

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La propuesta de un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA COMERCIAL DE LA MUTUALISTA IMBABURA, inicia con un diagnóstico situacional interno que permitió la identificación del FODA y el problema más significativo que padece la institución como es la grave falencia respecto a la descoordinación existente entre los directivos y los operativos, como también el área comercial trabaja en forma desorganizada por carecer de un manual de procedimientos y control interno que norme y regule sus actividades. Para sustentar la propuesta se contextualizó los términos a utilizar en la investigación mediante bibliografía actualizada. Para el desarrollo de la propuesta se diseñaron cuatro propósitos definidos de la siguiente manera; Propósito uno: Aspectos básicos de la comercialización de productos financieros. Propósito dos: Formalidades y trámites. Propósito tres: Procedimientos diseño y desarrollo de productos. Propósito cuatro: Socialización de la propuesta. La aplicación de los mismos con lleva a que las actuales autoridades encabezados por la gerencia desplieguen un plan operativo que inicia con una campaña de concienciación de todo el personal y con proyección al cliente externo sobre la necesidad de aplicar un manual de procedimientos operativos y de control interno para el área comercial para mejorar la operatividad de la institución en sus servicios y tomar muy en cuenta la atención y servicio al cliente, tendientes a fortalecer la imagen corporativa y lograr la confianza de los clientes. Los impactos que se espera de la implantación de este proyecto están direccionados hacia los aspectos socioeconómico, educativo cultural, empresarial, comercial, ambiental. Para concluir, una serie de recomendaciones que están correlacionadas con las respectivas conclusiones.

## **THE SUMMARIZE EXECUTIVE**

The proposal for a MANUAL OPERATING PROCEDURES AND INTERNAL CONTROL FOR THE COMMERCIAL AREA OF MUTUAL

IMBABURA, begins with a situational analysis which they allowed the identification of SWOT and the most significant problem faced by the institution as is the serious flaw regarding the lack of coordination between management and operations, as well as working in the commercial area is disrupted by lack of a manual of procedures and internal control that regulates and regulate their activities. In support of the proposal was contextualized terms used in research by date bibliography. For the development of the proposal is designed four specific purposes as follows; a Purpose: Understanding the marketing of financial products. Purpose Two: Formalities and procedures. Purpose three: Procedures design and product development. Purpose Four: Socialization of the proposal. Applying the same with the current carried by the management led authorities to deploy an operational plan that begins with an awareness campaign for all staff and external customers projection on the need for a manual of operating procedures and control internal commercial areas to improve operations of the institution in its services and take into account the attention and customer service, aimed at strengthening the corporate image and gain the trust of customers. The expected impacts of the implementation of this project are directed towards socio-economic aspects, cultural educational, business, commercial, environmental. In conclusion, a series of recommendations that are correlated with the respective findings.