

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo brindar una herramienta útil a todo el personal de la caja de ahorro y crédito “Pequeños Agricultores” del cantón Pimampiro, para mejorar la calidad en el servicio que presta la Institución, optimizando los recursos existentes y alcanzando un alto índice de eficiencia y eficacia en las actividades financieras. Mediante aplicación de la entrevista y encuestas dirigida a directivos y personal operativo de esta caja de ahorro y crédito, se obtuvo información relacionada con las deficiencias administrativas, financieras y contables que tiene la misma, cuyos resultados permitieron establecer la Matriz FODA, e identificar como Problema Diagnóstico la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos financieros que definan las actividades y responsabilidades del personal y la administración. El marco teórico y el desarrollo del proyecto se respaldaron con la normativa legal vigente, emitida por los organismos de control del país, y normas de gestión de calidad enfocadas a una administración basada en riesgos. En el desarrollo de la propuesta, se diseñó los procesos: gobernantes, que incluyen la planificación, organización, dirección y control de la caja de ahorro y crédito, los principales manuales orgánicos funcionales de los puestos que existen actualmente. Un análisis de las principales cuentas de la estructura de los estados financieros. La propuesta resulta ser viable o ejecutable, pues mejorará los procesos administrativos y financieros, sintetizará los procedimientos de trabajo, mejorará las condiciones laborales del personal de la institución al contar con normas claras para ejercer cada una de las funciones encomendadas, es sustentable en cuanto a su permanencia en el tiempo, garantizando el servicio de calidad que toda institución financiera debe brindar a los clientes, sin embargo la aplicación de este proyecto podrá contribuir a mejorar los puntos de alto riesgo.

SUMMARY

The present work aims to provide a useful tool to everyone in the credit box "Small-scale farmers" of Pimampiro canton, to improve the quality of service provided by the institution, optimizing existing resources and achieving a high level of efficiency and effectiveness in daily activities. Using the techniques of the interview and surveys applied to directors and employees of this box of credit unions, was obtained information related to administrative, financial and accounting deficiencies that have the same, the results allowed, set the matrix SWOT and identify problem diagnosis as the absence of a manual of financial administrative procedures that define the activities and responsibilities of the staff-management. The theoretical framework and the development of the project is supported with the current legal regulations, issued by the bodies of control of the country, and standards of quality management focused on risk-based management. In the development of the proposal, designed processes: rulers, including planning, organization, direction and control box of credit unions, main functional organic manuals of jobs that currently exist. An analysis of the main accounts of the structure of the financial statements. The proposal proves to be viable or executable, because it will improve administrative and financial processes, synthesize the working procedures, improve working conditions of the staff of the institution by having clear rules for each of the assigned functions, sustainable is regarding their permanence in time, guaranteeing the quality service that every financial institution must provide to customers, however the implementation of this project will contribute to improving high-risk points.