

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es una investigación que se la llevó a cabo con la finalidad de elaborar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones de Mutualista Imbabura, misma que se dedica principalmente a la intermediación financiera de los recursos con sus asociados. El objetivo principal de esta investigación es dotar a la Mutualista Imbabura de un Manual, el cual se constituirá en una herramienta que le permita elaborar sus procesos de una manera adecuada. El trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo uno, denominado Diagnóstico Situacional, se realizó la investigación de campo sobre la base de la aplicación de encuestas y entrevista; con lo cual se pudo establecer el problema diagnóstico que en resumen evidencia la falta de un manual que sirva de guía para de esta manera minimizar el riesgo operativo. En el segundo capítulo denominado Marco Teórico, se realizó una recopilación de los temas concernientes a la Base Legal y una serie de contenidos referentes a la temática del presente trabajo. Al tercer capítulo se lo denominó Diseño del Modelo Administrativo y Financiero, pues contiene información relacionada con el Manual de Procedimientos que debe seguir la Mutualista en la ejecución de sus procesos. Al capítulo cuatro se lo denominó Principales Impactos, que consiste en un análisis prospectivo de los impactos Social, Administrativo, Económico y Ético; con esto se estableció que es factible la creación del presente proyecto. Finalmente como producto del trabajo realizado se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones, con las cuales se pudo establecer que una de las principales ventajas de la aplicación de este proyecto es que la Mutualista cuente con un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones que le permitirá mitigar pérdidas operativas y financieras.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work is an investigation that was conducted in order to prepare a Manual of Procedures for Operations Department Mutual Imbabura, same that is principally engaged in financial intermediation of resources with partners. The main objective of this research is to provide the Mutual Imbabura of a manual, which will become a tool that allows you to develop your processes properly and with zero errors. The work has been structured into four chapters. In chapter one, called Situational Diagnosis was carried out field research based on the use of surveys and interviews, thus able to establish the diagnostic problem in summary highlights the lack of a handbook to guide thus minimizing operational risk. In the second chapter entitled Theoretical Framework, there was a collection of items relating to the Legal Base and a number of content related to the theme of this paper. The third chapter was called Design of Administrative and Financial Model, as it contains information relating to the Operating Procedures to be followed in implementing Mutual processes. In chapter four was called Major Impact, which is a prospective analysis of social impacts, Administrative, Economic and Ethics, with this established the feasibility of the creation of this project. Finally as a result of work obtained the conclusions and recommendations, with which it was established that one of the main advantages of the implementation of this project is that the Mutual have an Manual of Procedures for the Operations Department that allows you to mitigate operational and financial losses.