



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO
DE LA COMUNIDAD DE QUITUGO DEL CANTÓN COTACACHI.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO/A EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

AUTORAS

YESEÑA PATRICIA HARO PROAÑO
GINA JULISSA LÓPEZ CACHIMUEL

DIRECTOR:

ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRIA

IBARRA, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada en el comité de Mujeres Sisa Pogyo de la comunidad de Quitugo del Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura, dedicada al otorgamiento de microcréditos y actividades de emprendimientos, mediante un diagnóstico situacional en donde se aplicó la entrevista con preguntas estructuradas a la Presidenta, focus group a la directiva, y la observación se llevó a cabo en la organización verificando con la información documental, se realizó el marco teórico sustentado en fuentes bibliográficas actuales, permitiendo conocer las teorías referentes al tema a tratar, posteriormente se diseñó la propuesta de un sistema de control interno con base en el COSO III, que consta de documentos y guías fáciles de entender basados en las necesidades de la organización y esto se planteó mediante una validación que nos permite conocer el grado de aplicabilidad del proyecto.

ABSTRACT

The research carried out in the Comité de “Mujeres Sisa Pogyo” of the Community Quitugo of Cotacachi Canton, Province of Imbabura whit the implementation of the COSO III internal control system through the 5 components that represent it, a situational diagnosis was elaborated where it was applied the interview, checklist and the questionnaire to the president, focus group to the board, and the observation was carried out in the organization verifying whit the documentary information, then the theoretical framework based on current bibliographical sources was made allowing to know the theories to the topic to be discussed, the proposal was later designed, consisting of easy-to-understand documents and guides based on the needs of the organization, and this was raised through a validation that allows us to know the degree of applicability of the project.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, HARO PROAÑO YESEÑA PATRICIA portadora de la cédula de identidad 100362127-1 y LÓPEZ CACHIMUEL GINA JULISSA portadora de la cédula de identidad 100465641-7, declaramos bajo juramento que el trabajo desarrollado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO DE LA COMUNIDAD DE QUITUGO DEL CANTÓN COTACACHI", es de nuestra autoría; no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional y se han respetado las referencias bibliográficas consultadas que se incluyen en el presente documento.



Haro Proaño Yeseña Patricia

C.I.100362127-1



López Cachimuel Gina Julissa

C.I.100465641-7

CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Yeseña Patricia Haro Proaño y Gina Julissa López Cachimuel, para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA., cuyo tema es: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO DE LA COMUNIDAD DE QUITUGO DEL CANTÓN COTACACHI". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de agosto del 2020.



Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100362127-1 100465641-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Haro Proaño Yeseña Patricia López Cachimuel Gina Julissa		
DIRECCIÓN:	Cotacachi, Los Arupos 4 calle San Juan Tola Otavalo, Monserrat calle 8 de Septiembre		
EMAIL:	yeseharo3536@gmail.com gjlc0518@gmail.com		
TELEFONO FIJO:	062-490-174 062-924-790	TELEFONO MOVIL:	0990298923 0982599547
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO DE LA COMUNIDAD DE QUITUGO DEL CANTÓN COTACACHI		
AUTOR(ES):	Haro Proaño Yeseña Patricia López Cachimuel Gina Julissa		
FECHA: AAAAMMDD			
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría		
ASESOR/DIRECTOR:	Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría		

2. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que

es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de agosto de 2020

LAS AUTORAS:



Yesenia Patricia Haro Proaño
C.I.100362127-1



Gina Julissa López Cachimuel
C.I.100465641-7

DEDICATORIA

Este trabajo de grado le dedico en primer lugar a Dios por cada una de las bendiciones recibidas durante todo este tiempo de mi formación profesional, por haberme dado salud, sabiduría y fortaleza para poder llegar a culminar este proyecto, a mi esposo Carlos, mi amigo y compañero de vida, por brindarme apoyo y estar siempre presente en esta etapa tan importante de mi vida, a mi hija Camila por ser mi fuente de inspiración y mi motor para ser mejor persona cada día, a mi familia en especial a mi madre y hermana que supieron acompañarme y ayudarme siempre sea cual sea la situación con su cariño y consejos.

Yeseña Patricia Haro Proaño

DEDICATORIA

Este presente trabajo lo dedico a Dios por ser la compañía principal en mi vida brindándome la fuerza y salud para continuar con mi propósito.

A mis padres Alejandro López y Mercedes Cachimuel por su amor, comprensión, trabajo y sacrificio que han realizado todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí, agradezco a Dios por mantenerlos presentes en mi vida, me siento orgullosa de tener unos padres ejemplares, por inculcarme valores y ser el ejemplo en mi vida convirtiéndome en una mejor persona cada día.

A mis hermanos Jhony y Sahiro, a mi cuñada Adriana y mis sobrinos Anairi y Joel por ser la fuente de inspiración en mi vida, por el acompañamiento incondicional y consejos adecuados que me han enseñado a ser una persona humilde, sincera y respetuosa.

Gina Julissa López Cachimuel

AGRADECIMIENTO

Le damos gracias a Dios por permitirnos culminar nuestros propósitos y objetivos en esta etapa de nuestras vidas, tenemos en cuenta que nos queda mucho camino más por recorrer pero con la ayuda y protección de Dios nos esforzaremos en cada paso que demos para continuar en el buen sendero.

A nuestros familiares por tener fé en nosotras, comprendernos por el tiempo que pasamos alejados de ellos, y motivarnos continuamente a cumplir nuestros sueños y metas.

A la Universidad Técnica del Norte por brindarnos educación de excelencia en el transcurso de nuestra carrera, gracias a las enseñanzas y paciencia de nuestros docentes estamos encaminándonos para salir al mundo profesional y tener un mejor futuro.

Al comité de Mujeres Sisa Pogyo que nos brindó ayuda, abriendo las puertas de la organización para la realización de este proyecto.

Yeseña y Gina

PRESENTACIÓN

Este trabajo de grado se encuentra conformado por cuatro capítulos.

Inicialmente se estableció un análisis y diagnóstico de la situación actual del comité, esto se desarrolló a través de la matriz de relación diagnóstica, permitiéndonos aplicar las técnicas de investigación, donde la fuente de investigación primaria fue la entrevista, ficha de observación, focus group y como fuente secundaria la información documental, debido a que existen falencias en la comunicación e información, para de esta forma tener un resultado de los riesgos, falencias y errores que se encuentran expuestas y finalmente establecer una matriz FODA y realizar los cruces estratégicos correspondientes.

Se desarrolló un marco teórico que indica las teorías científicas de diferentes textos, libros y fuentes de información de estudios basados en la evolución del sistema de control interno, siendo sustancial dar a conocer cada uno de estos a continuación: COSO I ayuda a mejorar y evaluar el sistema de control interno a través de cinco componentes con el fin de cumplir los objetivos institucionales, COSO II es un sistema compuesto por 8 componentes, centrado en los riesgos producidos por el desorden en los procesos, permitiendo evaluarlos y evitar fraudes o errores.

El COSO III, que es el que se va utilizar, apoya al cumplimiento de los objetivos de la organización mitigando los riesgos para una adecuada toma de decisiones, enfocado en cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación y actividades de monitoreo y supervisión, con el propósito de tener conceptos acordes a cada capítulo que forma parte de la tesis.

La propuesta del trabajo de investigación, se elaboró a través del desarrollo y presentación de la filosofía empresarial, código de ética, plan de capacitación, manual de funciones, matriz de riesgos, plan de mitigación de riesgos, manual de créditos y cobranzas, manual contable, plan de comunicación y plan de seguimiento, mismos que se han elaborado para mejorar y fortalecer los controles internos que deben mantenerse en los procesos y funciones de la Asociación, con el fin de que se mitiguen los riesgos para proteger los recursos económicos y fomentar el crecimiento de la misma.

Finalmente se establece una matriz de validación para la aceptación de la propuesta, mediante un método que permita la verificación de que los componentes del COSO III sean aplicables en la asociación, lo cual ayudará a la evaluación del presente trabajo académico, mediante la asignación de calificaciones en función de los rangos de aceptación establecidos.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
CAPÍTULO I	19
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	
1.1. Antecedentes	19
1.2. Objetivos del diagnóstico	20
1.2.1. Objetivo general.....	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. Variables diagnósticas e indicadores.....	21
1.3.1. Indicadores o sub-aspectos	21
1.4. Matriz de relación diagnóstica	23
1.5. Metodología de la investigación	24
1.5.1. Identificación de la población.....	24
1.5.2. Técnicas y herramientas de investigación.....	24
1.5.3. Información primaria	24
1.5.4. Información secundaria.....	26
1.6. Análisis de la información.....	26
1.6.1. Entrevista aplicada a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”	26
1.6.2. Checklist aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”	29
1.6.3. Ficha de observación aplicada en el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”	30
1.6.4. Focus group aplicado a la directiva del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”	31
1.6.5. Cuestionario aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”	36
1.7. Matriz FODA	38
1.8. Cruce Estratégico FODA	40
1.9. Determinación del problema diagnóstico.....	41
CAPÍTULO II.....	42
MARCO REFERENCIAL.....	
2.1. Marco teórico	42
2.1.1. Organización.....	42

2.1.2.	Sistema.....	42
2.1.3.	Control interno.....	43
2.1.4.	Sistema de control interno	44
2.1.5.	Importancia del sistema de control interno.....	44
2.1.6.	Componentes del sistema de control interno	45
2.1.6.1.	Ambiente de control	46
2.1.6.1.1.	Filosofía empresarial	47
2.1.6.1.2.	Código de ética.....	48
2.1.6.1.3.	Estructura organizacional	48
2.1.6.1.4.	Manual de funciones	49
2.1.6.1.5.	Plan de capacitación	49
2.1.6.2.	Evaluación del riesgo	51
2.1.6.2.1.	Matriz de riesgos	52
2.1.6.2.2.	Plan de mitigación de riesgos.....	52
2.1.6.3.	Actividades de control.....	53
2.1.6.3.1.	Manual de créditos y cobranzas	54
2.1.6.3.2.	Manual contable	55
2.1.6.4.	Información y comunicación.....	56
2.1.6.4.1.	Plan de comunicación.....	57
2.1.6.5.	Actividades de monitoreo y supervisión	57
2.1.6.5.1.	Plan de seguimiento	58
2.1.6.6.	Evaluación del sistema de control interno.....	59
CAPÍTULO III.....		61
PROPUESTA.....		61
3.1.	Ambiente de control	61
3.1.1.	Filosofía empresarial.....	61
3.1.2.	Código de ética	63
3.1.3.	Organigrama estructural.....	72
3.1.4.	Manual de funciones	72
3.1.5.	Plan de capacitación	78
3.2.	Evaluación de riesgos.....	87
3.2.1.	Matriz de riesgos.....	87
3.2.2.	Perfil del riesgo	87
3.2.3.	Plan de mitigación.....	89
3.3.	Actividades de control.....	90
3.3.1.	Manual de créditos y cobranzas	90
3.3.2.	Manual Contable	99
3.4.	Información y comunicación.....	127
3.4.1.	Plan de comunicación	128
3.5.	Seguimiento y monitoreo	133
3.5.1.	Plan de Seguimiento	133
CAPÍTULO IV.....		135
VALIDACIÓN		135

4.1.	Introducción	135
4.2.	Método de verificación.....	136
4.2.1.	Factores a validar	136
4.2.2.	Método de calificación.....	137
4.2.3.	Rangos de interpretación.....	138
4.3.	Estudio estratégico	138
4.4.	Descripción del estudio	140
4.4.1.	Objetivo del estudio	140
4.4.2.	Equipo de trabajo	140
4.5.	Resultados	141
4.6.	Evaluación.....	142
	CONCLUSIONES	143
	RECOMENDACIONES.....	144
	BIBLIOGRAFÍA	145
	ANEXOS	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica del Comité de Mujeres Sisa Pogyo.	23
Tabla 2 Checklist	29
Tabla 3 Ficha de observación	30
Tabla 4 Focus group.....	35
Tabla 5 Matriz FODA.....	39
Tabla 6 Cruce estratégico.....	40
Tabla 7 Funciones de la junta de socias	73
Tabla 8 Funciones de la Presidenta.....	74
Tabla 9 Funciones de la Vicepresidenta	75
Tabla 10 Funciones de la Secretaria de comunicación	76
Tabla 11 Funciones de Secretaria de economía o administradora.....	77
Tabla 12 Descripción de capacitación	81
Tabla 13 Estructura del plan y tipos de capacitación.....	82
Tabla 14 Presupuesto del plan de capacitación.....	83
Tabla 15 Programa de capacitación técnica 2020.....	84
Tabla 16 Programa de capacitación de inducción 2020.....	84
Tabla 17 Programa de capacitación directiva 2020	85
Tabla 18 Programa de capacitación conductual 2020.....	85
Tabla 19 Cronograma de actividades.....	86
Tabla 20 Perfil de riesgo	87
Tabla 21 Evaluación del riesgo.....	87
Tabla 22 Matriz de riesgos.....	88
Tabla 23 Plan de mitigación	89
Tabla 24 Plazos de las operaciones de crédito	93
Tabla 25 Microcréditos	95
Tabla 26 Ficha de información personal.....	101
Tabla 27 Datos iniciales del crédito (ejemplo)	103
Tabla 28 Tabla de amortización (ejemplo)	104
Tabla 29 Plan de cuentas.....	104
Tabla 30 Dinámica de la cuenta caja	106
Tabla 31 Arqueo de caja	107
Tabla 32 Dinámica de la cuenta bancos.....	108
Tabla 33 Dinámica de la cuenta documentos y cuentas por cobrar	109
Tabla 34 Dinámica de la cuenta provisión cuentas incobrables	110
Tabla 35 Dinámica de la cuenta de propiedad planta y equipo	111
Tabla 36 Dinámica de la cuenta depreciación propiedad, planta y equipo.....	112
Tabla 37 Dinámica de la cuenta documentos y cuentas por pagar	113
Tabla 38 Dinámica de la cuenta obligaciones con instituciones financieras.	114
Tabla 39 Dinámica de la cuenta capital	115
Tabla 40 Dinámica de la cuenta resultados acumulados	116

Tabla 41 Dinámica de la cuenta ingresos actividades ordinarias	117
Tabla 42 Dinámica de la cuenta gastos administrativos	118
Tabla 43 Dinámica de la cuenta servicios generales	119
Tabla 44 Dinámica de la cuenta gastos suministros de oficina	120
Tabla 45 Dinámica de la cuenta gastos ventas.....	121
Tabla 46 Libro diario	123
Tabla 47 Libro mayor	124
Tabla 48 Balance de comprobación.....	125
Tabla 49 Estado de situación financiera	126
Tabla 50 Estado de resultados.....	127
Tabla 51 Canal de comunicación interna para el Comité de Mujeres Sisa Pogyo	130
Tabla 52 Plan de seguimiento	134
Tabla 53 Formato matriz de validación	136
Tabla 54 Resultados matriz de validación	141
Tabla 55 Calificación obtenida de la matriz de validación.....	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Misión.....	62
Figura 2. Visión	62
Figura 3. Objetivos estratégicos.....	63
Figura 4. Estructura organizacional	72
Figura 5. Pagaré	101
Figura 6. Proceso contable.....	122
Figura 7. Aplicación de técnicas de investigación.....	160
Figura 8. Entrevista a la Sra. Presidenta	160
Figura 9. Revisión de carpetas y documentación de socias y clientes.....	161
Figura 10. Análisis de los resultados obtenidos.....	161
Figura 11. Socialización del diseño de la propuesta	162
Figura 12. Exposición de la validación.....	162

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

En el cantón Cotacachi la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas del Cantón Cotacachi (UNORCAC) con la finalidad de ayudar a las mujeres indígenas, apoyó a la creación de la organización jurídica, Comité de Mujeres Sisa Pogyo, la misma que empezó en el año de 1996, la representante legal es la Sra. Rosa Ramos, se creó con el propósito fundamental de trabajar en conjunto por el bienestar de la comunidad de Quitugo. Inicialmente obtuvieron una donación del proyecto Heifer de \$ 5.000 (Cinco mil dólares) para empezar las actividades de la Asociación.

La principal función de la organización es otorgar créditos desde \$ 10 (diez dólares) para apoyar a los socios en actividades de educación, salud, alimentación y emprendimientos, además realizan servicios turísticos y gastronómicos con la finalidad de conservar la identidad cultural y las tradiciones de la comunidad.

Esta entidad se encuentra en funcionamiento 23 años y se ha manejado de manera básica en el área administrativa y operativa por lo que se observan ciertas debilidades en los controles que se realizan dentro de la entidad, por lo que es necesario aplicar medidas que resguarden los activos. El control interno es una herramienta importante en la pequeña, mediana o gran empresa, tiene por finalidad proteger los recursos evitando pérdidas, fraudes o negligencia, así como también detectar las desviaciones que impidan cumplir los objetivos de la organización.

En las pequeñas y medianas empresas, los representantes realizan supervisiones empíricas, que no aseguran el control de los procedimientos en la ejecución de las diferentes actividades, así como de los distintos recursos de la institución. El control interno es importante para la adecuada toma de decisiones, para identificar y disminuir los riesgos a los que está expuesta la organización.

El control interno son las acciones designadas para aumentar la probabilidad de que los objetivos, metas, procedimientos, normas y políticas se efectúen de acuerdo a la planificación de la organización, para lograr el eficiente uso de los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Diagnosticar si el Comité de Mujeres Sisa Pogyo de la comunidad Quitugo del cantón Cotacachi, cuentan con un adecuado sistema de control interno mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que puedan existir en dicha organización.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el ambiente de control interno en la organización.
- Analizar el nivel de riesgos a los cuales está expuesta la entidad.
- Conocer las actividades de control que se aplica en el Comité de Mujeres Sisa Pogyo.
- Comprender el proceso de manejo de información y la interrelación existente entre los integrantes de la asociación.
- Identificar las actividades de monitoreo y supervisión que se aplican en la organización.

1.3. Variables diagnósticas e indicadores

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de monitoreo y supervisión

1.3.1. Indicadores o sub-aspectos

Variable 1

- ❖ Ambiente de control

Indicador:

- ✓ Filosofía empresarial
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Manual de funciones
- ✓ Código de ética
- ✓ Plan de capacitación

Variable 2

- ❖ Evaluación de riesgos

Indicadores:

- ✓ Matriz de riesgos
- ✓ Plan de mitigación de riesgos
- ✓ Control interno
- ✓ Normativa y leyes

Variable 3

- ❖ Actividades de control

Indicadores:

- ✓ Listas y documentos de socias y clientes
- ✓ Carpetas individuales de socias y clientes
- ✓ Registros crediticios
- ✓ Manual de créditos y cobranzas
- ✓ Manual contable

Variable 4

- ❖ Información y comunicación

Indicadores:

- ✓ Comunicación formal e informal
- ✓ Canales de comunicación
- ✓ Información externa e interna clara y relevante

Variable 5

- ❖ Actividades de monitoreo y supervisión

Indicadores:

- ✓ Plan de seguimiento
- ✓ Tratamiento de las deficiencias detectadas
- ✓ Evaluación de cumplimiento

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1

Matriz de relación diagnóstica del Comité de Mujeres Sisa Pogyo.

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	PÚBLICO META
Identificar el ambiente de control interno en la organización.	Ambiente de control	-Filosofía empresarial -Estructura organizacional -Manual de funciones -Código de ética -Plan de capacitación	Entrevista	Primaria	Presidenta
Analizar el nivel de riesgos a los cuales está expuesta la entidad.	Evaluación de riesgos	-Matriz de riesgos -Plan de mitigación de riesgos -Control interno -Normativa y leyes	Checklist	Primaria	Presidenta, Vicepresidenta, Secretaria de comunicaciones y Secretaria de economía
Conocer las actividades de control que se aplica en el Comité de Mujeres Sisa Pogyo.	Actividades de control	- Listas y documentos de socias y clientes - Carpetas individuales de socias y clientes -Registros crediticios -Manual de créditos y cobranzas -Manual contable	Observación directa Información documental	Primaria Secundaria	Organización
Comprender el proceso de manejo de información y la interrelación existente entre los integrantes de la asociación.	Información y comunicación	-Comunicación formal e informal -Canales de comunicación -Información externa e interna clara y relevante -Información interna o externa	Focus group	Primaria	Integrantes de la organización
Identificar las actividades de monitoreo y supervisión que se aplican en la organización.	Actividades de monitoreo y supervisión	-Plan de seguimiento -Tratamiento de las deficiencias detectadas -Evaluación de cumplimiento	Cuestionario	Primaria	Presidenta, Vicepresidenta, Secretaria de comunicaciones y Secretaria de economía.

Elaborado por: Las Autoras

1.5. Metodología de la investigación

1.5.1. Identificación de la población

El Comité de Mujeres Sisa Pogyo cuenta con 8 socias, por lo cual se realiza un censo y se determina que no es necesario aplicar una muestra dado que el número de integrantes es inferior a 100 personas.

1.5.2. Técnicas y herramientas de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se aplica fuentes de información primaria como son la entrevista, checklist, ficha de observación y el cuestionario, mientras que como fuente secundaria se empleó la información documental.

1.5.3. Información primaria

Entrevista

Es una herramienta cualitativa y eficaz que sirve para recolectar datos a través de diálogos, discursos, relatos, experiencias e interacción oral con el sujeto de estudio, esta técnica debe ser aplicada en un ambiente de aceptación y empatía (Troncoso & Amaya, 2016). En esta investigación se realizó una entrevista con preguntas abiertas a la Presidenta del Comité de Mujeres.

Checklist

Consiste en una lista de chequeo, es una estrategia de ayuda para la observación eficaz de determinadas acciones, así como también prevenir errores al regular las actividades (Solor &

Pérez, 2015). La lista de verificación propuesta al Comité de Mujeres se presenta en manera de preguntas cerrada.

Ficha de observación

Es una técnica utilizada para recoger información a través de la atención, observación y verificación de las situaciones u objetos de estudio para captar la realidad y de esta manera interpretar hallazgos y tomar decisiones acertadas (Pedraz, Zarco, Ramasco, & Palmar, 2014).

Focus group

Es un tipo específico de entrevista con representación grupal, que tiene como propósito brindar la oportunidad de realizar una interacción con todos los partícipes de la entidad o lugar, de este modo adquiriendo amplia información del objeto de estudio. Alcanzando correctamente el objetivo de la investigación, además se da a conocer la participación de cada integrante y finalmente se establece las indicaciones y el tema a tratar (Fàbregues Feijóo, Meneses Naranjo, & Rodríguez Gómez, 2016).

Cuestionario

Es una serie de preguntas cronológicas entre dos personas donde es necesario conocer o dominar el tema formulando preguntas claras de las más sencillas hacia las más complejas, esto permite mantener un orden y entendimiento para la persona interrogada, en la investigación se realiza un exámen de preguntas cerradas, cabe recalcar está permitido dar la opinión y punto de vista al entrevistado (Bordas Martínez, Bordas Martínez, & Crespo Garcés, 2015).

1.5.4. Información secundaria

Información documental

Es la recopilación de información mediante el uso de textos, documentos y datos registrados que respalden el tema a tratar, convirtiéndose en un sustento teórico del trabajo (Peréz Agorreta, 2012).

