



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

**“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO  
PUNGO. DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE  
IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**AUTOR: ANDRADE CÓRDOVA LUIS PATRICIO**

**DIRECTOR: Eco. Luis Cervantes**

**IBARRA, FEBRERO DEL 2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo está elaborado con el propósito de construir el fortalecimiento en la gestión administrativa y contable de Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO. Al realizar la investigación constará de cuatro capítulos: Capítulo uno: se identifica el diagnóstico situacional, donde se conocerá como está la organización en la actualidad; se describirá las fuentes de información así como las técnicas que se utilizarán para la recolección de la información. Posteriormente se contará con un análisis de los datos obtenidos, la determinación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y finalizar con la determinación del problema. Capítulo dos: marco teórico, se citará todos los conceptos teórico y científicos obtenidos de las diferentes fuentes bibliográficas citadas en el texto, que serán el sustento en el cual se base toda la investigación realizada. Capítulo tres: se plantea la propuesta, donde se elaborará el manual administrativo y financiero, es decir, el lugar en el que el estudiante dará su mayor aporte y valor agregado basándose en el área administrativa. El capítulo cuatro se identifica impactos que generarán manual administrativo y financiero en ámbito social, empresarial, académico, económico y organizacional de la empresa y concluir con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## SUMMARY

This work is developed for the purpose of build the strengthening in the administrative and accounting management of Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO. To perform the research will record four chapters. Chapter One: To Identify the situacional analysis where we are going to know how is the organization now; We will describe the sources of information besides the techniques that will be used to collection of the information. Later we counted with the analysis of the data obtained, the determination of the strengths, weaknesses, opportunities, and threats and end with the destetermination of the problem. Chapter two: theoretical framework, will be cited all scientific theoretical concepts obtained from different bibliographic sources cited in the text, that will be the basis in which all the research will be based on. Chapter Three: To raise the proposal, where we will develop the administrative and financial manual, that is, the place where the student will give his greatest contribution and value added basing in the adminitrative process. Chapter Four: To identify the impacts that will generate the administrative and finacial manual in the social sphere, business, academic, economic and organizational of the company and conclude with the conclusions and recomendations of the research.

**AUTORÍA**

Yo, **Luis Patricio Andrade Córdova**, portador de cedula de ciudadanía N° 100370082-8, declaro bajo juramento que el informe final de grado presentado y denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”** como es de mi total autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento expuesto.

Considero que el presente trabajo reúne 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 22 días del mes de Julio del 2014

Atentamente



---

Luis P. Andrade C.

C.C. 100370082-8

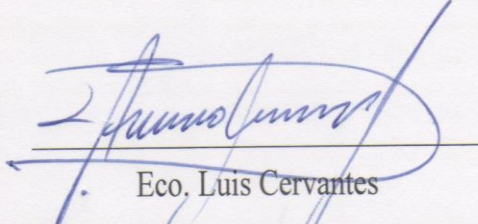
## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por el estudiante **Luis Patricio Andrade Córdova**, egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Escuela de Ingeniería Comercial, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

Considero que el presente trabajo reúne 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 22 días del mes de Julio del 2014

Atentamente

  
Eco. Luis Cervantes  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO





## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Luis Patricio Andrade Córdova** con cedula N°100370082-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniería Comercial, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DIRECCION:	Antonio Ante, San Roque, Santa Rosa
E-MAIL:	luichin89andrade@gmail.com
TELÉFONO MÓVIL:	0999607424 - 0993065707

Luis Patricio Andrade Córdova

C.C. 100370082-8



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinado la necesidad de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejaremos sentado nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información.

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100370082-8
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Andrade Córdova Luis Patricio
<b>DIRECCIÓN:</b>	Antonio Ante, San Roque, Santa Rosa
<b>E-MAIL:</b>	luichin89andrade@gmail.com
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0999607424 - 0993065707

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Manual Administrativo, Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura
<b>AUTOR:</b>	Andrade Córdova Luis Patricio
<b>FECHA:</b>	22 de julio de 2014
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero Comercial
<b>ASESOR/ DIRECTOR:</b>	Eco. Luis Cervantes

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, **Luis Patricio Andrade Córdova** con cédula N° 100370082-8, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, realizo la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIA**

El autor manifiesta que la obra, objeto de la presente autorización es original en su desarrollo, sin violar derechos de autora de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y



saldrá en defensa del a Universidad Técnica del Norte en caso de reclamación por parte de Terceros.

**EL AUTOR:**



Luis Patricio Andrade Córdova

**ACEPTACIÓN:**



Ing. Bethy Chávez

Facultado por resolución de Concejo Universitario.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios por ser quien me dio la fortaleza para seguir adelante día a día, luchando ante toda las barreras que se me ha presentado. A mi querida madre María Esther Córdova Carlozama, a mi hermano Francisco David Andrade Córdova a mis Abuelitos Esther y Francisco que fueron el pilar fundamental de apoyo constante en toda mi vida estudiantil, que gracias a ellos voy a llegar a cumplir una meta, con su apoyo moral y económico, a pesar de las adversidades y de los cuales me siento extensamente orgulloso. A mis docentes que me han apoyado en toda la preparación académica y han inculcado valores éticos que fortalezcan mis conocimientos. A mis amigos personas que siempre estuvieron conmigo cuando he necesitado de sus consejos, A la Universidad Técnica del Norte por darme la oportunidad de formarme como gran profesional, con todo cariño y respeto a todos ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud por darme la oportunidad de realizar mi sueño y guiarme por buen camino.

A las autoridades, personal administrativo en especial a la Ing. Jessica Torres Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, a la Ingeniera Verónica Morocho Contadora General de la mencionada entidad de la ciudad de Otavalo, que con su valiosa orientación y sabios conocimientos supieron guiarme y apoyarme desinteresadamente en el desarrollo de mi proyecto, además con su experiencia y profesionalismo ayudó a la culminación de dicho proyecto investigativo, al personal operativo que me brindaron toda la apertura necesaria para el desarrollo de la investigación.

De igual manera un agradecimiento profundo, especial y sincero al Eco. Luis Cervantes director del proyecto quien me ha orientado y dirigido con sus conocimientos y profesionalismo.

A todas las personas que me brindaron su apoyo y supieron contribuir a mi desarrollo profesional

**Luis Andrade**

## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto está realizado de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Universidad Técnica del Norte y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUYACO PUNGO, misma que está compuesta por los siguientes capítulos, información procesada y analizada con un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión es el siguiente.

El capítulo I, se determina un Diagnóstico Situacional, presentando una reseña histórica de la creación de la Cooperativa, los objetivos generales y específicos, justificación, descripción del tema y alcance del mismo el cual se realizó mediante encuestas y entrevistas al personal administrativo, operativo y socios de la entidad.

El capítulo II, se identifica las bases teóricas científicas, que servirán como sustento al tema de investigación, las cuales permita dar veracidad al estudio, facilitando la elaboración de la propuesta y poder ir adaptándole de acuerdo a las necesidades de la institución.

El capítulo III, seguidamente se da a conocer la propuesta en donde se determinará el manual Administrativo, Financiero que se necesita en la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, que debería aplicarse en base a las necesidades identificadas en el estudio diagnóstico.

El capítulo IV, se determinara el análisis de los impactos que se genere con la aplicación de la propuesta, haciendo referencia en los diferentes campos como son: económico, empresarial, educativo, ambiental, y social.

Para finalizar el último capítulo se determinan las conclusiones y recomendaciones que ha llegado la investigación, además se incluye anexos que permitan explicar y cumplir el alcance del proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIA.....	viii
DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xx
INTRODUCCIÓN .....	xxi
JUSTIFICACIÓN .....	xxii
OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	xxiii
OBJETIVO GENERAL.....	xxiii
OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	xxiii
CAPÍTULO I .....	24
DETERMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
Antecedentes de diagnóstico.....	24
General.....	25
Específicos .....	25
Variables diagnósticas .....	25
Indicadores.....	26
Proceso administrativo.....	26
Recurso humano.....	26



Proceso financiero.....	26
Proceso de control.....	27
Matriz de la relación diagnóstica .....	28
Identificación de la población.....	29
Resultado de las encuestas dirigidas a los empleados. ....	29
Resultado de la entrevista dirigida a la Gerente General .....	40
Resultado de la entrevista dirigida a la Contadora General .....	44
Análisis de la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	47
Cruces estratégicos.....	49
CAPÍTULO II.....	51
MARCO TEÓRICO.....	51
Administración.....	51
Definición de administración.....	51
Importancia de la administración.....	52
El proceso administrativo .....	52
Planificación .....	52
Organización.....	53
Dirección.....	53
Control .....	54
La empresa .....	54
Clasificación de las empresas .....	55
Plan estratégico .....	58
Definición .....	58
Importancia .....	59
Planificación estratégica .....	59
Misión .....	60
Visión.....	60
Valores .....	61
Objetivos.....	61
Estructura organizativa .....	61
Manual de funciones .....	62
Segregación de funciones .....	62
Aspectos contables.....	63
Plan de cuentas.....	63

Registro de cuentas .....	63
Libro diario .....	66
Estados financieros .....	67
Balance general .....	67
Estado de resultados.....	68
Índices financieros .....	68
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>69</b>
<b>PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS .....</b>	<b>69</b>
Introducción .....	69
Objetivos .....	70
General .....	70
Específicos .....	70
Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo .....	70
Misión .....	70
Visión:.....	71
Objetivos .....	71
Políticas.....	71
Valores Institucionales.....	72
Organigrama estructural de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO .....	74
Manual de funciones .....	75
Estructura interna orgánica .....	75
Manual de procesos.....	94
Apertura de cuenta .....	94
Recepción de documentos.....	95
Aprobación.....	96
Desembolso.....	97
Cobranza .....	98
Demanda .....	99
Apertura de depósito a plazo fijo .....	100
Proceso de control.....	101
Objetivo.....	101
Objetivos específicos .....	101
Lavado de activos .....	102
Etapas del lavado de activos .....	102

Responsabilidad OFICIAL DE CUMPLIMIENTO .....	103
Requisitos para ser oficial de cumplimiento:.....	103
Políticas para prevenir e impedir el lavado de dinero.....	104
Manual contable.....	106
Plan de cuentas.....	106
Estados financieros .....	113
Libro diario .....	115
Egresos.....	116
Análisis de los principales indicadores financieros .....	116
CAPÍTULO IV.....	122
IMPÁCTOS .....	122
Matriz de valoración .....	122
Criterios de valoración.....	123
Impacto económico.....	124
Impacto organizacional.....	125
Impacto social .....	126
Impacto general del proyecto.....	127
CONCLUSIONES .....	128
RECOMENDACIONES.....	129
BIBLIOGRAFÍA .....	130
LINKOGRAFÍA .....	132
ANEXOS .....	133
Anexo 1 Formato de encuesta empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO.....	134
ANEXO 2 Formato de entrevistas gerente .....	138
ANEXO 3 Asamblea General de Representantes .....	142
ANEXO 4 Consejo Administrativo .....	146
ANEXO 5 Consejo de Vigilancia .....	148
ANEXO 5 Formulario conozca a mis empleados.....	149
ANEXO 6 Formulario conozca a mi cliente.....	150
ANEXO 7 Formulario de licitud de fondos.....	151
Anexo 8 Nóminas de empleados.....	152
ANEXO 9 Formatos para planificación de trabajo.....	153
ANEXO 10 Acta de aprobación de créditos .....	154

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de la relación diagnóstica .....	28
2. Misión, visión, objetivos, políticas y valores.....	30
3. Conocimiento de organigrama estructural funcional.....	31
4. Conocimiento de las actividades.....	32
5. Capacitaciones y formación de nuevos conocimientos .....	33
6. Tiempo de una capacitación.....	34
7. Tipos de capacitaciones .....	35
8. Instruirse nuevas actividades .....	36
9. Sugerencias para mejorar procesos de servicio .....	37
10. Remuneraciones.....	38
11. Qué le llamo la atención para trabaja.....	39
12. Análisis de la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	47
13. Cruces estratégicos.....	49
14. Gerente general .....	76
15. Auditor interno.....	78
16. Oficial de Cumplimiento.....	80
17. Contador general.....	82
18. Asistente operativo.....	84
19. Cajero.....	86
20. Colocación .....	87
21. Asesor de créditos .....	89
22. Captaciones .....	91
23. Cobranzas.....	92
24. Sistema.....	93
25. Plan de cuentas.....	107
26. Balance general.....	113
27. Balance general estado de pérdidas y ganancias .....	114
28. Libro diario .....	115
29. Egresos.....	116
30. Indicadores de rentabilidad.....	117
31. Estructura de calidad de activos.....	118

32. Liquidez .....	118
33. De eficiencia administrativa .....	119
34. Morosidad. ....	120
35. Intermediación financiera. ....	120
36. Vulnerabilidad del patrimonio .....	121
37. Matriz de valoración .....	122
38. Criterios de valoración .....	123
39. Impacto económico .....	124
40. Impacto organizacional .....	125
41. Impacto social .....	126
42. Impacto general del proyecto.....	127

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Misión, visión, objetivos, políticas y valores.....	30
2. Conocimiento de organigrama estructural funcional.....	31
3. Conocimiento de las actividades.....	32
4. Capacitaciones y formación de nuevos conocimientos .....	33
5. Tiempo de una capacitación.....	34
6. Tipos de capacitaciones .....	35
7. Instruirse nuevas actividades .....	36
8. Sugerencias para mejorar procesos de servicio .....	37
9. Remuneraciones.....	38
10. Qué le llamo la atención para trabajar .....	39
11. Organigrama estructural de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO .....	74
12. Apertura de cuenta .....	94
13. Recepción de documentos.....	95
14. Aprobación.....	96
15. Desembolso.....	97
16. Cobranza .....	98
17. Demanda .....	99
18. Apertura de depósito a plazo fijo .....	100



## INTRODUCCIÓN

Al desarrollarse el presente trabajo de grado, se presentó un anteproyecto el cual cita el contenido teórico y científico que contendrá el informe final, mismo que es aprobado por las autoridades de la carrera de Ingeniería Comercial y de la facultad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “HUAYCO PUNGO”, es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos en su mercado de influencia, satisfaciendo de esta manera las demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanal, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo de la comunidad rural de la ciudad Otavalo y sus agencias ubicadas en el canto Urcuquí y la parroquia de Julio Andrade cantón Tulcán, provincia del Carchi

La cooperativa HUAYCO PUNGO basada en los principios básicos de cooperación, solidaridad, responsabilidad social mantiene una participación activa con la comunidad siendo además un aporte significativo en las actividades de beneficio social, deportivo y cultural.

De igual forma el presente manual administrativo y financiero, implementara las funciones de cada área de trabajo y procesos y medidas de control, asegurando un mejor desempeño por parte de los empleados y logrará dar una nueva perspectiva para los proyectos que se gestión administrativa y financiera de la Cooperativa.

## JUSTIFICACIÓN

Hoy en día es importante que las instituciones del sector Financieros Económico Popular, cuenten con una estructura organizacional, administrativa y contable para una mejor competitividad y permanencia en el mercado, la propuesta planteada es realizar el Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, bajo los conceptos de administración modernos enfocados en una estructura organizacional y funcional, además de proyectar un control de calidad de ingreso de socios que prevenga actividades inusuales o de lavado de activos, de acuerdo a los requerimientos de los demandantes.

El desarrollo del manual administrativo y financiero, así como de su aplicación, resultaran como beneficiarios directos todas las personas que integren la institución financiera, y como beneficiarios indirectos serán los clientes o socios.

Además es necesario aclarar que dicha información contendrá datos veraces, confiables y reales, mismos que le permitirán tomar decisiones adecuadas para el crecimiento de la rentabilidad de la entidad y buen manejo de la empresa.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un Manual Administrativo Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, de la Ciudad de Otavalo y utilizar instrumentos administrativos y financieros óptimos para el cumplimiento de las actividades del personal que labora en la institución.

### **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico situacional de la parte organizacional, gerencial y financiera, para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), para conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO.
- Estructurar una base teórica científica mediante la investigación documental, misma que servirán como sustento de información referente para su realización.
- Realizar un manual administrativo financiero para la Cooperativa de Ahorro y crédito HUAYCO PUNGO, de la Ciudad de Otavalo provincia de Imbabura.
- Analizar los impactos que genere el proyecto, en los ámbitos económico, organizacional, social y un impacto general, que generará el presente proyecto

## **CAPÍTULO I**

### **1 DETERMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes de diagnóstico**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, fue fundada el 22 de julio de 1992 con 19 socios; el 7 de octubre de 1993 con acuerdo ministerial No. 5611 regida por la Ley de Cooperativas y con el apoyo de la fundación Hass Seidel del Ecuador, adquiere su personería Jurídica; hoy en día se encuentra ubicada como Matriz en la ciudad de Otavalo en las calles Bolívar 11-14 entre Morales y Salina en el centro del Cantón Otavalo. Su primera agencia legalmente constituida legalmente es el cuatro de septiembre de 2008 en el cantón Urcuquì, en las calles Antonio Ante y Naciones y Eugenio Espejo, barrio central. Su segunda agencia es autorizada por la superintendencia de bancos el veinte tres de octubre de 2010, ubicada en la calle Juan Montalvo y 19 de Noviembre barrio Norte de la parroquia de Julio Andrade.

Actualmente la institución financiera cuenta con dos mil ciento treinta y cinco socios; y con quince empleados los cuales están distribuidos, tres área administrativa y doce operativos identificados como nueve en el área colocación y tres en cajas. Es por eso que se considera una ventaja competitiva del sector financiero ya que cuenta la entidad con fácil acceso de ubicación para todos sus socios que conforman la Cooperativa.

Los principales productos que ofrece la institución son: créditos micro emprendedores, crediinversión, vivienda y de consumo, en el área de captaciones se implementa el sistema de

ahorro programado o kullkita mirachi, depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo. Además se incorpora la atención de servicios adicionales como: pago de Bono de Desarrollo Humano, RISE, pago de agua, luz, y teléfono y recargas electrónicas.

## **1.2 General**

Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### **1.2.1 Específicos**

- ✓ Identificar si la entidad cumple con un proceso administrativo para el cumplimiento de sus fines y objetivos institucionales.
- ✓ Establecer si la entidad cumple con el proceso financiero para el registro de las operaciones y la presentación razonable de la información financiera.
- ✓ Conocer si el personal que labora en la Cooperativa HUAYCO PUNGO, están debidamente capacitados para el manejo de sus actividades.
- ✓ Implementar una medida de control interna sujetándose a las leyes de prevención y lavado de activos emitidos por el órgano de control.

## **1.3. Variables diagnósticas**

Para realizar los objetivos ya señalados se ha tomado en cuenta variables, que serán ventajosas para recolectar información que sirva de base para desarrollar la propuesta del presente trabajo de grado.

- Proceso Administrativo
- Recurso Humano

- Proceso Financiero
- Proceso de Control y Disposiciones Legales

#### **1.4 Indicadores**

Haciendo referencia a las variables antes mencionadas se detalla sus correspondientes indicadores más sobresalientes de su análisis.

##### **1.4.1 Proceso administrativo**

- Plan Estratégico,
- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estructura orgánica
- Manual de funciones
- Manual de procesos

##### **1.4.2 Recurso humano**

- Capacitación
- Remuneraciones
- Rotación de funciones

##### **1.4.3 Proceso financiero**

- Plan de Cuentas
- Registro de Cuentas



- Libro Diario
- Ingresos
- Egresos
- Estados financieros
- Índices Financieros

#### **1.4.4 Proceso de control**

- Cumplimiento de normas
- Manejo de información

## 1.5 Matriz de la relación diagnóstica

**Tabla N° 1**

**Matriz de la relación diagnóstica**

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Técnica	Fuentes de Información
Identificar si la entidad cumple con un proceso administrativo para el cumplimiento de sus fines y objetivos institucionales	Estructura Administrativa	Plan Estratégico,	Entrevista	Gerente General
		Misión		
		Visión		
		Objetivos		
		Estructura orgánica		
		Manual de funciones		
Conocer si el personal que labora en la Cooperativa HUAYCO PUNGO está debidamente capacitados para el manejo de sus actividades.	Recurso Humano	Capacitación,	Encuesta	Empleados
		Remuneraciones		
		Rotación de funciones		
Establecer si la entidad cumple con el proceso financiero para el registro de las operaciones y la presentación razonable de la información financiera	Proceso Financiero	Plan de Cuentas	Entrevista	Contadora
		Libro Diario		
		Ingresos y Egresos		
		Estados financieros		
		Índices Financieros		
Implementar una medida de control interna sujetándose a las leyes de prevención y lavado de activos emitidos por el órgano de control.	Proceso de Control	Cumplimiento de normas	Encuesta	Gerente General
		Manejo de información		

Fuente: investigación  
Elaborado por: La Autor

## **1.6 Identificación de la población**

Para la realización del presente diagnóstico situacional será necesario la utilización de técnicas de investigación de campo las cuales son: encuestas, entrevistas y observación directa.

En la cual se ha identificado como población o universo a los siguientes grupos:

- Personal del área del área operativa con un total de quince empleados, considerados en matriz cuatro administrativos, área de colocación cuatro, captaciones uno, asistente operativa uno, cajas uno y agencias Urcuqui una asistente operativa y un asesor de créditos, agencia Julio Andrade una asistente operativa y un asesor de créditos
- Gerente General y Contadora General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO quien realiza las funciones administrativas, contables y Financieras

### **1.6.1 Resultado de las encuestas dirigidas a los empleados.**

Para la obtención de la información primaria se realizó encuesta estructuradas con preguntas cerradas de las cuales se obtuvo importante información que permitirá determinar de manera clara y concisa algunos aspectos del proyecto.

Objetivo.- Investigar el nivel de conocimiento de los trabajadores con respecto a la estructura administrativa de la Cooperativa HUAYCO PUNGO.

