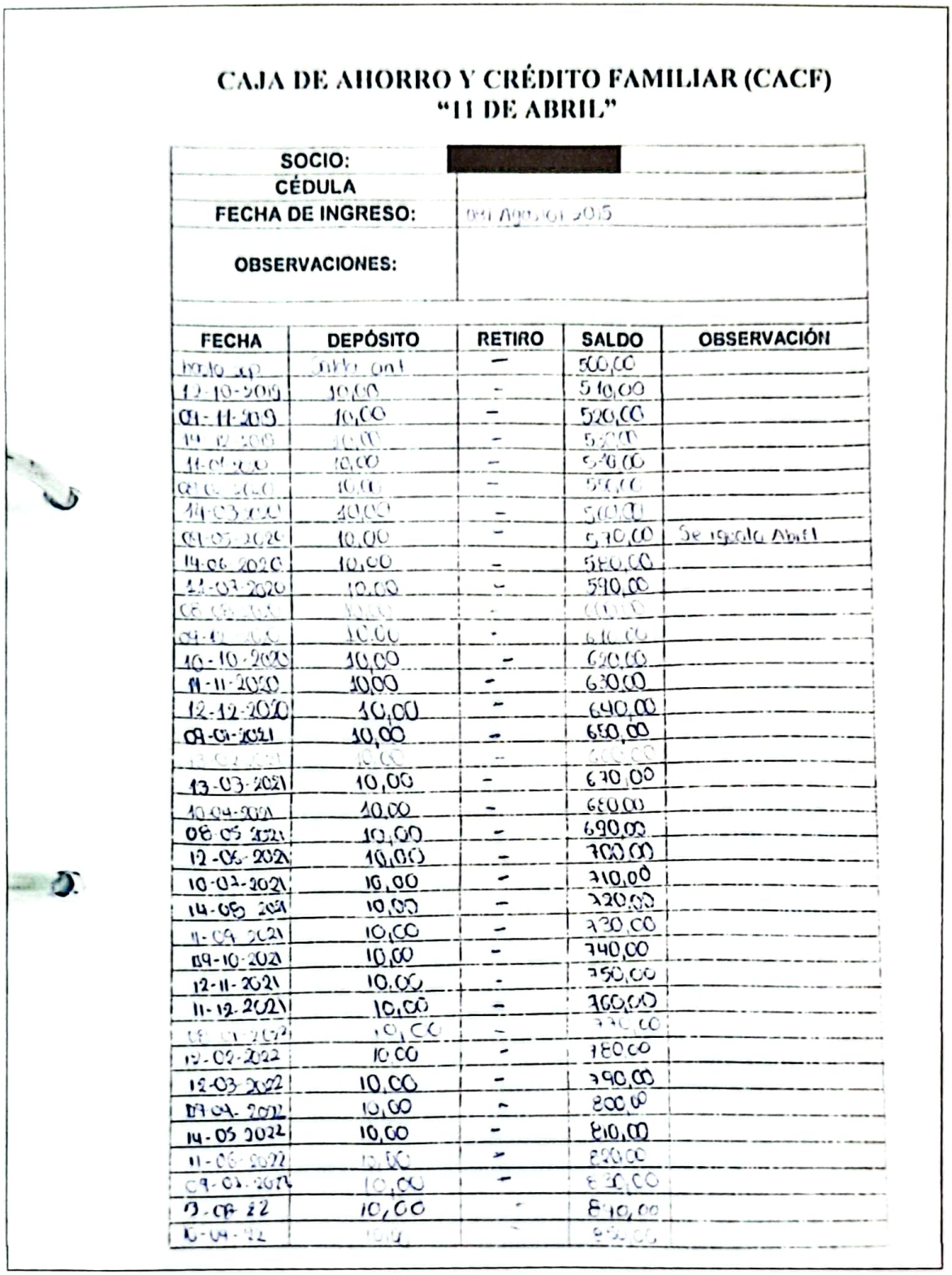
Tomado de: Archivos de la Organización.

Anexo C: Cuentas de la Caja de Ahorro y Crédito "11 de abril" tomado del mes de abril



Tomado de: Archivos de la Organización.

Anexo D: Carpeta socios, registro de préstamos y cuotas de socios, Socio 1



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR (CACF)
"11 DE ABRIL"

SOCIO:	[redacted]
CÉDULA	
FECHA DE INGRESO:	01 Agosto 2015
OBSERVACIONES:	

FECHA	DEPÓSITO	RETIRO	SALDO	OBSERVACIÓN
10-10-20	500,00	-	500,00	
12-10-2019	10,00	-	510,00	
01-11-2019	10,00	-	520,00	
14-12-2019	10,00	-	530,00	
11-01-2020	10,00	-	540,00	
01-02-2020	10,00	-	550,00	
14-03-2020	40,00	-	590,00	
01-05-2020	10,00	-	600,00	Se resta Abril
14-06-2020	10,00	-	610,00	
14-07-2020	10,00	-	620,00	
10-10-2020	10,00	-	630,00	
11-11-2020	10,00	-	640,00	
12-12-2020	10,00	-	650,00	
08-01-2021	10,00	-	660,00	
13-03-2021	10,00	-	670,00	
10-04-2021	10,00	-	680,00	
06-05-2021	10,00	-	690,00	
12-06-2021	10,00	-	700,00	
10-07-2021	10,00	-	710,00	
14-08-2021	10,00	-	720,00	
11-09-2021	10,00	-	730,00	
09-10-2021	10,00	-	740,00	
12-11-2021	10,00	-	750,00	
11-12-2021	10,00	-	760,00	
08-01-2022	10,00	-	770,00	
12-02-2022	10,00	-	780,00	
12-03-2022	10,00	-	790,00	
07-04-2022	10,00	-	800,00	
14-05-2022	10,00	-	810,00	
11-06-2022	10,00	-	820,00	
09-07-2022	10,00	-	830,00	
13-08-22	10,00	-	840,00	
10-09-22	10,00	-	850,00	

Tomado de: Archivos de la Organización.

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO FAMILIAR (CACF)
"11 DE ABRIL"

SOCIO:	[redacted]				
FECHA:					
MONTO:		TIPO DE PRÉSTAMO:		Ordinario	
PLAZO:	12meses	CUOTA:	74,63	CAPITAL	66,67
				INTERÉS	8,00
OBSERVACIONES:					

# Cuota	Fecha	Concepto	Cuota		Total	
			Capital	Interés	Capital	Interés
1	12-Oct-21	Pago Cap+Int	66,67	8,00	66,67	8,00
2	08-01-2022	" "	66,67	8,00	133,34	16,00
3	12-02-2022	" "	66,67	8,00	200,01	24,00
4	12-03-2022	" "	66,67	8,00	266,68	32,00
5	09-04-2022	Pag Cap + Int	66,67	8,00	333,35	40,00
6	14-05-2022	Pago Cap + Int	66,67	8,00	400,02	48,00
7	11-06-2022	Pago Cap+Int	66,67	8,00	466,69	56,00
8	08-07-2022	Pago Cap+Int	66,67	8,00	533,36	64,00
~~10~~ 9	12-08-22	Pago Cap+Int	66,67	8,00	600,03	72,00
10	10-09-22	Pago Cap+Int	66,67	8,00	666,70	80,00
11	08-10-22	Pago Cap+Int	66,67	8,00	733,37	88,00
12	12-11-22	Pago Cap+Int	66,67	8,00	800,04	96,00
		Cancelado 12-11-22				

Tomado de: Archivos de la Organización.