1.6. Análisis de la información

1.6.1. Entrevista aplicada a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

Se diseña un cuestionario de preguntas abiertas para conocer la situación de la organización, dicho estudio está dirigido a la Presidenta del Comité.

1. ¿Qué actividades desempeña como organización?

En la organización se realizan actividades crediticias y además se participa en ferias gastronómicas, donde se venden platos típicos para adquirir más fondos y aumentar el capital de trabajo, además se han obtenido reconocimientos para la comunidad de Quitugo a nivel cantonal. (2' 32")

2. ¿Cuenta la Organización con un código de ética?

En la organización no cuentan con un código de ética debido a que las socias se guían a través de la cultura y costumbres que poseen, estas personas consideran que es necesario establecer un código de ética en donde puedan orientarse respecto a principios como la no discriminación y el respeto. (3' 10")

3. ¿Cuenta con un manual de créditos?

Para control de los créditos se ha elaborado una tabla en donde está definido el capital con los respectivos intereses y formas de pago, la cual es manejada por la Secretaria de la empresa la misma que se encarga de registrar todos los préstamos otorgados de manera empírica. (3'21")

4. ¿Se ha encargado de difundir el manual crediticio con las demás socias?

La tabla se dió a conocer a todas las socias de la organización mediante una reunión que se realizó en el año 2000, pero debido al lapso de tiempo transcurrido no se han hecho nuevas socializaciones, algunas socias poco o nada recuerdan de cómo se manejan los créditos. (4'56")

5. ¿En la organización está definida la estructura organizacional?

No se dispone de un organigrama estructural y funcional debidamente actualizado, sin embargo en el estatuto se señala las funciones básicas de los principales responsables, debido a la naturaleza del negocio se considera necesario renovar un organigrama donde se definan bien la responsabilidades, funciones y actividades que debe desempeñar cada uno de los socios. (5'28")

6. ¿Cuentan con un manual de funciones?

Si bien es cierto se ha establecido las funciones básicas dentro del estatuto, sin embargo estas no han sido socializadas al personal, por lo cual la mayoría de las operaciones se están ejecutando de manera empírica en base a los conocimientos que se han adquirido a través de los años. Cabe recalcar que en el estatuto se plasma procedimientos básicos y por ende es necesario mejorar, ampliar y actualizarlo cada cierto tiempo. (3'19)

7. ¿Se han realizado auditorias en la organización?

No se ha realizado auditorias debido a que no existe la obligatoriedad según lo que establece la Ley de Economía Popular y Solidaria, sin embargo consideramos que es necesario que se apliquen controles internos para el adecuado funcionamiento de la empresa. (1'33)

8. ¿Han recibido capacitaciones organizacionales?

Actualmente no se realiza capacitaciones, debido a que la representante legal no se ha encargado de gestionar y enviar las solicitudes de petición de los recursos necesarios para elaborar los planes de capacitación en las diferentes áreas a la Unión de Organizaciones Campesinas e indígenas del Cantón Cotacachi (UNORCAC). (3'01")

9. ¿La directiva del comité muestra interés por crecer como organización?

El interés de la organización ha sido y es crecer, tener proyectos, crear fuentes de trabajo y apoyar emprendimientos para el desarrollo y aporte comunitario, sin embargo no existe trabajo en equipo por parte de todas las socias al momento de tomar decisiones. (6'42")

Análisis de la entrevista

La presente entrevista fue realizada a la Sra. Rosa Ramos Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo de la comunidad de Quitugo; dedicado a realizar actividades crediticias y participaciones gastronómicas para obtener beneficios económicos, no han recibido capacitaciones en los últimos años por no realizar las gestiones pertinentes a la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas del Cantón Cotacachi (UNORCAC), al no contar con suficientes ingresos que permitan solventar los gastos materiales, no cuentan con un código de ética que les permita cumplir el trabajo basado en principios y valores en la organización, además no establecen formatos crediticios para tener un adecuado control al momento de realizar un préstamo o registrar los pagos, determinando que no cuentan con un manual de funciones para asignar las tareas o actividades que correspondan a cada funcionario que ejerce en el comité.

1.6.2. Checklist aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

Tabla 2
Checklist

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Observaciones
1	Tienen identificados los riesgos a los que está expuesta la organización		X		No cuentan con un mapa o matriz de riesgos.
2	Se realizan controles:				
	a. Realiza cierres de caja		X		No realizan cierres de caja por desconocimiento.
	b. Manejo de capital		X		
3	c. Gestión de cobranzas		X		
	Los controles que se realizan en la organización son:		X		
	a. Diarios		X		
	b. Semanales		X		
4	c. Mensuales		X		
	La organización se rige bajo leyes:				
4	a. Estatuto	X			En el estatuto del comité central de mujeres.
	b. Reglamento interno	X			
5	Cuentan con un sistema contable		X		Realizan la contabilidad de manera empírica.
6	Realizan tablas de amortización			X	Las tablas se encuentran mal elaboradas.
7	Elaboran estados financieros en la organización:				
	a. Estado de situación inicial			X	Cuentan con estados de situación inicial básicos.
	b. Estado de resultados			X	Cuentan con estados de resultados básicos.
	c. Estado de flujo de efectivo		X		No son necesarios.
	d. Estado de evolución de Patrimonio neto		X		No son necesarios.

Elaborado por: Las Autoras

Análisis del checklist aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

Se determinó a través de un checklist que no cuentan con una matriz de riesgos para detectar posibles errores en el funcionamiento de la organización, impidiendo tomar acciones correctivas de los riesgos presentes, así mismo no tienen un sistema contable que les ayude a controlar las operaciones a realizar en la entidad, en vista de que no cuentan con formatos crediticios que faciliten el registro financiero y no se establece una correcta supervisión en el manejo de capital y la gestión de cobranzas.

1.6.3. Ficha de observación aplicada en el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

Tabla 3

Ficha de observación

Ficha de observación para el conocimiento de las actividades de control			
Nombre: Sra. Rosa Ramos		Fecha: 16/05/2019	
Cargo: Presidenta			
Temas	Opciones		Observaciones
	Si	No	
Actividades de control en la organización			
Manual de créditos		X	Es una tabla básica realizada de manera empírica, no se han considerado todas las situaciones.
Lista de socias y clientes de la organización	X		
Carpetas individuales para cada socia y cliente	X		
Carpetas individuales para cada socia y cliente están actualizadas		X	
Manual contable		X	Son registros básicos elaborados y llevados por la Secretaria de economía.
Normativa crediticia	X		En el estatuto del comité central de mujeres.
Cobro de intereses basados en la normativa		X	Los intereses son del 3% para las socias, 5% para los clientes de la comunidad y 10% para clientes externos.
Políticas crediticias escritas		X	Las políticas crediticias son empíricas.

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de la ficha de observación aplicada en el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

La organización no cuenta con un manual de créditos para el adecuado otorgamiento de préstamos, el cual debe contener la actualización de los intereses basados en la normativa que emite la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas del Cantón Cotacachi (UNORCAC), además se realiza los registros de forma manual por lo que es importante la implementación de una guía contable que facilite el registro de los movimientos económicos de la entidad y finalmente se observó que la lista de los socios y clientes se encuentra clasificadas en las respectivas carpetas de manera ordenada, sin embargo no están actualizadas.

1.6.4 Focus group aplicado a la directiva del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo

A continuación se presenta un focus group, el cual se realizó a todas las socias del Comité de Mujeres Sisa Pogyo de la comunidad de Quitugo, consta de 11 preguntas y se dió la oportunidad de que cada una de las integrantes responda de acuerdo a su criterio.

1

Tabla 4
Focus group

FOCUS GROUP									
Nº	PREGUNTA	Presidenta	Vicepresidenta	Secretaria de comunicación	Secretaria de economía	Socia 1	Socia 2	Socia 3	Socia 4
1	¿Quién es la persona encargada de comunicar los asuntos?	Presidenta	Presidenta	Presidenta	Presidenta	Presidenta	Presidenta	Presidenta	Presidenta
2	¿Cómo se realiza la comunicación entre las socias?	Personalmente	Personalmente	Personalmente	Personalmente	Personalmente	Personalmente	Personalmente	Personalmente
3	¿Qué canales de comunicación utilizan?	Transmisión oral	Teléfono	Transmisión oral	Transmisión oral	Teléfono	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral
4	¿Qué canal de comunicación cree que es más efectivo para la organización?	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral
5	¿La comunicación o información que recibe es bien explicada y entendible?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
6	¿Cómo se comunica con sus clientes?	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral	Transmisión oral
7	¿Al momento de recibir la información logra entenderla?	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
8	¿Cree usted que la información compartida es confiable?	No	No	No	No	No	No	No	No
9	¿Dan a conocer a las personas externas de los proyectos o ayuda que pueden ofrecer?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
10	¿Existe una gestión adecuada de comunicación dentro y fuera de la organización?	A veces	Si	Si	A veces	Si	A veces	A veces	A veces
11	¿Existe una comunicación interna que fomente el crecimiento de la organización?	No	No	No	No	No	No	No	No

Elaborado por: Las Autoras

Análisis del focus group aplicado a la directiva del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

A través de una reunión grupal con la directiva del Comité de mujeres Sisa Pogyo se determinó que la persona encargada de comunicar a las demás socias de cualquier evento es la Presidenta, lo realiza de manera personal con cada una de las integrantes, dado que viven dentro de la comunidad, por otra parte el canal de comunicación es de transmisión oral y telefónico, por lo que puede surgir una emergencia en la organización y sea vital la presencia de todo el equipo de trabajo.

Por consiguiente la comunicación e información dentro de la organización no siempre es entendida y comprendida por todos los integrantes, dado que al comunicarse oralmente en ocasiones existe distorsión de la información. Por otra parte existe cierto desacuerdo en la gestión de comunicación con algunas socias, debido a que no siempre tienen disposición para acudir a algún encuentro. Por ultimo cuando hay apertura de proyectos ya sea gastronómico o cualquier tipo de actividad, la Presidenta se encarga de comunicar a toda la comunidad.

1.6.5. Cuestionario aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

1. ¿Tiene un encargado específico para realizar las actividades de monitoreo y supervisión?

Si

No

¿Por qué? La Presidenta es la que se encarga de todas las actividades de supervisión.

2. ¿Se establece un informe de la supervisión que se realiza?

Si

No

3. ¿Verifica adecuadamente el cumplimiento de las actividades planteadas a cada socio?

Si

No

¿Por qué? Si por que mediante esto podemos analizar y evaluar de manera correcta las actividades de la organización.

4. ¿Establece las respectivas acciones correctivas al encontrar alguna falencia en las actividades?

Si

No

¿Por qué? Al encontrar alguna falencia procedo a realizar la respectiva socialización para corregir el error

5. ¿Exige y fomenta los emprendimientos y actividades crediticias en función a optimizarlo?

Si

No

6. ¿Al momento de establecer algún cambio o actualización de las políticas o procedimientos se comunica de manera oportuna?

Si

No

¿Por qué? No se ha realizado la respectiva actualización

7. ¿Existe algún tipo de evaluación hacia el desempeño para los integrantes de la organización?

Si

No

8. ¿Establece la discusión respectiva con las personas integrantes del comité para socializar las deficiencias o falencias encontradas?

Si

No

¿Por qué? Mediante la socialización podemos informar los asuntos respectivos que afecten a la organización.

Análisis del cuestionario aplicado a la presidenta del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

Mediante un cuestionario aplicado a la Sra. Rosa Ramos Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo se puntualiza que ella es la delegada de la supervisión y el monitoreo de todas las actividades debido a que no existe una persona que desempeñe ese rol, además se encarga de verificar el cumplimiento de las funciones y en caso de encontrar algún error o falencia en la información, se ocupará de comunicar a la junta de socias a través de una socialización, sin embargo no se ha realizado informes de la verificación establecida.

Por otra parte la directiva requiere que las socias participen en programas que optimicen los recursos de la entidad, en cuanto a políticas y procedimientos internos de la organización no se ha desarrollado un control de las actualizaciones desde que dió inicio, y además no se ha realizado ningún tipo de evaluación del desempeño de los integrantes que conforman la entidad.

1.7 Matriz FODA

Se define que el análisis FODA es un instrumento que permite identificar la situación actual de las empresas a través de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden producirse, mediante esto se puede realizar un estudio y análisis profundo que afecten o ayuden

a la misma, esto requiere de un cruce estratégico de los componentes que lo conforman para elegir la decisión apropiada que impulse e influya al crecimiento de la organización.

Tabla 5

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad cuenta con varios años de experiencia en la actividad crediticia. 2. Tienen carpetas individuales para cada socia y cliente. 3. Mantiene una buena relación con los clientes. 4. La organización da a conocer a los habitantes de la comunidad, así como a personas de otras comunidades acerca de proyectos y ayudas que ofrecen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización no tiene un buen manejo de los principios y valores que han sido inculcados. 2. Los préstamos que se realizan en la entidad son de forma empírica, no cuentan con actualizaciones en los intereses y políticas crediticias. 3. Las funciones no se encuentran definidas de acuerdo a cada puesto de trabajo debido al desconocimiento por parte de la directiva. 4. La estructura organizacional se encuentra por escrito en el estatuto, sin embargo no está definida correctamente. 5. El personal tiene debilidad en el manejo de las herramientas de excel, word, contabilidad, emprendimiento y trabajo en equipo, las cuales afectan al manejo de la entidad. 6. Las relaciones internas entre las diferentes áreas no son las adecuadas, lo cual afecta a la información y comunicación entre los miembros del comité. 7. La organización se encuentra propensa a riesgos en el área administrativa y operativa. 8. No existe un encargado específico que supervise y monitoree las actividades realizadas en la organización. 9. La contabilidad es manejada de manera simple por lo que se realiza los registros de forma manual.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La implementación de un sistema de control interno en la organización mediante una ayuda externa. 2. Los clientes tienen una buena imagen de la entidad. 3. Al dar a conocer información sobre las actividades que realizan en la organización existe la oportunidad de expansión por todo el cantón Cotacachi. 4. Cuentan con el apoyo del comité central de mujeres mediante un crédito para la adquisición de la infraestructura. 5. Apoyo de todas las socias de la organización para formarse y establecerse como cooperativa. 6. Incremento de socios a la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de las autoridades comunitarias afectando las gestiones de cobro por el desconocimiento al momento de incorporarse y en ocasiones los nuevos cabildos no aceptan apoyarlos para hacer una gestión efectiva de cobranzas. 2. La cultura de pago de algunos clientes no es efectiva. 3. Pérdida de los cultivos por los cambios climáticos, afectando al cumplimiento del pago de cada cliente.

Elaborado por: Las Autoras

1.8 Cruce Estratégico FODA

Tabla 6

Cruce estratégico

FORTALEZAS - OPORTUNIDADES	DEBILIDADES – AMENAZAS
FO	DA
<ul style="list-style-type: none"> • La organización cuenta con varios años de experiencia en la actividad crediticia, lo cual beneficia a la expansión de la misma por todo el cantón Cotacachi mediante la información que se da a conocer al público. (F1,O3) • La organización da a conocer a las personas externas acerca de los proyectos que ofrecen, apoyando al incremento de socios para la aportación económica de cada uno de ellos. (F4, O6) 	<ul style="list-style-type: none"> • La estructura organizacional se encuentra por escrito en el estatuto, sin embargo no están incluidas las socias además se debe excluir al cabildo, aunque a veces colabora con la gestión de cobranzas, se considera una persona externa a la entidad. (D4, A1) • El trabajo de las socias y clientes está expuesto a riesgos, como los cambios climáticos que afectan a los cultivos impidiendo que los clientes paguen los microcréditos a la organización. (D7, A3)
FORTALEZAS - AMENAZAS	DEBILIDADES – OPORTUNIDADES
FA	DO
<ul style="list-style-type: none"> • En la asociación tienen carpetas individuales para cada socia y cliente, en el cual llevan los registros crediticios, sin embargo existe incumplimiento de pagos por parte de los clientes debido a la presencia de cambios externos que se producen. (F2, A3) • Al mantener una buena relación amistosa o familiar con los clientes otorgan créditos sin cumplir con todos los requisitos por lo que no se realizan los pagos de manera efectiva. (F3, A2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento que la organización demuestra la cultura basada en los principios y valores, creará una adecuada imagen frente a los clientes. (D1, O2) • La entidad no realiza supervisión y monitoreo en las actividades, por ende es necesario la implementación de un sistema de control interno que ayude a mejorar la situación presente y futura de la misma. (D8, O1)

Elaborado por: Las Autoras

1.9 Determinación del problema diagnóstico

Luego de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación se determina que la organización no tiene un buen manejo de los principios y valores, los préstamos que se ejecutan son de forma empírica y no se realizan actualizaciones en los intereses y políticas crediticias, además las funciones no se hallan determinadas de acuerdo a cada puesto de trabajo a causa del desconocimiento por parte de la directiva.

La estructura organizacional se encuentra por escrito en el estatuto, sin embargo no está definida correctamente, el personal tiene debilidad en el manejo de las herramientas de excel y word, las cuales perjudican en el manejo contable del comité, las relaciones internas entre las diferentes áreas no son adecuadas afectando así la información y comunicación.

La organización está propensa a riesgos en el área administrativa y operativa, no existe un encargado específico que se ocupe de supervisar y monitorear las actividades realizadas en la entidad, la contabilidad es manejada de manera simple por lo que se realiza los registros de forma manual y es necesario la elaboración de un SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO DE LA COMUNIDAD DE QUITUGO DEL CANTÓN COTACACHI.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

2.1.1. Organización

Se define que la organización se forma a partir de un objetivo en común que es obtener beneficios económicos o sociales, se establece con la finalidad de alcanzar estabilidad en el mercado, satisfacer las necesidades de los consumidores a través de actividades como la alimentación, salud, cultura, entretenimiento entre otras (Gallardo, Cruz, & Fajardo, 2015).

Las organizaciones son entes sociales que interactúan continuamente por medio de la socialización de sistemas y procesos de comunicación adecuados (Lagunes, Platas, Hernandez, Reynoso, & Garcia, 2017). Es decir que es un conjunto de personas que deben trabajar en equipo, cooperar y ayudar al desarrollo de actividades mediante el uso de recursos, con un orden, estructura y elementos relacionados entre sí para cumplir sus objetivos.

2.1.2. Sistema

El sistema es un modelo metódico de distintos elementos, es decir, es un conjunto de actividades ordenadas para dirigir y controlar una organización, permitiendo el cumplimiento de las metas y objetivos (Antúnez, 2016). Al respecto (Camarena, 2016) menciona que un sistema es un todo conformado por partes, normas, elementos y procedimientos interrelacionados.

Un sistema es un conjunto de elementos que se integran de forma ordenada y concreta en los diferentes componentes ya sea en lo social, político o económico centrándonos en la teoría, hipótesis o materia que busque una definición de conceptos o significados de algunas situaciones u objetos reales, estableciendo así las respectivas reglas, controles, normas y principios a lo existente de la organización.

2.1.3. Control interno

Según (Camacho Villota, Gil Espinoza, & Paredes Tobar, 2017) es un conjunto de pasos y procedimientos que define la gerencia como estrategias aplicadas dentro de la organización, con el fin de disminuir los riesgos de fraude que están presentes mediante errores y falencias, se puede decir que el control interno es un mecanismo para el mejor funcionamiento de una unidad, donde se puede reducir el nivel de peligros a los que está expuesta una organización.

Para (Sanmiguel, Valencia, Erazo, & Ospina, 2015) el control interno es un programa planteado y efectuado por las organizaciones con el fin de minimizar los riesgos de fraudes y para garantizar el acatamiento de los procesos internos, además es una herramienta importante que debe incluir la eficiencia y eficacia al momento de cumplir con las actividades de la entidad y de esta manera conseguir cierto grado de seguridad.

El control interno es una herramienta de gestión que debe ser efectuada por cada uno de los miembros de la organización, con el fin de cumplir los objetivos y minimizar el riesgo que pueda afectar a los procesos y funciones, por lo que en la entidad es necesario mantener un sistema que permita realizar inspecciones, verificación, observación o supervisión para proteger y resguardar los recursos de la entidad y efectuar los propósitos institucionales.

2.1.4. Sistema de control interno

El objetivo del sistema de control interno es disminuir el nivel de pérdida y sustracción de activos en las organizaciones debido a la ausencia de control en las operaciones, lo cual puede superarse aplicando una serie de propuestas que se agregan para mejorar y perfeccionar los procesos operacionales (Camacho, Gil, & Paredes, 2017).

Según (Santillana, 2015) es un conjunto de procesos sistemáticos, ordenados, interdependientes e interactuantes que permiten una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos generales y específicos que persigue el control interno, con la finalidad de que los mecanismos de operación estén acorde a las estrategias, así mismo pretende delimitar la gran diversidad de funciones y responsabilidades en la entidad con el fin de procurar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades.

Se determina que es un conjunto de procedimientos, normas, principios, sistemas de información, planes, acciones y actividades que buscan alcanzar los objetivos eficiente y eficazmente en la organización, mediante propuestas que impulsen a mejorar los ejercicios operativos y la realización de las actividades evitando la pérdida de los bienes de la entidad.

2.1.5. Importancia del sistema de control interno

El control interno es un proceso que consiste en promover medidas que redundan en el logro de objetivos, trae consigo una serie de beneficios para la entidad, como el desarrollo de las actividades y mejora del rendimiento, combate la corrupción, previene la pérdida de recursos y facilita el aseguramiento de información financiera confiable, mediante los principios de una

gestión y se propone procedimientos sistematizados de forma conceptual en las funciones de la organización (Delgado, 2018).

El sistema de control interno es importante para establecer y aplicar métodos y procedimientos, siendo una responsabilidad de la máxima autoridad y de cada departamento que conforme la empresa, centrándose en la calidad, eficiencia y eficacia que requieren las organizaciones y entidades tanto públicas como privadas (Gamboa, Puente, & Vera, 2016).

Se define que la importancia del sistema de control interno es ayudar a una organización a cumplir las metas de desempeño y rentabilidad evitando peligros no reconocidos, la aplicación de este promueve la salvaguarda de los activos, el cumplimiento de la normativa, la efectividad de las actividades, operaciones y la reducción de pérdidas por el mal uso de bienes.

2.1.6. Componentes del sistema de control interno

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (COSO III) fue conformado con el objetivo de identificar la información falsa, y a la vez expresar las recomendaciones que garanticen lucidez informativa. Por lo que se debe mantener una gestión de riesgo garantizada y un buen sistema de control interno para lograr el éxito de la organización, desarrollando actividades adecuadas para prevenir y reducir el riesgo de fraude (González, 2015).

El comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway COSO publica la actualización del marco integrado de control interno con el objetivo de esclarecer los requerimientos pertinentes, empleando y emitiendo informes para restablecer el contexto de la aplicación del control interno, además este nuevo marco integrado permite una mayor cobertura

de los riesgos a los que enfrentan actualmente las organizaciones. De acuerdo a (González, 2015) El sistema de control interno se divide en 5 componentes relacionados con los objetivos:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Sistemas de información y comunicación
- Actividades de monitoreo y supervisión

2.1.6.1. Ambiente de control

El ambiente de control es el entorno donde se desarrolla o ejecuta las actividades bajo la gestión de la organización, comprende factores internos y externos como la historia de la entidad, valores, mercado, el ambiente competidor y regulatorio, las normas, estructuras y procedimientos utilizados para desarrollar el control interno de la entidad, este componente ayuda y apoya a la evaluación del riesgo para el logro de las metas, rendimiento de las actividades de control, el uso de la información y sistemas de comunicación y el manejo de actividades de supervisión (González, 2015).