**1. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con una misión, visión, objetivos institucionales actualizados?**

**Tabla N° 2**

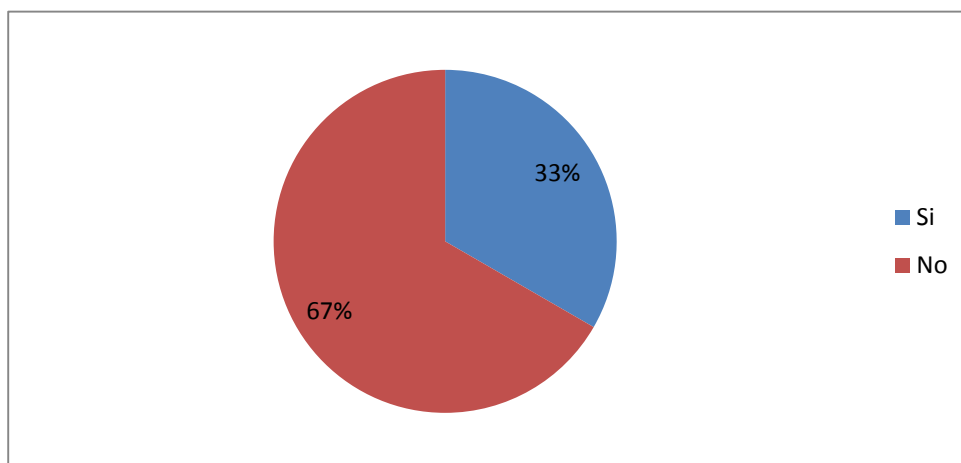
**Misión, visión, objetivos, políticas y valores**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	5	33%
No	10	67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 1**

**Misión, visión, objetivos, políticas y valores**



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:**

Una vez obtenida los resultados se determina que la empresa no tiene una misión, visión, objetivos, debidamente actualizados que estén enfocadas al nuevo sistema financiero, para lo cual se ve necesaria la implementación de estos elementos administrativos, con lo que ayudara a los empleados a conocer la estructura y caminos a seguir en los próximos años.

2. *¿Conoce usted si la Institución cuenta con un organigrama estructura y funcional detallando responsables de sus actividades?*

**Tabla N° 3**

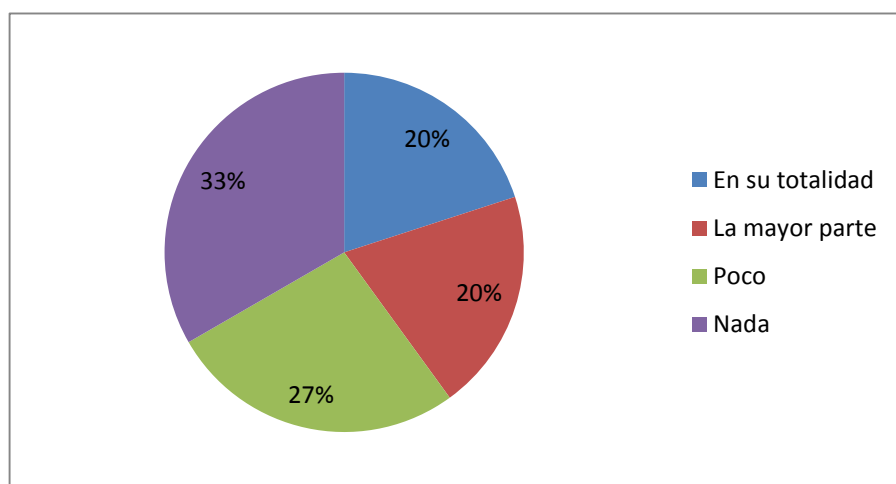
**Conocimiento de organigrama estructural funcional**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
En su totalidad	3	20%
La mayor parte	3	20%
Poco	4	27%
Nada	5	33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 2**

**Conocimiento de organigrama estructural funcional**



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:**

Una vez obtenida la información se determinó que la entidad no tiene conocimiento de un organigrama estructural y funcional actualizado y claramente definido, en donde pueda proyectar a sus empleados los diferentes niveles jerárquicos y funciones de cada uno de los empleados que forman partes de la organización.

3. *¿Al desempeñar una actividad o tarea el inicio del contrato se realiza la entrega por escrito las Funciones que va a desempeñar?*

**Tabla N° 4**

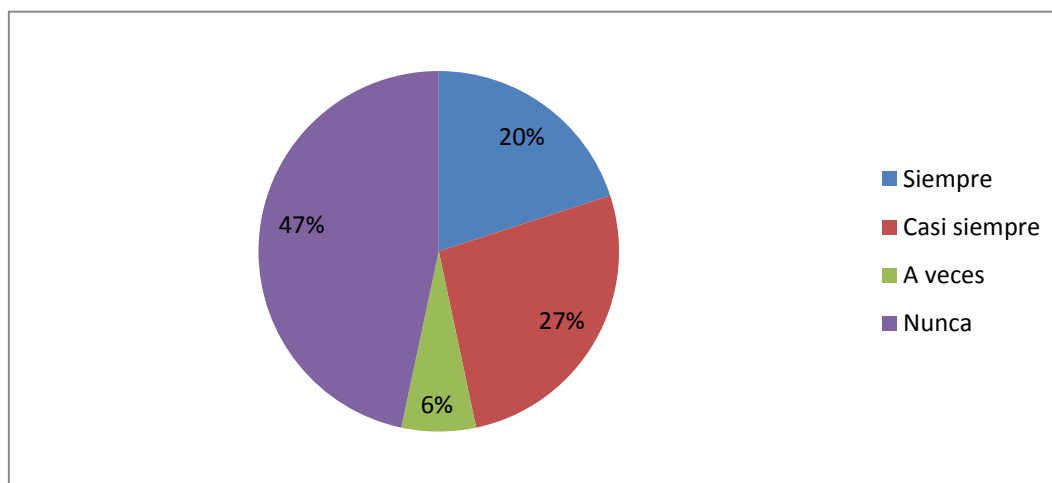
**Conocimiento de las actividades**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Siempre	3	20%
Casi siempre	4	27%
A veces	1	7%
Nunca	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 3**

**Conocimiento de las actividades**



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:**

Se determina en el gráfico que el 47% de los empleados no se les entrega por escrito las actividades que deben realizar; ya que solo se da indicaciones de manera parcial y de acuerdo a su desarrollo laboral vayan conociendo sus actividades y realizan de forma empírica.

**4. ¿En el tiempo que labora ha recibido usted capacitaciones y formación de nuevos conocimientos?**

**Tabla N° 5**

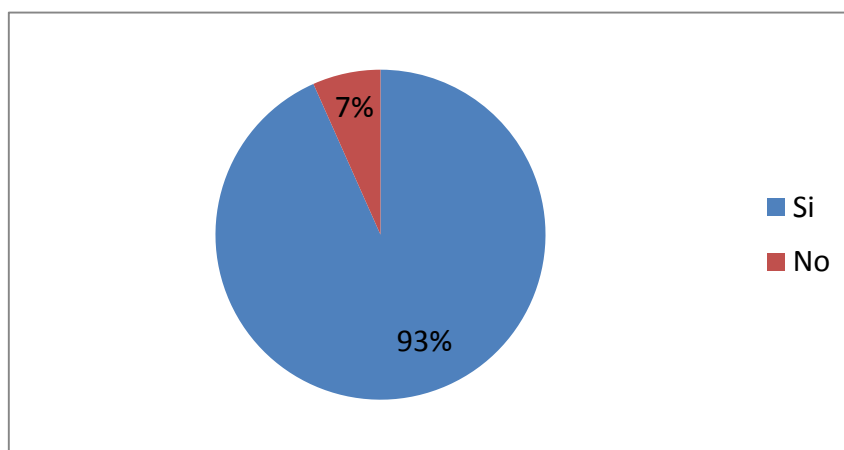
**Capacitaciones y formación de nuevos conocimientos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	14	93,33%
No	1	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 4**

**Capacitaciones y formación de nuevos conocimientos**



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:**

Con los resultados presentados en el gráfico se determina que las tres cuartas partes de la entidad, si recibe capacitaciones, es decir analizando su perfil, competencias, actitudes y aptitudes está preparado para solucionar cualquier altercado en el interior de la entidad.

## 5. Cada que tiempo es partícipe de una capacitación para fortalecer y adquirir nuevos conocimientos

**Tabla N° 6**

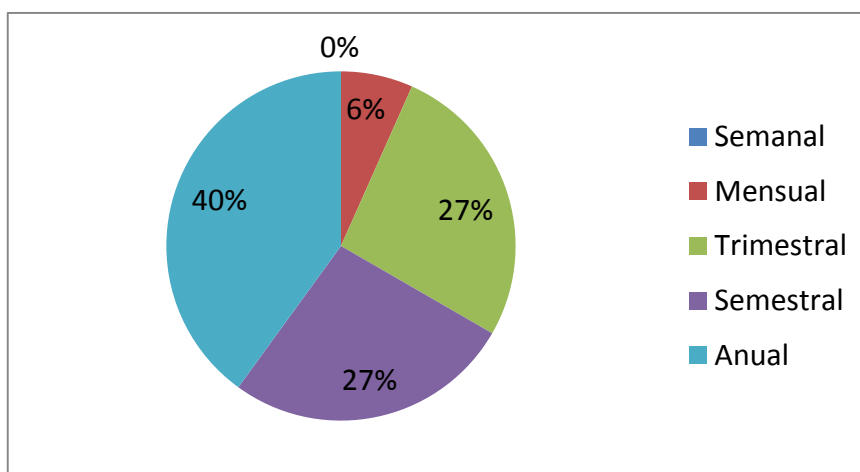
### *Tiempo de una capacitación*

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Semanal	0	0%
Mensual	1	7%
Trimestral	4	27%
Semestral	4	27%
Anual	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 5**

### *Tiempo de una capacitación*



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

### **Análisis:**

Observando en el gráfico se identifica que sus capacitaciones no son de manera permanente sino por tiempos esporádicos de forma anual un poco preocupante, porque los empleados deben estar totalmente capacitados considerando una motivación de crecimiento de conocimientos a los empleados.



## 6. ¿Qué tipos de capacitaciones ha recibido?

**Tabla N° 7**

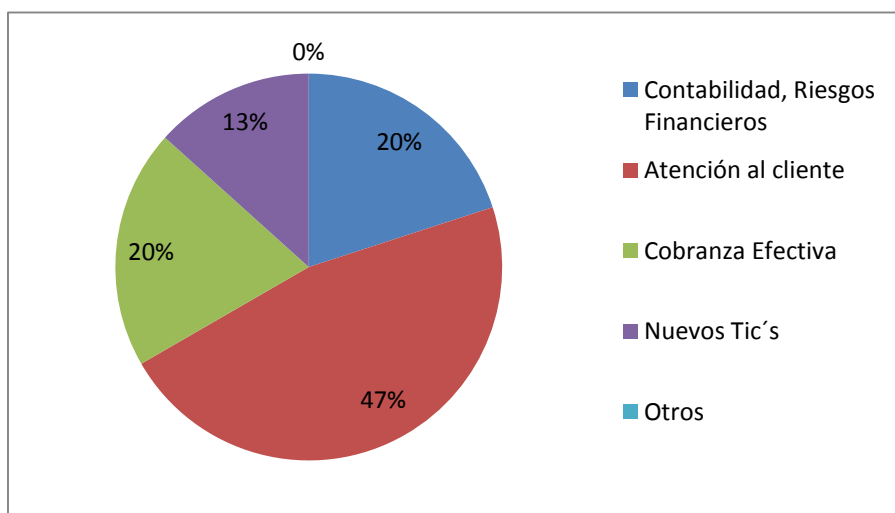
### *Tipos de capacitaciones*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Contabilidad, Riesgos Financieros	3	20%
Atención al cliente	7	47%
Cobranza Efectiva	3	20%
Nuevos Tic's	2	13%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 6**

### *Tipos de capacitaciones*



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

### **Análisis:**

Según la información obtenida de las encuestas realizadas a los a los empleados, observando en el grafico se determina que los empleados reciben capacitaciones solo en atención al cliente y no en otras áreas que puedan desarrollar su mayor conocimiento profesional.

## 7. ¿Usted estaría de acuerdo en la polifuncionalidad de puestos?

**Tabla N° 8**

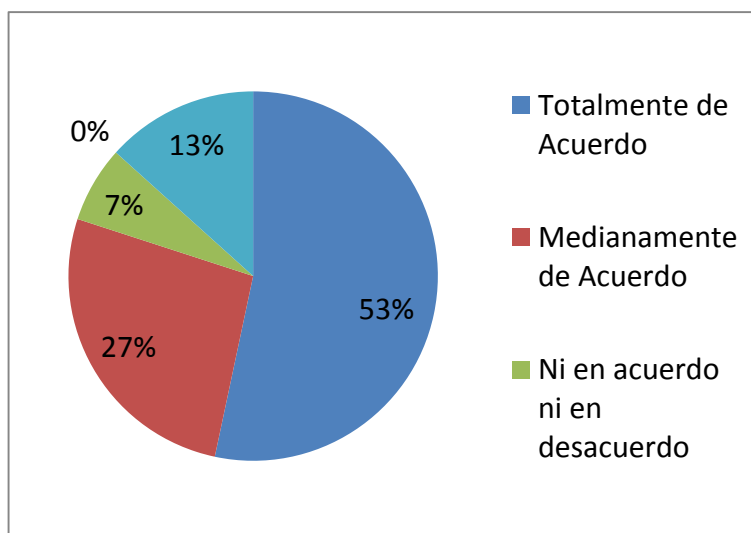
### *Instruirse nuevas actividades*

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Totalmente de Acuerdo	8	53%
Medianamente de Acuerdo	4	27%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
Medianamente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 7**

### *Instruirse nuevas actividades*



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

### **Análisis:**

Con los resultados presentados en el gráfico se determina que los empleados están totalmente de acuerdo realizar la rotación de puestos, porque permite conocer nuevas actividades que fortalezcan cada vez más el desarrollo profesional de los empleados que conforman la entidad.

**8. ¿La administración le da apertura para que usted pueda hacer sugerencias que contribuyan a la toma de decisiones para mejorar el proceso de servicio que realiza?**

**Tabla N° 9**

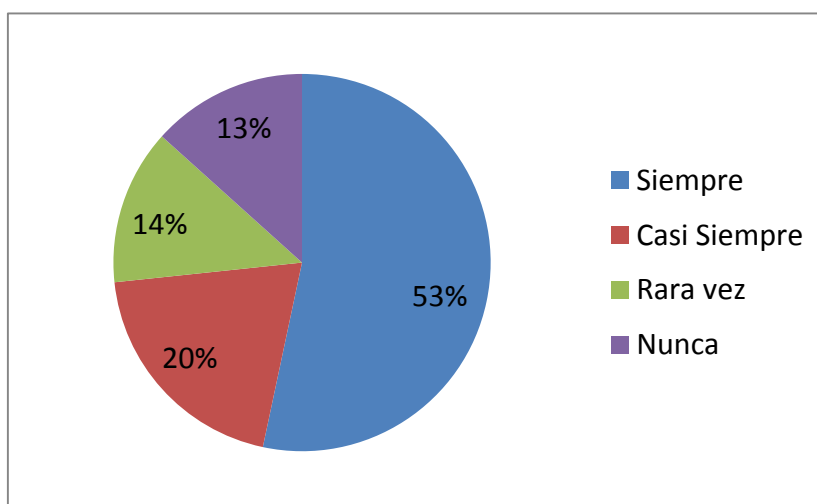
***Sugerencias para mejorar procesos de servicio***

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Siempre	8	53%
Casi Siempre	3	20%
Rara vez	2	13%
Nunca	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 8**

***Sugerencias para mejorar procesos de servicio***



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:**

Se determina en el gráfico que la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo toma en cuenta las sugerencias de cambio por parte de los empleados, esto conlleva a que existe una buena comunicación entre el personal administrativo y operativo de la cooperativa.

## 9. ¿El pago de remuneraciones y beneficios de ley se cumplen puntualmente?

**Tabla N° 10**

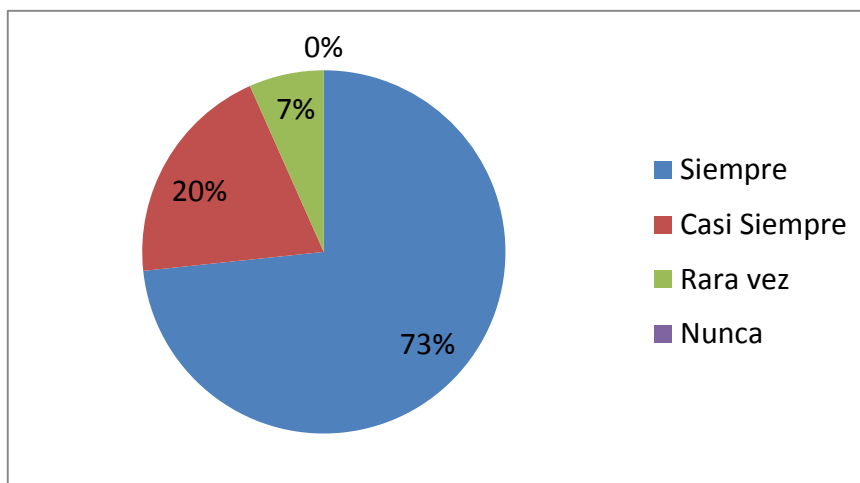
### **Remuneraciones**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Siempre	11	73%
Casi Siempre	3	20%
Rara vez	1	7%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 9**

### **Remuneraciones**



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

### **Análisis:**

Según el personal manifiesta que está de acuerdo en el pago puntual de su salario por los servicios prestados a la cooperativa y esto genera una motivación para su mejor desempeño.

## 10. ¿Qué le llamo la atención a usted al trabajar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Huayco Pungo”?

**Tabla N° 11**

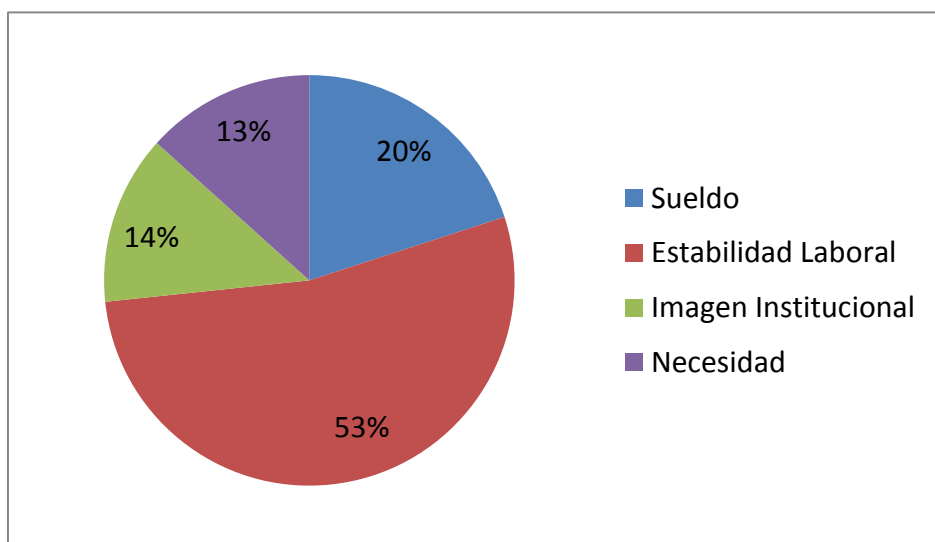
*Qué le llamo la atención para trabaja*

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Sueldo	3	20%
Estabilidad Laboral	8	53%
Imagen Institucional	2	13%
Necesidad	2	13%
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico N° 10**

*Qué le llamo la atención para trabajar*



Fuente: Encuesta realizada a empleados de la entidad  
Elaborado por: El Autor

### **Análisis:**

Una vez obtenida los resultados indica que el compromiso del personal ante la Cooperativa Huayco Pungo, es porque les brinda estabilidad laboral de acuerdo al cumplimiento de metas planteadas por la institución permitiendo ser una motivación y seguir siendo parte en los próximos años.

## **1.6.2 Resultado de la entrevista dirigida a la Gerente General**

### **FORMATO DE ENTREVISTA A LA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO**

**Entrevistado:** Ing. Jessica Torres

**Entrevistador:** Sr. Luis Andrade

**Lugar:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

- 1. ¿Posee la Cooperativa un Plan estratégico donde estén inmersos la misión, visión, objetivos, políticas, y valores de la organización debidamente actualizados de acorde a las exigencias del mercado financiero?**

La institución si cuenta con un plan estratégico pero no está actualizados de acuerdo a la zona de mayor demanda que es el sector rural que se ha identificado en la última auditoria que se debe actualizar de manera inmediata en el momento está en proceso que los responsables están asignados por el concejo administrativo.

- 2. La Cooperativa Huayco Pungo cuenta con un organigrama estructural funcional actualizado?**

La entidad cuenta con un organigrama en donde proyecte la estructura de la empresa pero no identifica las funciones de cada uno de los empleados. Señalando que es importante contar con esta estructura organizacional.

**3. La Cooperativa Huayco Pungo cuenta en la actualidad con un manual administrativo financiero que garantice la eficiencia en la realización de cada procedimiento?**

En base a la pregunta que se planteó la entidad no cuenta con un documento escrito donde se detalle la parte administrativa en donde conste la misión, visión, objetivos, políticas y valores y procedimientos de funciones pero en la parte financiera si existe pero no de manera clara las cuentas a utilizar y la estructura en presentar, solo se toma como ejemplo las cuentas que emite la Secretaria de Economía Popular y Solidaria SEPS, ya que a través del tiempo se han venido preocupando más en esos aspectos.

Manifiesta que es importante contar con estos elementos administrativos ya que permitan lograr mayor eficiencia en la entidad por lo que conocerán el rumbo que se tomara en el futuro por parte de la empresa.

**4. ¿Las tareas y funciones de cada empleado está claramente definida y conocidas por cada integrante?**

Cada trabajador tiene definido su nivel jerárquico cuál es su jefe y así quien tiene que dirigirse pero no existe un documento escrito que sustente el grado de importancia de cada puesto de trabajo.

Lo que también es necesario determinar por escrito los niveles jerárquicos que permita contar con la estructura adecuada.

**5. Las decisiones que toma en beneficio de la cooperativa y sus empleados y socios de qué manera les realiza**

Se lo realiza políticas internas, determinando el beneficio ya sea al empleado que se toma en cuenta con un presupuesto asignado y cada empleado por mes debe cumplir metas es considerado un trabajo a presión que están sujetos cada uno de las personas que integran la cooperativa

**6. ¿La información proporcionada por cada uno de los departamentos satisface sus necesidades para la toma de decisiones?**

Si es muy importante para cooperativa conocer esto ha permitido que los empleados puedan expresar sus inquietudes e identificar las falencias para corregirlas a tiempo.

**7. ¿Tiene bien definido el proceso de cobro a clientes como el pago?**

Si es la base fundamental de la cooperativa y si existe incumplimiento de pago se trabaja con la fiscalía para realizar incautaciones de bienes hasta que se realice la cancelación de la deuda sino se prosigue al remate de bienes

**8. Ha implementado usted medidas de control para evitar el ingreso de dinero ilícito y el lavado activos:**

Por el momento no se ha aplicado esas medidas, pero por observaciones de las ultimas auditoria se puesto en marcha la medida de control, en el transcurso del año se finiquitado ese proceso de control



**9. La Cooperativa Huayco Pungo recibe financiamiento de otras instituciones financieras para poder cumplir con la demanda de créditos?**

No recibe ser trabaja con inversiones de los mismos socios con plazo fijo

**10. ¿Alguna vez ha recibido quejas de los clientes por mala atención del personal que labora en la Institución?**

No ninguna ante todo se recomienda a los empleados que el trato sea de la manera más cordial.

