

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo brindar una herramienta útil a todo el personal de FODEMI, 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 cotidianas. Se establecieron los antecedentes generales de la Institución, detallando información específica que permite conocer a FODEMI y su incursión en el mercado de las micro-finanzas, además se sustenta la necesidad de contar con un documento en el cuál se detallan todos los procesos, procedimientos y manuales en general, partiendo del objetivo general y específicos que se quiere conseguir con la implementación del presente Modelo Administrativo Financiero. Para sustentar todos los planteamientos a lo largo del presente trabajo de grado, se consideró de vital importancia estructurar las bases teórico-científicas que permiten conocer la definición, etapas, tanto del proceso administrativo como del proceso contable, se considera información sobre los tipos de flujo gramas, y un aspecto muy importante los aspectos filosóficos y estratégicos sobre misión, visión y valores institucionales con los que desarrollar las actividades el FODEMI. Las encuestas aplicadas determinaron la necesidad y viabilidad de que la institución pueda implementar el presente Modelo Administrativo Financiero con la finalidad de mejorar en la calidad de prestación de sus servicios. Con toda la información obtenida a través de fuentes bibliográfico-documentales y del trabajo de campo efectuado se formula la propuesta del Modelo Administrativo Financiero para FODEMI, mismo que contiene los principales manuales orgánicos funcionales de los puestos que existen actualmente, además presenta los principales procesos en forma de diagramas para facilitar su comprensión y aplicación. Y por último se detallan en un manual contable el movimiento y su dinámica de las principales cuentas de la estructura de los estados financieros más utilizados. 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. En general, el impacto de la aplicación de la presente propuesta de Modelo Administrativo Financiero es positivo,

## EXECUTIVE SUMMARIZE

This document aims to provide a useful tool for all staff of FODEMI to improve the service quality provided by the institution, optimizing existing resources and achieving a high level of efficiency and effectiveness in daily activities. The general background of the institution were established, in these are detailed specific information that allows to know FODEMI and their foray into microfinance's market, also underpins the need for a document in which all the processes, procedures and manual in general are detailed, based on the general and specific goal that I want to achieve with the implementation of this Administrative Financial Model. To support all approaches to the course of this work degree, I had considered important to structure the theoretical and scientific bases that provide insight into the definition and stages of both the administrative and the accounting process, also is considered information about flow programs types and very important philosophical and strategic aspects about mission, vision and organizational values with which FODEMI develop its activities. As a result of application of surveys I determined the need and viability of the institution to implement this Financial Administrative Model in order to improve the quality of their services. With all the information obtained through bibliography- documentary sources and fieldwork I formulated the proposal for FODEMI's Financial Administrative Model. This model contains the main functional organic manuals of the currently positions, it also contain the main diagrams processes to facilitate understanding and application. Finally in an accounting manual is detailed the movement and dynamics of the main accounts of the structure of commonly used financial statements. The proposal has a result to be viable and enforceable because it will improve the administrative and financial processes, will synthesize the work procedures, will improve working conditions for staff of the institution because they will have a clear rule to exercise each of the tasks entrusted, this is sustainable in terms of their permanence in time, is ensuring the quality service that every financial institution must provide to its customers. In general, the impact of the implementation of the proposed financial management model is positive.