En este componente se encuentra la manera de operar la necesidad de una estructura organizativa y la filosofía de la administración, de la misma forma la importancia de las políticas de recursos humanos, la integridad y los valores éticos dentro de la organización y además se destaca la supervisión del riesgo (Frett, 2015).

Las normas, procesos y disposiciones son importantes en la organización para llevar a cabo el control interno, es necesario constituir una estructura organizacional para de esta forma determinar responsabilidades y delegar autoridad previniendo fraudes y corrupción.

Dentro del ambiente de control interno hay que considerar los principales aspectos generales de la empresa:

- Filosofía empresarial
- Código de ética
- Estructura organizacional
- Manual de funciones
- Plan de capacitación

A continuación se detallará cada uno de estos términos de estudio.

2.1.6.1.1. Filosofía empresarial

Según (Viñarás, Cabezuelo, & Herranz de la Casa, 2015) la filosofía de la empresa es una publicidad corporativa, es decir anuncios que muestran la manera de ser de una entidad, el perfil en que la sociedad entiende el rol a través de la puntualización de la misión, visión y valores. Así mismo (Morelos & Fontalvo, 2014) indica que es la definición del propósito y a dónde se dirige la organización, además se implementan valores acorde al buen manejo empresarial en donde es necesario la ejecución de un entorno de coordinación para favorecer el proceso de toma de decisiones.

La filosofía empresarial es una herramienta fundamental en una empresa, en donde se puede definir la misión, visión, objetivos y políticas de la organización, es decir que es la identidad y forma de ser de una compañía, se basa en la cultura y tiene que ver con los principios y valores institucionales, es el enfoque compartido de una entidad.

2.1.6.1.2. Código de ética

Para (Hortiguela, Gonzales, & Hernando, 2017) son documentos o guías en donde se establece información referente a las conductas y comportamientos del personal de una empresa, además están relacionados a los valores y los principios. Al respecto (Betancur, 2016) menciona que para ser un profesional exitoso primero hay que ser ético, ser el modelo que expresa el comportamiento, las acciones, los actos, los deberes y derechos de las personas y las instituciones, por lo tanto la ética es la forma de fortalecer y unificar las prácticas profesionales.

El código de ética es una guía o documento compuesta por valores y principios que cada empresa grande o pequeña debe integrar para optimizar la comunicación y el comportamiento entre los miembros de la organización, fortaleciendo el crecimiento moral y profesional que cada uno de los integrantes debe tener para desempeñar una correcta actividad o función.

2.1.6.1.3. Estructura organizacional

Para (Guzmán & Burgos, 2016) es un instrumento esencial en las pequeñas y medianas empresas debido a que direcciona la gestión institucional, permite desempeñar las actividades de control interno y consciente en la obtención oportuna de los objetivos y metas planteadas por las entidades. A la vez (Piñeros, 2014) menciona que dicha estructura se encuentra concentrada en la segmentación y coordinación de responsabilidades en número determinado de trabajos para el logro de la misión.

La estructura organizacional en una empresa consiste en definir y establecer una jerarquía en donde se identifica el puesto o cargo, además se debe reportar cualquier actividad, esta estructura corresponde a ser desarrollada y coordinada para saber el trabajo que realiza la

organización, ayudando así a cumplir los objetivos planteados de manera eficiente, eficaz y efectiva para el logro de las metas empresariales.

2.1.6.1.4. Manual de funciones

Según (Asanza, Miranda, Ortiz, & Espín, 2016) es una guía de instrucciones cuyo objetivo es asignar responsabilidades y describir los procedimientos que el personal de una organización debe ejecutar en una área específica, para el mejoramiento de la productividad y conseguir el cumplimiento de las metas propuestas. Mientras que para (Vivanco, 2017) es un documento de apoyo al personal de una empresa debido a que describe de manera clara y concisa las operaciones, actividades e instrucciones que se debe cumplir.

Un manual de funciones está ligado a la estructura organizacional, el cual es un instrumento de trabajo para el desarrollo de estrategias de una entidad, se encarga de determinar tareas, operaciones y actividades que cada miembro de la organización debe cumplir para el logro de los objetivos institucionales, es decir es una herramienta de apoyo a la empresa para el ordenamiento y la toma de decisiones.

2.1.6.1.5. Plan de capacitación

De acuerdo a (Bermúdez, 2015) un plan de capacitación involucra la toma de decisiones objetivas, con la capacidad de alcanzar el éxito de una entidad, además implica programas y proyectos que promueven el aprendizaje profesional para la preparación técnica del recurso humano y así se ejecute de forma eficaz y eficiente en las funciones que a cada uno le atribuyen.

Además (Labrador, Bustio, Reyes, & Lolana, 2019) opina que la capacitación del personal de una organización es un factor importante para impartir conocimientos que ayuden al

funcionamiento de la misma, por lo que es necesario planear y ejecutar un plan de formación mejorando las cualidades y habilidades garantizando desarrollo laboral.

Un plan de capacitación es un conjunto de acciones formativas para mejorar las destrezas y desarrollarse como profesionales, mediante el cual las personas obtienen preparación, conocimientos y habilidades, encaminadas a perfeccionar las aptitudes, este proceso inicia a partir de las necesidades que se presenten y que puedan ser transferidos a los puestos de trabajo para un mejor funcionamiento y desempeño de la organización.

Las clases de capacitación son las siguientes:

- **Capacitación directiva:** Se relaciona con el desarrollo de las competencias conductuales requeridas por los trabajadores que tienen la responsabilidad de gerencia, dirigir y gestionar los procesos organizacionales.
- **Capacitación de inducción:** Está dirigida a orientar, difundir y/o corroborar en el personal de la organización principios y valores acorde con la visión, misión y objetivos.
- **Capacitación técnica:** Está relacionada con el desarrollo de conocimiento, destrezas y habilidades en función de la misión, productos y servicios que generan.
- **Capacitación conductual:** Se encuentra dirigidos a los jefes o líderes, el cual ayuda a la formación en los valores corporativos, desarrollo de habilidades para comunicarse, formar pensamientos estratégicos y adquirir más conocimiento que ayuden a orientar al equipo de trabajo.
- **Otras capacitaciones:** Aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para los miembros de la organización.

2.1.6.2. Evaluación del riesgo

Se encarga de identificar los riesgos internos y externos que impidan el logro de los objetivos que dispone la organización, con el fin evaluar todos los posibles errores o falencias, cabe mencionar que esto se puede producir por cualquier causa posible obstaculizando el cumplimiento que demanda la entidad, debido a esto la empresa tiene que mantenerse informada y tomar las acciones correctivas que les permita desarrollar un análisis adecuado para minimizar las eventualidades que pueden producirse (González, 2015).

Todas las entidades deben establecer los objetivos, lo cual le corresponde a la entidad identificar y analizar los factores de riesgos que impidan el cumplimiento de los mismos, sin embargo conviene ser evaluados por la máxima autoridad o quien lleve a cargo la evaluación de riesgos en la organización, para de esta manera proteger los recursos, el capital y los activos (Estupiñán, 2015).

La evaluación del riesgo consiste en establecer y mantener una información clara, fiable y concisa, donde se considera importante un examen y análisis actual de los sucesos o amenazas que afecten a la organización, para que la gerencia o la gestión de riesgos puedan identificar y evaluar los peligros o eventualidades tanto internos como externos que afectan negativamente el cumplimiento de objetivos.

Centralmente en la evaluación de riesgos es importante tomar en cuenta dos contextos importantes en dicho componente los cuales son:

- Matriz de riesgos
- Plan de mitigación de riesgos

Se dará a conocer mediante las definiciones referentes:

2.1.6.2.1. Matriz de riesgos

De acuerdo a (Estupiñán, 2015) una matriz de riesgos debe ser analizada por un alto nivel jerárquico y contar con el apoyo de todo el personal que conforme la entidad, donde se establece una metodología de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos en las que este expuesta la organización.

Según (Silva & Chapis, 2015) sirve para detectar las operaciones inusuales y evaluar las inseguridades o amenazas a nivel de la entidad, en caso de obtener alguna falla o error se debe poner en marcha los controles y alertas, esto se mostrará mediante el control en el plan de mitigación de riesgos.

La matriz de riesgos es un instrumento utilizado para conocer y detectar los riesgos presentes y relevantes en las funciones o actividades que se llevan a cabo en una organización, es necesario contar con el apoyo y análisis de todas las áreas para determinar acciones correctivas, minimizar el riesgo y disminuir el nivel de impacto en falencias y errores que puedan afectar al personal y la organización, por ende la entidad debe mantener un control y monitoreo a dichas eventualidades.

2.1.6.2.2. Plan de mitigación de riesgos

Según (Lablanca, 2015) son estrategias preventivas que pueden ser utilizadas para la disminución o mitigación de los riesgos, este plan permitirá realizar técnicas y procedimientos a largo plazo que disminuirán las eventualidades que perjudiquen a la organización, por lo que

se establecen protecciones, resguardos y defensas de acorde al riesgo que pueda generarse en la entidad o el ámbito laboral.

De acuerdo a (Rafael, 2017) es un conjunto de procesos y planes que se encargan de prevenir o mitigar los riesgos que se puedan presentar en el trabajo que desarrolla cada integrante de la organización, de esta forma analizar las condiciones de amenaza, evaluarlas y encontrar una acción preventiva para minimizarlos y proteger al equipo de trabajo como a la entidad.

Existen diferentes peligros que pueden afectar a la organización y al personal, por lo tanto el plan de mitigación de riesgos establece la decisión final en las acciones correctivas por parte del responsable único de cada gestión, esto se realiza en un periodo determinado donde ayuda a obtener un indicador aceptable que defina el buen manejo de la entidad, resguardando los recursos y protegiendo a los integrantes que conforman la empresa.

2.1.6.3. Actividades de control

Son las tareas instituidas y designadas por políticas y procedimientos mediante el desarrollo de la tecnología (Frett, 2015). Estas actividades se encuentran citadas en las normas, sistemas, funciones y procesos para cumplir con las acciones establecidas y a la vez son realizadas por la máxima autoridad y los demás integrantes de la organización (Estupiñán, 2015).

Según (González, 2015) debe ser ejecutada en toda la entidad, mediante acciones determinadas por medio de políticas y procedimientos para disminuir los riesgos y asegurar el acatamiento de los objetivos, es indispensable que todos los miembros de la organización conozcan las actividades de control a ejecutarse y saber a quién corresponde cada una de las tareas, para evitar que ocurran riesgos innecesarios.

Las actividades de control son las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento de los objetivos a través de controles que ayuden a reducir los riesgos, es necesario contar con políticas, técnicas y mecanismos para minimizar el impacto, enfrentar las eventualidades y de esta forma alcanzar los objetivos y propósitos de la entidad. Son las tareas realizadas por la máxima autoridad y los demás integrantes de la organización.

Dentro de las actividades de control se presentan los siguientes aspectos:

- Manual de créditos y cobranzas
- Manual contable

Continuamente se definirá los conceptos.

2.1.6.3.1. Manual de créditos y cobranzas

Según (García Zambrano, Galarza Morales, & Grijalva Guerrero, 2019) es una guía que permite a la organización definir los procedimientos y políticas para la aprobación de otorgamiento de créditos y el control de los recursos económicos, por medio de los reglamentos que conserva cada entidad y tienen como responsabilidad analizar y evaluar la capacidad de cada cliente para observar si existe la solvencia adecuada de realizar los pagos respectivos y poder recuperar la cartera.

De acuerdo (Morales Castro & Morales Castro, 2014) el manual de créditos y cobranzas destaca los formatos administrativos y operativos para el manejo de las fianzas y costos demostrando la importancia de cada uno de estos temas, centrándose en la economía que mantiene la organización, para esto se debe mantener una estructura organizacional adecuada garantizando la seguridad y protección de los recursos, aportando así con un rendimiento

óptimo que ayude al crecimiento y desarrollo de las actividades crediticias que se generen en la entidad.

El manual de créditos y cobranzas es una guía que impulsa a manejar adecuadamente los recursos de la entidad, ofreciendo microcréditos en base a los reglamentos que trata la organización, esto ayuda a definir el monto, los plazos y las condiciones que se debe cumplir para adquirir y pagar el crédito, este documento se enfoca a los lineamientos adecuados en los procesos de crédito, garantizando el manejo de forma segura, ágil, eficaz y eficiente, siendo así una guía para todos los partícipes de la entidad y fomentando el desarrollo.

2.1.6.3.2. Manual contable

Según (Ramos, 2017) es un documento que detalla las operaciones que se establecen para el registro de todos los hechos contables, el cual debe encontrarse de forma puntualizada y consintiendo en que la información permita identificar claramente los planes contables que se generen en la entidad.

De acuerdo a (Rangel, 2017) el manual contable ayuda a mantener un registro de las acciones que afecten de forma positiva o negativa la economía de una entidad, produciendo una adecuada sistematización y estructuración en la información financiera, por ende ayuda a la empresa a establecer el manejo adecuado del efectivo y capital.

Es una guía que ayuda a la ejecución eficiente y eficaz de las actividades económicas, mediante un registro que sirva para la presentación de los sucesos, acontecimientos y hechos financieros que afecten a la empresa, esto puede ser positivo o negativo permitiendo mantener un control adecuado en las acciones para el manejo del capital.

2.1.6.4. Información y comunicación

Según (González, 2015) la organización posee responsabilidades de control interno en donde la información es indispensable para el logro de los objetivos, debe ser captada correctamente e intercambiada por los miembros de la organización para gestionar y desarrollar las operaciones y actividades, mientras que la comunicación debe estar plasmada en manuales, memorias, mensajes de video o avisos, así mismo la forma en la que la máxima autoridad se expresa, debe ser un modelo a seguir para los demás integrantes de la organización.

Se refiere a la excelencia de la calidad de información y la comunicación entre los miembros de la organización, existe un impacto de la tecnología sobre los mecanismos o canales de comunicación y el resguardo de la documentación en el transcurso del tiempo (Frett, 2015).

Este componente permite identificar, recoger, procesar y distribuir de forma segura y correcta la información que ayuda al cumplimiento de los objetivos. Siendo eficaz, es decir que debe existir la documentación necesaria y estar disponible en todo momento con datos confiables, debido a que de esto depende la eficacia del control interno, mientras que la comunicación es un proceso que permite proporcionar y compartir información relevante a los miembros de la organización y esta puede ser interna siendo aquella que se distribuye dentro de la entidad y la externa es la que se comparte de adentro hacia afuera.

En la información y comunicación se adentra el:

- Plan de comunicación

El cual se es importante para el funcionamiento adecuado de la empresa, a continuación se detalla dicho aspecto.

2.1.6.4.1. Plan de comunicación

Según (Ocampo Villegas, 2014) el plan de comunicación debe guiarse a la gerencia y a la estructura organizacional, siendo necesario planificar de manera ordenada y estratégica las acciones que permita transmitir la información o mensaje ayudando a establecer una comunicación oportuna con todos los integrantes, de esta forma mantener una disciplina que optimice la información y el dialogo impartido entre las personas apoyando el crecimiento y la formación personal y organizativa.

De acuerdo a (Alard Josemaría & Monfort de Beyoda, 2018) es un plan de acción el cual ayuda a corregir el conjunto de actuaciones o lineamientos, convirtiéndose en una fuente importante para establecer o desarrollar técnicas y acciones específicas que permitan cumplir todas las actividades y de esa forma alcanzar los objetivos de la entidad.

Se define que el plan de comunicación ayuda al entendimiento y comprensión entre todos los partícipes de la organización, mediante esto se desarrolla actividades o acciones en la estructura de la comunicación gerencial y organizacional, dando uso adecuado de la comunicación tradicional y adaptándose a los recursos tecnológicos que se presenten, fomentando la protección y el buen manejo de la información, de esta forma cumplir con los propósitos de la entidad e impulsando así el desarrollo y crecimiento de la misma.

2.1.6.5. Actividades de monitoreo y supervisión

La máxima autoridad es la responsable de revisar, analizar y evaluar los factores que forman parte del sistema de control interno, dependiendo el estado y circunstancias de la organización, el objetivo es identificar, mejorar y fortalecer controles frágiles y escasos del funcionamiento,

la evaluación puede llevarse a cabo de manera separada durante la realización de las actividades diarias (Estupiñán, 2015).

El objetivo de este componente es la mejora continua, ajustándose a cualquier situación que se presente, además es necesario establecer, controlar y evaluar la calidad de la estructura del control interno teniendo en cuenta el papel asumido por cada integrante de la organización, así mismo cada incumplimiento que se detecte y afecte a las actividades y funciones debe ser informada para tomar las respectivas acciones correctivas (González, 2015).

Las actividades de monitoreo y supervisión consisten en que el sistema de control interno debe ser verificado para evaluar el rendimiento, la calidad de desempeño y detectar deficiencias, además es importante realizar evaluaciones para comprobar si los demás componentes están funcionando de manera correcta; de esta manera detectar fraudes o falencias y en caso de existir, se debe comunicar de forma inmediata a la administración, para ser corregidos y optimizados con el propósito de alcanzar los objetivos que tiene la organización.

Dentro de este componente se presenta el término:

- Plan de seguimiento

Donde se establece a continuación los puntos importantes de dicho tema.

2.1.6.5.1. Plan de seguimiento

Según (Soria Ibáñez, 2017) permite evaluar las acciones o actividades que se realizan en la organización, mediante este plan se obtiene información para conocer fundamentos o datos de cómo se realizan los procesos, funciones y actividades, identificando si se mantiene un cumplimiento veraz y efectivo.

De acuerdo a (Manual de seguimiento y evaluación de resultados, 2015) permite establecer una evaluación constante en los avances de trabajo, obteniendo información sólida, concreta y coherente que ayude al monitoreo y supervisión del desempeño del equipo de trabajo, este plan debe ser expuesto a todos los miembros de la organización para obtener resultados óptimos y fomentar la eficiencia y eficacia.

Se define que el plan de seguimiento permite supervisar y monitorear el cumplimiento de las actividades y funciones que se realizan en la organización, además permite conocer las acciones a supervisar y el responsable debe presentar un informe de la evaluación. En caso de identificar que no se cumplen con las funciones de cada integrante se podrá tomar las respectivas acciones correctivas mediante un informe detallado de las falencias encontradas y de esta forma impulsar el crecimiento de la organización.

2.1.6.6. Evaluación del sistema de control interno

Según (Mandariaga, 2014) es el análisis respectivo a los componentes y procedimientos, los cuales determinan una adecuada decisión cuando se lo requiera, además ayuda a establecer las modificaciones en el sistema de control interno y de esta forma se encaminará a una mejor gestión empresarial y a cumplir los objetivos propuestos.

Para (Talaverano & Paima, 2018) la evaluación del sistema de control interno es primordial, fundamental e importante, mediante esto se puede analizar las fortalezas y debilidades para tomar la decisión correcta y realizar los controles apropiados, brindando así oportunidades que ayuden a cumplir con los procesos de la entidad.

Permite establecer un estudio, análisis y supervisión a todos los componentes del control interno encontrando así las soluciones adecuadas, ya sea en mejoramiento o cambios que

necesite la entidad para poder cumplir con las normas, políticas y objetivos, tomando decisiones aceptables y oportunas, evitando o mitigando los riesgos y amenazas que afecten a la empresa siendo un aspecto esencial para impulsar el fortalecimiento empresarial.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

De acuerdo a la investigación del diagnóstico y a los resultados obtenidos se determinó que existen debilidades en la organización, por lo tanto es importante elaborar una propuesta para la implementación de un sistema de control interno que corrija estas falencias y mejore el desempeño de la asociación. La misma que se ha manejado mediante los componentes del COSO III.

3.1. Ambiente de control

Se toma en cuenta las necesidades acerca de los factores que están presentes en el ambiente de la organización, al respecto se propone la actualización de la filosofía empresarial, implementación de un código de ética, diseño de un organigrama estructural, establecimiento de un manual de funciones y realización de un plan de capacitación. Con el fin de obtener un buen desempeño y manejo de la entidad.