**11. ¿Cree que es importante la creación de un manual administrativo financiero que guie los procesos en cada área dentro de su Institución?**

Si es muy importante para esta institución como para otras porque así todos los proceso, las funciones estarán claros y bien definidos logrando alcanzar mayor posicionamiento administrativo y para auditoria este factor es muy importante porque una institución con lineamientos bien claros evita sanciones u observaciones que afectan la imagen institucional

### **1.6.3 Resultado de la entrevista dirigida a la Contadora General**

#### **FORMATO DE ENTREVISTA A LA CONTADORA GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO**

**Entrevistado:** Ing. Verónica Morocho

**Entrevistador:** Sr. Luis Andrade

**Lugar:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

#### **1) ¿Dispone de un plan de cuentas?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo dispone de un plan de cuentas pero no está bien definido porque está en proceso de creación de nuevas cuentas por los nuevos servicios que maneja la entidad.

#### **2) ¿El departamento de contabilidad dispone de políticas contables emitidas por escrito?**

Si cuenta con un manual especificado, con todas las actividades y proceso para el área emitido por el órgano de control y monitoreo SEPS que es la Secretaria de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Cooperativas en la cual es revisado una vez al año dependiendo de algún cambio en base a una normativa o disposición legal.

#### **3) ¿Cuáles son los Estados Financieros que maneja la Cooperativa Huayco Pungo?**

De manera mensual se emite el Balance de comprobación, el Estado de Resultados y el Estado de Situación General, de manera anual el Estado de Cambios de Patrimonio, el Flujo de Efectivo y anexo a estos documentos las notas a los estados financieros.

**4) Cada que tiempo realizan Estados Financieros?**

Se realiza los estados financieros de manera mensual para constancia en comités de asamblea de accionista y para organismos de control de manera semestral y anual.

**5) ¿Cuáles son los índices financieros que emplea para la interpretación de la información financiera?**

Los índices financieros que la Cooperativa utilizan al final del mes presentado a Gerencia son: Índice de Morosidad, Estructura de la Calidad de Activos, Liquidez, Solvencia, Rentabilidad, de Endeudamiento, Eficiencia Administrativa, Financiera y la Cobertura de Cartera en Riesgo Improductivos.

**6) ¿Cómo identifica la toma de decisiones a nivel financiero?**

Para la toma de decisiones se trabaja de manera conjunta con todas las áreas ya que con el departamento contable es vital para la toma de decisiones de Gerencia, tomando en cuenta el presupuesto, la evaluación de tasas que se considera como forma ética porque permite identificar que es más rentable para la entidad.

**7) ¿La Institución mantiene créditos con algunos aliados estratégicos o institución financiera local?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito si cuenta con aliados estratégicos uno de ellos es la CONAFIPS que es un organismo público, que ya trabaja hace dos años, también con Banca del Migrante y organismos privados como FECOA y actualmente con FINANCOP, considerando que se utiliza una tasa más baja porque esta aplicada solo a créditos emprendedores.

**8) ¿Mantiene un archivo físico de documentación?**

Si cuenta la entidad con un lugar específico para el archivo de documentos, estos documentos son archivados durante un periodo de diez años, esto permite tener mejor control y sustentar la información cuando existe auditorías internas o externas.

**9) ¿Cómo lleva los registros? Manual, sistematizado o, mixto**

La documentación contable se lo realiza diariamente, es llevada por la asistente contable quien es encargada de organizar el archivo de manera cronológica y dependiendo la fecha de emisión del documento

**10) ¿Cómo se manejan los inventarios?**

Los activos fijos en la actualidad se manejan en archivo Excel donde se detalla el tipo de activo, fecha de adquisición, costo histórico, número de factura, tiempo de depreciación, pero está en proceso de adquisición del sistema para el manejo de control de activos

**11) ¿A su criterio la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Huayco Pungo. es rentable en la actividad que realiza?**

Actualmente si la Cooperativa Huayco Pungo con la nueva administración que empieza en el año 2009, tuvo un crecimiento considerable y notoria en el mercado optando por una apertura de dos agencias, una Urcuqui y la otra en Julio Andrade provincia del Carchi; es rentable en el crecimiento de sus activos y su utilidad, considerando un nivel de morosidad bajo del 3% al 5%.

## 1.7. Análisis de la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

**Tabla N° 12**

### *Análisis de la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)*

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>F1.</b> Existe el compromiso del personal administrativos, operativo y todos los socios para lograr, prestigio y credibilidad institucional</li> <li>➤ <b>F2.</b> Establece alianzas estratégicas con instituciones financieras gubernamentales</li> <li>➤ <b>F3.</b> La cooperativa cuenta con excedentes de capital para invertir molestias al final de liquidaciones, para brindarles mejores servicios a todos sus socios.</li> <li>➤ <b>F4.</b> El Recurso humano, materiales y equipos de computación considerados activos fijos de la cooperativa están disponibles.</li> <li>➤ <b>F5.</b> La situación geográfica es favorable por que brinda mayor demanda y comodidad a los socios ya que está ubicada en el centro de la ciudad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>D1.</b> Insuficiente documentación por escrito sobre los procedimientos que deben seguir en el desarrollo de sus actividades.</li> <li>➤ <b>D2.</b> No poseen un manual administrativo financiero</li> <li>➤ <b>D3.</b> Método administrativo empírico</li> <li>➤ <b>D4.</b> No posee estructura organizacional y funcional actualizada</li> <li>➤ <b>D5.</b> Falta de difusión de reglamentos internos.</li> <li>➤ <b>D6.</b> La infraestructura donde desarrolla sus actividades no es propia.</li> <li>➤ <b>D7.</b> No otorga incentivos a los empleados por sus funciones.</li> <li>➤ <b>D8.</b> Las Capacitaciones se realizan de manera ocasional.</li> <li>➤ <b>D9.</b> Los empleados desconocen sus funciones y responsabilidades por escrito y lo realizan de manera empírica.</li> <li>➤ <b>D10.</b> Los puestos no son ocupados de acuerdo al perfil profesional del personal</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>D11.</b> Falta medidas de control en el ingreso de dinero y movimiento transaccionales.</li> <li>➤ <b>D12.</b> No cuenta con un plan de cuentas propio de acuerdo a las necesidades de la cooperativa.</li> <li>➤</li> <li>➤ <b>D13.</b> El registro de los balances no son adecuados para brindar una información clara.</li> <li>➤ <b>D14.</b> Ni implementa un diseño fijo en el registro de libro diario y egresos de cuentas</li> </ul>
<b><i>FACTORES EXTERNOS</i></b>	
<b><i>OPORTUNIDADES</i></b>	<b><i>AMENAZAS</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>O1.</b> Acudir a consultorías para el diseño de manuales financiero por parte de organismos de fiscalización por parte de la Secretaria de Economía Popular y Solidaria (<b>SEPS</b>).</li> <li>➤ <b>O2.</b> Campaña de difusión de medios publicitarios para lograr mayor captación de cartera</li> <li>➤ <b>O3.</b> Convenios externos para capacitaciones.</li> <li>➤ <b>O4.</b> Apertura de sucursales a nivel de la región 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>A1.</b> Nuevas políticas por parte de Ministerio de Relaciones Laborales para Aumento del sueldo salarios ocasionando despidos.</li> <li>➤ <b>A2.</b> Existencia de Competencia desleal Estafa por otras agencias disminuya la credibilidad de las agencias.</li> <li>➤ <b>A3.</b> Alta oferta profesional para ocupar los diferentes puestos ocasionando despidos a los empleados de la institución.</li> </ul>

Fuente: investigación  
Elaborado por: el Autor

### 1.7.1 Cruces estratégicos

Tabla N° 13

*Cruces estratégicos*

FACTORES	FORTALEZAS: F	DEBILIDADES: D
<p><b>INTERNOS</b></p> <p><b>EXTERNOS</b></p>	1. Compromiso personal administrativo	1. Administración empírica
	2. Precios competitivos en el mercado	2. Inexistencia de una estructura funcional o estructural
	3. Alianzas estrategias con instituciones financieras gubernamentales	3. Sobrecarga de tareas al personal
	4. Cuenta con una experiencia en el mercado financiero	4. Infraestructura no es propia
	5. Cuenta con equipos y activos propios para su funcionamiento	5. Escasa promoción y publicidad
	6. Ubicación geográfica adecuada	6. No se dan capacitaciones ni motivación al personal 7. Perfil profesional inadecuado
OPORTUNIDADES: O	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. Acoger a las consultorías emitidas por la SEPS	<b>F2-O1:</b> Gracias a que existe una buena infraestructura se puede ampliar la capacidad de hospedaje.	<b>D1-O1:</b> El incremento de la capacidad instalada permitirá cambiar la administración empírica a una administración científica
2. Desarrollo económico de la región norte	<b>F2-O2:</b> Las tasas Competencia con nuevas cooperativas con bajas tasas de interés activas y en pasivas permitirán aprovechar el desarrollo económico de la región.	<b>D2-O2:</b> El desarrollo económico y educativo de la región impulsará a la institución financiera la implementación de una estructura funcional y estructural.
3. Aumento de capital gracias financiación bancaria	<b>F4-O3:</b> El aumento de capital posibilita dar una solución rápida a los reclamos y sugerencias de los usuarios.	<b>D3-D5-O3:</b> El aumento del capital facilita la aplicación de más promoción y publicidad
4. Implementar Capacitaciones para un buen servicio	<b>F3-O4:</b> Las capacitaciones fortalecen al crecimiento de la institución en atención al cliente	<b>D6-O4:</b> Gracias a las capacitaciones impartidas por la Unión Nacional de Cooperativas del norte se puede armar un plan de capacitaciones y motivación

5. Promoción de productos	<b>F6-05:</b> Campaña de difusión de medios publicitarios para lograr mayor captación de cartera	<b>D4-D7-05:</b> Debe mejorarse la atención del personal en la prestación del servicio y actualizar la tecnología
<b>AMENAZAS: A</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
1. Mercado competitivo	<b>F1-F3-A1:</b> El buen estado de la actual infraestructura y la buena contrarrestarán el crecimiento de la competencia	<b>D1-A1:</b> Debido a la gran cantidad de hoteles que hay en la ciudad será necesario mejorar la administración del hotel y la atención al usuario si quiere mantenerse en el mercado.
2. Desactualización de la categoría del hotel	<b>F4-A2:</b> La rápida solución de problemas permitirá actualizar la categorización y segmentación de cooperativas	<b>D2-D3-A2:</b> La inexistencia de una estructura funcional o estructural y la sobrecarga de tareas al personal originaron la desactualización de la categorización.
3. Incumplimiento de algunos puntos de la ley de turismo	<b>F6-A3:</b> El incumplimiento de algunos puntos de la ley laboral necesitará de la supervisión hacia los trabajadores para asegurarse su debido cumplimiento.	<b>D6-A3:</b> La poca capacitación de los trabajadores provoca el incumplimiento
4. Excesivo cobro de tasas y contribuciones del sector hotelero	<b>F2-A4:</b> Los precios competitivos permitirán contrarrestar el excesivo cobro de tasas y contribuciones del sector	<b>D5-D7-A4:</b> El excesivo cobro de tasas e impuestos no permitirá implementar publicidad y la adquisición de nueva tecnología y equipos.

Fuente: Investigación  
Elaborado por: El autor



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2. Administración

##### 2.1. Definición de administración

(Richard L. & Marcic, 2010, pág. 8) Define que: *“La administración es el logro de las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente mediante la planeación, organización, dirección, y control de los recursos organizacionales, permitiendo tomar decisiones que fortalezcan a la institución”*

*Para Wilburg Jimenes de Castro (Hernández y Rodríguez & Pulido Martínez, Fundamentos de la Gestión Empresarial, 2011, pág. 3) Define: “La Administración es una Ciencia Compuesta de Principios Técnicos y Prácticos, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, mediante las cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los órganos sociales”*

Una vez establecidos los conceptos de administración podremos mencionar que es una ciencia de carácter universal, que se encuentra en todos los ámbitos, donde se involucra de manera directa recursos, económicos, talento Humano que es la base fundamental porque incorpora el conocimiento, la eficiencia del ser humano ante una actividad y genere siempre resultados para cualquier entidad que aplique.

En la actualidad, es importante que una empresa cuente con principios administrativos apropiados para cada tipo de empresa o negocio, para lograr un crecimiento y mejora continua.

### **2.1.2. Importancia de la administración**

(Rhenals Almaza, José Felipe, 2010) Define: *“La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.”*

Para las empresas grandes o pequeñas, en la administración implementa habilidades técnicas y científicas, ya que por su magnitud y complejidad, busca la posibilidad de competir con otras; obteniendo una mejor coordinación de sus recursos como son: tecnología, talento humano, financiero o económico, para lograr satisfacer las necesidades del mercado.

## **2.2. El proceso administrativo**

### **2.2.1. Planificación**

*(Palacios Acero , Estrategias de Creación Empresarial , 2012, pág. 148) Determina que: “La planeación es un proceso continuo que refleja los cambios del entorno y privilegia las buenas relaciones con sus clientes y competidores. Los gerentes deben decidir sobre el que hacer de la organización y responder con prontitud sobre lo que hacen los competidores. Deben plantear estrategias, soñar el futuro de sus organizaciones, establecer objetivos, brindar los medios y recursos para lograrlos con el máximo de eficiencia, eficacia y productividad*

Planificar en una institución es llegar a cumplir con sus metas y acciones de manera lógica y sistemática, es decir lograr sus objetivos con buenas estrategias que generen rentabilidad tanto a sus socios y empleados.

Al planificar una actividad o proyecto debemos tener en cuenta lo siguiente: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacer?, y ¿Para qué hacer?. de esta manera la planificación tendrá una buena dirección permitiendo reducir impactos y conocer a dónde va la entidad y que debe diseñar para alcanzar esos objetivos.

### **2.2.2 Organización**

(Palacios Acero , Estrategias de Creación Empresarial , 2012, pág. 171) Define: *es la estructura técnica de las funciones, según sus niveles jerárquicos para lograr los planes y objetivos con la mayor eficiencia y las mejores relaciones.*”

(Palacios Acero , Estrategias de Creación Empresarial , 2012, pág. 169) Determina que: *“la organización pone en orden los esfuerzos y la estructura para desarrollar las actividades necesarias, reuniendo los recursos en forma ordenada para su mejor aprovechamiento.”*

Organización es la estructuración técnica de todas las actividades que desarrolla una entidad incluyendo de los elementos materiales y humanos, con el fin de lograr su eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Llegando hasta el último detalle de la planeación señalada de un entidad.

### **2.2.3 Dirección**

(Palacios Acero , Estrategias de Creación Empresarial , 2012, pág. 178) Define: *“Es hacer funcionar operar en el nivel administrativo jefes, supervisores, directivos y el ejecutar o llevar a cabo, opera en el nivel de ejecución. (Obreros, empleados).”*

Este elemento del proceso administración permite realizar de manera efectiva lo planeado, ejecutada a base de decisiones tratando de convencer a los demás, ayudando a sus

empleados a hacer su mejor esfuerzo para incorporar resultados favorables para el desarrollo de la organización.

#### **2.2.4. Control**

(Rojas López, Correa Espinal, & Gutiérrez Roa , 2012, pág. 25) Define: *“El control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico”*.

El control en una entidad es un factor importante, porque permite identificar, señalar y evaluar fortalezas y debilidades o, errores para modificar e impedir que se produzcan nuevamente manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización

### **2.3. La empresa**

(Hernández y Rodríguez & Pulido Martínez , Fundamentos de la Gestión Empresarial , 2011) *Según la real academia Española, empresa es una acción ardua y dificultosa que valerosamente un individuo comienzan o inician.*

(Hernández y Rodríguez & Pulido Martínez , Fundamentos de la Gestión Empresarial , 2011) Define: *“Es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común”*

En si la empresa es una relación entre las personas y los recursos que se organizan a través de una estructura, de un conjunto de procedimientos, con el fin de obtener un bien o servicio que venden a sus clientes.

### 2.3.1. Clasificación de las empresas

#### 1. Por su Constitución Jurídica

*Según (Compañías, 2012) en el Artículo 2, se establece cinco especies de compañías de comercio, las cuales son:*

- *La compañía en nombre colectivo*
- *La compañía en comandita simple y dividida por acciones*
- *La compañía de responsabilidad limitada*
- *La compañía anónima y,*
- *La compañía de economía mixta.*

#### 2. Por su actividad Económica

#### De las organizaciones del sector cooperativo sección 3

*(Asamblea Nacional, 2011) Sita: Art. 21.-Sector Cooperativo. Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.*

*(Asamblea Nacional, 2011) Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.*

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

**Art. 83.- Actividades financieras.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b) Otorgar préstamos a sus socios.
- c) Conceder sobregiros ocasionales.
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería.
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.

- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

**Art. 89.- Agencias y sucursales.-** Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

**Art. 93.- Prevención de lavado de activos.-** Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

## **2.4. Plan estratégico**

### **2.4.1 Definición**

*(Lerma y Kirchner & Juárez Bárcena, 2012, pág. 30) Define: “El plan estratégico es el documento guía que congruente con la razón de ser de la organización, le muestra el camino a seguir para que en forma integral y coordinada logre lo que desea ser y hacer a largo plazo.”*

La planificación es el primer paso que se debe seguir en la administración. Es aquí donde se visualiza que es lo que quiere ser o hacer la organización o sus objetivos, las actividades que se realizarán para alcanzar estos objetivos y la forma como se llevarán a cabo estas a través de estrategias.



### **2.4.2. Importancia**

*(Lerna y Kirchner & Baicera Juarez, 2012) Un plan estratégico incrementa la eficiencia y eficacia en el logro de los resultados deseados, aprovechando de forma racional los recursos con los que se cuentan mientras se disminuyen los posibles riesgos causados por la natural incertidumbre del ambiente.*

Mediante la planificación se determinan todas las actividades que se deben ejecutar; ya sean a corto, mediano o largo plazo; para cumplir con los objetivos propuestos en un período determinado de tiempo.

### **2.5 Planificación estratégica**

*Los autores (Bernal Torres & Sierra Arango, 2013), señalan a la planificación estratégica como “Un proceso sistemático de construir el futuro de las organizaciones, fundamentado en un conocimiento riguroso de su entorno externo e interno, para formular los objetivos y las estrategias que le permiten a cada organización diferenciarse en el logro de los objetivos y ser más competitivas”.*

La planeación o planificación estratégica le permite a una organización tener un rumbo que seguir, es saber en realidad que se quiere ser, que se quiere llegar a ser, como se lo va a lograr y en qué tiempo se conseguirá.

Igualmente la planificación estratégica es un proceso que consiste en determinar como una empresa, organización o en este caso la Cooperativa Huayco Pungo puede hacer un mejor uso de sus recursos en el futuro. Gracias a la implementación de un plan estratégico se puede aumentar la eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos propuestos anteriormente y además permite la previsión de los posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de

la misión y visión del hotel. No solamente genera cambios en la estructura de la organización, sino también en la cultura interna de sus trabajadores.

### **2.5.1. Misión**

(Palacios Acero, Estrategias de Creación Empresarial, 2012) Define: *“La misión de una empresa es su razón de ser; es el propósito o motivo por el cual existe y por tanto da sentido y guía las actividades de la empresa”*

La misión es un camino esencial dentro de la planificación estratégica, pues mediante esta se determina el propósito de la Cooperativa; define lo que quiere alcanzar en el entorno en el que existe, lo que proyecta realizar y para quien se lo va a hacer.

### **2.5.2. Visión**

*(Lerma y Kirchner & Juárez Bárcena, 2012, pág. 39), declara: “Perspectiva de lo que se desea a que llegue a ser y a hacer la organización, al final del periodo que comprende el plan estratégico. Es un vistazo anticipado hacia la imagen que se tiene del éxito o del futuro procurado.”*

La visión expresa el deseo de la organización de lo que quiere llegar a ser en un tiempo determinado, es el futuro aspirado sin dejar de ser real y alcanzable. A través de la visión se puede motivar, inspirar e integrar a los colaboradores para alcanzar ese futuro visualizado. De esta manera participa al cliente externo o socio y de igual manera al cliente interno, es decir el personal que labora.

### **2.5.3. Valores**

(Lerma y Kirchner & Juárez Bárcena, 2012, pág. 41), señala: *“Constituyen el marco axiológico dentro del cual se conducirá la organización en la búsqueda de sus objetivos. Sirven para establecer en términos amplios y abstractos la forma en que se desarrollará el comportamiento cotidiano.”*

Los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su comportamiento diario pues forman parte de una cultura organizacional, los cuales indican la forma adecuada de solucionar problemas o necesidades y asignarles una prioridad.

### **2.5.4. Objetivos**

(Palacios Acero, Estrategias de Creación Empresarial, 2012, pág. 66) *Son los resultados a corto, mediano y largo plazo que un negocio espera obtener para hacer real su misión y visión.”*

Son importantes porque, deben ser alcanzables, cuantificables, medibles y coherentes con los requerimientos de la organización; por ende estos indican los resultados esperados de la misión y visión.

## **2.6. Estructura organizativa**

De acuerdo con (Bernal Torres & Sierra Arango, 2013, pág. 160), *“La estructura organizacional es la forma como se agrupan los trabajos y se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad en una organización o empresa”.*

La estructura organizativa debe realizarse a fin de que permita la consecución de los objetivos en el tiempo determinado y con el menor desperdicio de esfuerzos. Ya que la estructura organizacional divide el trabajo que debe realizar el personal, señala cuáles son sus superiores y sus subordinados y asigna las responsabilidades que les corresponden.

## **2.7. Manual de funciones**

(Rojas L, 2012, pág. 238), señala que *“El manual de funciones permite realizar la representación cartográfica de lo que se ejecuta en la organización. Este documento reúne la descripción y el análisis de cada uno de los cargos existentes en una empresa”*.

El manual es una herramienta que permite la eficacia en el logro de las tareas planificadas y eficiencia en el uso del tiempo y de recursos pues impide la duplicidad de las funciones al delimitar el campo de actuación de cada área o puesto de trabajo.

### **2.7.1 Segregación de funciones**

Para (Martínez, 2011), la segregación de funciones *“Es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades y en especial el fraude interno en las organizaciones”*.