3.1.1. Filosofía empresarial

Es la razón de ser de la organización mediante la identificación y dirección estratégica, a través de la formulación de un propósito que le distinga de las otras empresas y de esta forma guiar al personal hacia el logro de los objetivos, por tal motivo se propone:

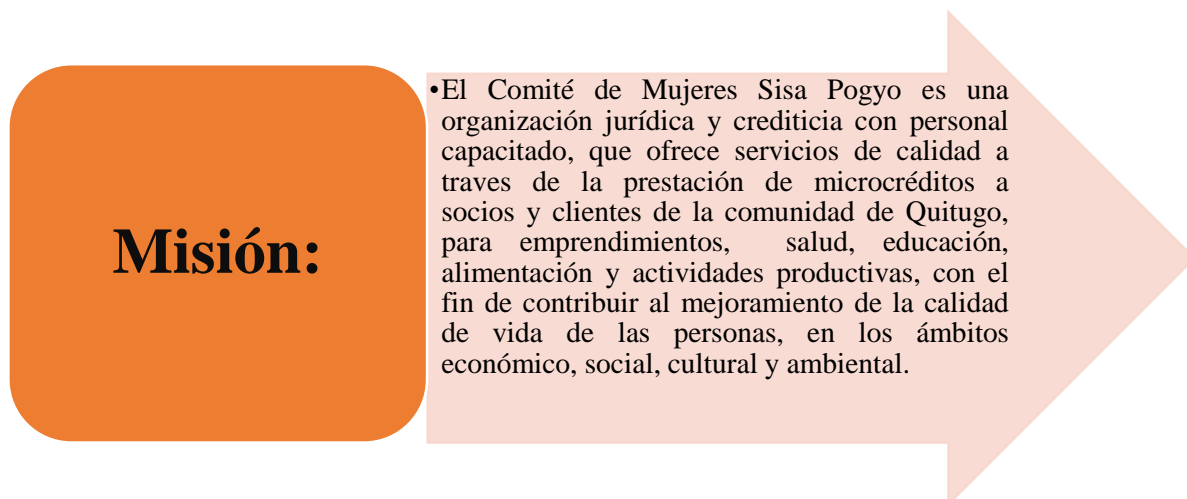


Figura 1. Misión

Elaborado por: Las Autoras

Es la situación futura de la organización con el propósito de guiarla, controlarla e impulsarla, permitiendo conocer hacia ¿dónde se quiere llegar? como entidad, siendo amplia e inspiradora con una expectativa ideal y realista para alcanzar las metas, para lo cual se plantea:

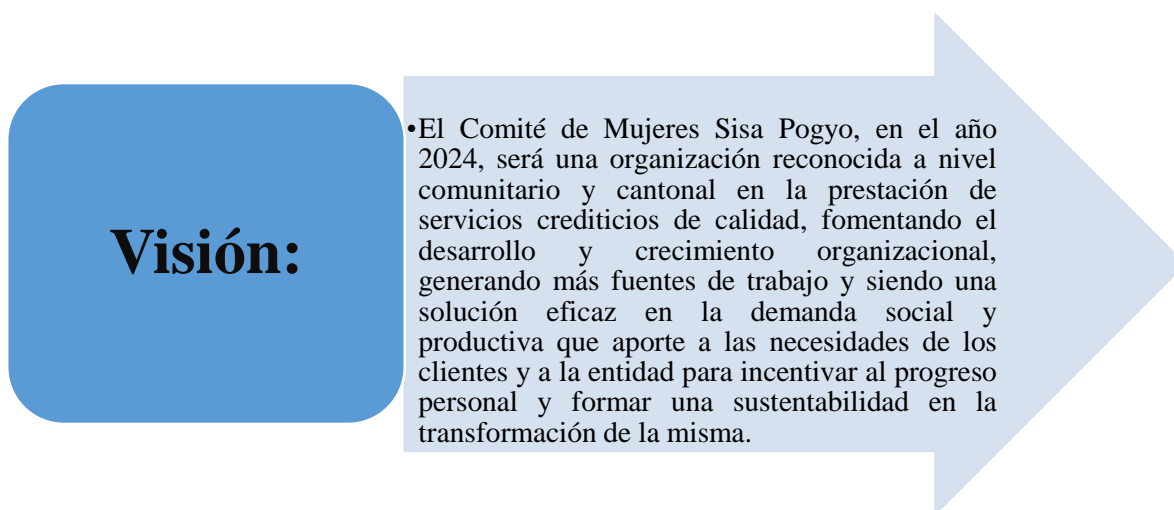


Figura 2. Visión

Elaborado por: Las Autoras

La organización debe establecer objetivos estratégicos claros enfocados a ¿dónde se pretende llegar? en un periodo de tiempo, los mismos que se deben renovar tomando en cuenta las necesidades de la empresa, para ello se expresa la correspondiente actualización:

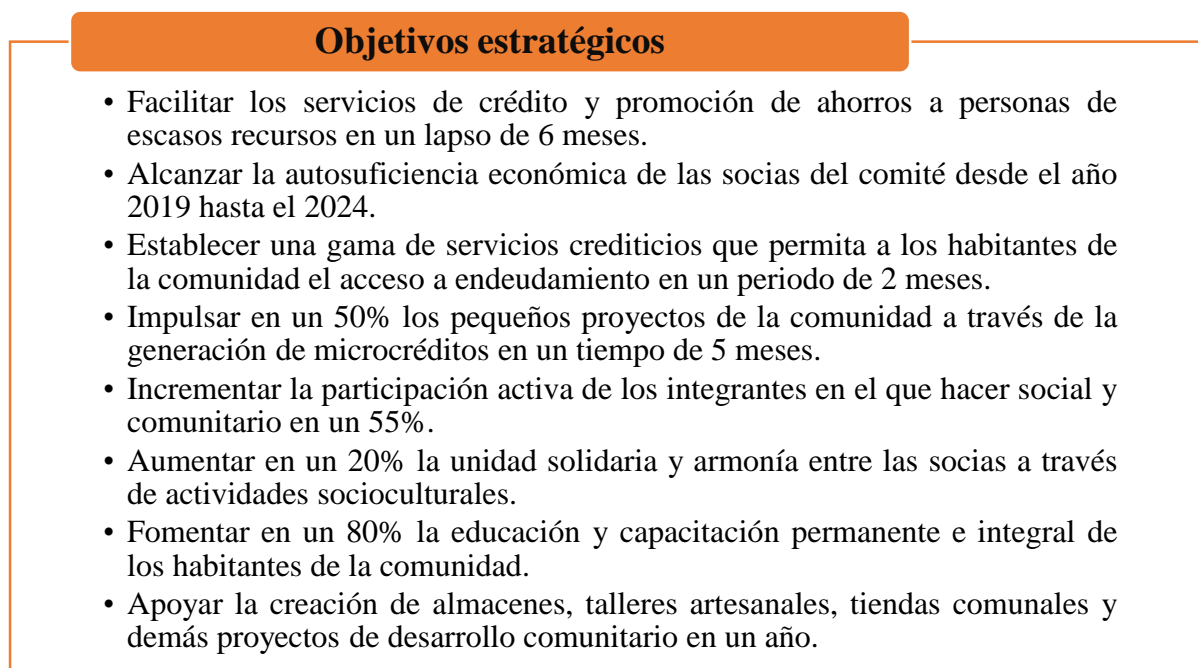


Figura 3. Objetivos estratégicos
Elaborado por: Las Autoras

3.1.2. Código de ética

Parte del ambiente de control es la conducta y comportamiento del personal, por lo que es necesario que la organización cuente con un código de ética donde se determine los principios y valores institucionales en función a los miembros, para el desenvolvimiento adecuado frente a las situaciones que se presenten en las funciones de la organización.



CÓDIGO DE ÉTICA DEL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

Considerando:

Qué, un código de ética debe ser un documento que aglomere valores y principios para el cumplimiento de la misión y visión, para proteger a la organización y a los integrantes, para fijar estándares de conducta de las socias y convertir el comportamiento diario de honestidad en rutina.

Qué, se mantendrá un apropiado uso de los valores y principios, ayudando a conservar una adecuada convivencia organizacional y un mejor servicio a los clientes. Así mismo fomentará el desarrollo del comité, brindando entendimiento al realizar las actividades y formando un equipo de trabajo colaborativo.

Art. 1.- Objetivos

El objetivo de proponer el siguiente código de ética es fomentar los valores y principios que ayuden a mejorar y fortalecer las actitudes y comportamientos del recurso humano dentro de la entidad, para mejorar el desempeño y la cultura organizacional

El propósito del código de ética es establecer los principios y valores de los integrantes que conforman la organización de mujeres Sisa Pogyo con la finalidad de que exista transparencia, responsabilidad, respeto y ética en las acciones personales y laborales que todo ente público debe presentar. Promoviendo la ética profesional de los trabajadores y manifestando una

adecuada interacción con los compañeros de trabajo, socios y clientes generando seguridad y confianza en la entidad.

Art. 2.- Principios institucionales

El comité de mujeres Sisa Pogyo establece, los siguientes principios institucionales:

1. Desarrollo organizacional, que fomenta el crecimiento de la organización mediante conocimientos, habilidades y actitudes de las socias, para mejorar la cultura, el desempeño y la efectividad de la empresa.
2. Las socias colaborarán de manera equitativa con recursos económicos al capital del comité de mujeres, el cual servirá una parte como reserva y la otra se utilizará como fondo para la realización de las distintas actividades.
3. Las socias desempeñarán las funciones con eficiencia, ejecutando correctamente las actividades mediante la optimización de los recursos.
4. Mediante la eficacia, las integrantes podrán alcanzar los objetivos y metas propuestas, para el crecimiento de la organización.
5. Las socias guardarán confidencialidad de la información de la organización.
6. Trabajo en equipo, para realizar y cumplir las actividades y funciones trabajando en armonía con todas socias para alcanzar los objetivos.

Art. 3.- Valores

El comité de mujeres Sisa Pogyo en conformidad con la misión y visión institucionales, establece los siguientes valores:

1. Honestidad.- Contar con personal leal y transparente que combata la práctica de actividades ilícitas.

2. Responsabilidad.- Cumplir los procesos y funciones de forma oportuna, asumiendo independientemente las acciones con la mejor actitud y dando así una mejor respuesta en el ámbito laboral.
3. Transparencia.- Tener acceso y poner a disposición de las socias la información de la organización para generar confianza y seguridad.
4. Respeto.- Tratar a los demás socios de forma amable, aceptando y comprendiendo las maneras de pensar y actuar de las otras personas.
5. Colaboración.- Trabajar en equipo con las demás socias del comité, coordinando esfuerzos y otorgando ayuda mutua para alcanzar los objetivos.

Art. 4.- Políticas del código de ética

1. El código de ética será acatado por todas las socias del comité de mujeres Sisa Pogyo como compromiso ético y moral.
2. Se socializará y entregará a cada una de las socias del comité de mujeres Sisa Pogyo para su aplicación
3. Será un referente para mantener una actitud adecuada con todas las socias y clientes.
4. Servirá para proteger la información y actuar de manera apropiada frente a situaciones inadecuadas.
5. Será una declaración formal de las prioridades del comité de mujeres Sisa Pogyo.

Art. 5.- Ámbito del código de ética

El código de ética del comité de Mujeres Sisa Pogyo va dirigido a la directiva y demás socias de la organización, con independencia del lugar en el que se desempeñe el trabajo o la

posición que ocupen. Los patrones de conducta contenidas en el presente código son de cumplimiento obligatorio.

Art. 6.- Deberes

- Las socias deben pagar puntualmente las cuotas de crédito.
- Trabajar con eficiencia y eficacia para cumplir con los objetivos institucionales.
- Asistir puntualmente a las reuniones convocadas.
- Mantener respeto hacia los superiores jerárquicos y compañeros de trabajo.
- Informar a su inmediato superior sobre alguna irregularidad presente en la organización y que puedan ponerla en riesgo.
- Colaborar en las actividades de la organización.
- Realizar el trabajo con responsabilidad y dedicación.
- Atender a las socias y clientes que requieran los servicios de la organización con calidad, respeto, solidaridad y transparencia.
- Guardar estricta reserva y confidencialidad de la información y documentación de la institución.

Art. 7.- Prohibiciones

- Revelar información o documentación de la organización.
- Presentarse en alguna reunión en estado etílico.
- Propagar rumores que dañen el prestigio e intereses de la entidad o las socias.
- Cometer actos que vayan en contra la moral y a las buenas costumbres.
- El cometimiento de peleas, amenazas e insultos contra los miembros del comité de mujeres, que puedan interpretarse inequívocamente como intentos de agresión.

Art. 8.- Sanciones

En caso de no cumplir con lo establecido en el presente código o el cometimiento de faltas leves y graves, se dejará constancia por escrito de todos los casos de sanción impuesta, la misma que se incluye en la carpeta personal del socio.

Faltas de carácter leve:

- Falta injustificada de asistencia o de puntualidad a las reuniones programadas, por primera vez.
- Las actitudes, gestos o palabras desconsideradas con los demás miembros del comité de mujeres por una vez.
- Brindar una atención inadecuada a los clientes o socias de la institución, por primera vez.

Sanciones por faltas leves:

- a) Las faltas leves serán sancionadas con amonestación verbal y escrita.
- b) Las socias que cometan una falta leve no podrá acceder a crédito en el lapso de 3 meses
- c) Las socias que cometan dos o más faltas leves no accederán a crédito en el lapso de 6 meses.

Faltas de carácter grave:

- La desobediencia reiterada a los miembros de la directiva, acompañado de actitudes o expresiones insultantes, despectivas o groseras.
- Los insultos, peleas o amenazas contra los miembros del comité de mujeres, que puedan interpretarse inequívocamente como intentos de agresión.

- La alteración del orden en las reuniones o en la organización, lo cual perjudique la convivencia.
- La discriminación por motivo de raza, etnia, estado civil, orientación sexual, cultura, religión, creencia, ideología o cualquier otra condición personal, económica o social.
- No comunicar acerca de problemas que sucedan en la organización y puedan ponerla en riesgo.
- Revelar información y documentación de la organización a fuentes externas.

Sanciones por faltas graves.-

- a) Los miembros que no cumplan con lo establecido y/o cometan alguna falta grave no podrán acceder a crédito en un tiempo de un año.
- b) Si no cumple con lo establecido o comete dos faltas graves se procederá a la expulsión de las socias involucradas, previa aprobación de la Directiva
- c) Si la socia comete tres o más faltas graves que afecten a la organización se tomarán acciones legales.

Art. 9.- Glosario del código de ética

Ética.- Es el comportamiento moral de las personas en la sociedad, es una virtud que conlleva buenas costumbres y el buen vivir para generar una convivencia amable y equilibrada entre las personas a través de la responsabilidad, honestidad, respeto.

Valores.- Son cualidades, características y virtudes que determinan a una persona, un objeto o una acción, permiten moderar el comportamiento de los individuos en función del bienestar, para convivir en sociedad e interrelacionarnos con la comunidad.

Principios.- Son las normas, leyes o reglas por las cuales deben regirse las personas, sirven para orientar el comportamiento de los individuos con el fin de lograr un objetivo.

Sanciones.- Es el incumplimiento del reglamento interno de la organización, para lo cual se impone una pena o castigo a cumplir.

Eficacia.- Es la capacidad de realizar o cumplir un objetivo, efecto deseado o esperado.

Eficiencia.- Es la capacidad de lograr un objetivo o efecto con la mínima cantidad de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Faltas leves.- Constituyen conductas contrarias a la convivencia y no afectan directamente a otros, generalmente ocurren por descuido pero deben ser corregidas.

Faltas graves.- Son comportamientos que comprometen las normas básicas de convivencia y afectan de manera significativa a la organización o algún miembro de la misma causándoles daños.

Sra. Rosa Ramos

Presidenta del comité de mujeres Sisa Pogyo

Firmó el presente documento, la señora Rosa Ramos, Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo, en el Cantón Cotacachi, comunidad de Quitugo a los trece días de agosto del 2019.

Los socios deberán firmar la carta de aceptación del uso del código de ética para asegurar el cumplimiento:



Carta de Aceptación (*Ejemplo*)

Nombres:

Apellidos:

Área:

Cargo:

Teléfono:

Correo:

He dado la respectiva lectura al código de ética, el cual por la comprensión del documento acepto los términos planteados, en caso de no acatar los puntos propuestos me atengo a los términos de acción disciplinaria. De esta forma pondré el mayor empeño y mi mejor esfuerzo para promover los valores y principios de la organización.

Mediante esto, cumpliré todo lo dispuesto de forma apropiada para el buen desarrollo de la organización.

Firma

Cédula

3.1.3. Organigrama estructural

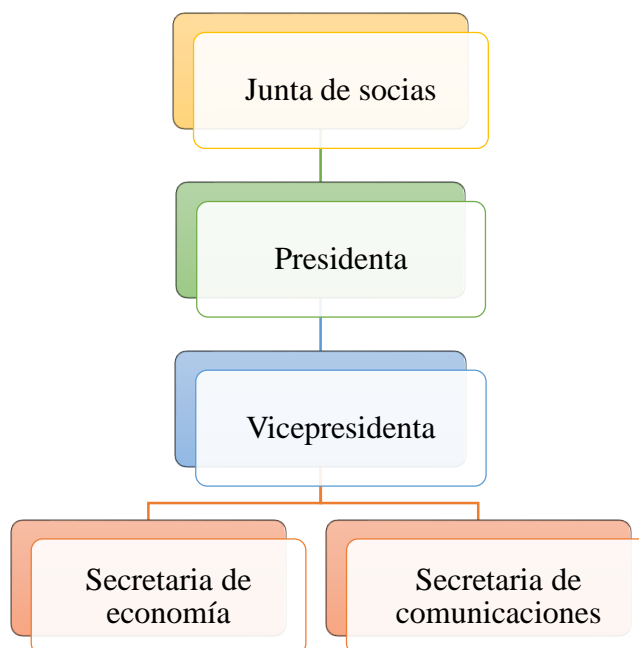



Figura 4. Estructura organizacional
Elaborado por: Las Autoras

3.1.4. Manual de funciones


Se ha diseñado un manual de funciones el cual sirve de apoyo para el desarrollo de cada una de las áreas de la organización, contribuyendo a mejorar el control interno de la misma. El siguiente manual apoya al desempeño de los miembros del comité de mujeres debido a que contiene un detalle de las actividades a cumplir y el responsable de ejecutarlas.

Tabla 7
 Funciones de la junta de socias

 COMITÉ DE MUJERES “SISA POGYO” MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo:	Junta de socias
Objetivo:	Dirigir y velar por el buen funcionamiento y desarrollo de la organización
Supervisa a:	No aplica
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” • Residir de manera permanente en la comunidad donde funciona la organización.
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para toma de decisiones • Trabajo en equipo • Disposición para participar en distintas actividades • Actitud positiva y optimista
Experiencia:	No aplica
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el plan anual de actividades. • Aprobar el presupuesto anual de la organización. • Aprobar el orden del día de las sesiones. • Velar por el cumplimiento del estatuto y el reglamento. • Realizar reformas al estatuto, reglamento interno del comité y demás normativa interna. • Aprobar los informes económicos y financieros y evaluar los resultados del comité. • Dictar políticas de los créditos que se otorgan a las Socias. • Responder por todos los bienes y valores que estén a cargo.

Elaborado por: Las Autoras


Tabla 8
Funciones de la Presidenta

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo:	Presidenta
Objetivo:	Organizar, dirigir y controlar las actividades que se realiza en la organización, para el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales, mediante una acertada y oportuna toma de decisiones.
Jefe Superior:	Junta de socias
Supervisa a:	Todos los miembros de la directiva.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”. • Residir de manera permanente donde funciona la organización. • Ser bachiller.
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de liderazgo. • Capacidad de toma de decisiones. • Capacidad de trabajar en equipo. • Disposición para participar en distintas actividades. • Actitud positiva y optimista. • Iniciativa y capacidad de trabajo.
Experiencia:	2 años
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legal, judicial y extrajudicialmente al Comité, en forma individual o conjunta con la administradora. • Convocar y presidir todas las sesiones y los actos oficiales y administrativos. • Fiscalizar que el trabajo de las socias y empleados se lleven de conformidad con las disposiciones estatutarias, reglamentarias y resoluciones de los organismos directivos. • Imponer las multas y sanciones que contemple el reglamento interno. • Proponer las modificaciones al estatuto y reglamentos. • Informar al final del periodo, de la gestión y marcha de la entidad. • Verificar que exista una adecuada administración de la cartera de crédito y gestión de cobranza. • Verificar el cumplimiento de las tasas de interés de los microcréditos en la organización. • Constatar que los documentos crediticios se encuentren respectivamente actualizados.

- Evaluar y aprobar las solicitudes de crédito.
- Estudiar y proponer ajustes al manual de créditos y cobranzas en caso de ser necesario.
- Responder por todos los bienes y valores que estén a cargo.


Elaborado por: Las Autoras

Tabla 9
Funciones de la Vicepresidenta

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo:	Vicepresidenta
Objetivo:	Brindar apoyo a la Presidenta y sustituirla en caso de ausencia.
Jefe superior:	Presidenta
Supervisa a:	Secretaria de economía, Secretaria de comunicación.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser integrante del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” • Residir de manera permanente donde funciona la organización. • Ser bachiller
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de toma de decisiones • Liderazgo • Trabajo en equipo • Iniciativa • Actitud positiva y optimista
Experiencia:	1 año
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar a la Presidenta con todas las atribuciones legales. • Realizar las actividades de la Presidenta en su ausencia. • Proporcionar apoyo a las decisiones de la Presidenta. • Cumplir y hacer cumplir el estatuto y reglamento interno. • Validar las actas y documentos oficiales de la organización. • Evaluar y aprobar las solicitudes de crédito. • Llevar un registro del seguimiento a las personas que se les otorga los créditos. • Realizar supervisión física para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de la información financiera de la entidad. • Responder por todos los bienes y valores que esté a cargo.


Elaborado por: Las Autoras

Tabla 10
 Funciones de la Secretaria de comunicación

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo:	Secretaria de Comunicación
Objetivo:	Cooperar y prestar apoyo a la organización, contribuir de manera eficaz al funcionamiento de la misma.
Jefe superior:	Presidenta / Vicepresidenta
Supervisa a:	No aplica
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”. • Ser bachiller.
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición para participar en las distintas actividades de la organización. • Cooperación a la Presidenta en todas las sesiones. • Responsabilidad. • Buena voluntad. • Dedicación.
Experiencia:	1 año
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar las reuniones con las socias de la entidad. • Coordinar con la Presidenta los puntos a tratarse en las juntas. • Estar presente en todas las reuniones e ir registrando las resoluciones. • Convocar a las socias a las reuniones de la organización. • Dar lectura de los puntos del orden del día. • Llevar al día las actas de las sesiones y legalizarlas con la firma de las socias, de la Presidenta y la Secretaria de comunicación. • Asistir a la Presidenta para el cumplimiento de las normas y procedimientos estatutarios y reglamentarios. • Realizar el seguimiento de las resoluciones en todas las reuniones, e informar de su grado de cumplimiento. • Responder por todos los bienes y valores que esté a cargo.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 11
 Funciones de Secretaria de economía o administradora

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo:	Secretaria de economía o administradora
Objetivo:	Administrar el capital de la organización con el fin de garantizar el rendimiento de la misma.
Jefe superior:	Presidenta / Vicepresidenta
Supervisa a:	No aplica
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Podrá o no ser socia del Comité de Mujeres. • Residir permanentemente en la comunidad en donde funciona la organización. • Ser bachiller.
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información objetiva y veraz. • Capacidad de comunicación y liderazgo. • Transparencia en las tareas, informes y documentos. • Ejecución de funciones con base en la normativa interna. • Trabajo en equipo. • Integridad y ética. • Compromiso con la organización. • Colaboración en distintas situaciones.
Experiencia:	3 años
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar la contabilidad del Comité de acuerdo con los principios contables, de forma oportuna. • Responder por todos los bienes y valores que esté a cargo. • Coordinar con la Presidenta y socias en el proceso de comercialización de productos en ferias. • Analizar y verificar las solicitudes de créditos con el fin de determinar los posibles riesgos y presentar informes a la Presidenta. • Recomendar la aprobación o negación del otorgamiento de créditos. • Respalda cada operación de crédito con la documentación pertinente. • Mantener un archivo debidamente organizado de las operaciones de crédito.

Elaborado por: Las Autoras

3.1.5. Plan de capacitación

Es un valioso recurso mediante el cual se pretende que el personal del comité de mujeres Sisa Pogyo obtenga conocimientos técnicos, aptitudes comunicativas y habilidades para desempeñar de manera eficiente las labores y funciones en las distintas áreas asignadas, forjando un rendimiento positivo en el ámbito de trabajo, aumentando la calidad y productividad de la misma.



PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2020 DEL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

INTRODUCCIÓN

La capacitación es un conjunto de actividades que se orientan a responder las necesidades de conocimiento del personal que integra la organización, mejorando las aptitudes comunicativas, las habilidades y las funciones que ejerza cada miembro y a la vez genera un aumento de calidad en el trabajo. Es importante que los integrantes de una institución conozcan el grado de crecimiento profesional y personal, para un mejor desempeño de las actividades, deben estar actualizados acerca de los aspectos relacionados a las acciones diarias que realizan y de esta forma obteniendo un desarrollo y progreso para el comité, permitiendo promover un buen funcionamiento.

Una organización con socios capacitados aporta a que estén más aptos para realizar las labores de manera eficiente y contribuyendo a que la entidad se encuentre preparada a los

cambios tecnológicos y sociales, como el avance de la informática y la tecnología, las reformas y todos los aspectos técnicos de la organización, convirtiéndolos en personas competentes y forjando un desarrollo apto en la gestión del recurso humano.

Por tal motivo se presenta el siguiente plan de capacitación anual 2020, el cual describe las necesidades de la organización para realizar cursos de preparación a todos los integrantes del Comité de Mujeres Sisa Pogyo de la Comunidad de Quitugo, tomando en cuenta los siguientes tipos de capacitación; técnica, inducción, directiva y conductual.

Art. 1.- Base legal

La normativa legal que sustenta la elaboración del plan de capacitación del comité de mujeres “Sisa Pogyo” es: La Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación.

Art. 2.- Objetivo general

Realizar cursos y talleres de capacitación para fortalecer los conocimientos técnicos en las áreas operativas y administrativas, enfocadas en el buen manejo de las herramientas necesarias de la tecnología e informática con el fin de mejorar las funciones que desempeña cada participante, orientados a desarrollar y potencializar los conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades de los integrantes de la organización.

Art. 3.- Objetivos específicos de la capacitación

- Fortalecer y mejorar los conocimientos de las socias para el mejor funcionamiento de la entidad.

- Impartir nuevas técnicas y habilidades que requieran las integrantes de la organización para el desarrollo y ejecución eficiente de las actividades a realizar.
- Modificar aptitudes comunicativas para mejorar las destrezas de comunicación siendo eficientes en el ámbito de trabajo.
- Mantener una actualización permanente frente a los cambios informáticos y tecnológicos.

Art. 4.- Políticas de capacitación

- El plan de capacitación se aplicará a todas las socias del Comité.
- Se ajustará a las necesidades identificadas mediante el levantamiento de información que necesita la organización.
- Se enfocará a los aspectos técnicos, directivos, inducción y conductual en el área operativa y administrativa.
- Se realizarán evaluaciones de la aplicación del plan de capacitación.
- Los socios que reciban las capacitaciones, colaborarán con los gastos que se requieran para la capacitación.
- Todos los socios asistirán de forma obligatoria a las capacitaciones programadas.

Art. 5. Recursos humanos:

Las capacitaciones a cada miembro de la organización estarán destinados de acuerdo a las necesidades de los mismos mediante la programación pertinente.

Tabla 12
Descripción de capacitación

Participantes	Área de capacitación	Expositores
Socias	Capacitación directiva, capacitación técnica.	Enviado por el comité central de mujeres de la UNORCAC.
Presidenta	Capacitación técnica, capacitación de inducción, capacitación directiva, capacitación conductual.	Enviado por el comité central de mujeres de la UNORCAC.
Vicepresidenta	Capacitación directiva, capacitación técnica, capacitación conductual.	Enviado por el comité central de mujeres de la UNORCAC.
Secretaria de comunicación	Capacitación conductual, capacitación técnica, capacitación de inducción.	Enviado por el comité central de mujeres de la UNORCAC.
Secretaria de economía	Capacitación técnica, capacitación conductual.	Enviado por el comité central de mujeres de la UNORCAC.

Elaborado por: Las Autoras

Art. 6.- Recursos materiales:

- La capacitación se desarrollará en entornos adecuados, proporcionados por la organización que los brinde.
- Se utilizan carpetas, mesas de trabajo, equipo multimedia, pizarras, marcadores, esferos y hojas.
- Se otorgan certificados de asistencia y aprobación, según corresponda.
- Se realizan encuestas de evaluación, para conocer el cumplimiento del objetivo de capacitación.

Art. 7.- Análisis de las necesidades de capacitación

Para detectar las necesidades de las socias, se aplicó una entrevista, un cuestionario, un checklist, un focus group y una observación directa a la organización.

Tabla 13

Estructura del plan y tipos de capacitación

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO PLAN DE CAPACITACIÓN			
Estructura del plan y tipos de capacitación			
El plan de capacitación muestra la instrucción técnica, de inducción, directiva y conductual.			
Capacitación técnica	Capacitación de inducción	Capacitación directiva	Capacitación conductual
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Excel • Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento • Seguridad de la información • Mejoramiento de las relaciones interpersonales • Administración del tiempo • Manejo efectivo del estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Aportación intelectual moral y económica de los socios • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Estrategias de información, seguimiento y evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de valores corporativos • Habilidades para la comunicación • Pensamiento estratégico • Gestión del conocimiento

Elaborado por: Las Autoras

Art. 7.- Evaluación del proceso de capacitación

El proceso de evaluación se realiza al inicio, durante y al finalizar el plan de capacitación y posterior a la implementación del plan, de tal manera que se valora la eficiencia y efectividad de este programa.

La evaluación a las socias participantes tendrá una calificación máxima de 10 puntos y el respectivo resultado será colocado en la carpeta correspondiente, para verificar el avance adquirido de cada una de las socias. Al finalizar la capacitación se proporcionará un certificado de aprobación a cada una de las participantes en el cual incluirá los siguientes términos de calificación:

- Asistencia 40%
- Aprobación 60%

Al cumplir con los tres aspectos mencionados se completa un porcentaje del 100%, donde al terminar el plan de capacitación se entregará certificados de acuerdo a la calificación obtenida, manteniendo un seguimiento constante por parte de la Presidenta sobre los conocimientos obtenidos y la aplicabilidad que desempeña cada integrante, de tal forma que verifique el cumplimiento de los objetivos y los resultados esperados.

Art. 8.- Presupuesto del plan de capacitación

Tabla 14

Presupuesto del plan de capacitación

Presupuesto del plan de capacitación			
Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Materiales o herramientas			
Lápices	15	\$ 0,50	\$ 7,50
Sacapuntas	8	\$ 0,25	\$ 2,00
Borrador	15	\$ 0,35	\$ 5,25
Carpetas	10	\$ 1,00	\$ 10,00
Hojas	50	\$ 1,60	\$ 80,00
Impresión	8	\$ 0,30	\$ 2,40
Certificados de aprobación	8	\$ 5,00	\$ 40,00
Material de apoyo CD	8	\$ 2,50	\$ 20,00
Break			
Pastelería (cake)	20	\$ 1,25	\$ 25,00
Galletas	100	\$ 3,50	\$ 350,00
Jugos	25	\$ 1,00	\$ 25,00
Gaseosa	3	\$ 3,00	\$ 9,00
Vasos desechables	12	\$ 1,50	\$ 18,00
Cucharas desechables	12	\$ 1,00	\$ 12,00
Fundas	12	\$ 1,25	\$ 15,00
TOTAL			\$ 621,15

Elaborado por: Las Autoras

Art. 9.- Programa del plan de capacitación

Tabla 15

Programa de capacitación técnica 2020

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO							
Nº	Tema de capacitación	Responsable	Fecha	Quien asistirá	Horas	Horario	Objetivo de la Capacitación
1	Contabilidad	Presidenta/ Vicepresidenta	15/01/2020	Secretaria de Economía	9	8am-5pm	Conocer los conceptos y herramientas contables básicas y esenciales que les permita mantener una información veraz, segura objetiva y clara mediante un adecuado registro y control de todo el patrimonio de la entidad.
2	Excel	Presidenta/ Vicepresidenta	08/02/2020	Socias y Directiva	9	8am-5pm	Emplear el programa de excel como una herramienta de análisis que ayude a agilizar y facilitar los cálculos, generando una mejor base de datos y manteniendo la información en un solo lugar de forma presentable y ordenada.
3	Control interno	Presidenta/ Vicepresidenta	09/03/2020	Directiva y Socias	9	8am-12pm	Ofrecer un mejor entendimiento en la metodología del COSO III, identificar los posibles riesgos o falencias que se presenten en la entidad para tomar las acciones correctivas y fomentar el buen manejo de la organización.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 16

Programa de capacitación de inducción 2020

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO							
Nº	Tema de capacitación	Responsable	Fecha	Quien asistirá	Horas	Horario	Objetivo de la Capacitación
1	Emprendimiento	Presidenta/ Vicepresidenta	28/04/2020	Directiva	9	8am-5pm	Brindar mayor conocimiento y habilidades que ayuden a desarrollar sus negocios o ideas, además que permita orientar y pensar en la superación mediante proyectos y actividades.
2	Seguridad de la información	Presidenta/ Vicepresidenta	19/05/2020	Presidenta y Vicepresidenta	7	8am-3pm	Garantizar el resguardo y protección de la información, creando una cultura de respeto, integridad y confiabilidad de la información para fortalecer las capacidades mediante políticas de seguridad en la entidad.
3	Mejoramiento de las relaciones interpersonales	Presidenta/ Vicepresidenta	18/06/2020	Socias y Directiva	8	9am-5pm	Desarrollar destrezas para mejorar las relaciones interpersonales, con el fin de optimizar las conductas individuales que perfeccione la participación en el trabajo en equipo y obtener mejores resultados para la organización.
4	Administración del tiempo	Presidenta/ Vicepresidenta	05/07/2020	Directiva	5	3pm-5pm	Proponer mayor conocimiento en la distribución, organización e implantación de trabajo y tareas que debe cumplir cada miembro de la entidad, para mejorar las funciones y cumplir con los objetivos que mantiene la empresa.
5	Manejo efectivo del estrés	Presidenta/ Vicepresidenta	20/07/2020	Socias y Directiva	6	9am-3am	Manejar de forma adecuada las situaciones que se presenten, mediante las técnicas de intervención, de tal manera que ayude a controlar y disminuir la tensión de los acontecimientos difíciles que se generen.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 17
Programa de capacitación directiva 2020

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO							
Nº	Tema de capacitación	Responsable	Fecha	Quien asistirá	Horas	Horario	Objetivo de la Capacitación
1	Liderazgo	Presidenta/ Vicepresidenta	24/08/2020	Presidenta y Vicepresidenta	8	8am-4am	Adquirir mejor conocimiento para liderar en las diferentes situaciones que se generen dentro de la organización, además ayudar a tomar decisiones acertadas y efectivas que solucionen las problemáticas presentadas.
2	Aportación intelectual moral y económica de los socios	Presidenta/ Vicepresidenta	10/09/2020	Socias	7	10am-5pm	Mejorar la planificación y realización de las actividades ya sea en la aportación económica, intelectual y moral de cada integrante con el fin de progresar como institución.
3	Toma de decisiones	Presidenta/ Vicepresidenta	15/12/2020	Socias y Directiva	8	7am-3pm	Fortalecer el conocimiento y pensamiento analítico para la solución de problemas mediante una acertada toma de decisiones en los sucesos presentados.
4	Trabajo en equipo	Presidenta/ Vicepresidenta	25/11/2020	Socias y Directiva	9	9am-6pm	Apoyar al equipo de trabajo mediante el entendimiento y comprensión en los conflictos que surgen, adaptándose al ámbito de trabajo y las necesidades que se presentan mediante el desarrollo de las habilidades personales.
5	Estrategias de información, seguimiento y evaluación.	Presidenta/ Vicepresidenta	08/12/2020	Presidenta y Vicepresidenta	9	7am-4pm	Mejorar el análisis de las necesidades y desempeño en las actividades de forma que se realice un proceso de evaluación y seguimiento que verifique si las funciones se encuentran realizadas de forma efectiva y eficiente.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 18
Programa de capacitación conductual 2020

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO							
Nº	Tema de capacitación	Responsable	Fecha	Quien asistirá	Horas	Horario	Objetivo de la Capacitación
1	Formación de valores corporativos	Presidenta/ Vicepresidenta	13/04/2020	Socias y Directiva	3	11am-2pm	Construir un esquema de formación, armonía y convivencia a través del entendimiento de la importancia de los valores y principios de una forma metodológica que mejore la comunicación.
2	Habilidades para la comunicación	Presidenta/ Vicepresidenta	05/05/2020	Socias y Directiva	6	9am-3pm	Ampliar los conocimientos y habilidades de la comunicación ya sea oral o escrita para que sean capaces de interactuar o brindar información de forma eficaz y eficiente con el equipo de trabajo.
3	Pensamiento estratégico	Presidenta/ Vicepresidenta	10/08/2020	Socias y Directiva	9	10am-7pm	Reforzar las capacidades de entender y comprender las actividades diarias que realicen con el fin de definir hacia donde quieren llegar, mediante la construcción de un análisis estratégico para el mejor funcionamiento futuro de la entidad.
4	Gestión del conocimiento	Presidenta/ Vicepresidenta	14/11/2020	Directiva	9	8am-5pm	Mejorar la planeación estratégica optimizando el trabajo y las acciones que realiza cada miembro de la entidad mediante un análisis con el fin de crecer y progresar en el mercado.

Elaborado por: Las Autoras

Art. 10.- Cronograma de actividades

Tabla 19

Cronograma de actividades

		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO																																																			
		CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN 2020																																																			
N°	Temas de Capacitación	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Contabilidad																																																				
2	Excel																																																				
3	Control interno																																																				
4	Formación de valores corporativos																																																				
5	Emprendimiento																																																				
6	Habilidades para la comunicación																																																				
7	Seguridad de la información																																																				
8	Mejoramiento de las relaciones interpersonales																																																				
9	Administración del tiempo																																																				
10	Manejo efectivo del estrés																																																				
11	Pensamiento estratégico																																																				
12	Liderazgo																																																				
13	Aportación intelectual moral y económica de los socios																																																				
14	Toma de decisiones																																																				
15	Gestión del conocimiento																																																				
16	Trabajo en equipo																																																				
17	Estrategias de información, seguimiento y evaluación																																																				

Elaborado por: Las Autoras

3.2.Evaluación de riesgos

3.2.1. Matriz de riesgos

Se propone una matriz para identificar los riesgos que podrían presentarse en la prestación y cobranza de créditos, de la misma forma se plantean las acciones correctivas ante la posible ocurrencia de un hecho que afecte a la entidad.

3.2.2. Perfil del riesgo

Tabla 20

Perfil de riesgo

GRÁFICA DE PERFIL DE RIESGO				
PROBABILIDAD		GRÁFICA		
ALTO	3	3	6	9
MEDIO	2	2	4	6
BAJO	1	1	2	3
		1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
		IMPACTO		

Tabla 21

Evaluación del riesgo

EVALUACIÓN TOTAL		
PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN
1	1	1
1	2	2
2	1	2
1	3	3
2	2	4
3	1	3
2	3	6
3	2	6
3	3	9

Tabla 22
Matriz de riesgos

MATRIZ DE RIESGOS									
N°	Área	Identificación de Riesgo		Análisis		Evaluación	Acciones Correctivas	Decisión específica	Indicadores
		Acontecimiento	Riesgo definido	Probabilidad	Impacto				
1	FINANCIERO Y OPERATIVO	Los socios no cancelan los créditos otorgados	Pérdida de recursos para la entidad	1	3	3	Mantener un control permanente mediante envío de notificaciones a los deudores	Enviar notificaciones y dar un ultimátum de pago	Porcentaje de recuperación de cartera vencida
2		Se produce un fraude	Pérdida económica para la entidad	2	3	6	Solicitar cauciones a los funcionarios que manejan los recursos	La caución que entregue el funcionario debiera ser emitida por una Institución Financiera confiable	Número de personas caucionadas
3		El dinero no está guardado en un lugar seguro	Pérdida de valores para la entidad	3	3	9	Realizar depósitos semanales de los recursos efectivos o monetarios	Aperturar una cuenta bancaria para depositar el dinero	Número de depósitos en el mes
4		Falta de socialización de las políticas crediticias y sanciones en caso de no pagar los créditos a tiempo	Los socios desconocen las sanciones y dan caso omiso a las obligaciones	1	2	2	Socializar los reglamentos internos, manuales y demás documentos de la entidad	Realizar reuniones semestrales y hacer firmar una acta de compromiso y cumplimiento de las obligaciones	Número de socios socializados y comprometidos
5		Personal de cobranzas no cumple adecuadamente con la gestión correspondiente	El cliente no paga y se incrementa la cartera vencida	1	2	2	Supervisar y monitorear permanentemente las actividades de cobranza	Sancionar al empleado que no cumple con la función asignada	Número de sanciones
6		La tesorera no mantiene un orden de los registros pertinentes de cada cliente	Pérdida de la información del cliente y no se recupere la cartera	2	3	6	La tesorera mantendrá un archivo ordenado, numerado y actualizado de todos los clientes	El auxiliar de las cuentas por cobrar de los clientes deberá estar numerado, con toda la información, el historial y la firma del cliente	Porcentaje de información documentada

Elaborado por: Las Autoras

3.2.3. Plan de mitigación

Al establecer la matriz de riesgo, es importante elaborar un plan de mitigación que permita minimizar los riesgos de forma oportuna para tomar la decisión correcta que ayude al mejor control en las funciones y actividades, optando por los recursos necesarios que faciliten dicho plan, además es importante mencionar el responsable, la frecuencia y apreciar el indicador aceptable para la entidad.

Tabla 23
Plan de mitigación

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO					
PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS					
Áreas	Control	Recursos	Responsable	Mitigación	Frecuencia
FINANCIERO Y OPERATIVO	Mantener un control de cartera vencida permanente mediante envío de notificaciones a los deudores	Tener un reporte de clientes con la antigüedad de cartera de los socios deudores	Vicepresidenta	Seguimiento	Permanente
	Solicitar cauciones a los funcionarios que manejan los recursos	Elaborar un oficio para solicitar cauciones	Presidenta	Seguimiento	Anual
	Realizar depósitos semanales de los recursos efectivos o monetarios	Aperturar una cuenta de ahorro y crédito para guardar todos los comprobantes de depósito	Presidenta	Seguimiento	Permanente
	Socializar los reglamentos internos, manuales y demás documentos de la entidad	Realizar una acta de compromiso y de cumplimiento	Presidenta	Socialización	Semestral
	Supervisar y monitorear permanentemente las actividades de cobranza	Elaborar notificaciones de sanciones para los funcionarios que no cumplan con sus funciones adecuadamente	Vicepresidenta	Seguimiento	Permanente
	La tesorera mantendrá un archivo ordenado, numerado y actualizado de todos los clientes	Mantener el archivo con todas las carpetas de los clientes	Presidenta	Seguimiento	Permanente

Elaborado por: Las Autoras

3.3. Actividades de control

Este componente nos presenta las políticas, normas, procedimientos y acciones que permitan garantizar el uso adecuado de todos los documentos y guías propuestos, además poder mitigar los riesgos y cumplir con los objetivos de la organización resguardando así todos los recursos de la entidad.

3.3.1. Manual de créditos y cobranzas

El presente manual es una guía que contiene las políticas, los plazos, las tasas de interés, el proceso y los requisitos para el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas, además consta de las sanciones en caso de morosidad, el seguimiento para la recuperación de créditos y finalmente un glosario de términos.

Al aplicar este documento se garantiza una adecuada gestión de cobranzas, manteniendo un control en los procesos y funciones fomentando el resguardo de los recursos económicos.



MANUAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DEL COMITÉ DE MUJERES “SISA POGYO”

INTRODUCCIÓN

En el comité de mujeres Sisa Pogyo es necesario contar con un manual de créditos y cobranzas en donde se establezcan los procedimientos y políticas para la colocación, recaudación y control de los recursos económicos disponibles, con la finalidad de mantener una adecuada gestión en los préstamos que se producen en la organización.

Art. 1.- Objetivo

Servir como una guía de apoyo que oriente las funciones administrativas y operativas, gestionando de manera eficiente las actividades de créditos y cobranzas del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” de la Comunidad de Quitugo, mediante la evaluación y seguimiento oportuno de las acciones crediticias con el fin de minimizar el nivel de riesgos que se generan.

Art. 2.- Marco legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Estatuto del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”
- Reglamento interno de la UNORCAC

Art. 3.- Alcance del manual de créditos y cobranzas para el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”

El presente documento será entregado a todas las socias del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” con el propósito de hacer cumplir todas las políticas crediticias y mantener un correcto uso en la gestión de créditos y cobranzas ya sea en las funciones de aprobación y otorgamiento de préstamos y mejorando así las actividades crediticias.

Art. 4.- Aprobación, socialización y actualización

El manual de créditos y cobranzas será conocido y aprobado por la junta de socias, el mismo que entrará en vigencia el siguiente día laborable después de su aprobación. El presente manual, deberá ser revisado cada año y actualizado en el caso de ser necesario por la Presidenta de la organización, quien presentará a la junta de socias para su análisis y aprobación.

Art. 5.- Políticas generales del manual de créditos y cobranzas

- Los microcréditos se otorgarán a todas las personas que cumplan con los requisitos para el otorgamiento de créditos.
- Los plazos deben ser coherentes con el destino, monto y tipo de crédito, conforme las disposiciones establecidas en este manual.
- La gestión de cobranza se realizará previo de la fecha de vencimiento mediante documentos que evidencien la gestión ejecutada.
- La tasa de interés se aplicará conforme las determinadas en el reglamento interno de la UNORCAC.
- Se socializará a todas las integrantes del Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” para su aplicación y se encontrará disponible en todo momento.

- Se informará a todas las socias sobre la tasa anual que cobra en las operaciones crediticias, como las tasas de interés por mora, siendo así acatado por todas las integrantes.

Art. 6.- Tipos de créditos

Se realizará préstamos con un monto máximo de 1.000 dólares para socias y clientes. Se otorgará los créditos para cubrir gastos considerados de emergencia entre ellos se encuentran:

- Microcrédito para salud
- Microcrédito para educación
- Microcrédito para alimentación
- Microcrédito para apoyo a la producción
- Microcrédito para emprendimiento

Art. 7.- Plazos de las operaciones de créditos

Para determinar los plazos de las operaciones de créditos se debe manejar dividendos prudenciales dependiendo al monto que se otorgue. Los plazos máximos a pagar son los siguientes:

Tabla 24

Plazos de las operaciones de crédito

MONTO	PLAZO MÁXIMO
10 A 20	2 meses
21 A 100	3 meses
101 A 200	6 meses
201 A 1.000	1 año

Elaborado por: Las Autoras

Art. 8.- Proceso de concesión de créditos

1. Presentar una solicitud para pedir crédito.

2. Se procede a pasar al nivel de aprobación en donde si el monto es mayor a 50 dólares se necesitará la aprobación de la Presidenta, y si el monto es mayor a 200 dólares deberá aprobar la directiva.
3. En caso de ser aprobado la cantidad de dinero solicitada, se entregará el efectivo en un tiempo máximo de 24 horas.
4. Después de haber entregado el préstamo al solicitante, se deberá mantener un seguimiento para la recuperación de la cartera evitando el vencimiento de las cuotas estipuladas.

Art. 9.- Requisitos para la concesión de créditos

- Entregar una solicitud de crédito firmada por el solicitante.
- Indicar dos referencias personales o comerciales.
- Presentar las cédulas originales y 2 copias del solicitante y su conyugue.
- Realizar inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva del socio o cliente.
- Después de haber cumplido con todos los requisitos se procederá aprobar el crédito.
- Para realizar el desembolso del préstamo el solicitante deberá firmar un pagaré o una letra de cambio por el valor adeudado como garantía, la misma que será anulada al finalizar el pago.
- Los créditos aprobados serán entregados de forma directa al cliente.
- Si el solicitante entra en morosidad no se deberá otorgar más créditos.