La segregación de funciones consiste en evitar que un trabajador no realice todas las operaciones de aprobación, ejecución y registro de una transacción, pues fácilmente podría aprovechar esta situación para perjudicar a la organización.

## **2.8. Aspectos contables**

### **2.8.1. Plan de cuentas**

*(wordpress.com/plan-de-cuentas.doc, 2011) El Plan de Cuentas establece la clasificación, distribución, y agrupación de las cuentas, según la naturaleza de los elementos que la integran y de operaciones que se realizan o vayan a realizarse, agrupando las cuentas por afinidades contables en grupos que permitan una fácil verificación económica del ente o empresa en un momento dado.*

Las cuentas cumplen un papel preponderante dentro del sistema contable de los entes económico-sociales como elemento compilador y procesador de datos. En este sentido el Plan de Cuentas se constituye como modelo de información y control de una realidad económica concreta. Este modelo o Plan de Cuentas ha de servir como medio capaz de suministrar información cualitativa y cuantitativa de la situación patrimonial del ente, así como de las corrientes o flujos en términos monetarios reales que provocan o pueden provocar alteraciones en dicha situación patrimonial.

### **2.8.2. Registro de cuentas**

Este sistema se basa en la asignación de números como dígitos para identificar las cuentas. Existen varias modalidades que se pueden aplicar en este sistema, pero las más utilizada es:

#### **1. Sistema numérico decimal:**

Es el más aplicado por su flexibilidad al ofrecer las siguientes ventajas.

- Permite el crecimiento y la intercalación ordenada de las cuentas en forma indefinida, conforme se vaya requiriendo.
- El ordenamiento de las cuentas es claramente comprensible.
- Permite la ubicación rápida de las cuentas y de los grupos a los cuales pertenecen.
- Facilita su procesamiento por medios electrónicos.

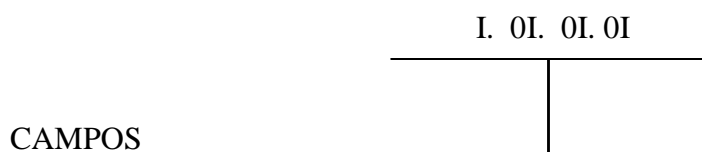
La codificación por el sistema numérico decimal supone la clasificación de las masas y de los flujos patrimoniales en las cuentas necesarias para que puedan reflejarse adecuadamente los hechos contables de la empresa.

Existen dos variantes principales del sistema decimal

- a) Por Campos
- b) Por Grupos

En donde el sistema decimal por Campos es el más utilizado por su flexibilidad.

Ejemplo.



Cuentas recompuestas: o de mayor grado de agregación al anterior, por ejemplo:  
ACTIVO CORRIENTE código I.I., ACTIVO NO CORRIENTE 1.2.

- **Primer Paso:** Se asigna un código a cada clase de cuentas. Así, en una primera clasificación, se pueden ubicar las cuentas recompuestas que integraran el primer campo con un dígito, como sigue:

<i>Clases</i>	<i>Cuentas Recompuestas</i>
1	ACTIVO
2	PASIVO
3	PATRIMONIO NETO
4	RESULTADOS POSITIVOS (R+)
5	RESULTADO NEGATIVO (-)
6	AJUSTES DE EJERCICIOS ANTERIORES
7	IMPUESTO A LA RENTA
8	CUENTAS DE ORDEN
9	CUENTAS DE MOVIMIENTOS

Fuente: Investigación  
Elaborado por: el Autor

- **Segundo Paso:** En esta etapa se incluye la codificación de las cuentas compuestas utilizando el segundo dígito. Ejemplo.

<i>Clases</i>	<i>Cuentas Recompuestas</i>
1	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
2	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE

Fuente: Investigación  
Elaborado por: el Autor

- **Tercer Paso:** Aquí se utiliza el tercer dígito para representar las cuentas sintéticas, Ejemplo.

<i>Clases</i>	<i>Cuentas Recompuestas</i>
1	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	Efectivo y Otros Medios Líquidos
1.1.2.	Valores Negociables
1.1.3.	Cuentas por cobrar
1.1.4.	Existencias
1.1.5.	Otros Activos Corrientes
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	Cuentas por Cobrar
1.2.2.	Inversiones mobiliarias
1.2.3.	Inversiones Inmobiliarias

Fuente: Investigación  
Elaborado por: el Autor

- **Cuarto Paso:** Abarca la codificación de las cuentas analíticas de primer grado, dependiendo de la cantidad de cuentas a utilizar se pueden usar dos dígitos. Ejemplo.

<i>Clases</i>	<i>Cuentas Recompuestas</i>
1	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	Efectivo y Otros Medios Líquidos
1.1.1.01	Caja
1.1.1.01	Caja Moneda Nacional
1.1.1.01.01	Casa Matriz
1.1.1.01.02	Sucursal Villarrica
1.1.1.01.03	Sucursal Concepción
1.1.1.01.04	Sucursal Encarnación

Fuente: Investigación  
Elaborado por: el Autor

### 2.8.3. Libro diario

*(contabilidad.blogspot.co, 2014) Este libro es uno de los más usados en las empresas, ¿Por qué? Porque en ella se registran todas las transacciones (movimientos) económicas que se realizan día a día. Comprar, vender, pagar, cobrar. Así como también los ajustes a algunas cuentas.*

Este libro generalmente es numerado, fechado y foliado. De esta manera cuando deseamos revisar un movimiento contable, el orden cronológico con el que hemos registrado los datos nos permite localizarlo con facilidad sea por el día que se realizó la transacción o por número de documentos (cheque, factura).

Además por Ley según el Código de Comercio. “(Art 39) La contabilidad para grandes comerciantes debe llevarse en no menos de cuatro libros encuadernados, forrados y foliados, que son: Diario, Mayor, de Inventarios y de Caja. Estos libros se llevarán en idioma castellano.”

En este libro diario según el mismo código de comercio “(Art 40) En el Diario se asentarán, día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga



el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quien es el acreedor y quien el deudor en la negociación a que se refiere. Los gastos generales del establecimiento y los domésticos del comerciante, bastará que se expresen en resumen al fin de cada mes, pero en cuentas distintas.”

#### **2.8.4. Estados financieros**

(Anzola, 2010, pág. 262), afirma: *“Los estados financieros son ejercicios expresados en forma específica en los cuales se comprueba cada transacción ocurrida durante un periodo. Muestran (en unidades monetarias) cómo se encuentra la empresa al final de cierto periodo (quincena, mes, semestre o año)”*.

Los estados financieros son ejercicios, en la cual se detallan todas las transacciones comerciales efectuadas por la actividad de la empresa.

#### **2.8.5. Balance general**

(Anzola, 2010, pág. 260), expresa: *“El balance general es el estado financiero clasificado que muestra el activo, el pasivo y el capital de una organización en una fecha específica”*.

Es uno de los estados financieros, en la que se detalla lo que la empresa posee como ingreso y las obligaciones de la misma.

### **2.8.6. Estado de resultados**

(Anzola, 2010, pág. 260), dice *“El estado de resultados es el estado financiero clasificado que presenta todos los ingresos y egresos de la compañía en un periodo determinado”*.

El estado de resultados como el nombre mismo lo indica, es el que nos permite ver si la empresa tiene utilidad o pérdida en base a los ingresos y egresos efectuados por la empresa.

### **2.8.7. Índices financieros**

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS**

#### **Introducción**

Una vez realizada la investigación se obtuvo información que nos demuestra la situación actual de la misma, así como el análisis oportuno de las matrices junto con los conceptos descritos en el marco teórico se presenta a continuación la siguiente propuesta para el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, para poder solucionar los problemas existentes e implementar políticas adecuadas en el desarrollo administrativo y financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO, con el crecimiento continuo en el mercado financiero y la prestación de nuevos servicios, que satisfacen las necesidades de los socios es necesario establecer estrategias y procedimientos basados en la administración con la cual la empresa tendrá mayor organización y planificación en sus procesos, también es necesario la implementación de un adecuado sistema contable para poder llevar un registro de las transacciones comerciales que se den en cuanto al manejo de los recursos con que cuenta la empresa. Por tal razón el manual administrativo financiero que se plantea, está basado en bases legales y vigentes, principios, normas y reglamentos para que las actividades que se realicen sean basadas en las normas constitucionales, contables, tributarias, laborales.

### **3.1 Objetivos**

#### **3.1.1 General**

Disponer de una guía administrativa financiera para mejorar los procesos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo y mejorar la dirección del talento humano de la entidad.

#### **3.1.2 Específicos**

- Establecer técnicas que ayuden a la oportuna solución de los problemas que tiene la entidad.
- Determinar un sistema administrativo financiero para el manejo eficaz y eficiente de los recursos que posee la entidad.
- Especificar los procesos que aporten al cumplimiento de las metas propuestas, proponiendo políticas y procedimientos para cada área de trabajo.
- Dar a conocer a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo, acerca de las actividades que debe realizar en cada puesto de trabajo.

### **3.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo**

#### **3.2.1 Misión**

Brindar a nuestros socios productos, servicios financieros eficientes y oportunos para fomentar y fortalecer el desarrollo de la comunidad rural del norte del país con honestidad y transparencia

### **3.2.2 Visión:**

A finales del 2017 ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito que contribuya a los socios de las comunidades rurales del cantón Otavalo, Urcuqui y sus alrededores de la parroquia de Julio Andrade presente un nivel de solvencia financiera y desempeño social implementando sus propios micros empresas y busquen el desarrollo de nuestra economía

### **3.2.3 Objetivos**

Con el objeto de facilitar el conocimiento, busca a través de esta iniciativa, la ampliación de los procesos de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo en el acceso al crédito de la microempresa formal urbana, como matriz Otavalo y rural de sus respectivas agencias, con el fin de fomentar la economía de la población de bajos ingresos y con talento empresarial.

- Instruir al personal acerca de los aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas.
- Determinar las funciones de cada uno de los directivos para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de tareas y sus omisiones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

### **3.2.4 Políticas**

- a) Establecer responsabilidades para cada operación en aprobaciones y autorizaciones.

- b) Los servidores de la institución financiera deben ser eficientes y efectivos en su trabajo.
- c) Los programas de capacitación deben estar dirigidos para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas.
- d) Control de actividades: informes diarios, semanales y mensuales.
- e) Valoración del grado de economía, eficiencia, eficacia en la utilización de los recursos.
- f) Verificar la legitimidad de las operaciones iniciales, ejecutadas y realizada.
- g) Revisión de informes que muestren los resultados financieros

### **3.2.5 Valores Institucionales**

Los valores corporativos son esenciales dentro de una entidad, pero es importante que cada trabajador los conozca y los ponga en práctica, para tener un mejor crecimiento empresarial e individual, por lo tanto se toma en cuenta los siguientes:

#### **1. Trabajo en equipo**

Un equipo de trabajo conjunto de una forma orientada lograr un objetivo común, trabajando en forma conjunta socios, directivos y trabajadores, unidos en la tarea del crecimiento institucional.

#### **2. Respeto**

El respeto es un valor una conducta basada en principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios, directivos o trabajadores.

### **3. Transparencia**

Sujetándose a disposiciones legales vela por el cumplimiento de dar a conocer que la Entidad maneja todos sus recursos en forma lícita y honesta

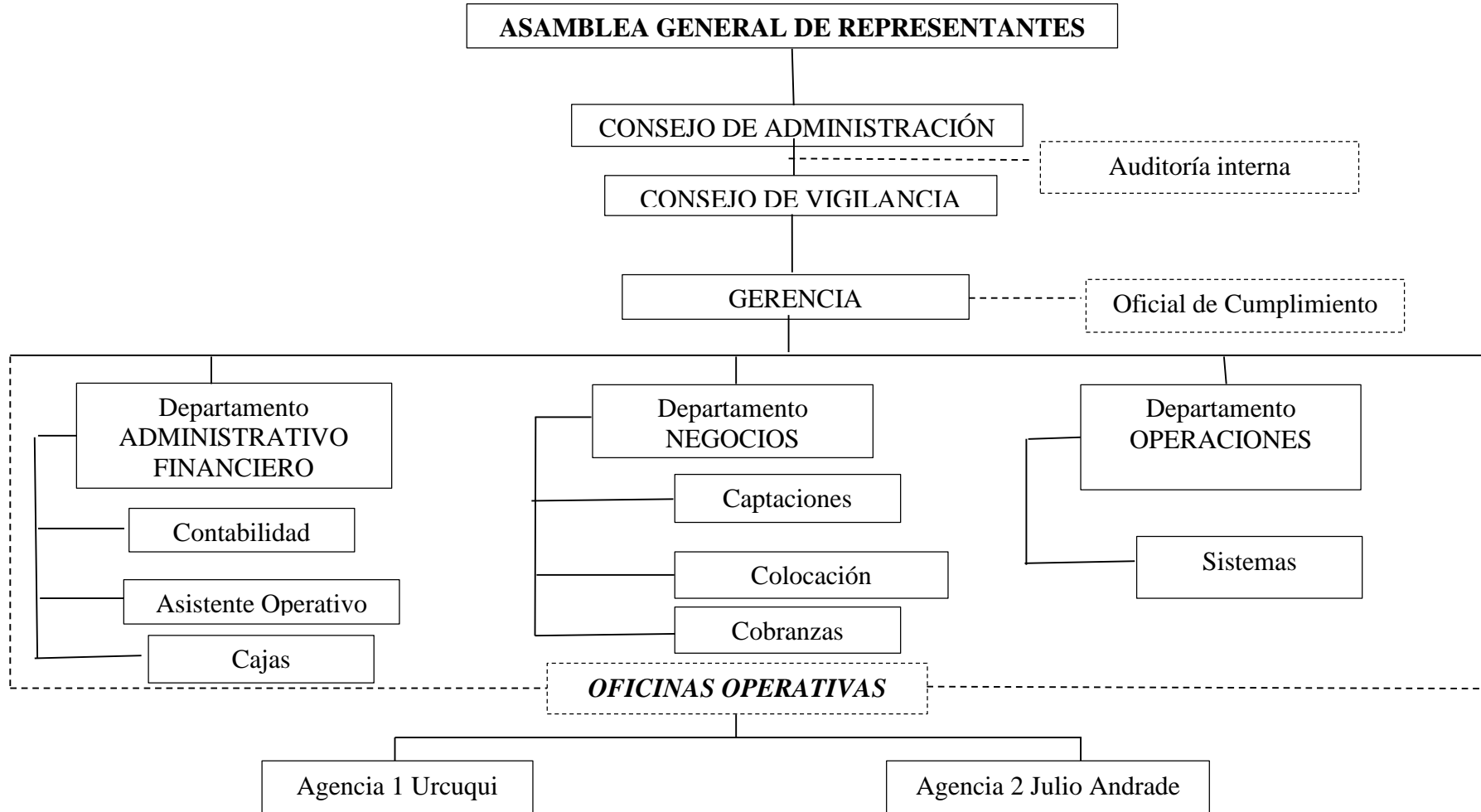
### **4 Responsabilidad social:**

Orientación hacia la preservación del medio ambiente, la igualdad de género y la abolición de toda forma de discriminación, con principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios, directivos o trabajadores.

### 3.3 Organigrama estructural de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO

Gráfico N° 11

Organigrama estructural de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO





### **3.4 Manual de funciones**

#### **3.4.1 Estructura interna orgánica**

La Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO de la ciudad de Otavalo, estará compuesta de los siguientes niveles para el cumplimiento de sus funciones:

##### **1 Nivel directivo**

Constituye el máximo nivel jerárquico de la Institución, es el encargado de orientar, planificar, ejecutar, organizar y dirigir.

##### **2 Nivel asesor**

Es el responsable de la aplicación de la política definida por el nivel directivo, formula y ejecuta los planes y programas, aconseja, informa, recomienda y sugiere.

##### **3 Nivel auxiliar**

Comprende las funciones que implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales.

##### **4 Nivel operativo**

Es el responsable de la ejecución de los planes, programas y actividades en el campo de especialidad de las áreas que la conforman.


- **Nivel directivo**

El desarrollo de actividades y funciones de Asamblea General de Representantes, del Consejo Administrativo y del Consejo de Vigilancia están establecidas por el acta de constitución de la Cooperativa donde establece **Anexo 3**

- ✓ **Gerente general**

**Tabla N° 14**

**Gerente general**


 <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente General
<b>Misión del cargo</b>	Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa, se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, representan legal, judicial y extrajudicial, demás hacer cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la organización.
<b>Responsabilidad</b>	Por el adecuado funcionamiento, éxito de la Cooperativa
<b>Comunicación Directa</b>	➤ Consejo Administrativo
<b>Comunicación Indirecta</b>	➤ Jefes Departamentales ➤ Personal en general
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar judicial y extrajudicial a la Cooperativa.</li> <li>➤ Presentar para aprobación de concejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo, y el presupuesto de la cooperativa, estos dos últimos asta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar.</li> <li>➤ Responder por la marcha operativa y financiera de la Cooperativa e informe mensualmente, al concejo de Administración de sus resultados.</li> <li>➤ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.</li> <li>➤ Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.</li> <li>➤ Contratar, remover y sancionar, de acuerdo las políticas que fije el Consejo de Administración a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no</li> </ul>	

<p>sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deban constar en el presupuesto de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la Cooperativa y otras instituciones, de acuerdo a la Ley.</li> <li>➤ Informar al Consejo de Administración la situación financiera de la entidad, de riesgos y de su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico, y sobre otros que sea solicitados, así como presentar el informe anual de gestión.</li> <li>➤ Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno.</li> <li>➤ Delegar y revocar delegaciones conferidas a los funcionarios de la Cooperativa, para lo cual informara previamente al Consejo de Administración, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal.</li> <li>➤ Presidir el comité de crédito de la Cooperativa y los que determinen la Superintendencia de Cooperativas.</li> <li>➤ Mantener y actualizar el registró de certificados de aportación.</li> <li>➤ Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.</li> <li>➤ Las demás establecidas en la ley con el presente reglamento, las normas de cooperativas y las disposiciones de la Superintendencia y el Estatuto Social.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: Administración de Empresas especialización FINANZAS, Economista o carreras afines
<b>EXPERIENCIA</b>	De 4 a 5 años o más en actividades similares (instituciones financieras)
<b>CAPASITACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis financieros,</li> <li>➤ Planeación estratégicos</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Manejo de Recurso Humanos</li> <li>➤ Administración de Entidades Financieras</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Administración de crédito</li> <li>➤ Cooperativismo</li> <li>➤ Leyes y Estatutos de Identidades Financieras</li> <li>➤ Alta Gerencia y proyectos</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo a presión,</li> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Toma de decisiones</li> <li>➤ Equidad</li> <li>➤ Creatividad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Confiabilidad</li> <li>➤ Excelentes Relaciones Personales</li> <li>➤ Ética y Flexibilidad</li> </ul>

- Nivel asesor
- ✓ Auditor interno

Tabla N° 15

*Auditor interno*


 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES	
<b><i>NOMBRE DEL CARGO</i></b>	Auditor Interno
<b><i>Misión del cargo</i></b>	Planificar, dirigir, implementar y supervisar los mecanismos de control interno de las actividades financieras y administrativas, con el propósito de precautelar la correcta aplicación y utilización de los recursos de la Cooperativa, sujetándose a las normas y procedimientos de auditoria y regularizaciones que establezca los organismos de control.
<b><i>Responsabilidad</i></b>	Por el manejo ético de la Cooperativa
<b><i>Comunicación Directa</i></b>	➤ Consejo de Vigilancia
<b><i>Comunicación Indirecta</i></b>	➤ Consejo Administrativo ➤ Gerente General
<b><i>FUNCIONES</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar los recursos informáticos y sistemas de información.</li> <li>➤ Verificar si la información que utiliza internamente la institución para la toma de decisiones la que reporta al MIES, es oportuna y surge de sistemas de información.</li> <li>➤ Verificar que el Consejo de Administración haya expedido las políticas para prevenir el lavado de dinero y constatar su aplicación por parte de la administración.</li> <li>➤ Evaluar la gestión del oficio de cumplimiento.</li> <li>➤ Verificar que la institución cuente con organigramas, estructurales y funcionales, manuales y demás reglamentación interna.</li> <li>➤ Verificar que la institución cuente con plan estratégico.</li> <li>➤ Verificar la existencia, actualización, difusión, eficacia y cumplimiento de políticas, procedimientos estrategias, metodológicas, formalmente establecidas para identificar evaluar, controlar y administrar riesgos.</li> <li>➤ Aplicar pruebas de auditoria para determinar las razonabilidad de los estados financieros y cumplimiento de normas de carácter general dispuesto por parte de la Superintendencia de Cooperativas.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar en el comité de calificación de activos de riesgos y cartera de crédito y constitución de provisiones.</li> <li>➤ Constatar la toma física del inventario de bienes de la cooperativa.</li> <li>➤ Informar por escrito, a los Concejos de Administración, Vigilancia y Gerencia, sobre cualquier irregularidad que se detectare en el manejo administrativo – financiero de la Cooperativa y, recomienda los correctivos necesarios.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADÉMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: contador – auditor CPA calificado por la Superintendencia de Cooperativas
<b>Experiencia</b>	De 2 a 3 años o más en actividades de auditoría (instituciones financieras)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis financieros,</li> <li>➤ Análisis e interpretación de índices financieros</li> <li>➤ Leyes</li> <li>➤ Reglamentos</li> <li>➤ Estatutos del sistema de evaluación de control interno</li> <li>➤ Auditoría</li> <li>➤ Planificación</li> <li>➤ Supervisión</li> <li>➤ Cooperativismo</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis</li> <li>➤ Síntesis</li> <li>➤ Iniciativa metódica</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Creativo</li> <li>➤ Honesto</li> <li>➤ Honorable</li> <li>➤ Confiable</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>