Art. 10.- Expedientes de crédito

Los montos que han sido aprobados por la directiva del comité de mujeres son los que se presentan a continuación:

Tabla 25
Microcréditos

MICROCRÉDITOS			
N°	Nivel de aprobación	Monto	
		Desde	Hasta
1	Directiva	\$ 201	\$ 1.000
2	Presidenta	\$ 51	\$ 200
3	Secretaria de economía	\$ 10	\$ 50

Elaborado por: Las Autoras

Art. 11.- Acta de aprobación

La constancia de los desempeños de los niveles de aprobación de créditos, así como las decisiones tomadas ante las solicitudes de crédito presentadas, debe ser reflejada en el acta correspondiente:

Cotacachi, comunidad de Quitugo
.....de.....del 20...

ACTA DE APROBACIÓN N°..... (Ejemplo)

Mediante un análisis realizado a los requisitos presentados por el Sr/a.....con número de cédula....., solicitando un microcrédito por el monto dedólares americanos con un plazo de un año para el pago correspondiente, siendo dirigido el capital como apoyo en la....., con número de solicitud se da a conocer que el microcrédito ha sido aprobado.

Sin más que tratar, se da por terminada la presente.

Sra. Rosa Ramos
Presidenta

Sra. María Lanchimba
Vicepresidenta

Sra. Carmen Furez
Secretaria de economía

Sra. Mirian Muñoz
Secretaria de comunicaciones

Sr/a.....
Solicitante de crédito

Art. 12.- Morosidad

En caso de quebrantar con los pagos se tomará las siguientes acciones:

1. Se realizará un recargo por mora del 1% en caso de incumplimiento por cada mes, con el fin de recuperar la cartera, no se brindará otro crédito hasta realizar el pago respectivo.
2. Al no realizar los pagos desde el primer mes se enviará notificaciones, requiriendo el pago de la cartera vencida.
3. En caso de no efectuar los pagos durante 5 meses se iniciará una acción legal.

Art. 13.- Tasas de interés

Las tasas de interés se impondrán de acuerdo al estatuto que mantiene el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo”, considerando que para las socias es menor que de los clientes internos y externos esto dependerá de la fijación y actualización en el reglamento por parte de la UNORCAC.

Art. 14.- Seguimiento y recuperación

- ✓ La Presidenta del comité de mujeres presentará un programa de recuperación mensual de cartera,
- ✓ Que incluye visitas individualizadas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto y notificaciones y esto,
- ✓ Será encargado a la Vicepresidenta para llevar un registro del seguimiento a las personas que se les otorga los créditos y,
- ✓ Se recuperará de manera eficiente el capital, con el fin de realizar el seguimiento para minimizar el nivel de morosidad contribuyendo a la calidad de la cartera.

Art. 16.- Glosario de términos

Comité: Es un conjunto de personas que se encargan de realizar una actividad determinada, buscando un beneficio en común.

Manual de crédito: Es un documento que contiene procesos y políticas que se deben considerar para la otorgación de créditos y la gestión de cobranzas en el comité de mujeres Sisa Pogyo.

Cartera vencida: Es aquella parte del saldo del capital que reporta demoras en el desempeño de los compromisos de pago.

Crédito: Es un activo de la organización generando la otorgación de capital, siendo responsabilidad de la misma la recuperación de los recursos.

Microcrédito: Es un tipo de préstamo en montos reducidos que se conceden para financiar una actividad generadora de beneficios.

Incumplimiento: Significa no cumplir con el compromiso de devolver el dinero que le otorgaron en el plazo establecido o en condiciones diferentes.

Contrato de crédito: Es un documento en el cual consta que la organización entrega una cantidad de dinero al solicitante y este se compromete a devolverlo en términos y condiciones establecidas.

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que obtiene la organización mediante el incumplimiento de pago de los solicitantes.

Plazo crediticio: Es el tiempo establecido para la recuperación de un microcrédito el cual inicia con la entrega del efectivo hasta el último pago.

Nivel de aprobación: Es la instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo al cupo asignado.

Proceso de crédito: Se encuentra; el otorgamiento, que es la etapa en donde se procede analizar los diferentes factores para aprobación o negación de los créditos, y la etapa de seguimiento y recuperación, es aquella que se encarga de realizar actividades que garanticen el cumplimiento del pago crediticio y asegurar la recuperación de los recursos.

Deudor: Cliente, el cual obtiene recursos de la organización y se compromete a devolver en una plazo determinado.

Tasa de interés: Es el costo del dinero que resulta de las actividades crediticias y es expresado en porcentajes.

Sra. Rosa Ramos
Presidenta del comité de mujeres Sisa Pogyo

3.3.2. Manual Contable



MANUAL CONTABLE DEL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

INTRODUCCIÓN

El siguiente manual contable tiene como fin proporcionar información guía para las personas encargadas de llevar la contabilidad del Comité de Mujeres Sisa Pogyo, el cual contiene procedimientos contables básicos para la presentación de estados financieros de acuerdo a la normativa legal vigente.

Art. 1.- Normativa contable

Para el manejo del sistema contable se aplicarán las siguientes normas legales vigentes:

- Principios Contables Generalmente Aceptados
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Normas Internacionales de Contabilidad NIC

Art. 2.- Política Contable

- Registrar todas las transacciones de los movimientos de créditos que se realicen en el comité de Mujeres Sisa Pogyo manteniendo un archivo organizado cronológicamente, y respaldando las operaciones con documentos previamente numerados, legalizados y aprobados.

- La Secretaria de economía se encargará de analizar y verificar las solicitudes de crédito, mientras que la Vicepresidenta se ocupará de aprobarlas o negarlas de acuerdo a la capacidad de pago, con el fin de asegurar un adecuado control interno.
- Para llevar la contabilidad se deberá aplicar el presente manual contable.
- La Vicepresidenta junto con la Secretaria de economía realizarán una supervisión física para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de la información financiera de la entidad.
- Promover la situación financiera real de la asociación y los resultados de las operaciones crediticias.
- Promover una coordinación y cooperación más estable en el área contable de la organización.


Art. 3.- Formatos a implementar para el otorgamiento de créditos

Los documentos para el otorgamiento de créditos son la fuente de información para el respaldo de la transacción de crédito, para los registros contables y desarrollar las operaciones financieras crediticias adecuadamente, por lo que se implementará formatos para el proceso, con el fin de organizar la información y mantenerla registrada.

a) Formato de información personal

Este formato de información personal servirá para registro y control de la información más relevante del cliente acreedor.

Tabla 26
Ficha de información Personal

		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO		
FICHA PERSONAL				
Datos personales				
Apellido paterno:		Apellido materno:		Nombres:
Fecha de Nacimiento:			N° de identificación	
Provincia:				
Ciudad:				
Barrio/Parroquia:				
Dirección:				
Referencia:				
N° de casa:				
Teléfono:			Celular:	
Estado civil:	Soltero:	Casado:	Viudo:	Conviviente:
REFERENCIA DE TRABAJO				
Nombres:			Apellidos:	
Teléfono:			Celular:	
Dirección:				
REFERENCIA PERSONAL				
Parentesco:				
Nombres:			Apellidos:	
Teléfono:			Celular:	
Dirección:				

Elaborado por: Las Autoras

b) Pagaré


	Vencimiento _____	Capital _____	Interés \$ _____	N°
			Total \$ _____	
<p>Por este pagaré, yo _____ prometo incondicionalmente pagar a la orden de _____ la cantidad de \$ _____ en un plazo de _____ el día _____ de _____ del _____ la suma que ampara este título, causará intereses a razón de _____ % y a razón de _____ % anual en caso de mora.</p>				
<p>_____ Ciudad/día/mes/año</p>				
<p>_____ Cliente</p>				

Figura 5. Pagaré

Elaborado por: Las Autoras

c) Contrato del microcrédito



COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO
CONTRATO DE MICROCRÉDITO

El Comité de Mujeres Sisa Pogyo que en adelante se denominará ENTIDAD DE CRÉDITO, y por otra parte el Sr..... con N° de cédula....., en calidad de deudor principal acuerdan los siguientes términos y condiciones.

Esta entidad de crédito ubicada en el cantón Cotacachi, comunidad de Quitugo, debidamente constituida, somos una organización autorizada para ofrecer créditos a sus socios y clientes externos.

El socio o cliente Sr..... es un ciudadano que se encuentra en todas las facultades y condiciones para contratar los servicios.

Clausula primera.- Valor del microcrédito

El valor del microcrédito es de.....dólares americanos.

Clausula segunda.- Tiempo de pago del crédito

El crédito otorgado será cancelado por el deudor en el tiempo de.....

Clausula tercera.- Interés del crédito

El crédito otorgado al socio o cliente tendrá un interés mensual del.....

Clausula cuarta.- Forma de pago

La forma de pago será mediante cuotas mensuales incluido el interés fijado por esta Entidad Financiera conforme la tabla de amortización, en la cual se aplicará el método francés, cuya cuota de pago será constante.

Clausula quinta.- Sanciones por incumplimiento de pago

En caso de no cumplir con lo establecido en el presente contrato se tomará las respectivas acciones legales por el incumplimiento en los pagos.

Para finalizar ambas partes deberán cumplir los términos establecidos.

Sra. Rosa Ramos
Presidenta

Sr.....
Cliente

d) Formato tabla de amortización

Se presenta un formato de tabla de amortización el cual servirá de apoyo para registrar e identificar los pagos y los intereses que se tienen que afrontar al concederse un crédito. Los datos iniciales del crédito se procederán a llenar de la siguiente manera:

- **Monto del crédito.-** es el efectivo o capital que recibirá el cliente.
- **Tasa de interés mensual.-** es el porcentaje del crédito que el deudor debe pagar.
- **Plazo del crédito.-** es el tiempo de plazo estipulado para realizar el pago.
- **Número de pagos.-** es el número de periodos para efectuar los pagos del crédito.
- **Fecha de presentación del crédito.-** es la apertura inicial del préstamo.
- **Método de amortización.-** es el proceso en el cual se determina el abono de un crédito.
- **Cuotas mensuales.-** es la parte proporcional del dinero que debe ser cancelado.

Tabla 27

Datos iniciales del crédito (ejemplo)

CLIENTE	
Monto del crédito	
Tasa de interés mensual	
Plazo del crédito	
Número de pagos	
Fecha de prestación del crédito	
Método de amortización	
Cuota mensual	

Elaborado por: Las Autoras

La tabla de amortización se procederá a llenar de la siguiente manera:

- **Fecha.-** es el día, mes, año en el que se efectuarán los pagos.
- **Nº de cuota.-** la cantidad de cuotas que requiere el crédito.
- **Cuota mensual.-** el valor y periodo del efectivo que requiere el capital solicitado.

- **Abono del capital.-** es la disminución del importe de los intereses de financiamiento que el contrato devengará.
- **Cuota del interés.-** es la proporción de la cuota mensual de la devolución del efectivo.
- **Saldo del Crédito.-** es el saldo final que el prestamista debe cancelar.

Tabla 28

Tabla de amortización (ejemplo)

TABLA DE AMORTIZACIÓN					
Fecha	N° Cuota	Cuota mensual	Abono del capital	Cuota del interés	Saldo del crédito
TOTAL					


Elaborado por: Las Autoras

Art. 4.- Plan de cuentas

Es una lista de las cuentas contables que la organización ha identificado con un código, las cuales servirán para registrar los hechos contables, cuyo objetivo es mantener organizadas las finanzas de la entidad. Se presenta el plan de cuentas adaptado de acuerdo a la naturaleza de la entidad de crédito.

Tabla 29

Plan de cuentas

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO PLAN DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1	Activo
101	Activo corriente
10101	Caja
10102	Bancos
10103	Documentos y cuentas por cobrar
10104	(-)Provisión cuentas incobrables

102	Activo no corriente
10201	Propiedades, planta y equipo
1020101	Terreno
1020102	Edificio
1020103	Muebles y enseres
1020104	Equipos de oficina
1020105	Equipos de computación
1020110	(-)Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo
1020111	(-)Depreciación acumulada edificio
1020112	(-)Depreciación acumulada muebles y enseres
1020113	(-)Depreciación acumulada equipos de oficina
1020114	(-)Depreciación acumulada equipos de computo
2	Pasivos
201	Pasivo corriente
20101	Documentos y cuentas por pagar
20102	Obligaciones con instituciones financieras
2010201	Bancos nacionales
2010202	Corporaciones financieras
3	Patrimonio
301	Capital Social
302	Resultados acumulados
30201	Ganancias acumuladas
30202	(-) Pérdidas acumuladas
4	Ingresos
401	Ingresos de actividades ordinarias
40101	Prestación de servicios
40102	Intereses
5	Gastos
501	Gastos administración
50101	Servicios generales
5010101	Agua
5010102	Luz eléctrica
5010103	Teléfono
5010104	Internet
50102	Gastos suministros oficina
502	Gastos ventas

Elaborado por: Las Autoras

a) **Dinámica de cuentas**

Tabla 30


Dinámica de la cuenta caja

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
CAJA	
CÓDIGO:	10101
NATURALEZA DE LA CUENTA	Es una cuenta del activo, cuyo saldo es positivo. Registra el dinero en efectivo, en cheque o en valores con el fin de ordenar la entrada y salida de dinero, por concepto de prestación de servicios o actividades económicas realizadas por la organización.
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro contable. • En cada transacción de caja la Secretaria de economía elabora comprobantes de pagos en los ingresos de efectivo o cheque previamente numerados, los cuales evidencien la transacción realizada por los clientes. • La Secretaria de economía se encarga de mantener los recibos de cada transacción de egresos previamente numerados con la firma y autorización de la Presidenta. • Los arqueos de caja sorpresivos se realizan al menos una vez al mes y se elaborará las respectivas actas. • Todos los documentos de respaldo de los gastos efectuados y las transacciones realizadas deberán ser archivados en orden numérico y cronológico.
DINÁMICA	<ul style="list-style-type: none"> • El saldo es de naturaleza deudora, se registrarán únicamente los ingresos en efectivo o cheque.
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de efectivo y cheques por pago de créditos. • Recaudación de cuentas por cobrar. • Transferencias internas de capital. • Por los sobrantes en caja al realizar los arqueos. • Por el crecimiento del fondo fijo de la caja chica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos realizados a cuenta bancos. • Salida de efectivo por pagos. • Pago por gastos. • Por los faltantes al realizar el arqueo de caja. • Por la liquidación del fondo. • Por el decrecimiento del fondo fijo de la caja chica.
Referencia: NIC 7 Estado de flujos de efectivo.	
Fecha de elaboración:	Elaborado por: Autorizado por:

Elaborado por: Las Autoras

El arqueo de caja es un análisis de las transacciones del efectivo durante un tiempo determinado con el fin de comprobar si se ha contabilizado el dinero recibido, puesto que es muy fácil de realizar se recomienda hacerlo a diario. Es un instrumento que permite llevar un control del dinero que entra y sale de la caja en un lapso de tiempo, esta herramienta puede revelar faltantes (cuando el dinero resultante del arqueo es inferior al saldo de la cuenta de caja) o sobrantes (cuando el dinero resultante del arqueo es superior al saldo de la cuenta de caja) que pueden deberse a errores humanos como equivocación a la hora de otorgar los créditos o recibir pagos y no registrarlos.

Tabla 31
Arqueo de caja

 ARQUEO DE CAJA CHICA COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO				
Lugar: Fecha: Hora: Encargada:				
	VALOR	CANTIDAD		TOTAL
Billetes	\$1,00			\$0,00
	\$2,00			\$0,00
	\$5,00			\$0,00
	\$10,00			\$0,00
	\$20,00			\$0,00
	\$50,00			\$0,00
	\$100,00			\$0,00
	TOTAL DE BILLETES			\$0,00
Monedas	\$0,01			\$0,00
	\$0,05			\$0,00
	\$0,10			\$0,00
	\$0,25			\$0,00
	\$0,50			\$0,00
	\$1,00			\$0,00
	TOTAL DE MONEDAS			\$0,00
Documentos	Fecha	Concepto	Documento	Valor
	Suma:			
Observaciones:				
Efectivo	BILLETES	MONEDAS	TOTAL DE EFECTIVO	TOTAL DOCUMENTOS
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
_____ Responsable de caja				

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 32
Dinámica de la cuenta bancos



		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
BANCOS			
CÓDIGO:	1010102		
NATURALEZA DE LA CUENTA	La cuenta bancos registra el dinero en efectivo que la organización tiene guardado en las instituciones financieras, además controla el movimiento de valores monetarios que se colocan y los retiros que realiza la empresa.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • La apertura o cierre de la cuenta de ahorros estará autorizada únicamente por la Presidenta. • Los depósitos o créditos por el banco debe estar respaldado con comprobantes. • Las conciliaciones bancarias se realizarán de forma mensual. • En caso de existir diferencias en las conciliaciones por registros de instituciones y de la organización se deberá registrar con los respectivos documentos de respaldo. • Para la emisión y firma de cheques se debe asignar a una persona. 		
DINÁMICA	<ul style="list-style-type: none"> • El saldo es de naturaleza deudora, se registrarán únicamente los ingresos en efectivo o cheque. 		
DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Traslados de fondos, notas de crédito del banco. • Efectúan depósitos. • Las entradas de efectivo por medios electrónicos. • Transferencias bancarias. • Aperturas iniciales 		<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de cheques • Notas de débito al banco • Cargos bancarios (comisiones) • Retiro del socio 	
Referencia: NIC 7 Estado de flujos de efectivo.			
Fecha de elaboración:		Elaborado por:	Autorizado por:
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 33

Dinámica de la cuenta documentos y cuentas por cobrar

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	
CÓDIGO:	10103
NATURALEZA DE LA CUENTA	Son los derechos adquiridos por una empresa de exigir a terceros el cumplimiento de obligaciones provenientes de la venta de bienes o prestación de servicios.
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Generar reportes de antigüedad de cartera para realizar los cobros respectivos. • La Secretaria de economía debe registrar y verificar adecuadamente la información necesaria y los requisitos completos para el otorgamiento de crédito. • La Secretaria de economía presentará el crédito solicitado por el cliente con los respectivos documentos necesarios, para la respectiva aprobación del préstamo, por parte de la Presidenta. • Controlar el efectivo cobrado de los clientes mediante un recibo que confirme el pago realizado. • Verificar que los pagarés y contratos se manejen de forma adecuada en el otorgamiento de créditos, de esta forma mantener documentos de respaldo.
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora, las subcuentas que la conforman son valores que se registran de actividades que generan interés, documentos y cuentas por cobrar de los clientes.
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Renovación de cuentas por cobrar a clientes. • Por el valor no cobrado de los intereses de los créditos brindados por la entidad. • Por el proceso de juicios que se realizan al identificar un impago o atraso. • Por el valor no cobrado de las ventas de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipos recibidos por cuotas de créditos. • Pagos recibidos por los clientes. • Por la recuperación del castigo que se ejerce a una cartera vencida. • Cancelación de los valores pendientes por venta de productos.
Referencia: NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar.	
Fecha de elaboración:	Elaborado por:
	Autorizado por:

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 34
Dinámica de la cuenta provisión cuentas incobrables


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES			
CÓDIGO:	10104		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Es la cantidad de recursos que la entidad conserva contra los pagos prolongados del cliente.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • La Secretaria de economía debe presentar un registro detallado de las provisiones. • La Presidenta verificará la correcta presentación y revelación de los estados financieros. • La Vicepresidenta vigilará los procedimientos de cobranza, verificando de forma periódica el envío de notificaciones y estado de cuenta por cobro, el cual dará a conocer al cliente cuando se vence la cartera evitando el aumento de cuentas incobrables. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Por el monto de los partidos castigados debidamente autorizados. • Por los ajustes cuando se determine exceso en las provisiones. • Por la provisión calculada sobre el valor del activo, con abono a las correspondientes cuentas de valuación. • Por el valor de las provisiones de intereses de las operaciones inter-financieras, intereses ganados y no recaudados después de ser exigibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el monto de la valorización realizada para establecer la provisión por incobrabilidad de los deudores. • Por el ajuste de las provisiones realizadas en exceso. • Por cierre del ejercicio. 	
Referencia: NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 35

Dinámica de la cuenta de propiedad planta y equipo


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
CÓDIGO:	10201		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Establece el tratamiento contable de la propiedad, planta y equipo, esto se debe desarrollar mediante una correcta información sobre la inversión que realiza la entidad.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Los controles físicos de la planta se realizan obligatoriamente de forma anual. • Todos los activos de propiedad planta y equipo deben tener una codificación que identifique cada uno de los activos. • La propiedad planta y equipo será evaluada anualmente para determinar la obsolescencia o desgaste de los mismos. • En caso de detectar activos que se encuentren en un grado de obsolescencia que ameritan remplazo se establecerá un conteo periódico y se solicitará la sustitución de la misma. 		
DINÁMICA	Su saldo es de naturaleza deudora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Costo histórico de propiedad, planta y equipo. • Por el valor de las mejoras u otros cargos capitalizables. • Por el valor determinado mediante el avalúo técnico de equipo recibido. • Por el valor y adquisición de los bienes. • Por las ampliaciones y remodelaciones de los edificios para uso de la misma. • Por el valor de las obras permanentes y mejoras que valoricen la propiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta, retiro o donación del bien. • Por devolución de equipos. • Por el saldo en libros de los bienes enajenados. • Por el valor del bien por destrucción total o parcial ocasionada por un siniestro producido. 	
Referencia: NIC 16 Propiedad, planta y equipo.			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 36

Dinámica de la cuenta depreciación propiedad, planta y equipo**COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO****DEPRECIACIÓN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO**

CÓDIGO:	1020110	
NATURALEZA DE LA CUENTA	Constituye el valor monetario que se le otorga al desgaste o deterioro parcial o total que sufren los activos fijos en el lapso de la vida útil.	
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Para el cálculo de depreciación de propiedad planta y equipo se debe aplicar la norma NIIF para efectuar el registro contable. • El valor de las depreciaciones se registra de manera adecuada de forma que la afectación al valor de los activos fijos depreciables sea la correcta. • El valor de la depreciación anual se considera como reserva para volver a comprar el activo fijo. 	
DINÁMICA	Su saldo es de naturaleza deudora.	
	DÉBITO	CRÉDITO
	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de algún elemento de propiedad, planta y equipo. • Por el valor de la depreciación acumulada del bien dado de baja. • Por los ajustes que se requieran, determinados por la UNORCAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la contabilización de la depreciación de los activos fijos. • Por el valor de la acumulación mensual. • Por los valores adicionales que se requiera, para establecer un control en el equipo.
Referencia: NIC 16 Propiedad, planta y equipo.		
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 37
Dinámica de la cuenta documentos y cuentas por pagar


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR			
CÓDIGO:	20101		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Representan las obligaciones presentes provenientes de las operaciones pasadas, puede ser la adquisición de mercancías, servicios o la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Contrastar la autenticidad del adecuado registro y control de los documentos y cuentas por pagar. • Comprobar que los importes a pagar por todo concepto corresponden a obligaciones contraídas por la entidad. • Verificar los pagos realizados y actualizar los saldos. • Realizar revisiones periódicas de los documentos de respaldo. 		
DINÁMICA	Su saldo es de naturaleza acreedora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos pendientes con instituciones financieras. • Por el valor de los intereses pagados o capitalizados. • Por la cancelación de los valores adeudados. • Por los abonos y cancelaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de obligaciones con instituciones financieras. • Por los valores adeudados o pendientes de pago. • Por el valor de los intereses devengados. • Por el valor de los intereses recibidos o de los bienes comprados. 	
Referencia: NIIF para PYMES Módulo 2 Conceptos y principios generales.			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 38

Dinámica de la cuenta obligaciones con instituciones financieras.



COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS

CÓDIGO:	20102	
NATURALEZA DE LA CUENTA	Comprende el valor de las obligaciones contraídas por la empresa mediante la obtención de recursos provenientes de instituciones financieras o establecimientos de crédito.	
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Las obligaciones financieras deben estar bien avaluadas y se debe comprobar la autenticidad de las mismas. Las obligaciones contraídas deben ser contratadas con entidades autorizadas y pactadas a las tasas de interés del mercado. Evaluar la situación de la empresa con el fin de determinar si está en condición de responder por las obligaciones y contraer otras nuevas. 	
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza acreedora.	
	DÉBITO	CRÉDITO
	<ul style="list-style-type: none"> Por el valor de los pagos parciales o totales aplicable a las obligaciones registradas. Por el valor de las notas de crédito, por abonos o cancelación de obligaciones. Por abono o cancelación de los préstamos recibidos. Por el pago de los cheques girados. 	<ul style="list-style-type: none"> Por el valor de las financiaciones o préstamos recibidos. Por el monto principal del préstamo. Por el valor de las notas de débito recibidas. Por el valor de los depósitos en efectivo. Por el valor de los intereses acreditados.
Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación.		
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 39
Dinámica de la cuenta capital



COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

CAPITAL SOCIAL

CÓDIGO:	301				
NATURALEZA DE LA CUENTA	El capital es el aumento o disminución de la aportación de los socios, el cual comprende el valor total, inicial y posterior. Es decir que son los fondos propios con los que realmente cuenta la organización.				
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Las aportaciones de aumentos de capital deben ser acordadas por la junta de socias. • Los créditos y débitos se registrarán con un informe presentado a las socias. • Los incrementos y disminuciones en el capital deben ser verificados por la directiva trimestralmente. 				
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza acreedora, la cual se compone por el aporte de los socios.				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">DÉBITO</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CRÉDITO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Inversiones para el mejoramiento de la empresa. • Por montos retirados de capital. • Mediante el proceso de liquidación de la organización. • Por la pérdida del capital. • Por la disminución del valor del capital por parte de los accionistas. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementos de capital por parte de socios. • Por el valor del capital autorizado al momento de constitución. • Por aportes iniciales y posteriores de capital autorizado. </td> </tr> </tbody> </table>	DÉBITO	CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones para el mejoramiento de la empresa. • Por montos retirados de capital. • Mediante el proceso de liquidación de la organización. • Por la pérdida del capital. • Por la disminución del valor del capital por parte de los accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementos de capital por parte de socios. • Por el valor del capital autorizado al momento de constitución. • Por aportes iniciales y posteriores de capital autorizado.
DÉBITO	CRÉDITO				
<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones para el mejoramiento de la empresa. • Por montos retirados de capital. • Mediante el proceso de liquidación de la organización. • Por la pérdida del capital. • Por la disminución del valor del capital por parte de los accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementos de capital por parte de socios. • Por el valor del capital autorizado al momento de constitución. • Por aportes iniciales y posteriores de capital autorizado. 				
Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación.					
Fecha de elaboración:	Elaborado por: Autorizado por:				

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 40

Dinámica de la cuenta resultados acumulados


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
RESULTADOS ACUMULADOS			
CÓDIGO:	302		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Es el valor de los resultados acumulados cuyo destino no se ha definido o las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Los ajustes a las utilidades / pérdidas del ejercicio se registrará de forma correcta y pertinente. • Las utilidades acumuladas serán destinadas a la inversión de propiedad, planta y equipo. • Tomar acciones correctivas para cubrir las pérdidas del ejercicio. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza acreedora con excepción de las pérdidas acumuladas del ejercicio.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas al cierre del ejercicio económico. • Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores. • Por la distribución de resultados del ejercicio anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • El valor acumulado como resultado de ejercicios anteriores. • El valor líquido como resultado del presente ejercicio. • Cuando se traspasa el superávit del ejercicio anterior. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 41

Dinámica de la cuenta ingresos actividades ordinarias


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS			
CÓDIGO:	401		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Surge en la realización o curso de las actividades comunes de la entidad ya sea en las ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías y se encarga de establecer el tratamiento contable que surge de las transacciones y otros eventos.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Las funciones de créditos, cobros, facturación y contabilización serán segregadas. • Los registros de ingresos se elaborará de manera periódica. • Las conciliaciones se realizarán de forma periódica. • Los vencimientos y cobranzas se van a evaluar constantemente, principalmente en base a la información de la ambigüedad de los saldos. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza acreedora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los ingresos en ventas. • Por el valor de los ingresos en comisiones. • Por el valor de los ingresos en intereses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los dividendos y regalías. 	
Referencia: NIC 18 Ingresos de actividades ordinarias.			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 42

Dinámica de la cuenta gastos administrativos


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
GASTOS ADMINISTRACIÓN			
CÓDIGO:	501		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Los gastos administrativos son los que se originan de las actividades de la empresa.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Los gastos deberán estar autorizados por la Presidenta. • Se verificará que los gastos estén justificados con documentos autorizados. • Se comprobará que todos los gastos sean registrados. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora.		
DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por los gastos devengados y pagados de arriendos. • Por los gastos devengados y pagados de depreciaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de cuentas. • Cierre del ejercicio económico. 	
Referencia: Superintendencia de compañías instructivo: Formulario de presentación del juego completo de estados financieros individuales bajo NIIF			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 43

Dinámica de la cuenta servicios generales


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
SERVICIOS GENERALES			
CÓDIGO:	50101		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Los servicios generales representan todos los gastos que se incurren dentro del giro normal de las actividades de la organización como agua, luz eléctrica, teléfono e internet.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevará registro de cada uno de los gastos en mayores auxiliares de manera que el control sea veraz. • Las cuentas se cerrarán al final de cada periodo contable para conocer y determinar el resultado económico. • Se emitirá comprobantes de egreso para el pago de servicios básicos, al que se adjuntará la respectiva factura. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios básicos. • Pago de internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio. 	
Referencia: Superintendencia de compañías instructivo: Formulario de presentación del juego completo de estados financieros individuales bajo NIIF			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Tabla 44

Dinámica de la cuenta gastos suministros de oficina



 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
GASTOS SUMINISTROS DE OFICINA	
CÓDIGO:	50102
NATURALEZA DE LA CUENTA	Son los gastos que la organización incurre, los cuales constan de materiales y accesorios necesarios para el desarrollo de las actividades de las socias.
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevará registro de cada uno de los gastos en mayores auxiliares de manera que el control sea veraz. • Todos los documentos de respaldo de los gastos serán archivados de forma que exista un respaldo efectivo.
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora.
	DÉBITO
	CRÉDITO
	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos de suministros de oficina. • Por cierre del ejercicio.
Referencia: Superintendencia de compañías instructivo: Formulario de presentación del juego completo de estados financieros individuales bajo NIIF	
Fecha de elaboración:	Elaborado por: Autorizado por:
Elaborado por: Las Autoras	

Tabla 45

Dinámica de la cuenta gastos ventas

		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO	
GASTOS VENTAS			
CÓDIGO:	502		
NATURALEZA DE LA CUENTA	Comprende los egresos de capital o efectivo, el cual se genera por la venta de un activo.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • La Secretaria de economía debe registrar oportunamente los gastos de venta y mantener actualizados los datos. • La Presidenta debe establecer el lineamiento de control, que evite gastos excesivos e innecesarios. • La Vicepresidenta debe vigilar que los gastos estén aprobados y autorizados por la Presidenta y comprobar que correspondan a los períodos en que se generen. 		
DINÁMICA	El saldo es de naturaleza deudora.		
	DÉBITO	CRÉDITO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos o desembolsos que se genera. • Por el valor devengado del transporte, publicidad y propaganda. • Por el pago de los servicios recibidos. • Por errores en facturación. • Por gastos devengados y pagados, mismos que pueden incluir conceptos como comisiones y viáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de productos. • Ajustes • Por el cierre del ejercicio económico. 	
Referencia: NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.			
Fecha de elaboración:	Elaborado por:	Autorizado por:	
Elaborado por: Las Autoras			

Art. 5. - Proceso contable

Un proceso contable es una secuencia lógica de las transacciones de una empresa, las cuales brindan información financiera para la toma de decisiones.

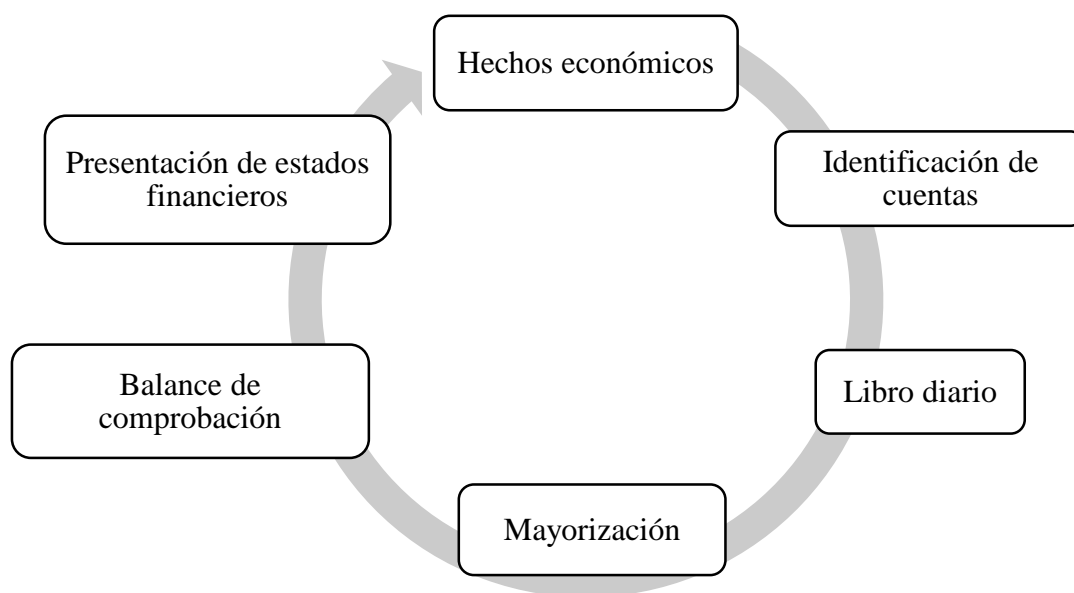


Figura 6. Proceso Contable
Elaborado por: Las Autoras

- **Hechos económicos**

Los hechos contables en el comité de mujeres Sisa Pogyo surgen en el momento en que se otorga un crédito, por la comercialización de los diferentes platos típicos en las ferias gastronómicas y las cuentas por cobrar de la cartera vencida.

- **Identificación de cuentas**


Identificación de cuentas intervinientes en la transacción, las cuales deberán ser verificadas en el plan de cuentas e interpretadas en el libro diario.

- **Libro diario**

En el libro diario se registran las actividades económicas que se realizan en la organización, cada registro se denomina asiento contable y se debe seguir siempre un orden cronológico. Se registrará al menos dos apuntes, una en el debe y otra en el haber del asiento. El libro diario se procederá a llenar de la siguiente manera:

- **Fecha.-** Es el año, mes y día del registro contable.
- **Código.-** El código de la cuenta afectada, presentado en el plan de cuentas.
- **Folio N°.-** Es el número consecutivo que tiene cada hoja del libro diario.
- **Número de asiento.-** Es el número de registro que se le asigna a las anotaciones.
- **Detalle.-** El nombre de la cuenta y la explicación del registro que se está generando.
- **Debe.-** Registra las transacciones que la empresa recibe o ingresa.
- **Haber.-** Registra las transacciones que la empresa entrega o sale.

Tabla 46
Libro diario


		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO LIBRO DIARIO		
<i>Folio N°</i> <input type="text"/>				
<i>FECHA</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>DETALLE</i>	<i>DEBE</i>	<i>HABER</i>
TOTAL				

Elaborado por: Las Autoras

- **Mayorización**

En la mayorización se registran los movimientos que se realizan en cada cuenta, dando a conocer las entradas y salidas realizadas en cada cuenta contable. Mayorizar es trasladar de forma clasificada los valores que se encuentran en el libro diario, de tal manera que si hay un valor en el debe, irá al libro mayor en el mismo lado, así mismo las cuentas del haber. A cada cuenta que utilizamos en el libro diario se le asignará una tarjeta, la cual contendrá la cuenta, el código, detalle, debe, haber y saldo.

Tabla 47
Libro mayor


			
COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO LIBRO MAYOR			
<i>Código</i>		<i>Cuenta</i>	
<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>DEBE</i>	<i>HABER</i>
SALDO			

Elaborado por: Las Autoras

- **Balance de comprobación**

Se registrarán las cuentas contables que se manejan en el comité de mujeres con los saldos finales de las cuentas del libro mayor, para de esta manera conocer los deudores y acreedores de cada una de las cuentas y verificar el adecuado registro. El balance de comprobación permite verificar la posibilidad de que se haya cometido errores matemáticos al momento de calcular los saldos de las cuentas.

Tabla 48
Balance de comprobación

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO DEL ____AL__ DEL AÑO ____						
N°	CÓDIGO	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
TOTAL						

Elaborado por: Las Autoras

- **Asientos de cierre**

Terminado el período contable se procede a cerrar las cuentas para determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

- **Presentación de estados financieros**

Son informes que expresan la situación financiera de la empresa en un determinado tiempo contable, es la agrupación de la información financiera en estados financieros como: estado de situación inicial y estado de resultados.

- Estado de situación financiera**

Es un documento contable donde se presenta la situación financiera de la empresa en una fecha determinada, permitiendo realizar un análisis comparativo donde se incluirá el activo, el pasivo y el capital de la empresa, este estado es desarrollado con el fin de conocer los recursos que posee la entidad, las deudas que mantiene y la evolución del patrimonio.

Tabla 49
Estado de situación financiera



COMITÉ DE MUJERES "SISA POGYO"
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL
Al 31 de Mayo del 2019

31/05/2019

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Caja	XXX
Bancos	XXX
Documentos y cuentas por cobrar	XXX
Provisión de cuentas incobrables	XXX

ACTIVO NO CORRIENTE

Propiedades, planta y equipo	XXX
Terreno	XXX
Edificio	XXX
Muebles y enseres	XXX
Equipos de oficina	XXX
Equipos de computación	XXX

TOTAL ACTIVOS

XXX

PASIVOS

PASIVO CORRIENTE

Documentos y cuentas por pagar	XXX
Obligaciones con instituciones financieras	XXX
TOTAL PASIVOS	XXX

PATRIMONIO

Capital	XXX
Resultados acumulados	XXX
TOTAL PATRIMONIO	XXX

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

XXX

Presidenta

Secretaria de economía

b) Estado de resultados

En el siguiente estado se detalla los ingresos generados por la empresa y los gastos en lo que se incurrió en actividades, con el fin de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio contable.

Tabla 50
Estado de resultados



ESTADO DE RESULTADOS COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO Al 31 de mayo del 2019

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		XXX
Ingresos por servicios prestados	XXX	
Ingresos por intereses	XXX	
GASTOS		XXX
Gastos administración	XXX	
Servicios generales	XXX	
Gastos suministros oficina	XXX	
Gastos ventas	XXX	
Resultados acumulados		<u>XXX</u>

Presidenta

Secretaria de economía

Elaborado por: Las Autoras

3.4. Información y comunicación

Este componente es importante debido a que nos permitirá mantener una adecuada conexión con el equipo de trabajo, además ayudará a manejar las herramientas necesarias que mantengan segura la información que se maneja y utiliza en la organización.

3.4.1. Plan de comunicación

El plan de comunicación propuesto ayudará al buen manejo de la información para que sea confiable y segura, además será una guía que la entidad debe aplicar para mejorar la comunicación incluyendo a todas las integrantes del comité.



PLAN DE COMUNICACIÓN DEL COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

El plan de comunicación es un instrumento muy útil en toda entidad, tiene como objetivo guiar al comité mediante estrategias de comunicación, que ayudan a conseguir una imagen apropiada a través de la implementación de herramientas y recursos necesarios permitiendo brindar a los miembros de la organización un entendimiento apropiado de los asuntos e información de la entidad, con mayor confiabilidad y seguridad. La información debe fluir en ambas direcciones puesto que los miembros de la entidad tienen mucho que aportar para el crecimiento de la misma.

Art. 1.- Objetivo general

Diseñar estrategias de comunicación para mejorar la interrelación entre las socias del Comité de Mujeres Sisa Pogyo, con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

Art. 2.- Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación y participación del equipo de trabajo.
- Manejar instrumentos de comunicación habituales y alternativos, con eficiencia y eficacia.
- Evitar malos entendidos o conflictos en la organización.

- Alcanzar la sensibilización y socialización de la información.

Art. 3.- Dirección del plan

Este contenido se direcciona a todos los partícipes de la organización mediante esto se pretende fomentar una apropiada comunicación sin ningún tipo de distorsión en la información, para mejorar el desempeño de cada una de las integrantes, formado personas eficientes y eficaces que ayuden a mantener un mejor trabajo en equipo y brindar un servicio correcto a los clientes.

Art. 4.- Políticas del plan de comunicación

- El plan de comunicación tendrá vigencia de 1 año.
- La Presidenta se encargará de realizar actualizaciones anuales, adaptadas a los cambios y desarrollo de la organización.
- El plan de comunicación será cumplido a cabalidad por todas las socias.
- El plan de capacitación será presentado y socializado por la Presidenta del comité de Mujeres Sisa Pogyo hacia las socias.
- El plan de comunicación fomentará el orden de las acciones y mensajes en la entidad.
- La Secretaria de comunicación debe guiar y orientar los debates y reuniones de manera constructiva y adecuada.
- La Secretaria de comunicación debe realizar las respectivas notificaciones y convocatorias a reuniones o cualquier tipo de actividad.

Art. 5.- Canales de comunicación interna

Para conservar una adecuada comunicación dentro de la organización, es importante elegir los canales apropiados, a través de los distintos medios que se pueden utilizar ya sean formales para transmitir información oficial como órdenes, memorandos o convocatorias, e informales que son las conversaciones orales o por dispositivos tecnológicos.

Tabla 51

Canal de comunicación interna para el Comité de Mujeres Sisa Pogyo

Actividades de la Comunicación	Canal de Comunicación	Online	Escrita	Oral	Informal	Formal	Propósito
Acuerdos, planes informativos, notificaciones, sanciones e instrucciones	Formatos diseñados para la entrega		X			X	Mantener respaldos evidencia y el mejor entendimiento de la información
Información y asuntos necesarios con respecto a la organización.	Teléfono o Celular			X	X		Efectividad al enviar la información en caso de encontrarse ausente en la organización comunicarse inmediatamente.
Información laboral que sea breve o individual para ser compartida y no se necesite presentar por escrito para motivar y compartir ideas con los integrantes.	Redes Sociales	X			X	X	Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores de la organización.
Información general ya sea consultas o adquisición de conocimiento de alguna situación o alguna necesidad laboral.	Páginas Webs	X					Obtener información que ayude a los conocimientos.
Reuniones para hablar sobre los sucesos y acciones que se deben tomar en la organización.	Reuniones de trabajo			X	X	X	Evitar la distorsión de información

Elaborado por: Las Autoras

A continuación se presenta un formato de acta de reuniones el cual servirá de apoyo a la directiva del comité de Mujeres para convocar a todas las socias a las sesiones indicando el día, la hora, el lugar y el motivo, además se muestra un formato de solicitud de petición para actividades a la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas del Cantón Cotacachi.

Cotacachi, de del 20.....

Acta de reuniones (Ejemplo)

Dirección: Comunidad Quitugo cerca de la capilla

Numero: 0980412063

Propósito: reunión con las socias del comité de Mujeres Sisa Pogyo.

Apreciados miembros del Comité de mujeres Sisa Pogyo reciban un cordial saludo de parte de la Sra. Rosa Ramos Presidenta de la organización. La presente acta es para convocarles a una reunión el día....., para socializar.....

Con el fin de fomentar el desarrollo y progreso de la organización, se solicita puntualidad y el acercamiento obligatorio para todos los partícipes de la misma.

Sin más que decir, gracias por la atención.

Atentamente

Presidenta

Sra. Rosa Ramos

Cotacachi-Imbabura

Cotacachi, de del 20.....

Dirección: Comunidad Quitugo cerca de la capilla

Numero:

Solicitud de petición para actividades (Ejemplo)

Sra.....

Presidenta

Comité Central de Mujeres de la UNORCAC

Reciba usted un cordial Saludo de parte de las integrantes del Comité de Mujeres Sisa Pogyo.

Hacemos presente esta petición solicitando el permiso de establecer las respectivas exhibiciones de nuestras actividades, la cual consiste en.....que se realizará en....., el....., y que iniciara en el horario de hasta las, en caso de establecer algún cambio o aceptación comunicarse al siguiente correo electrónico..... esperamos su pronta respuesta.

Gracias por la atención un buen día.

Atentamente

 Presidenta

Sra. Rosa Ramos

3.5. Seguimiento y monitoreo

Es importante realizar los seguimientos y monitoreos que ayuden al cumplimiento de las funciones y actividades que se realizan en la organización evitando pérdidas de los recursos y aprovechando al máximo el tiempo impartido en cada una de ellas.

3.5.1. Plan de Seguimiento

Es un proceso mediante el cual se evaluará el grado de cumplimiento de los objetivos, además de los problemas y las posibles desviaciones que impidan la consecución de las metas propuestas. Un plan de seguimiento permite la aplicación de medidas correctivas con el fin de minimizar o eliminar los errores detectados en las tareas que se realiza.

Esta tabla propuesta identificará las actividades que deben ser supervisadas, el responsable, la frecuencia y el indicador, donde se mantendrá al tanto el cumplimiento de cada una de las acciones, cabe mencionar que el responsable deberá elaborar un informe mensual que indique los aspectos necesarios del seguimiento desarrollado.

Para poder comprobar el grado de cumplimiento de las actividades realizadas en el plan de seguimiento y evaluación, cada acción o tarea debe estar asociada con el indicador propuesto para medirlos regularmente tomando en cuenta que la mayoría de los indicadores se pueden cuantificar y de esta manera obtener información veraz y actualizada sobre el rumbo de la organización.