- Nivel auxiliar
- ✓ Oficial de Cumplimiento

Tabla N° 16

*Oficial de Cumplimiento*


 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b><i>NOMBRE DEL CARGO</i></b>	Oficial de Cumplimiento
<b><i>Misión del cargo</i></b>	Coordinar y vigilar la observancia por parte de la institución, del sistema financiero, del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas; y , practicas, procedimientos y controles implementados para prevenir el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas.
<b><i>Responsabilidad</i></b>	De que no exista lavado de dinero
<b><i>Comunicación Directa</i></b>	➤ Gerente General
<b><i>Comunicación Indirecta</i></b>	➤ Departamento administrativo financiero ➤ Departamento negocios ➤ Departamento operaciones
<b><i>FUNCIONES</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar el manual de control interno sobre la prevención del lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas; y, reportar a la Unidad de Análisis Financiero UAF, el cumplimiento de los objetivos de la institución.</li> <li>➤ Monitorea permanentemente las operaciones de la institución, a fin de detectar transacciones inusuales; recibe los informes de dichas transacciones, de acuerdo al mecanismo implementado por la institución en el manual de control interno; y deja constancia de lo actuado en estas sobre estas transacciones.</li> <li>➤ Supervisa que las políticas y procedimiento respecto a la prevención del lavado de dinero sean adecuados y se mantengan actualizados.</li> <li>➤ Controla que se encuentre actualizado la base de datos de la información que se debe remitir a la Unidad de Análisis Financiero UAF.</li> <li>➤ Verificar permanentemente en coordinación con los responsables de las diferentes áreas de la institución del sistema financiero, que las transacciones que igualen o superen \$ 10000 o su equivalente a otras divisas cuenten con los documentos sustenta torios con la declaración de origen ilícitos de los recurso.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remitir a la UAF la información que dispone este capítulo dentro de los 15 días siguientes del cierre del periodo.</li> <li>➤ Coordina el trabajo con las unidades operativas, de riesgo, de sistemas y de auditoría interna.</li> <li>➤ Mantiene buenas relaciones interpersonales con socios, directivos y empleados de la institución.</li> <li>➤ Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: contador – auditor CPA, Administrador de Empresas especialidad finanzas, Economista o afines.
<b>Experiencia</b>	De 1 a 3 años o más en actividades similares (instituciones financieras)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lavado de dinero</li> <li>➤ Leyes financieras</li> <li>➤ Regulaciones de la Superintendencia de Bancos</li> <li>➤ Análisis financiero</li> <li>➤ Análisis e interpretación de índices financieros</li> <li>➤ Planificación</li> <li>➤ Supervisión</li> <li>➤ Cooperativismo</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis</li> <li>➤ Iniciativa metódica</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Creativo</li> <li>➤ Confiable</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>

- Nivel operativo
- ✓ Contador general

Tabla N° 17

*Contador general*

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b><i>NOMBRE DEL CARGO</i></b>	Contador General
<b><i>Misión del cargo</i></b>	Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables, presupuestarias y financieras de la Cooperativa, bajo el cumplimiento de procedimientos con el fin de garantizar el registró correcto y oportuno de las operaciones económicas de la institución..
<b><i>Responsabilidad</i></b>	De la correcta administración y cumplimiento de los procedimiento de la contabilidad de la Cooperativa
<b><i>Comunicación Directa</i></b>	➤ Gerente General
<b><i>Comunicación Indirecta</i></b>	➤ Departamento negocios ➤ Departamento operaciones
<b><i>FUNCIONES</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la cooperativa de acuerdo a las disposiciones internas de las normas vigentes.</li> <li>➤ Revisa las conciliaciones bancarias y los libros auxiliares de mayor.</li> <li>➤ Revisa diariamente los comprobantes contables con sus respectivos cheques y comprobantes de retención.</li> <li>➤ Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registró de las operaciones económicas garantizando la aplicación de las normas contables.</li> <li>➤ Dispone oportunamente de los estados financieros consolidados y además anexos, afín de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones.</li> <li>➤ Realiza la calificación de inversiones, cuentas por cobrar y otros activos de las cuentas del balance y presenta a la comisión calificadora para su respectivo análisis.</li> <li>➤ Elabora los cálculos de fin de mes por concepto de depreciación de activos fijos, devengados gastos de pagos anticipados, amortización de gastos diferidos, cartera de crédito, cartas de garantías de otros activos de riesgo, de inversiones.</li> <li>➤ Prepara los formularios dispuesto por la Superintendencia de Cooperativas y se encarga de presentar en las fechas previstas.</li> </ul>	




<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prepara y presenta mensualmente los indicadores financieros dispuesto por la Superintendencia de Cooperativas.</li> <li>➤ Elabora mensualmente la declaración de impuestos.</li> <li>➤ Elaboración del rol de pagos, horas extras, beneficios sociales, retenciones y legaliza con su firma conjuntamente con la gerencia y auditoria interna.</li> <li>➤ Prepara información solicitada por auditoria externa entidades asesoras.</li> <li>➤ Revisa los informes de retenciones del impuesto del valor agregado e impuesto a la renta.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: contador – auditor CPA,
<b>Experiencia</b>	De 2 a 3 años o más en actividades similares (instituciones financieras)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización contable</li> <li>➤ Elaboración de balances</li> <li>➤ Plan de cuentas</li> <li>➤ Contabilidad de costos</li> <li>➤ Presupuesto, Elaboración y Evaluación</li> <li>➤ Flujo de caja</li> <li>➤ Elaboración de informes técnicos</li> <li>➤ Tributación</li> <li>➤ Legislación laboral</li> <li>➤ Manejo de todos los sistemas computacionales</li> <li>➤ Cooperativismo</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo a presión</li> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Toma de decisiones</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Creativo</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>

## ✓ Asistente operativo


Tabla N° 18

## Asistente operativo

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente Operativo
<b>Misión del cargo</b>	Procesar las operaciones de la Cooperativa, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes.
<b>Responsabilidad</b>	De la gestión oportuna de procesos internos para la prestación de servicios o entrega de productos, sujeta a procedimientos.
<b>Comunicación Directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gerente General</li> <li>➤ Contador General</li> </ul>
<b>Comunicación Indirecta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cajeros</li> </ul>
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar y reportar los problemas y errores presentados en las operaciones diarias.</li> <li>➤ Informar a los socios sobre el estado de los trámites de su interés (giros recibidos, débitos, transferencias y otros).</li> <li>➤ Realiza el proceso de desafiliación de socios y actualizaciones de datos que requieran los socios.</li> <li>➤ Administra custodia los valores de caja en efectivo, supervisando que las cajeras den un excelente servicio en la recepción y entrega de valores.</li> </ul> <p>En el área de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable de verificar la vecindad de la información emitida por el socio y garantes.</li> <li>➤ Coordinar con los asesores de crédito la liquidación de las operaciones crediticias.</li> <li>➤ Supervisar y verificar las firmas de autenticidad y cédulas de ciudadanía.</li> <li>➤ Hacer firmar a los socios y garantes los documentos respectivos de crédito y pagare con las cédulas originales.</li> <li>➤ Efectuar llamadas preventivas y de cobranzas en coordinación con los responsables de cartera.</li> </ul> <p>En el área de Cajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega de dinero a Caja para el inicio diario con sus respectivas actas de entrega de fondos.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realiza incremento de efectivo cuando el cajero solicita mediante un formulario de incremento de efectivo.</li> <li>➤ Recpta el cuadro diario de caja, cotejando mediante un arqueo de caja.</li> <li>➤ Retiros de los diferentes Bancos para disponibilidad de bóveda, reposición de cambio y caja.</li> <li>➤ Realizar transferencia de fondos, previa autorización.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: Ing. En Contabilidad y Auditoría, Finanzas, economía, Administración.
<b>Experiencia</b>	De 1 a 2 años o más en actividades similares (Operativas)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contabilidad General</li> <li>➤ Servicio al cliente</li> <li>➤ Contabilidad de costos</li> <li>➤ Flujo de caja</li> <li>➤ Cooperativismo</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iniciativa</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Creativo</li> <li>➤ Confiable</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Trabajar bajo presión</li> </ul>


✓ **Cajero****Tabla N° 19****Cajero**

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Cajero
<b>Misión del cargo</b>	Atender oportunamente, con absoluta amabilidad y cortesía al público en las operaciones de depósito, retiro de ahorros, cobro de préstamos, captaciones, liquidaciones, depósito a plazo fijo que involucren en la entrada y salida de dinero, por concepto de los servicios que brinda la institución..
<b>Comunicación Directa</b>	Por recibir, revisar, custodiar, dineros, comprobantes de depósito, retiros y documentos de identificación, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.
<b>Comunicación Indirecta</b>	➤ Asistente Operativa
FUNCIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Con diez minutos de anticipación a la hora de atención del público prepara la computadora y demás herramientas y materiales para atender con absoluta puntualidad a los socios.</li> <li>➤ Recibe y revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean correctos</li> <li>➤ Recibe, cuenta y verifica la autenticidad de los dólares.</li> <li>➤ Recibe y verifica la autenticidad de los cheques, firmas y números de cedula.</li> <li>➤ Hacer fajos del dinero recibidos, igualándolos por su denominación y cuando el monto total de todas las cajas supera los límites cubiertos por el seguro, el exceso se entrega a asistentes operativos para los respectivos depósitos bancarios.</li> <li>➤ Elaborar el cuadro diario de caja, cotejando con las papeletas de depósito retiro, pago. Una vez cumplido con lo anteriormente dicho entrega toda la documentación debidamente legalizada al sistema operativo.</li> <li>➤ Es responsable por el adecuado archivo de toda la documentación que se genera en el desempeño de las labores de caja y de contabilidad.</li> </ul>
PERFIL	
<b>NIVEL ACADÉMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: contabilidad Ingeniero comercial especialidad finanzas o afines
<b>Experiencia</b>	De 1 o más en actividades similares (Finanzas)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contabilidad general</li> <li>➤ Calculo de tasas de interés</li> <li>➤ Gestión de tesorería</li> <li>➤ Identificación de dinero falso</li> <li>➤ Informática</li> </ul>
Fortalezas Personales	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Análisis</li> <li>➤ Creatividad</li> <li>➤ Ético</li> </ul>

## ✓ Colocación

## Tabla N° 20

## Colocación


 <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Créditos
<b>Misión del cargo</b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar el otorgamiento y recuperación de crédito en base a una evaluación eficiente, concordancia a las normas, procedimientos y políticas establecidas buscando rentabilidad, calidad financiera y calidad de servicio de la Cooperativa
<b>Responsabilidad</b>	De la correcta administración y cumplimiento de los procedimientos de la contabilidad de la Cooperativa
<b>Comunicación Directa</b>	➤ Gerente General
<b>Comunicación Indirecta</b>	➤ Asesor de créditos ➤ Oficial de cobranzas
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión diaria del comportamiento de la cartera vencida, reclasificada en demanda judicial a fin de implementar medidas de recuperación.</li> <li>➤ Aprobación y rechazo de solicitudes de créditos de acuerdo a los montos establecidos en el reglamento de crédito.</li> <li>➤ Participa en las sesiones de COMITÉ DE crédito para la aprobación o rechazo de las solicitudes de créditos.</li> <li>➤ Planifica y supervisa las actividades del área de crédito y cobranza, distribuyendo tareas al personal que se encuentre bajo su dirección.</li> <li>➤ Revisión de las carpetas de crédito y el informe del asesor de crédito, previo al elevar una opinión de la aprobación o negociación de crédito en los montos establecidos en el reglamento para informar a: Gerencia y Comité de Crédito.</li> <li>➤ Busca nuevos mercados y busca estrategias de crecimiento.</li> <li>➤ Dispone la inspección previa a la concesión de un crédito en el caso que amerite,</li> <li>➤ Revisa y legaliza la liquidación de crédito.</li> <li>➤ Custodia y pagares, hipotecas.</li> <li>➤ Coordina con el área de cajas para realizar los recargos en gastos judiciales.</li> <li>➤ Las demás funciones dispuestos por Gerencia.</li> </ul>	

<b>PERFIL</b>	
<b><i>NIVEL ACADEMICO</i></b>	Título profesional acorde a la finalidad: Ing. Administrador o Comercial de Empresas especialidad Finanzas, Dr. Contador – Auditor CPA, Economistas
<b><i>Experiencia</i></b>	De 1 a 3 años o más en actividades similares (instituciones financieras)
<b><i>Capacitación</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración de créditos y cobranzas</li> <li>➤ Riesgo de crédito</li> <li>➤ Control de morosidad</li> <li>➤ Políticas crediticias</li> <li>➤ Recuperación de cartera</li> <li>➤ Análisis y evaluación de créditos</li> <li>➤ Manejo de documentación crediticia</li> <li>➤ Técnicas de archivo</li> <li>➤ Matemática financiera</li> <li>➤ Calculo financiero</li> <li>➤ Portafolio de inversiones</li> <li>➤ Rentabilidad financiera</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b><i>Competencias</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de mando (liderazgo)</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Análisis</li> <li>➤ Toma de decisiones metodológico</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>

## ✓ Asesor de créditos

## Tabla N° 21

## Asesor de créditos

 <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b><i>NOMBRE DEL CARGO</i></b>	Asesor de créditos
<b><i>Misión del cargo</i></b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar el otorgamiento y recuperación de crédito en base a una evaluación eficiente, concordancia a las normas, procedimientos y políticas establecidas buscando rentabilidad, calidad financiera y calidad de servicio de la Cooperativa
<b><i>Responsabilidad</i></b>	Por la excelente atención del socio o cliente, brindando información completa de los tramites de crédito y determina los niveles de morosidad determinadas como metas de la Cooperativa
<b><i>Comunicación Directa</i></b>	➤ Gerente General
<b><i>Comunicación Indirecta</i></b>	➤ Asesor de créditos ➤ Oficial de cobranzas
<b><i>FUNCIONES</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión diaria del comportamiento de la cartera vencida, reclasificada en demanda judicial a fin de implementar medidas de recuperación.</li> <li>➤ Aprobación y rechazo de solicitudes de créditos de acuerdo a los montos establecidos en el reglamento de crédito.</li> <li>➤ Participa en las sesiones de COMITÉ DE CRÉDITO para la aprobación o rechazo de las solicitudes de créditos.</li> <li>➤ Planifica y supervisa las actividades del área de crédito y cobranza, distribuyendo tareas al personal que se encuentre bajo su dirección.</li> <li>➤ Revisión de las carpetas de crédito y el informe del asesor de crédito, previo al elevar una opinión de la aprobación o negociación de crédito en los montos establecidos en el reglamento para informar a: Gerencia y Comité de Crédito.</li> <li>➤ Busca nuevos mercados y busca estrategias de crecimiento.</li> <li>➤ Dispone la inspección previa a la concesión de un crédito en el caso que amerite,</li> <li>➤ Revisa y legaliza la liquidación de crédito.</li> <li>➤ Custodia y pagares, hipotecas.</li> <li>➤ Coordina con el área de cajas para realizar los recargos en gastos judiciales.</li> <li>➤ Las demás funciones dispuestos por Gerencia.</li> </ul>	


<b>PERFIL</b>	
<b><i>NIVEL ACADEMICO</i></b>	Título profesional acorde a la finalidad: Ing. Administrador de Empresas especialidad Finanzas, Dr. Contador – Auditor CPA, Ingeniero Comercial especialista en Finanzas, Economistas
<b><i>Experiencia</i></b>	De 2 a 3 años o más en actividades similares (instituciones financieras)
<b><i>Capacitación</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración de créditos y cobranzas</li> <li>➤ Riesgo de crédito</li> <li>➤ Control de morosidad</li> <li>➤ Políticas crediticias</li> <li>➤ Recuperación de cartera</li> <li>➤ Análisis y evaluación de créditos</li> <li>➤ Técnicas de archivo</li> <li>➤ Calculo financiero</li> <li>➤ Portafolio de inversiones</li> <li>➤ Rentabilidad financiera</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b><i>Competencias</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de mando (liderazgo)</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Análisis</li> <li>➤ Toma de decisiones metodológico</li> <li>➤ Ético</li> <li>➤ Excelente relaciones personales</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>



## ✓ Captaciones

Tabla N° 22


## Captaciones

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - <b>Captaciones</b> Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Captaciones
<b>Misión del cargo</b>	Promocionar, vender y gestionar los servicios de la Cooperativa, principalmente fuera de las oficinas, siempre con el objeto fundamental de conseguir el crecimiento rentable y la satisfacción y fidelidad de la base de clientes.
<b>Responsabilidad</b>	Por la promoción y cumplimiento de metas de los diferentes tipos de ahorro de la Cooperativa, captaciones sanas y dentro de niveles de riesgo tolerables para la Cooperativa.
<b>Comunicación Directa</b>	➤ Gerente General
FUNCIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asesora e informa los socios y clientes sobre los diferentes tipos de ahorros que se ofrecen la Cooperativa.</li> <li>➤ Planifica y realiza las visitas en los negocios y los domicilios de los socios y posibles socios en forma diaria o semanal.</li> <li>➤ Elaborar expedientes de las captaciones (nuevas, cancelaciones y/o renovaciones) realizadas para mantenerlas a buen recaudo.</li> <li>➤ Vender productos financieros a potenciales socios o clientes.</li> <li>➤ Apertura de nuevas cuentas y activaciones.</li> <li>➤ Negociación de nuevas inversiones a plazo fijo.</li> <li>➤ Informe a Gerencia de las ventas mensuales.</li> <li>➤ Elaborar y facilitar reportes de su gestión a los organismos internos y externos que lo requieran.</li> </ul>
PERFIL	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: Ingeniería en Administrador de Empresas, Marketing, Finanzas, Contabilidad o carreras afines.
<b>Experiencia</b>	De 1 o más en actividades similares (Captación de Recursos)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio al cliente</li> <li>➤ Mercadeo (nivel avanzado)</li> <li>➤ Técnicas de ventas</li> <li>➤ Técnicas de negocio</li> <li>➤ Análisis financiero</li> <li>➤ Portafolio de inversiones</li> <li>➤ Rentabilidad financiera</li> </ul>
Fortalezas Personales	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de mando (liderazgo)</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Toma de decisiones metodológico</li> </ul>

## ✓ Cobranzas

## Tabla N° 23


## Cobranzas

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Cobranzas
<b>Misión del cargo</b>	Realizar gestiones de recuperación de crédito especialmente en aquellas que se encuentren en morosidad
<b>Responsabilidad</b>	Por la recuperación de los créditos otorgados por la Cooperativa.
<b>Comunicación Directa</b>	➤ Jefe de Créditos
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar llamadas telefónicas a los socios cuyos vencimientos superen a los 90 días de mora.</li> <li>➤ Realizar visitas domiciliarias para que los socios se acerquen a cancelar sus cuotas de los créditos que se encuentran en mora.</li> <li>➤ Realizar trámites y seguimiento judicial en los respectivos juzgados.</li> <li>➤ Coordinar la recuperación de créditos con el jefe de Créditos y Cobranzas, Asesor de Créditos y los Abogados de la Cooperativa.</li> <li>➤ Controla, supervisa y entrega las notificaciones de cobranza los socios con créditos en mora incorporando los respaldos y sus observaciones en el sistema.</li> <li>➤ Controla y verifica el cálculo de los valores de honorarios de Abogados y costos extrajudiciales y judiciales.</li> <li>➤ Mantiene buenas relaciones interpersonales con socios, directivos y empleados de la institución</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	
<b>NIVEL ACADÉMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: licenciados en Derecho o afines.
<b>Experiencia</b>	De 1 o más en actividades similares (Finanzas)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnicas de cobranzas</li> <li>➤ Análisis de crédito</li> <li>➤ Rentabilidad de tasas activas y pasivas</li> <li>➤ Control de morosidad</li> </ul>
<b>Fortalezas Personales</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Toma de decisiones metodológico</li> </ul>

## ✓ Sistema

Tabla N° 24

## Sistema

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Sistemas
<b>Misión del cargo</b>	Analizar, diseñar, programar, prueba e implementar sistemas computarizados de información Gerencial, administrativa u operaria de la Cooperativa, que le sean encomendados y estén debidamente autorizados.
<b>Responsabilidad</b>	Por la correcta administración, evaluación y mejoramiento de los sistemas computacionales y custodia de información.
<b>Comunicación Directa</b>	➤ Gerente General
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar, diseñar, programar, probar y documentar las aplicaciones informáticas que se asigne desarrollar o implementar.</li> <li>➤ Efectuar cambios debidamente autorizados en los programas y sistemas, de acuerdo a los procedimientos metodología y estándares establecidos. Todos los cambios que realice en los programas y sistemas deben responder exclusivamente a los requerimientos aprobados y contar con el visto bueno de su jefe inmediato.</li> <li>➤ Dar alternativas de solución a los problemas operativos que se pueden presentar, relacionados con el aplicativo financiero y otros aplicativos en desarrollo o en uso.</li> <li>➤ Velar por la asegurar física y lógica de los activos de información a su cargo así como su confidencialidad.</li> <li>➤ Participar activamente en la implementación, prueba y actualización de los planes de contingencia, de continuidad de negocios y de seguridad de la información.</li> <li>➤ Monitorear la performance de los equipos de procedimientos de datos, redes, y comunicaciones internas y otros elementos relacionados para el buen funcionamiento de los sistemas informativos.</li> <li>➤ Instalar software instalados en las estaciones de trabajo.</li> </ul>	
PERFIL	
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	Título profesional acorde a la finalidad: Ingeniero en Sistemas o redes Informáticas
<b>Experiencia</b>	De 1 o más en actividades similares (Finanzas)
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingles técnico</li> <li>➤ Contabilidad general</li> <li>➤ Programaciones</li> <li>➤ Redes</li> <li>➤ Mantenimiento de software y hardware y antivirus</li> </ul>
Fortalezas Personales	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Negociación</li> <li>➤ Toma de decisiones metodológico</li> </ul>

### 3.5 Manual de procesos

#### 3.5.1 Apertura de cuenta

Gráfico N° 12

Apertura de cuenta

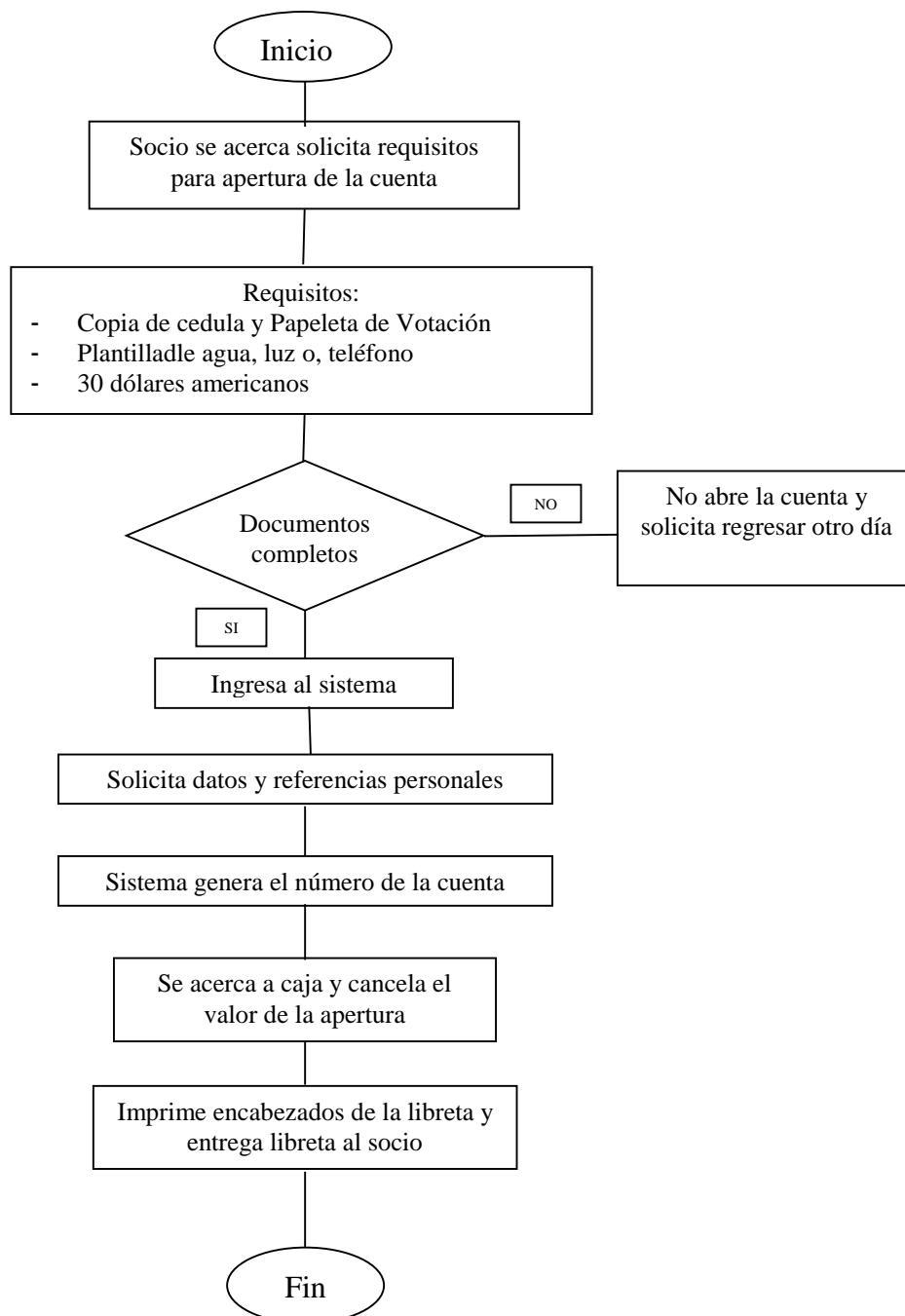
#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO



**Micro proceso:** Gestión de Servicio al Cliente

**Proceso:** Servicio al Cliente

**Responsable:** Asistente Operativo



3.5.2 Recepción de documentos

Gráfico N° 13

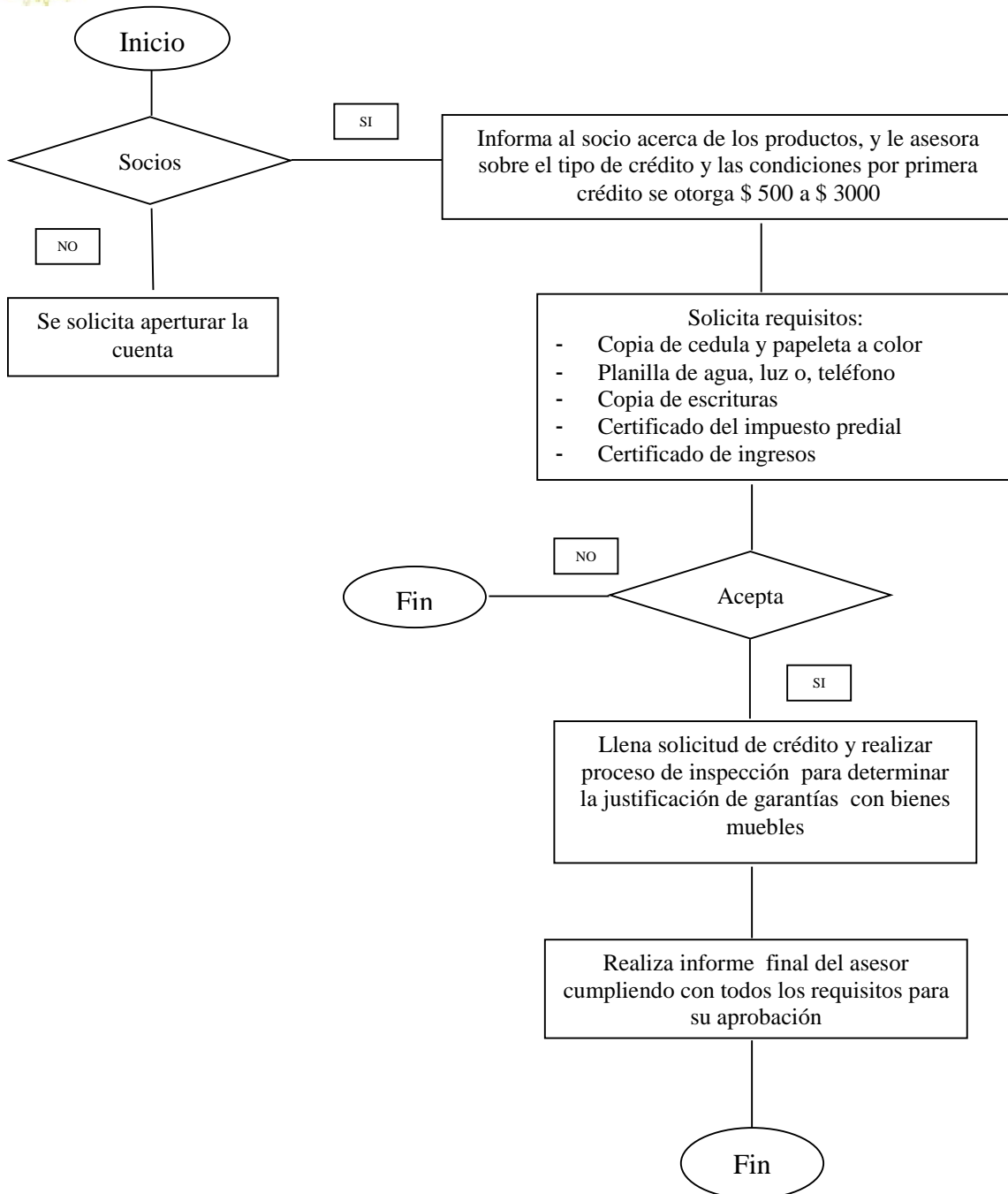
Recepción de documentos

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO**

**Micro proceso:** Colocación de Créditos

**Proceso:** Crédito

**Responsable:** Jefe de Crédito



3.5.3 Aprobación

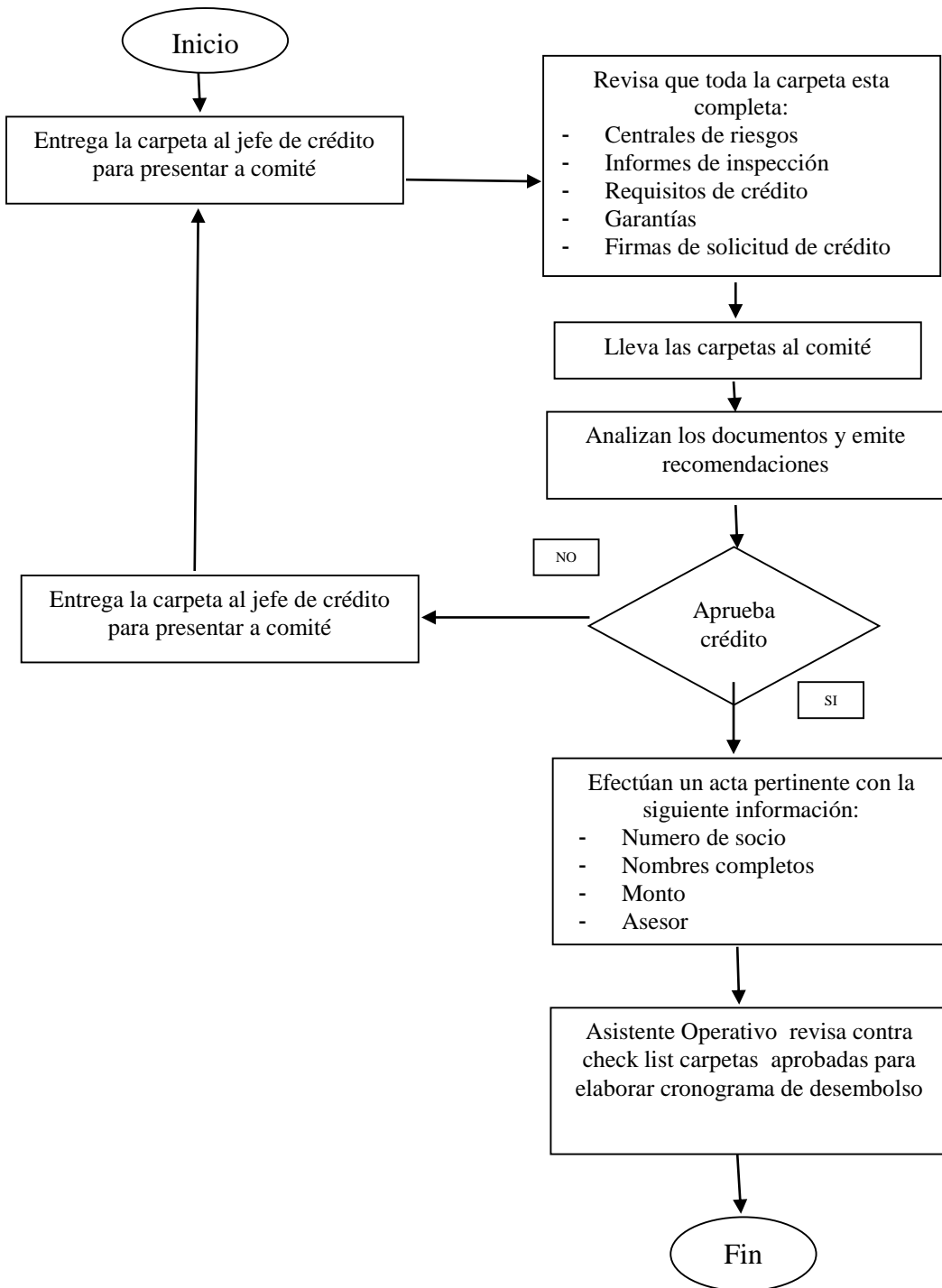
Gráfico N° 14

Aprobación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO



**Micro proceso:** Créditos  
**Proceso:** Concesión de Crédito  
**Responsable:** Jefe de Crédito



### 3.5.4 Desembolso

Gráfico N° 15

Desembolso

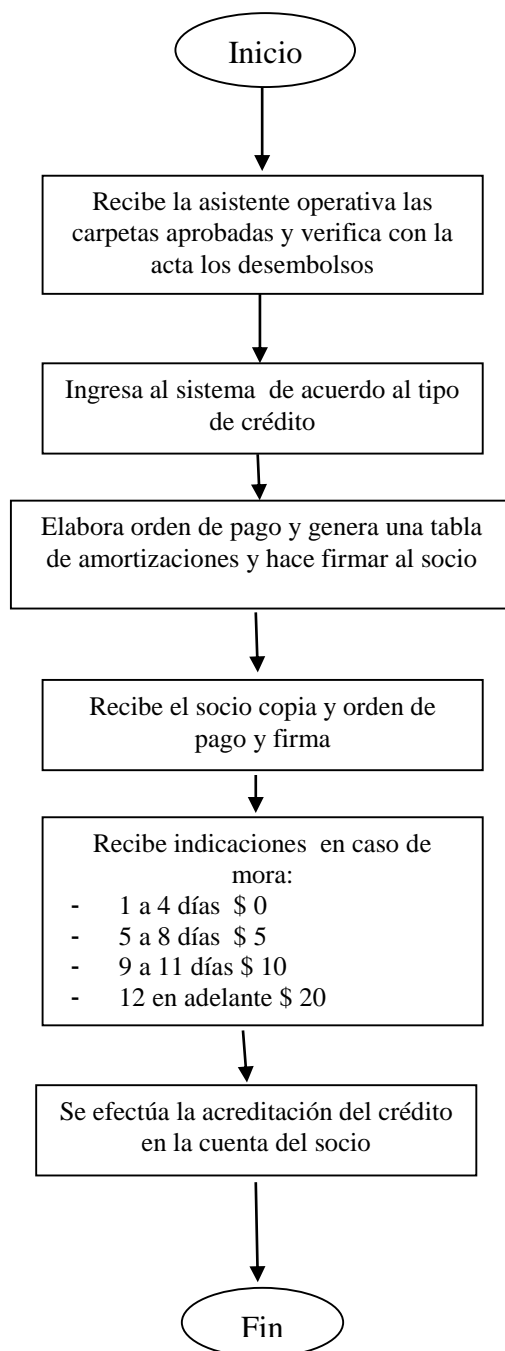


## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

**Micro proceso:** Créditos

**Proceso:** Desembolso de Créditos

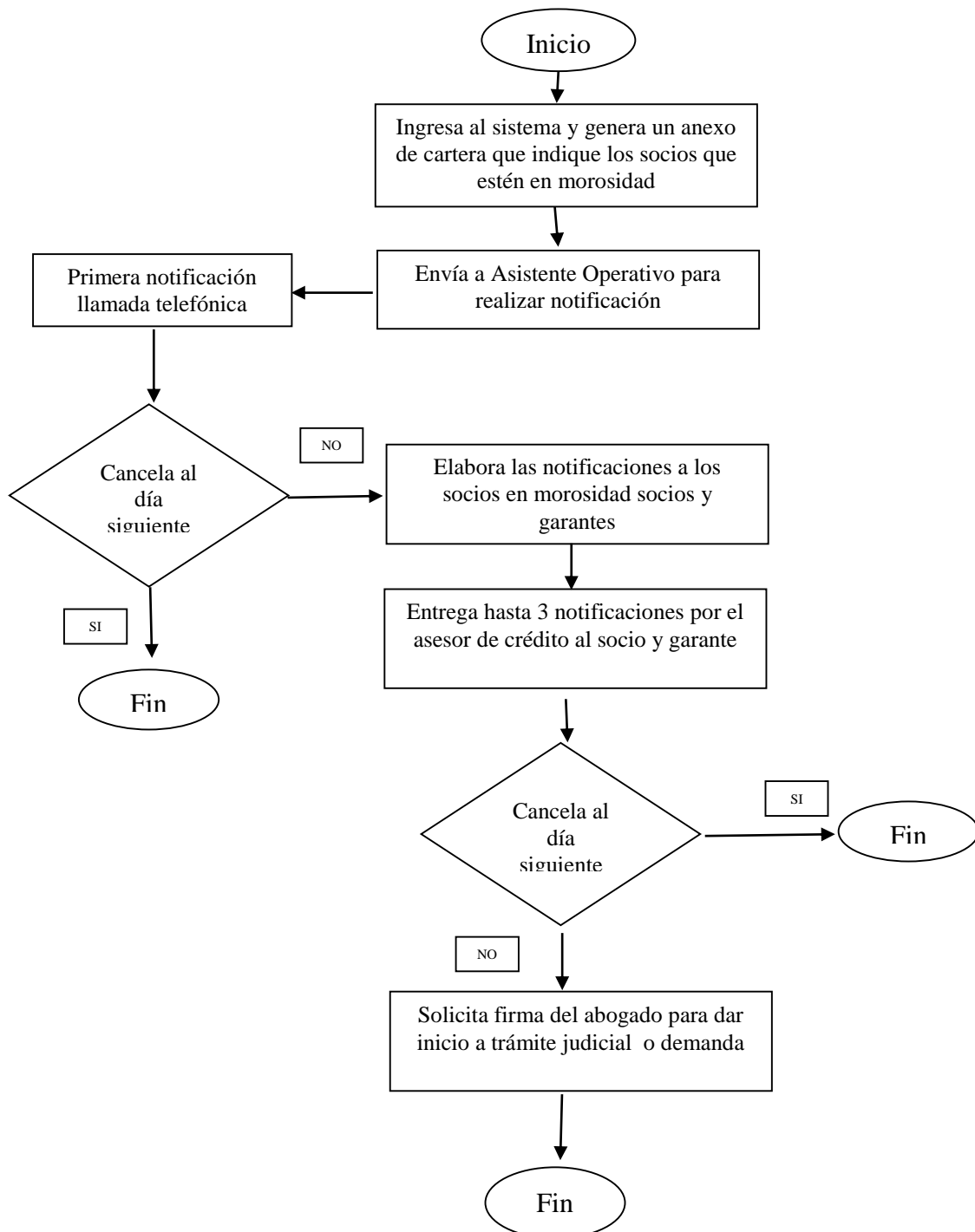
**Responsable:** Jefe de Crédito



## 3.5.5 Cobranza

Gráfico N° 16

Cobranza

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO****Micro proceso:** Créditos**Proceso:** Cobranza de Créditos**Responsable:** Jefe de Crédito



### 3.5.6 Demanda

Gráfico N° 17

Demanda

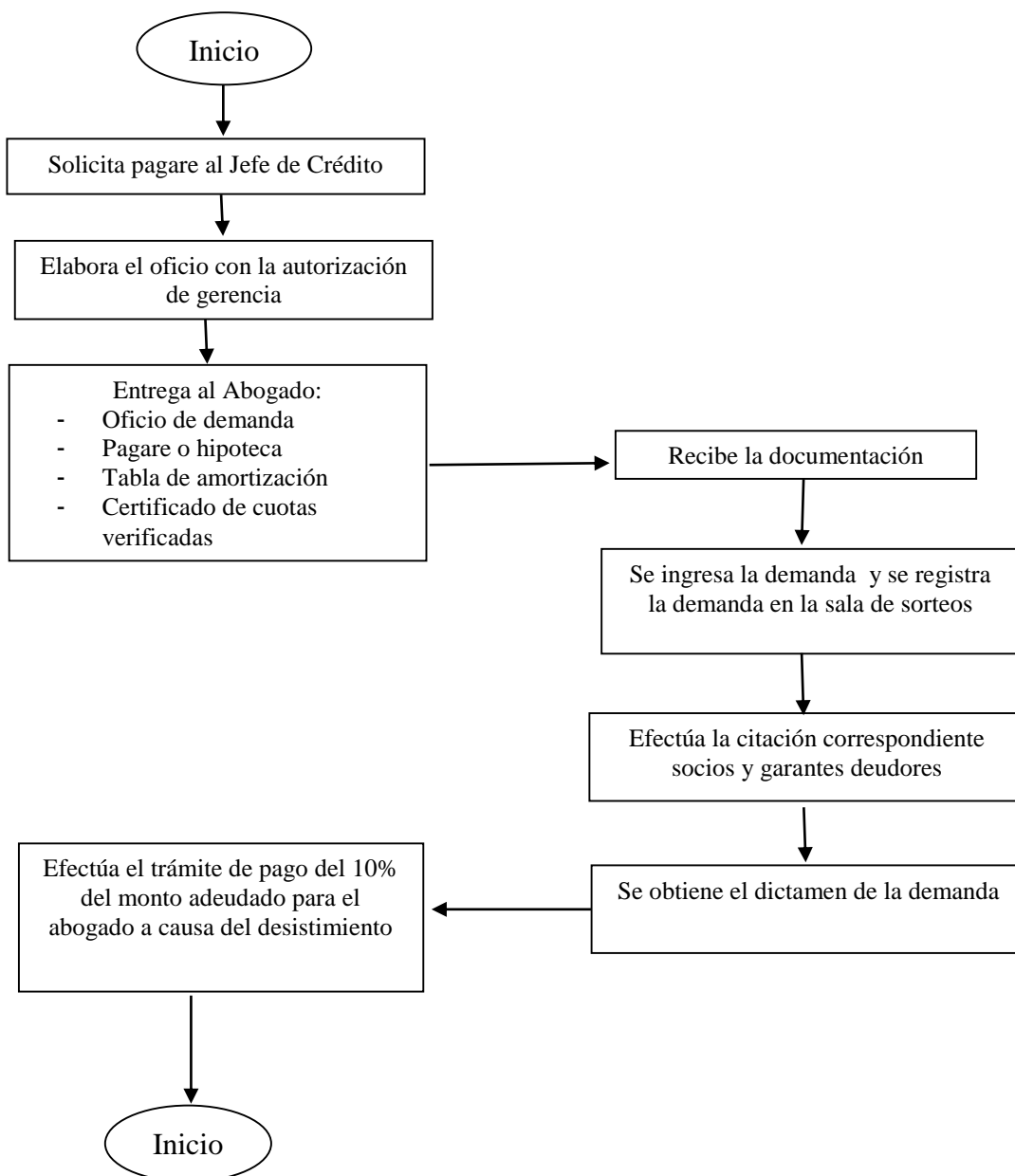


#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

**Micro proceso:** Créditos

**Proceso:** Demanda

**Responsable:** Jefe de Crédito



### 3.5.7 Apertura de depósito a plazo fijo

Gráfico N° 18

Apertura de depósito a plazo fijo

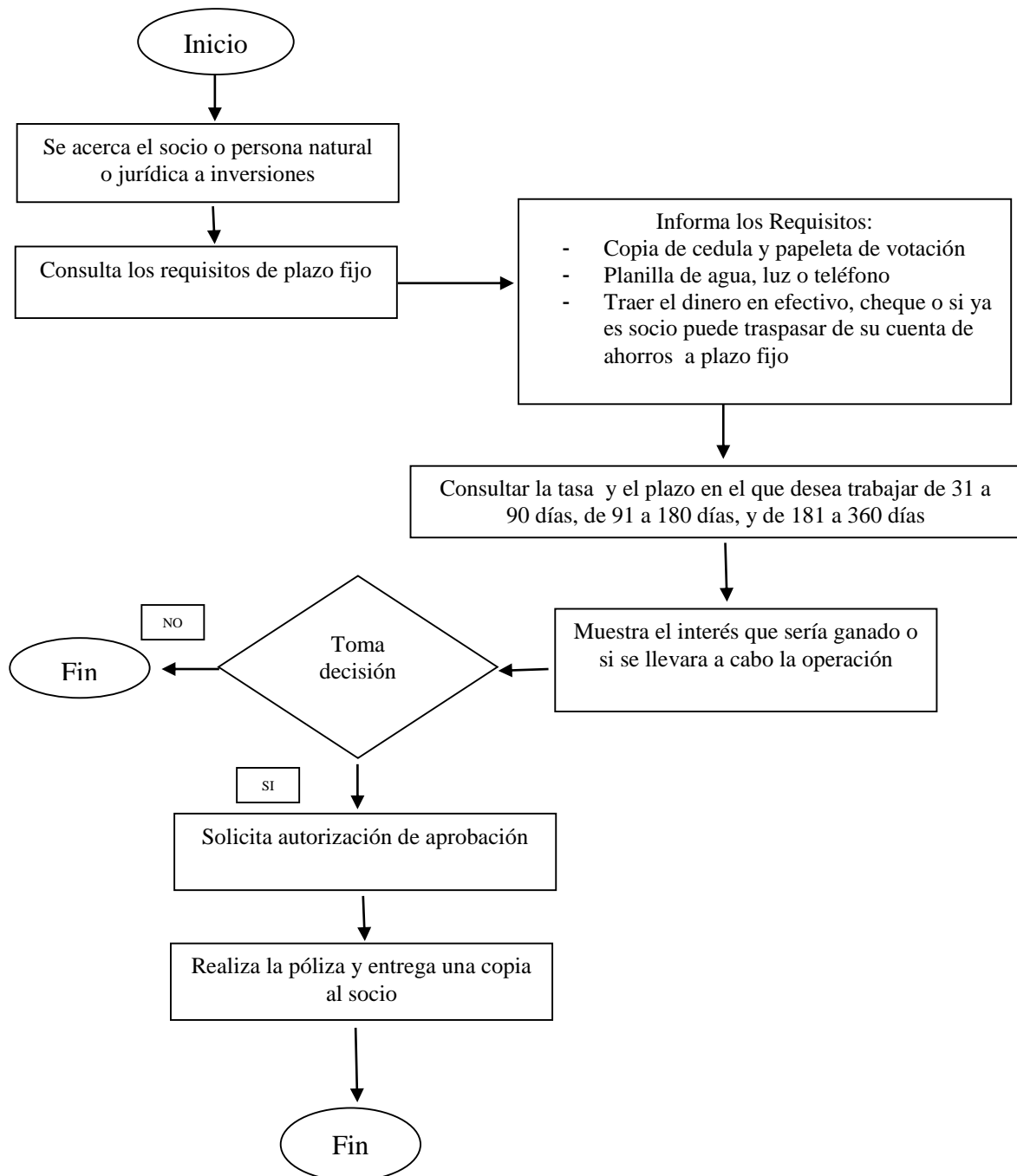


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO**

**Micro proceso:** Inversiones

**Proceso:** Información Plazo Fijo

**Responsable:** Coordinador de Captaciones



### **3.6. Proceso de control**

Con el propósito de minimizar la probabilidad de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo, sea utilizada para dar la apariencia legal a cualquier delito, se hace necesario establecer normas generales y específicas de Prevención, y otros procedimientos de control que deben ser aplicados por la institución en el marco proporcionado por las normas legales y reglamentarias vigentes. Registro Oficial 127 de 18-oct-2005-Ultima modificación: 30-dic-2010. Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos

#### **3.6.1. Objetivo**

El presente documento tiene por objeto brindar, los procedimientos y actividades que debe desarrollar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo, con relación con el lavado de dinero y establecer el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

#### **3.6.2. Objetivos específicos**

- ✓ Dar cumplimiento a las normas legales, normas reglamentarias, y sanas prácticas relativas a la prevención, evitando así riesgos patrimoniales, legales y de reputación
- ✓ Contribuir al fortalecimiento del sistema Financiero y al aseguramiento de la confianza del público en el sector financiero.
- ✓ Evaluar continuamente el grado de riesgo de lavado de activos a que está expuesta la entidad conforme las disposiciones legales.
- ✓ Crear una cultura de prevención al interior de la institución y desarrollar el espíritu de colaboración con los empleados, las autoridades.

### 3.6.3 Lavado de activos

El lavado de dinero y activos, es el instrumento con el cual se pretende ocultar el verdadero origen del dinero o bienes que provienen de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera y su objetivo es vincularlos como legítimos dentro del sistema financiero.

Es el mecanismo a través del cual se oculta o disimula la naturaleza, el verdadero origen, ubicación, propiedad o control de los activos provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera, para introducirlos como legítimos dentro del sistema económico de un país. Resolución No. JB-2012-2146, Página No. 3-1.24

### 3.6.4. Etapas del lavado de activos

Se pueden identificar cuatro etapas del lavado de activos por (arasco grupomj.com)

- a. **Colocación.-** Situar las ganancias en instituciones financieras y no financieras, mediante depósitos, giros y otros medios; es decir, colocación física de las ganancias efectivas pueden efectuarse en el territorio nacional o internacional.
- b. **Estratificación.** Es el mecanismo mediante el cual se busca alejar la fuente del origen de las ganancias procedentes de actividades ilícitas por medio de varias capas de transacciones financieras complejas, diseñadas para obstaculizar que el dinero sea rastreado, evitando que se conozca el verdadero origen de dichos recursos
- c. **Integración.** Es el proceso mediante el cual el delincuente trata de transformar los beneficios monetarios derivados de actividades ilícitas con fondos aparentemente de origen legal, es decir el ocultamiento de las ganancias ilícitas. Volver a colocar las ganancias ahora con apariencia lícita.

### **3.6.5. Responsabilidad OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Es el funcionario de nivel gerencial, responsable de verificar la aplicación de la normativa inherente a la prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad (sujeto obligado) sea utilizada para el cometimiento de éstos delitos; y, velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención de lavado de activos y el financiamiento de Delitos. <http://www.uaf.gob.ec/index.php/oficial-de-cumplimiento>

### **3.6.6. Requisitos para ser oficial de cumplimiento:**

Ley para reprimir el lavado de activos- Registro Oficial 127 de 18-oct-2005-  
ARTÍCULO 43.- Las personas que vayan a desempeñar los cargos de oficiales de cumplimiento deben ser calificadas previamente por la Superintendencia de Bancos y

Seguros y cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Cualidades morales, probidad ética para desempeñar su trabajo
- b. Conocimientos técnicos en Auditoria y Operaciones.
- c. Conocimientos legales relacionados con las funciones del cargo.
- d. Capacidad para generar y ejecutar políticas internas.
- e. Facilidad de comunicación con fines de Capacitación.

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 30, - ARTÍCULO 48.- En caso de ausencia temporal o definitiva del oficial de cumplimiento, lo reemplazará el oficial de cumplimiento

suplente. Si la ausencia es definitiva, deberá notificarse a la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del término de tres (3) días.

La ausencia temporal del oficial de cumplimiento no podrá ser mayor a treinta (30) días, salvo casos justificados y se calculará a partir del primer día de ausencia.

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 30-ARTÍCULO 49.- Los oficiales de cumplimiento están prohibidos de:

- a) Delegar el ejercicio de su cargo;
- b) Dar a conocer a personas no autorizadas los informes sobre operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; y, Revelar datos
- c) contenidos en los informes, o entregar a personas no relacionadas con las funciones de control, información respecto

### **3.6.7 Políticas para prevenir e impedir el lavado de dinero**

Resolución No. JB-2012-2146, Página No. 5 ARTÍCULO 2.- Las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que en la realización de sus transacciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos.

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 6-ARTÍCULO 4.- Las políticas que adopten las instituciones del sistema financiero, deben permitir la adecuada aplicación de medidas para prevenir de lavado de activos y el financiamiento de delitos y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de los accionistas, miembros del directorio u organismo que haga sus veces, administradores, funcionarios y empleados.

## **1. Conocimiento del socio:**

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 11-ARTÍCULO 13. Toda institución del sistema financiero al determinar y fijar la política “Conozca a su cliente o socio” debe evaluar los riesgos de los potenciales clientes de conformidad con los diferentes factores de riesgos a los cuales pueden estar expuestos, en consecuencia, es conveniente ponderar el riesgo de cada cliente y adoptar políticas que permitan en algunos casos tomar decisiones de no vinculación o de someterlos a una debida diligencia mejorada; anexo formulario conozca a mi socio.

## **2. Conocimiento de los empleados.**

La institución deposita su confianza en su personal y espera de éste que desarrolle sus labores con honestidad, competencia y alta moral profesional.

La institución como política interna debe requerir, revisar y validar permanentemente la siguiente información relacionada con los empleados y funcionarios que se incorporen a la institución, al igual que la actualización, para los que ya mantienen cierta antigüedad:

- a) Nombres y apellidos completos;
- b) Cédula de ciudadanía;
- c) Dirección domiciliaria;
- d) Referencias personales y laborales
- e) Actividad económica del socio
- f) Verificación de fotografía y firmas en el sistema actualizado
- g) Canales de comunicación con el socio teléfono o celular
- h) Verificar de que no tiene vinculación con actividades de narcotráfico, delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y que no haya sido sentenciado

por la comisión de delitos de esta naturaleza, mediante la revisión en la base que proporciona el CONSEP.

- i) Declaración de bienes, mediante el formulario de Conozca a su Colaborador.

### **3. Monitoreo y verificación de las transacciones**

OPERACIONES, SECCION VII.- DE LA INFORMACIÓN Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 20 Serán reportadas a la UAF las transacciones generadas, por aquellas cuantías realizadas por la misma persona o por cuenta de éste durante el respectivo mes calendario, cuando iguallen o superen los USD\$ 10,000.00 o su equivalente en otras divisas.

El Formulario de Origen y Destino Lícito de fondos será entregado al socio o socio para que sea llenado y suscrito cuando durante el respectivo mes sus transacciones en Ahorros a la vista o a plazo iguallen a los USD\$ 5,000; entendiéndose por transacciones las realizadas como: aperturas, depósitos de ahorros a la vista, a plazo fijo, transferencias, giros, concesión de créditos, cancelaciones de depósitos a plazo y préstamos.

#### **3.7 Manual contable**

##### **3.7.1 Plan de cuentas**

El plan de cuentas que desarrollará la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO de acuerdo a sus necesidades se identifica las siguientes cuentas emitidas por el organismo de control de la superintendencia de economía popular y solidaria basándose en el artículo 16 que dispone de adoptarán, su aplicación de acuerdo a las necesidades, garantizando su modelo de desarrollo económico endógeno desde su propia conceptualización y visión.



Tabla N° 25

## Plan de cuentas

<b>HUAYCOPUNGO</b>		
<b>BALANCE GENERAL</b>		
<b>FECHA DEL BALANCE - DIA-MES-AÑO</b>		
11	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	XXXXXXXXXX
1101	Caja	XXXXXXXXXX
110105	Efectivo	XXXXXXXXXX
110110	Caja Chica	XXXXXXXXXX
110120	Fondo Para Tramites Judiciales	XXXXXXXXXX
1103	Bancos Y Otras Instituciones Financieras	XXXXXXXXXX
110305	Banco Central Cta Cte	XXXXXXXXXX
110306	Banco Nacional De Fomento	XXXXXXXXXX
110310	Bancos E Instituciones Financieras	XXXXXXXXXX
14	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	XXXXXXXXXX
1401	Cartera De Créditos Comercial Por Vencer	XXXXXXXXXX
140105	De 1 A 30 Días	XXXXXXXXXX
140110	De 31 A 90 Días	XXXXXXXXXX
140115	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
1404	Cartera De Créditos Para La Micro emprendedor	XXXXXXXXXX
140405	De 1 A 30 Días	XXXXXXXXXX
140410	De 31 A 90 Días	XXXXXXXXXX
140415	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
140420	De 181 A 360 Días	XXXXXXXXXX
140425	De Más De 360 Días	XXXXXXXXXX
1421	Cartera De Créditos Comercial Vencida	XXXXXXXXXX
142115	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
142125	De Más De 360 Días	XXXXXXXXXX
1499	(provisiones Para Créditos Incobrable	XXXXXXXXXX
149905	(cartera De Créditos Comercial)	XXXXXXXXXX
149920	(cartera De Créditos Para La Micro	XXXXXXXXXX
16	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	XXXXXXXXXX
1603	Intereses Por Cobrar De Cartera De C	XXXXXXXXXX
160305	Cartera De Créditos Comercial	XXXXXXXXXX
160310	Cartera De Créditos De Consumo	XXXXXXXXXX
160320	Cartera De Créditos Para La Micro	XXXXXXXXXX
1614	Pagos Por Cuenta De Clientes	XXXXXXXXXX
161430	Gastos Judiciales	XXXXXXXXXX
1690	Cuentas Por Cobrar Varias	XXXXXXXXXX
169005	Anticipo Sueldos	XXXXXXXXXX
169010	Anticipos A Terceros	XXXXXXXXXX
169045	Ctas Por Cobrar Ex Funcionaria Srta Cacuango	XXXXXXXXXX
169090	Otras	XXXXXXXXXX
1699	(provisión Para Cuentas Por Cobrar)	XXXXXXXXXX

169905	(provisión Para Intereses Y Comisi	XXXXXXXXXX
169910	(provisión Para Otras Cuentas Por	XXXXXXXXXX
17	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS</b>	XXXXXXXXXX
1702	Bienes Adjudicados Por Pago	XXXXXXXXXX
170205	Terrenos	XXXXXXXXXX
1706	Bienes No Utilizados Por La Institucion	XXXXXXXXXX
170605	Terrenos	XXXXXXXXXX
1799	(provisión Para Bienes Realizables,	XXXXXXXXXX
179910	(provisión Para Bienes Adjudicados	XXXXXXXXXX
18	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	XXXXXXXXXX
1805	Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	XXXXXXXXXX
180605	Equipos De Computación	XXXXXXXXXX
180705	Unidades De Transporte	XXXXXXXXXX
189005	Otros	XXXXXXXXXX
1899	( Depreciación Acumulada )	XXXXXXXXXX
189915	(muebles, Enseres Y Equipos De Oficina)	XXXXXXXXXX
189920	( Equipos De Computación )	XXXXXXXXXX
189925	(unidades De Transporte)	XXXXXXXXXX
189940	(otros)	XXXXXXXXXX
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>	XXXXXXXXXX
1901	Inversiones En Acciones Y Participación	XXXXXXXXXX
190110	En Otras Instituciones Financieras	XXXXXXXXXX
190125	En Otros Organismos De Integración Coop.	XXXXXXXXXX
1904	Gastos Y Pagos Anticipados	XXXXXXXXXX
190410	Anticipos A Terceros	XXXXXXXXXX
190490	Otros	XXXXXXXXXX
1905	Gastos Diferidos	XXXXXXXXXX
190510	Gastos De Instalación	XXXXXXXXXX
190520	Programas De Computación	XXXXXXXXXX
190525	Gastos De Adecuación	XXXXXXXXXX
190590	Otros	XXXXXXXXXX
190599	(amortización Acumulada Gastos	XXXXXXXXXX
1990	Otros	XXXXXXXXXX
199005	Impuesto Al Valor Agregado IVA	XXXXXXXXXX
199010	Otros Impuestos	XXXXXXXXXX
199015	Depósitos En Garantía Y Para Impor	XXXXXXXXXX
199990	(provisión Para Otros Activos)	XXXXXXXXXX
1	<b>TOTAL ACTIVO</b>	XXXXXXXXXX
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	XXXXXXXXXX
2101	Depósitos A La Vista	XXXXXXXXXX
210135	Depósitos De Ahorro	XXXXXXXXXX
210140	Otros Depósitos	XXXXXXXXXX
2103	Depósitos A Plazo	XXXXXXXXXX
210305	De 1 A 30 Días	XXXXXXXXXX

210310	De 31 A 90 Días	XXXXXXXXXX
210315	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
210320	De 181 A 360 Días	XXXXXXXXXX
210325	De Mas De 361 Días	XXXXXXXXXX
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	XXXXXXXXXX
2501	Intereses Por Pagar	XXXXXXXXXX
250105	Depósitos A La Vista	XXXXXXXXXX
250115	Depósitos A Plazo	XXXXXXXXXX
250135	Obligaciones Financieras	XXXXXXXXXX
250190	Otros	XXXXXXXXXX
2503	Obligaciones Patronales	XXXXXXXXXX
250310	Beneficios Sociales	XXXXXXXXXX
250315	Aportes Al IESS	XXXXXXXXXX
250320	Fondo De Reserva IESS	XXXXXXXXXX
250325	Participación A Empleados	XXXXXXXXXX
250390	Otras	XXXXXXXXXX
2504	Retenciones	XXXXXXXXXX
250405	Retenciones Fiscales	XXXXXXXXXX
2505	Contribuciones, Impuestos Y Multas	XXXXXXXXXX
250505	Impuesto A La Renta	XXXXXXXXXX
250590	Otras Contribuciones E Impuestos	XXXXXXXXXX
2590	Cuentas Por Pagar Varias	XXXXXXXXXX
259090	Otras Cuentas Por Pagar	XXXXXXXXXX
26	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	XXXXXXXXXX
2606	Obligaciones Con Entidades Financiero	XXXXXXXXXX
260605	De 1 A 30 Días	XXXXXXXXXX
260610	De 31 A 90 Días	XXXXXXXXXX
260615	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
260620	De 181 A 360 Días	XXXXXXXXXX
260625	De Mas De 360 Días	XXXXXXXXXX
2690	Otras Obligaciones	XXXXXXXXXX
269005	De 1 A 30 Días	XXXXXXXXXX
269010	De 31 A 90 Días	XXXXXXXXXX
269015	De 91 A 180 Días	XXXXXXXXXX
269020	De 181 A 360 Días	XXXXXXXXXX
269025	De Mas De 360 Días	XXXXXXXXXX
29	<b>OTROS PASIVOS</b>	XXXXXXXXXX
2990	Otros	XXXXXXXXXX
299005	sobrante de caja	XXXXXXXXXX
299090	Varios	XXXXXXXXXX
2	<b>TOTAL PASIVOS</b>	XXXXXXXXXX
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	XXXXXXXXXX
310305	Aportes De Socios	XXXXXXXXXX
33	<b>RESERVAS</b>	XXXXXXXXXX

330105	Reserva Legal	XXXXXXXXXX
34	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	XXXXXXXXXX
349005	Otros	XXXXXXXXXX
36	<b>RESULTADOS</b>	XXXXXXXXXX
360105	Utilidades O Excedentes Acumulados	XXXXXXXXXX
360205	( Pérdidas Acumuladas )	XXXXXXXXXX
360305	Utilidad Del Ejercicio	XXXXXXXXXX
3	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	XXXXXXXXXX
	PASIVO + PATR :	XXXXXXXXXX
71	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	XXXXXXXXXX
7102	Intereses Vencidos	XXXXXXXXXX
710205	Cartera De Créditos Comercial	XXXXXXXXXX
710220	Cartera De Créditos Para La Micro emprendedor	XXXXXXXXXX
719005	Cobertura De Seguros	XXXXXXXXXX
72	<b>DEUDORAS POR CONTRA</b>	XXXXXXXXXX
7202	Intereses Vencidos	XXXXXXXXXX
720205	Cartera Comercial	XXXXXXXXXX
720220	Cartera De Microcrédito	XXXXXXXXXX
720305	Activos Castigados	XXXXXXXXXX
720310	Créditos Castigados	XXXXXXXXXX
720905	Intereses En Suspense	XXXXXXXXXX
729005	Otras Cuentas De Orden Deudoras	XXXXXXXXXX
73	<b>ACREEDORAS POR CONTRA</b>	XXXXXXXXXX
7301	Valores Y Bienes Recibidos De Tercer	XXXXXXXXXX
730110	En Garantía	XXXXXXXXXX
74	<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	XXXXXXXXXX
7401	Valores Y Bienes Recibidos De Tercer	XXXXXXXXXX
740110	Documentos En Garantía	XXXXXXXXXX
	<b>TOTAL CTAS ORDEN</b>	XXXXXXXXXX
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	XXXXXXXXXX
4101	Obligaciones Con El Publico	XXXXXXXXXX
410115	Depósitos De Ahorro	XXXXXXXXXX
410130	Depósitos A Plazo	XXXXXXXXXX
4103	Obligaciones Financieras	XXXXXXXXXX
410310	Obligaciones Con Instituciones Fin	XXXXXXXXXX
410330	Obligaciones Con Entidades Financi	XXXXXXXXXX
410350	Otras Obligaciones	XXXXXXXXXX
4105	Otros Intereses	XXXXXXXXXX
410590	Otros	XXXXXXXXXX
44	<b>PROVISIONES</b>	XXXXXXXXXX
440205	Cartera De Créditos	XXXXXXXXXX
440305	Cuentas Por Cobrar	XXXXXXXXXX
440405	Bienes Realizables Adjudicados Por	XXXXXXXXXX
45	<b>GASTOS DE OPERACION</b>	XXXXXXXXXX

4501	Gastos De Personal	XXXXXXXXXX
450105	Remuneraciones Mensuales	XXXXXXXXXX
450110	Beneficios Sociales	XXXXXXXXXX
450120	Aportes Al IESS	XXXXXXXXXX
450135	Fondo De Reserva IESS	XXXXXXXXXX
450190	Otros	XXXXXXXXXX
4502	Honorarios	XXXXXXXXXX
450205	Directores	XXXXXXXXXX
450210	Honorarios Profesionales	XXXXXXXXXX
4503	Servicios Varios	XXXXXXXXXX
450305	Movilización, Fletes Y Embalajes	XXXXXXXXXX
450310	Servicios De Guardianía	XXXXXXXXXX
450315	Publicidad Y Propaganda	XXXXXXXXXX
450320	Servicios Básicos	XXXXXXXXXX
450325	Seguros	XXXXXXXXXX
450330	Arrendamientos	XXXXXXXXXX
450390	Otros Servicios	XXXXXXXXXX
4504	Impuestos, Contribuciones Y Multas	XXXXXXXXXX
450405	Impuestos Fiscales	XXXXXXXXXX
450410	Impuestos Municipales	XXXXXXXXXX
450430	Multas y Otras sanciones	XXXXXXXXXX
450490	Impuestos Y Aportes Para Otros Org	XXXXXXXXXX
4505	Depreciaciones	XXXXXXXXXX
450525	Muebles, Enseres Y Equipos De Ofic	XXXXXXXXXX
450530	Equipos De Computación	XXXXXXXXXX
450535	Unidades De Transporte	XXXXXXXXXX
450590	Otros	XXXXXXXXXX
4506	Amortizaciones	XXXXXXXXXX
450605	Gastos Anticipados	XXXXXXXXXX
450615	Gastos De Instalación	XXXXXXXXXX
450625	Programas De Computación	XXXXXXXXXX
450630	Gastos De Adecuación	XXXXXXXXXX
450640	Amort. Gtos Mantenimiento Consep	XXXXXXXXXX
4507	Otros Gastos	XXXXXXXXXX
450705	Suministros Diversos	XXXXXXXXXX
450710	Donaciones	XXXXXXXXXX
450715	Mantenimiento Y Reparaciones	XXXXXXXXXX
450790	Otros	XXXXXXXXXX
46	<b>OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES</b>	XXXXXXXXXX
4690	Otras	XXXXXXXXXX
469005	Otros	XXXXXXXXXX
4	<b>TOTAL GASTOS</b>	XXXXXXXXXX
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	XXXXXXXXXX
5101	Depósitos	XXXXXXXXXX