Tabla 52
Plan de seguimiento

Actividades	Responsables	Frecuencia	Indicadores
Verificar los saldos de activos mediante la realización de arqueo de caja.	Presidenta y Secretaria de economía	Mensual	Porcentaje eficiente de arqueo de caja
Verificación de garantías de pago de cada uno de los clientes de la organización.	Presidenta y Secretaria de economía	Mensual	Porcentaje de garantías presentadas
Verificar el cumplimiento de la gestión de cobranzas a socias y clientes.	Presidenta y Secretaria de economía	Mensual	Porcentaje de cartera cobrada
Identificar la cartera vencida	Secretaria de economía	Mensual	Porcentaje de cartera vencida
Determinar el crecimiento de la cartera de crédito	Secretaria de economía	Mensual	Porcentaje de crecimiento de cartera
Confirmar el cumplimiento de las políticas crediticias	Presidenta	Mensual	Porcentaje de cumplimiento de políticas crediticias
Verificar el cobro justo de los intereses	Presidenta	Mensual	Porcentaje de cobros justos de interés
Realizar un control de la recepción de solicitudes, firmas en los pagarés	Presidenta	Mensual	Nº de solicitudes recibidas, Nº de pagarés entregados

Elaborado por: Las Autoras

CAPÍTULO IV

VALIDACIÓN

4.1. Introducción

El presente trabajo se encuentra dirigido al Comité de Mujeres Sisa Pogyo ubicado en la comunidad de Quitugo del Cantón Cotacachi, donde es importante considerar la respectiva validez del estudio, investigación y diseño para este proyecto desarrollado. Es esencial considerar la validación antes de ponerlo en práctica, evitando riesgos de producir una hipótesis o supuestos, evitando así el fracaso al no cumplir con las expectativas propuestas.

Es necesario desarrollar y presentar la validación, con el propósito de dar a conocer la situación u opinión de los beneficiarios, para realizar la evaluación de aplicabilidad en la organización. Lo que examina este procedimiento es conocer si los componentes desarrollados ofrecen a la entidad una guía necesaria e importante para el crecimiento presente y futuro, tomando en cuenta que los cambios establecidos no afecten el equilibrio, bienestar, solvencia y seguridad humana del comité.

Con el presente sistema de control interno para el Comité de Mujeres Sisa Pogyo se procura proyectar, intentar y mejorar el control interno de forma que ayude a enfrentar sucesos o eventos que puedan producirse en el cumplimiento de objetivos debido a que siempre existen riesgos que pueden disminuir el nivel de funcionamiento de la organización, las integrantes continúan luchando por incentivar e impulsar el crecimiento continuo de la misma, de tal forma que mediante este trabajo desarrollado puedan ejercer cambios oportunos para la buena toma de decisiones y el manejo correcto de las actividades y funciones ayudando a cumplir el propósito de ser reconocidas a nivel cantonal.

4.2. Método de verificación

Por medio de la aplicación del método desarrollado se pretende y procura validar la ejecución práctica de la propuesta, buscando mitigar los puntos débiles que se han encontrado mediante el análisis y la investigación realizada dentro de la organización, las herramientas o instrumentos a utilizar se mantendrán expuestos en la propuesta, por medio del análisis FODA se ha identificado la problemática encontrándose así el resumen respectivo de la misma.

Para cumplir y lograr con lo investigado se ha desarrollado la siguiente matriz de validación, la cual muestra e identifica de manera clara los puntos a validar, con su respectiva puntuación e interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 53

Formato matriz de validación

Matriz de Validación Comité de Mujeres Sisa Pogyo							
N°	Variable	Indicador	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada Aplicable	Observaciones o argumentos
1	Ambiente de control	Filosofía empresarial					
2		Código de ética					
3		Estructura organizacional					
4		Manual de funciones					
5		Plan de capacitación					
6	Evaluación de riesgos	Matriz de riesgos					
7		Plan de mitigación de riesgos					
8	Actividades de control	Manual de créditos y cobranzas					
9		Manual contable					
10	Información y comunicación	Plan de comunicación					
11	Seguimiento y monitoreo	Plan de seguimiento					
TOTAL							

Elaborado por: Las Autoras

4.2.1. Factores a validar

Ambiente de control

- Filosofía empresarial

- Código de ética
- Estructura organizacional
- Manual de funciones
- Plan de capacitación

Evaluación de riesgos

- Matriz de riesgos
- Plan de mitigación de riesgos

Actividades de control

- Manual de créditos y cobranzas
- Manual contable

Información y comunicación

- Plan de comunicación

Seguimiento y monitoreo

- Plan de seguimiento

4.2.2. Método de calificación

Para el presente proceso de validación se propone el siguiente esquema de calificación:

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

4.2.3. Rangos de interpretación

A continuación se presenta los rangos acordes con el propósito de facilitar el entendimiento o comprensión de los resultados de forma clara y concisa, especificando la aplicabilidad o no del proyecto propuesto a la organización.

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

Es importante mencionar que para definir el resultado se deberá aplicar la regla de tres a la suma de las puntuaciones elegidas, que permita dar a conocer el valor y centrarse en los porcentajes expuestos para desarrollar los resultados e interpretación respectiva.

Es decir:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

Dónde:

V = Validación.

CO = Calificación obtenida.

Se adquiere de la suma total del puntaje obtenido en cada parámetro.

CT = Calificación Total.

Se adquiere de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores.

4.3. Estudio estratégico

Teniendo claras las principales debilidades que tiene la organización, cabe señalar lo siguiente:

- Ante la ausencia de una filosofía empresarial definida se propone una guía en donde conste la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad.
- Debido a la carencia de un código de ética se plantea un documento que conste de valores y principios que serán cumplidos por los miembros de la organización.
- La falta de un manual de funciones provoca que no estén definidos los cargos y funciones del personal, por lo que se presenta un modelo de manual que se ajuste al ambiente en que se desenvuelven.
- Ante la ausencia de un manual de créditos y cobranzas se propone un modelo ajustado a la realidad actual, para mejorar el rendimiento de la organización y poder tomar mejores decisiones al momento de otorgar créditos.
- La capacitación al personal es un tema que en toda empresa se lo debe limitar como prioridad, se propone un plan de capacitación con temas referentes a la actividad que realiza.
- Debido al desconocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en la organización se plantea una matriz de riesgos y un plan de mitigación que ayude a establecer las acciones correctivas para la mitigación o disminución de los mismos.
- Ante la ausencia de un sistema contable, se presenta un manual contable el cual consta de formatos para el manejo de bancos y el otorgamiento de créditos.
- La informalidad al momento de establecer contacto con los miembros de la organización provoca distorsión de la información por lo que se propone un plan de comunicación que contiene los recursos para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Es importante proponer un plan de seguimiento que permita verificar el cumplimiento de las actividades propuestas para el beneficio de la misma.

4.4. Descripción del estudio

Durante el desarrollo de la investigación al Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” se pudo evidenciar que en la organización existen ciertas debilidades, por lo consiguiente la propuesta pretende mitigarlas, sin embargo es importante determinar si la aplicación de las acciones planteadas lograrán el objetivo; para esto se propone una matriz de validación que nos permita determinar el hecho de manera concreta y sencilla.

4.4.1. Objetivo del estudio

- Validar el sistema de control interno para el Comité de Mujeres “Sisa Pogyo” de la comunidad de Quitugo, Cantón Cotacachi

4.4.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que intervino en la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz

- Autoras
 - ❖ Yeseña Haro
 - ❖ Gina López

Aprobación de la matriz

- Tutor de tesis: Ing. Paúl Toro.

4.5. Resultados

Tabla 54
Resultados matriz de validación

Matriz de Validación Comité de Mujeres Sisa Pogyo							
N°	Variable	Indicador	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada Aplicable	Observaciones o argumentos
1	Ambiente de control	Filosofía empresarial	3				
2		Código de ética	3				
3		Estructura organizacional	3				
4		Manual de funciones	3				
5		Plan de capacitación			2		
6	Evaluación de riesgos	Matriz de riesgos	3				
7		Plan de mitigación de riesgos	3				
8	Actividades de control	Manual de créditos y cobranzas	3				
9		Manual contable	3				
10	Información y comunicación	Plan de comunicación	3				
11	Seguimiento y monitoreo	Plan de seguimiento	3				
TOTAL			30	2	0		

Elaborado por: Las Autoras

- **Calificación total**

Total indicadores: 11

Calificación más alta: 3

Calificación total: = TI x CA

$$= 11 * 3$$

$$= 33$$

- **Calificación obtenida**

Tabla 55
Calificación obtenida de la matriz de validación

MUY APLICABLE	30
APLICABLE	2
POCO APLICABLE	0
NADA APLICABLE	0
TOTAL	32

Elaborado por: Las Autoras

4.6. Evaluación

Mediante la matriz de validación se ha establecido la calificación, concisa en la siguiente fórmula, se aprecia que:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{32}{33} \times 100$$

$$V = 97\% \quad \text{MUY} \\ \text{APLICABLE}$$

Rangos de validación

Muy aplicable = 100% - 68%

Aplicable = 67% - 34%

Poco aplicable = 33% - 0%

El sistema de control interno propuesto para el Comité de mujeres Sisa Pogyo de la Comunidad de Quitugo del Cantón Cotacachi es muy aplicable, de acuerdo al porcentaje obtenido en los rangos de validación señalados anteriormente en el presente documento, de esta forma se pudo comprobar el grado de aceptación en el trabajo propuesto.

Además permite a la organización mejorar la eficiencia y eficacia en las funciones o actividades que se realizan, con el fin de prevenir y mitigar los riesgos que puedan afectar a la entidad, de esta forma resguardar los activos y recursos económicos garantizando una gestión adecuada aumentando la confiabilidad y oportunidades de la misma, cumpliendo así con todos los componentes del COSO III y garantizando el progreso continuo.

CONCLUSIONES

- Realizado el diagnóstico situacional de la organización, en donde se aplicó las diferentes técnicas de investigación como la entrevista, checklist, observación directa, focus group, información documental y cuestionario; se determinó mediante la matriz de relación diagnóstica la situación de cada uno de los componentes de COSO III, los cuales brindaron información para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) permitiéndonos llegar a concluir el problema.
- El marco teórico proporcionó las bases teóricas y científicas, las cuales se tomaron en cuenta para el desarrollo de la propuesta, permitiendo sustentar y conocer que dice la teoría y ciencia respecto a la investigación, con el fin de tener un respaldo conceptual y ser un pilar o soporte fundamental en la elaboración del tema a tratar.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se consideró necesario presentar una propuesta de mejoramiento en el área administrativa y operativa con el fin de corregir las falencias existentes y atender las necesidades de la organización a través del planteamiento de procesos administrativos sintetizados, fáciles de entender y aplicar, obteniendo así un sistema de control interno adecuado y aceptable.
- Se realizó un proceso de validación de la propuesta, para determinar el grado de aceptación y aplicabilidad del presente documento en la organización, a través de calificaciones las cuales demuestran que el documento es aplicable, considerándose así un proyecto que fomentará el crecimiento y desarrollo de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Organización Comité de Mujeres Sisa Pogy implemente la presente propuesta con el fin de mejorar los procesos administrativos, operativos y de gestión de créditos, para eliminar las debilidades y amenazas que afectan a la institución, lo cual debe mantener una exigencia en cada área de trabajo mediante el análisis, evaluación e informes que muestren suficiente información para una correcta toma de decisiones que mejore el funcionamiento de la entidad.
- Se recomienda fomentar el trabajo mediante la actualización de las bases teóricas y científicas, además colocar y aumentar información verídica, reseñada, ordenada y con las citas de los expertos que han realizado el escrito o trabajo de los temas buscados, con el fin de que la directiva y socias de la entidad adquieran más conocimientos y de esta forma den uso de las herramientas necesarias para el manejo administrativo, financiero y operativo.
- El Comité de Mujeres debe aplicar los procesos administrativos y operativos ajustándose a las tasas de interés que legalmente se encuentran fijadas por la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas del Cantón Cotacachi (UNORCAC), para el otorgamiento de créditos mediante un buen sistema de comunicación que ayude a obtener una información oportuna y de esta forma corregir las falencias existentes en la organización.
- La directiva de la Organización debe socializar e implementar el sistema de control interno, manteniendo un monitoreo que evalúe la calidad de las actividades que ejerza cada integrante y mantener un seguimiento permanente, en el cual se identifique el cumplimiento de los procedimientos y determine si se está operando de la forma esperada para evitar así la pérdida de los recursos con el fin de fomentar el desarrollo y crecimiento de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alard Josemaría, J., & Monfort de Beyoda, A. (2018). Plan de comunicacion on y off en la práctica. Madrid: ESIC Editorial.
- Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestion: de la teoria a la practica empresarial en Cuba. Scielo, 1-28.
- Asanza, M. I., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 1-15.
- Bermúdez, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. Revista de las Sedes Regionales, 1-26.
- Betancur, G. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. CES Psicología, 1-14.
- Bordas Martínez, J., Bordas Martínez, M. J., & Crespo Garcés, M. (2015). Técnicas de investigación social aplicadas al análisis de los problemas sociales. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de Control Interno. Importancia de su funcionamiento en las empresas. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-13.
- Camarena, J. L. (2016). LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA: EL MODELO ORGANIZACIONAL CONTEMPORANEO. Oikos Polis, Revista Latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales, 135-174.
- Delgado, M. (2018). PROCEDIMIENTO METODOLOGICO PARA DISEÑAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE POR PROCESOS EN UNIVERSIDADES CUBANAS . La Habana: Editorial Universitaria.

- Estupiñán, R. (2015). *Administración de Riesgos ERM y la Auditoría Interna*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes. Analisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Fàbregues Feijóo, S., Meneses Naranjo, J., & Rodríguez Gómez, D. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Catalunya: Editorial UOC.
- Frett, N. (2015, Abril 28). Principales cambios en los 5 componentes de COSO III. Retrieved from Principales cambios en los 5 componentes de COSO III: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>
- Gallardo, E., Cruz, A., & Fajardo, J. (2015). *¿COMO DISEÑAR UNA ORGANIZACION?* Barcelona: Editorial UOC.
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PUBLICO*. DIALNET.
- García Zambrano, X., Galarza Morales, C., & Grijalva Guerrero, G. (2019). "LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CASO EMPRESA "MULTILLANTA RAMÍREZ". *Revista de Investigación , Formación y Desarrollo: generando productividad institucional.*, 103-104.
- González, R. (2015). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Qualpro Consulting S.C., 15-19.
- Guzmán, Á., & Burgos, J. (2016). *La estructura organizacional un componenete basico en la evaluación del control interno de las pymes de la provincia del Oro - República del Ecuador*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, 1-16.

- Hortiguela, D., Gonzales, G., & Hernando, A. (2017). Valoración del Investigador sobre los códigos éticos en el ámbito científico. Scielo, 38-50.
- Lablanca, I. D. (2015). Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales. España: Ministerio de Educación de España.
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Lolana, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. Dialnet, 64-73.
- Lagunes, L., Platas, D., Hernandez, J., Reynoso, L., & Garcia, A. (2017). La cultura organizacional analizada a partir la teoría de los sistemas sociales autopoieticos de Niklas Luhmann. Neumann Business Review.
- Mandariaga, J. (2014). Manual practico de auditoria. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Mantilla, S. (2016). Auditoria del Control Interno. Bogota : Ecoediciones.
- Manual de seguimiento y evaluación de resultados. (2015). New York: B - PNUD.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y cobranza. Mexico: Grupo Editoria Patria.
- Morelos, J., & Fontalvo, T. (2014). ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL AMBIENTE EMPRESARIAL. Dialnet, 96-105.
- Navarro, O., López, M., & Pérez, M. (2017). NORMAS DE CONTROL CONTABLE: OPERACIÓN IMPRESCINDIBLE EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL: UN CASO ECUATORIANO. Universidad y Sociedad.
- Ocampo Villegas, M. C. (2014). Comunicación empresarial. Colombia: Editorial UOC.

- Pedraz, A., Zarco, J., Ramasco, M., & Palmar, A. M. (2014). Investigación Cualitativa. Sciencedirect, 45-57.
- Peréz Agorreta, M. J. (2012). Métodos y técnicas de investigación histórica I. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Piñeros, R. (2014). Descripción de la estructura organizacional del área de sostenibilidad del Helm Bank. Pensamiento y Gestión, 66-96.
- Rafael, R. M. (2017). Sistema general de riesgos laborales. Colombia : Universidad del Norte.
- Ramos, C. A. (2017). Manual Contable NIIF. Santiago de Chile: Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Rangel, V. T. (2017). Contabilidad general. México: Editorial Digital UNID.
- Rocío, P. P. (2017). Plan general de contabilidad . Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Sanmiguel, F., Valencia, L., Erazo, W., & Ospina, Y. (2015). Diseño de un Sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A basado en la metodología "COSO". In F. Sanmiguel, L. Valencia, W. Erazo, & Y. Ospina, Diseño de un Sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A basado en la metodología "COSO" (pp. 51-62). Colombia: Colección Académica de Ciencias Estratégicas.
- Santillana, J. (2015). Sistema de Control Interno. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Silva, C., & Chapis, E. (2015). La gestión universitaria en auditoría interna a estados financieros . Universidad y Sociedad, 96-103.
- Solor, A., & Pérez, L. (2015). El Checklist como herramienta para el desarrollo de la seguridad . Scielo, 50-57.

- Soria Ibáñez, M. d. (2017). Control y seguimiento de políticas y marketing. Madrid: CEP, S.L.
- Souto González, M. d., Retamozo Gómez, L. I., & Rojas Pukall, C. A. (2018). Hostelería como alternativa de alojamiento para turistas que visitan Ciudad del Este. FPUNE Scientific, 83.
- Taipe Yáñez, J. F., & Pazmiño, J. F. (2015). Consideración de los factores o fuerzasas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. DIALNET, 166.
- Talaverano, D., & Paima, R. (2018). Caracterizacion del control interno y la gestion de la empresa logistica peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016. Perú: In Crescendo.
- Tamahara, V. R. (2017). Contabilidad General. Mexico: Editorial Digital UNID.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Scielo, 329-332.
- Viñarás, M., Cabezuelo, F., & Herranz de la Casa, J. M. (2015). Filosofía Corporativa y valores de marca como ejes del nuevo paradigma comunicativo. Prisma Social - Revista de Ciencias Sociales, 379-410.
- Vivanco, M. E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Scielo, 247-252.

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista aplicada a la Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo

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

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

10. ¿Qué actividades desempeña como organización?
11. ¿Cuenta la organización con un código de ética?
12. ¿Cuenta con un manual de créditos?
13. ¿Se ha encargado de difundir el manual crediticio con las demás socias?
14. ¿En la organización está definida la estructura organizacional?
15. ¿Cuentan con un manual de funciones?
16. ¿Se han realizado auditorias en la organización?
17. ¿Han recibido capacitaciones organizacionales?
18. ¿La directiva del comité muestra interés por crecer como organización?

Anexo 2 Checklist aplicado a la Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo



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

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Observaciones
1	Tienen identificados los riesgos a los que está expuesta la organización				
2	Se realizan controles:				
	d. Realiza cierres de caja				
	e. Manejo de capital				
3	f. Gestión de cobranzas				
	Los controles que se realizan en la organización son:				
	d. Diarios				
4	e. Semanales				
	f. Mensuales				
5	La organización se rige bajo leyes:				
	c. Estatuto				
6	d. Reglamento interno				
7	Cuentan con un sistema contable				
8	Realizan tablas de amortización				
	Elaboran estados financieros en la organización:				
	e. Estado de situación inicial				
	f. Estado de resultados				
9	g. Estado de flujo de efectivo				
	h. Estado de evolución de Patrimonio neto				

Anexo 3 Ficha de observación aplicado en el Comité de Mujeres Sisa Pogyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

Ficha de observación para el conocimiento de las actividades de control			
Nombre:		Fecha:	
Cargo:			
Temas	Opciones		Observaciones
	Si	No	
Actividades de control en la organización			
Manual de créditos			
Lista de socias y clientes de la organización			
Carpetas individuales para cada socia y cliente			
Carpetas individuales para cada socia y cliente están actualizadas			
Registros formales de los créditos			
Normativa crediticia			
Cobro de intereses basados en la normativa			
Políticas crediticias escritas			

	compartida es confiable?								
9	¿Dan a conocer a las personas externas de los proyectos o ayuda que pueden ofrecer?								
10	¿Existe una gestión adecuada de comunicación dentro y fuera de la organización?								
11	¿Existe una comunicación interna que fomente el crecimiento de la organización?								

Anexo 5 Cuestionario aplicado a la Presidenta del Comité de Mujeres Sisa Pogyo



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

COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO

1. ¿Tiene un encargado específico para realizar las actividades de monitoreo y supervisión?

Si

No

¿Por qué?

2. ¿Se establece un informe de la supervisión que se realiza?

Si

No

3. ¿Verifica adecuadamente el cumplimiento de las actividades planteadas a cada socio?

Si

No

¿Por qué?

4. ¿Establece las respectivas acciones correctivas al encontrar alguna falencia en las actividades?

Si

No

¿Por qué?

5. ¿Exige y fomenta los emprendimientos y actividades crediticias en función a optimizarlo?

Si

No

6. ¿Al momento de establecer algún cambio o actualización de las políticas o procedimientos se comunica de manera oportuna?

Si

No

¿Por qué?

7. ¿Existe algún tipo de evaluación hacia el desempeño para los integrantes de la organización?

Si


No

8. ¿Establece la discusión respectiva con las personas integrantes del comité para socializar las deficiencias o falencias encontradas?


Si

No

Anexo 6 Ficha personal para el otorgamiento de créditos

		COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO		
FICHA PERSONAL				
Datos personales				
Apellido paterno:		Apellido materno:		Nombres:
Fecha de Nacimiento:			N° de identificación	
Provincia:				
Ciudad:				
Barrio/Parroquia:				
Dirección:				
Referencia:				
N° de casa:				
Teléfono:			Celular:	
Estado civil:	Soltero:	Casado:	Viudo:	Conviviente:
REFERENCIA DE TRABAJO				
Nombres:			Apellidos:	
Teléfono:			Celular:	
Dirección:				
REFERENCIA PERSONAL				
Parentesco:				
Nombres:			Apellidos:	
Teléfono:			Celular:	
Dirección:				

Anexo 7 Plan de cuentas del Comité de Mujeres Sisa Pogyo

 COMITÉ DE MUJERES SISA POGYO PLAN DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1	Activo
101	Activo corriente
10101	Caja
10102	Bancos
10103	Documentos y cuentas por cobrar
102	Activo no corriente
10201	Propiedades, planta y equipo
1020101	Terreno
1020102	Edificio
1020103	Muebles y enseres
1020104	Equipos de oficina
1020105	Equipos de computo
1020110	(-)Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo
1020111	Depreciación acumulada edificio
1020112	Depreciación acumulada muebles y enseres
1020113	Depreciación acumulada equipos de oficina
1020114	Depreciación acumulada equipos de computo
2	Pasivos
201	Pasivo corriente
20101	Documentos y cuentas por pagar
20102	Obligaciones con instituciones financieras
2010201	Bancos nacionales
2010202	Corporaciones financieras
3	Patrimonio
301	Capital Social
302	Resultados acumulados
30201	Ganancias acumuladas
30202	(-) Pérdidas acumuladas
4	Ingresos
401	Ingresos de actividades ordinarias
40101	Prestación de servicios
40102	Intereses
5	Gastos
501	Gastos administración
50101	Servicios generales
5010101	Agua
5010102	Luz eléctrica
5010103	Teléfono
5010104	Internet
502	Gastos suministros oficina
50201	Gastos ventas

Anexo 8 Fotografías



Figura 7. Aplicación de técnicas de investigación



Figura 8. Entrevista a la Sra. Presidenta



Figura 9. Revisión de carpetas y documentación de socias y clientes



Figura 10. Análisis de los resultados obtenidos



Figura 11. Socialización del diseño de la propuesta



Figura 12. Exposición de la validación