510110	Depósitos En Bancos Y Otras Instit	XXXXXXXXXX
5103	Intereses Y Descuentos De Inversiones	XXXXXXXXXX
510315	Mantenido Hasta El Vencimiento	XXXXXXXXXX
5104	Intereses De Cartera De Créditos	XXXXXXXXXX
510405	Cartera De Créditos Comercial	XXXXXXXXXX
510410	Cartera De Créditos De Consumo	XXXXXXXXXX
510420	Cartera De Créditos Para La Microe	XXXXXXXXXX
510430	De Mora	XXXXXXXXXX
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	XXXXXXXXXX
5404	Manejo Y Cobranzas	XXXXXXXXXX
540405	Notificaciones Socios	XXXXXXXXXX
540410	Recargos Por Mora	XXXXXXXXXX
540505	Servicios Cooperativos	XXXXXXXXXX
5490	Otros Servicios	XXXXXXXXXX
549005	Otros Servicios	XXXXXXXXXX
55	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	XXXXXXXXXX
5503	Dividendos Por Certificados De Aport	XXXXXXXXXX
550305	Dividendos Po Certificados	XXXXXXXXXX
56	<b>OTROS INGRESOS</b>	XXXXXXXXXX
5690	Otros	XXXXXXXXXX
569005	Otros	XXXXXXXXXX
58	<b>INGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>	XXXXXXXXXX
5801	Utilidad En Venta De Bienes	XXXXXXXXXX
580110	De Bienes Adjudicados	XXXXXXXXXX
5	<b>TOTAL INGRESO</b>	XXXXXXXXXX

## 3.7.2. Estados financieros

## 1. Balance general

Tabla N° 26

## Balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HUAYCO PUNGO "						
CONSOLIDADO						
BALANCE GENERAL						
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015						
"UNA FUERZA DE PROGRESO"						
ACTIVO	MATRIZ	ANÁLISIS VERTICAL	AGENCIA URCUQUI	ANÁLISIS VERTICAL	AGENCIA JULIO	ANÁLISIS VERTICAL
Fondos Disponibles	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Cartera Créditos	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Cuentas por cobrar	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Bienes Realizables adjudica	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Propiedad y Equipo	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Otros Activos	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>
<b>PASIVOS</b>						
Obligaciones con el Publico	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Cuentas por pagar	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Obligaciones financieras	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Otros Pasivos	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Reservas	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Otros Aportes Patrimoniales	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Perdida Acumulada	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Utilidad del Ejercicio anterior	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Utilidad del Ejercicio	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>XXXX.XX</b>	<b>XX%</b>	<b>XX%</b>	<b>XX%</b>	<b>XX%</b>	<b>XX%</b>

## 2. Balance general estado de pérdidas y ganancias

Tabla N° 27

### Balance general estado de pérdidas y ganancias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO						
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS						
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015						
"UNA FUERZA DE PROGRESO"						
	MATRIZ	ANÁLISIS VERTICAL	AGENCIA URCUQUI	ANÁLISIS VERTICAL	AGENCIA JULIO ANDRADE	ANÁLISIS VERTICAL
<b>INGRESOS</b>						
Intereses y descuentos ganados	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Ingreso por servicios	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Otros Ingresos	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>GASTOS</b>						
Intereses Causad.	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Provisiones	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
Gastos de Operación	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>TOTAL GASTOS</b>	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%	XXXX.XX	XX%



## 3.7.3 Libro diario

Tabla N° 28

Libro diario

**HUAYCO PUNGO**  
**Comprobante # 001**  
**Diario**

SUCURSAL: HUAYCO PUNGO

FECHA DE

COMPROBANTE:

AGENCIA: MATRIZ – OTAVALO

FECHA:

DE EMISIÓN

CONCEPTO: AMORTIZACIÓN PAGOS ANTICIPADOS

CHEQUE

N°

USUARIO: CONTABILIDAD

PÁGINA: 1

DE 1

**Descripción:** REGISTRO DE LA AMORTIZACIÓN SEGUROS GENERALES PERIODO AGOSTO 2014 – AGOSTO 2015, CONTRATACIÓN ANUAL RAMOS GENERALES DISTRIBUCIÓN MATRIZ-AGENCIAS TRASFERENCIA INTERNA SEGÚN DOCUMENTO

CÓDIGO	CUENTA DESCRIPCIÓN	VALOR	
		DEBITO	CRÉDITO
19080510	TRASFERENCIAS AGENCIAS URCUQUI		
1980515	SEGUROS DE FIDELIDAD		
	<b>TOTAL</b>		
<b>ELABORAD O</b>	<b>CONTADORA</b>	<b>AUTORIZADO</b>	<b>RECIBIDO CONFORME C.I</b>

### 3.7.4 Egresos

*Tabla N° 29*

*Egresos*

**HUAYCO PUNGO  
COMPROBANTE # 001  
EGRESO**

**SUCURSAL:** HUAYCO PUNGO

**FECHA DE**

**COMPROBANTE:**

**AGENCIA:** MATRIZ – OTAVALO

**FECHA:**

**DE EMISIÓN:**

**CONCEPTO:** AMORTIZACIÓN PAGOS ANTICIPADOS

**CHEQUE**

**N°:**

**USUARIO:** CONTABILIDAD

**PÁGINA:** 1

DE 1

**Descripción:** Registro del pago del sueldo y horas extras del funcionario correspondiente al mes de octubre previo descuento de ley previa autorización

CÓDIGO	CUENTA DESCRIPCIÓN	VALOR	
		DEBITO	CRÉDITO
19080510	REMUNERACIÓN MENSUAL		
1980515	HORAS EXTRAS		
	APORTE AL IESS		
	<b>Total</b>		
<b>ELABORAD O</b>	<b>CONTADORA</b>	<b>AUTORIZADO</b>	<b>RECIBIDO CONFORME C.I</b>

### 3.7.5 Análisis de los principales indicadores financieros

Los indicadores son instrumentos que permiten definir y analizar la situación referente a un período de operaciones, una fecha de corte o el comportamiento histórico de variables internas y externas. Los indicadores que se revisarán a continuación se refieren principalmente al desempeño financiero de la Cooperativa

Se plantea los indicadores de acuerdo a las necesidades de la empresa considerando que es una institución financiera pequeña y no cuenta con alto capital de trabajo y un número socios y empleados

### 1. Indicadores de rentabilidad

Miden la capacidad de la institución financiera para generar utilidades por las actividades que realiza, a partir de los recursos empleados. Tales como el retorno sobre el patrimonio y el retorno sobre los activos, tienden a sintetizar el rendimiento en todas las áreas de la institución. Si la calidad de la cartera es deficiente o si la eficiencia es baja, esto se verá reflejado en la rentabilidad.

#### *Tabla N° 30*

#### *Indicadores de rentabilidad*

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

<b>RENTABILIDAD</b>
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO

Elaboración: el autor

### 2. Estructura de calidad de activos

Como su nombre lo indica, miden la calidad de la cartera de créditos manejada por la institución financiera. Un activo improductivo es uno que no genera ingresos; un exceso de activos improductivos afecta negativamente las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito. El indicador, activos productivos sobre total activos, mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos, mientras más alta sea la relación significará una mayor eficiencia. La relación activos productivos sobre pasivos con costo, mide la

eficiencia en la colocación de recursos captados, conviene que la relación sea lo más alta posible, lo óptimo sería que supere el 100%<sup>13</sup>

**Tabla N° 31**

**Estructura de calidad de activos**

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

<b>CALIDAD DE ACTIVOS:</b>
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS

Elaboración: el autor

**3. Liquidez**

Se utilizan con el fin de determinar la capacidad de una empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Fundamentalmente, miden la disponibilidad de dinero que la institución tiene en un momento dado. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender tanto los requerimientos de encaje, como los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y la capacidad de atender nuevas solicitudes de crédito.

**Tabla N° 32**

**Liquidez**

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

<b>LIQUIDEZ:</b>
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

Elaboración: el autor

#### 4. De eficiencia administrativa

Los índices de eficiencia tratan de establecer un parámetro general en el desempeño de la organización a partir de los ingresos totales y sus respectivos gastos. Estos índices son básicos para determinar el futuro de la organización y, sobre todo, sus planes de expansión.

##### *Tabla N° 33*

##### *De eficiencia administrativa*

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS TOTALES PROMEDIO</b>

Elaboración: el autor

#### 5. Morosidad.

La morosidad es uno de los principales riesgos que históricamente ha amenazado las actividades financieras. El estrechamiento del margen financiero y la pérdida de rentabilidad que ha venido sufriendo el sector, ocasionan que el tema haya adquirido todavía una mayor relevancia. Esto no significa que las cooperativas no pueda asumir riesgos, que es una de sus funciones, sino que debe preverlos y ajustar la rentabilidad de los préstamos al riesgo implícito al que se expone. La morosidad es el indicador más estudiado para conocer si la Cooperativa está teniendo o no un buen desempeño.

**Tabla N° 34****Morosidad.**

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

ÍNDICES DE MOROSIDAD
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL

Elaboración: el autor

**6. Intermediación financiera.**

La intermediación financiera representa la actividad que realizan las instituciones bancarias, captando depósitos e inversiones de unos clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, para prestarlos a otros clientes, a diferentes plazos y a un interés generalmente más alto.

**Tabla N° 35****Intermediación financiera.**

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)

Elaboración: el autor

**7. Vulnerabilidad del patrimonio**

Es una cifra que relaciona la cartera de crédito improductiva (créditos en mora mayor a 90 días y con cobro judicial), con los recursos propios de la entidad. Permite determinar la debilidad en el patrimonio, en razón de los riesgos en el retorno de las colocaciones crediticias que presentan morosidad y cuyo monto, excede las provisiones para contingencias.

**Tabla N° 36*****Vulnerabilidad del patrimonio***

**INDICADORES FINANCIEROS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO  
31/12/2015 (en porcentajes)**

<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO</b>

Elaboración: el autor

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPÁCTOS

Debido a la implementación el Manual Administrativo y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito HUYACO PUNGO, se ha determinado que puede generar impactos que pueden afectar al ambiente interno así como al ambiente externo de la organización. Entre los impactos más relevantes están:

- Impacto económico
- Impacto organizacional
- Impacto social

Para lo cual se realizará un análisis objetivo, además de una valoración cuantitativa y cualitativa de las diferentes variables objeto de estudio a través de la siguiente matriz de valoración.

#### 4.1. Matriz de valoración

*Tabla N° 37*

*Matriz de valoración*

<b>NIVEL DE IMPACTO</b> <b>VARIABLE</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>						

La valoración de cada nivel de impacto se expresa en la siguiente tabla:



## 4.2. Criterios de valoración

*Tabla N° 38*

*Criterios de valoración*

<b>NIVEL DE IMPACTO</b>	<b>VALORACIÓN</b>
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto positivo alto

Además se aplica la siguiente fórmula para conocer el nivel de impacto en comparación con las variables:

$$NI = \frac{\Sigma \text{IMPACTOS}}{\# \text{ DE VARIABLES}}$$

### 4.3. Impacto económico

*Tabla N° 39*

*Impacto económico*

<b>NIVEL DE IMPACTO</b> <b>VARIABLE</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Incremento de utilidades					X	
Competitividad						X
Optimización de recursos					X	
<b>SUBTOTAL</b>					<b>4</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>					

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,33$$

### ANÁLISIS

El nivel de impacto resultante es del 2,33 es decir que es un impacto económico medio positivo, por lo tanto, el proyecto mejoraría el manejo financiero, gracias a la aplicación de los programas y proyectos. Además permitirá aumentar su rentabilidad y crear un efecto multiplicador; pues se generaran nuevas fuentes de inversión.

#### 4.4. Impacto organizacional

*Tabla N° 40*

*Impacto organizacional*

<b>NIVEL DE IMPACTO</b> <b>VARIABLE</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Planificación						X
Organización						X
Dirección						X
Control						X
<b>SUBTOTAL</b>						<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>					

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{12}{4}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 3$$

#### ANÁLISIS

Según la calificación realizada el impacto organizacional resulta ser alto positivo, ya que se obtuvo un puntaje de 3. Por lo tanto, gracias al desarrollo del presente manual a largo plazo la planificación, organización, dirección y control se realizarían de mejor manera. Se delimitarán responsabilidades y se segregarán funciones; permitirá el cumplimiento de objetivos, mejorar la gestión empresarial, la toma de decisiones y el control de los recursos.

#### 4.5. Impacto social

*Tabla N° 41*

*Impacto social*

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO					
	-3	-2	-1	1	2	3
Generación de empleo						X
Desarrollo del compromiso social					X	
Calidad de vida plan nacional de vida					X	
<b>SUBTOTAL</b>					4	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>					

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,33$$

#### ANÁLISIS

Teniendo como resultado un 2,33; es decir que el impacto social es medio positivo. La implementación del plan generará un cambio positivo en el ambiente interno y externo de la organización. Dentro de la cooperativa ayudará a los trabajadores ya que lograrán un mejor nivel de vida.

#### 4.6. Impacto general del proyecto

*Tabla N° 42*

*Impacto general del proyecto*

<b>NIVEL DE IMPACTO</b> <b>VARIABLE</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Impacto económico					X	
Impacto organizacional						X
Impacto social					X	
Impacto ambiental						X
<b>SUBTOTAL</b>					4	6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>					

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{10}{4}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,5$$

#### **ANÁLISIS**

Se puede observar que los factores económico y social tienen un impacto medio positivo; mientras que los factores organizacional y ambiental producirán un efecto alto positivo. Por lo tanto, en general el proyecto generará un nivel de impacto alto positivo de 2,5. Es decir que gracias a la aplicación del plan estratégico se afectaría positivamente tanto al entorno interno como al externo del hotel, gracias a los programas y proyectos propuestos.

## CONCLUSIONES

- Mediante esta investigación se pudo determinar que la administración de la Cooperativa HUAYCO PUNGO no es la más adecuada, debido a la falta de un Manual Administrativo y Financiero que oriente el rumbo y el futuro que quiere tener la Institución. A consecuencia de esto, la organización no es muy conocida en la ciudad y la gestión de sus recursos financieros, materiales y humanos es deficiente.
- Se consiguió establecer cuáles son todos los elementos necesarios que debe contener un manual administrativo y financiero para su correcta aplicación y para que pueda esclarecer que es lo que tiene que hacer la organización en un tiempo determinado para mejorar su desempeño.
- El modelo de análisis financiero, constituye una herramienta de trabajo que pondera, de forma eficaz, el razonamiento que permite canalizarse a través de las perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, riesgos y el talento humano; previamente a la toma de decisiones gerenciales de todos los niveles organizacionales.
- A través de la implementación del manual se generarán impactos positivos en los aspectos económico, organizacional, social y ambiental; no sólo dentro sino también fuera de la organización.
- En el proceso de investigación para determinar de manera clara y profunda en el desarrollo del diagnóstico situacional, y tener de manera clara la aceptación de los servicios y productos que brinda la institución no fue autorizado, ya que se consideró un malestar a los socios y de parte de ellos no tuvo grana cogida.

## RECOMENDACIONES

- El modelo expuesto en la presente investigación es un esquema a nivel corporativo pero se recomienda se inicie con la implementación por unidades de negocio siguiendo los mismos pasos, con la finalidad de contar con una adecuada alineación de objetivos en todos los niveles de la institución.
- El manual debe ser diseñado en base a las necesidades de la organización; es decir en base de sus debilidades, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de que su aplicación sea eficaz y no representa una mayor inversión para la organización.
- Se deben implementar un constante monitoreo y sondeo del nivel de aceptación que tiene el socio al adquirir los productos y servicios de la Cooperativa, implementando encuestas de satisfacción al cliente.
- Las instituciones debe diseñar, programas y coordinar planes de capacitación permanentes en conocimiento interno a medida que exista cambios ya sean estos factores externos como: políticos económicos y culturales para brindar un mejor servicio en atención al cliente
- La Cooperativa para lograr un buen desempeño de crecimiento y competitividad en el sistema financiero deberá implementar un software de acuerdo a las necesidades de la institución implementando el sistema permitiendo conocer los manuales y el Plan Estratégico.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANZOLA, SÉRVULO *Administración de pequeñas empresas*, 2010, McGraw – Hill
- ASAMBLEA NACIONAL, *Pleno Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, 2011, Registro oficial 444 de 10 mayo 2011
- BERNAL TORRES, CÉSAR A; SIERRA ARANGO, HERNÁN D *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI*, 2013, Colombia, Perason
- BRAVO VALDIVIESO, Mercedes (2013). *Contabilidad General. Decimo Primera Edición*
- HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ & PULIDO MARTÍNEZ , *Fundamentos de la Gestión Empresarial*, 2011, México D.F., McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- LERMA Y KIRCHNER & JUÁREZ BÁRCENA, (2012), *Planeación Estratégica por Áreas Funcionales*, México, D.F., Alfaomega
- Ley de Compañías, 2012, *Quito, Registro Oficial 312 de 05 de Noviembre de 1999*
- Ley orgánica de economía popular y solidaria
- RICHARD L., DAFT; MARCIC, DOROTHY, *introducción a la Administración*, 2010, México, Cengage Learning Editores S.A.
- ROJAS LÓPEZ, MIGUEL DAVID; CORREA ESPINAL, ALEXANDER; GUTIÉRREZ ROA, FABIAN, *Sistemas de Control de Gestión*, 2012, Ediciones de la U



SAINZ DE VICUÑA ANCÍN, JOSE MARÍA, *El Plan Estratégico en la Planificación*, 2012,  
México D.F., ALFA OMEGA

## LINKOGRAFÍA

<http://aindicadoresf.galeon.com/iend.htm>

<http://www.euroamericanre.com/cms/euroamerican-re-corredores-de-reaseguros/euroamerican-re-indicadores-indices-financieros/>

<https://ajriospy.files.wordpress.com/2011/07/plan-de-cuentas.doc>

<https://debitoor.es/glosario/definicion-libro-diario>

<http://blogpyc.wordpress.com/2008/11/15/%C2%BFcomo-hacer-la-mision-y-vision-de-mi-empresa>

<http://www.monografias.com>

<http://contabilidadden.blogspot.com/2013/04/libros-y-normas-contables.html>

# ANEXOS

**ANEXO 1** Formato de encuesta empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito HUAYCO PUNGO.



**FORMATO DE ENCUESTA EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO.**

Objetivo.- Investigar el nivel de conocimiento de los trabajadores con respecto a la estructura administrativa de la Cooperativa HUAYCO PUNGO.

Marcar con una con una X la alternativa que crea conveniente de acuerdo con el grado de conocimiento que usted considere; además, cabe recalcar que puede responder con total confianza y libertad ya que la información proporcionada por usted es absolutamente confidencial y de mucha importancia para el mejoramiento de la misma.

1. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con una misión, visión, objetivos, políticas, y valores institucionales actualizados?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce usted si la empresa tiene un organigrama de la estructura y funcional detallando responsables de sus actividades?

- En su totalidad \_\_\_\_\_
- La mayor parte \_\_\_\_\_
- Poco \_\_\_\_\_
- Nada \_\_\_\_\_

3. ¿Al desempeñar una actividad o tarea el inicio del contrato se realiza la entrega por escrito las actividades que va a desempeñar?

- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

4. ¿En el tiempo que labora ha recibido usted capacitaciones y formación de nuevos conocimientos

- SI \_\_\_\_\_
- NO \_\_\_\_\_

5. Cada que tiempo es partícipe de una capacitación para fortalecer y adquirir nuevos conocimientos

- Semanal \_\_\_\_\_
- Mensual \_\_\_\_\_
- Trimestral \_\_\_\_\_
- Semestral \_\_\_\_\_
- Anual \_\_\_\_\_

6. ¿Qué tipos de capacitaciones ha recibido?

- Relaciones Humanas \_\_\_\_\_
- Atención al cliente \_\_\_\_\_
- Paquetes Informáticos \_\_\_\_\_
- Nuevos Tic´s \_\_\_\_\_
- Otros.....

7. ¿Usted estaría de acuerdo en instruirse nuevas actividades administrativas y financieras?

- Totalmente de Acuerdo \_\_\_\_\_
- Medianamente de Acuerdo \_\_\_\_\_
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo \_\_\_\_\_
- Medianamente en desacuerdo \_\_\_\_\_
- Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_

8. ¿La administración le da apertura para que usted pueda hacer sugerencias que contribuyan a mejorar el proceso de servicio que realiza?

- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi Siempre \_\_\_\_\_
- Rara vez \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

9. ¿El pago de remuneraciones y beneficios de ley se cumplen puntualmente?

- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi Siempre \_\_\_\_\_
- Rara vez \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

10. ¿Qué le llamo la atención a usted al trabajar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Huayco

Pungo?

- Sueldo \_\_\_\_\_
- Estabilidad Laboral \_\_\_\_\_
- Imagen Institucional \_\_\_\_\_
- Otros.....

**ANEXO 2** Formato de entrevistas gerente**FORMATO DE ENTREVISTAS GERENTE****FORMATO DE ENTREVISTA A LA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO****Entrevistado:** Ing. Jessica Torres**Entrevistador:** Sr. Luis Andrade**Lugar:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

1. La Cooperativa Huayco Pungo cuenta en la actualidad con un manual administrativo financiero que garantice la eficiencia en la realización de cada procedimiento?
2. ¿Posee la Cooperativa un Plan estratégico donde estén inmersos la misión, visión, objetivos, políticas, y valores de la organización debidamente actualizados de acorde a las exigencias del mercado financiero?
3. ¿El plan institucional está debidamente actualizado?
4. La Cooperativa Huayco Pungo cuenta con un organigrama estructural funcional actualizado?
5. ¿Las tareas y funciones de cada empleado está claramente definida y conocidas por cada integrante?



6. Las decisiones que toma en beneficio de la cooperativa y sus empleados y socios de qué manera les realiza en metas, políticas, presupuesto
7. ¿La información proporcionada por cada uno de los departamentos satisface sus necesidades para la toma de decisiones?
8. De qué forma realiza el control créditos previo, concurrente o posterior.
9. ¿Tiene bien definido el proceso de cobro a clientes como el pago?
10. La infraestructura para el impulso de sus actividades es: propio, arrendado, otro.
11. La Cooperativa Huayco Pungo recibe financiamiento de otras instituciones financieras para poder cumplir con la demanda de créditos?
12. Que aspectos toma en cuenta en socio para otorgar los créditos
13. Qué tipo de documentación cuenta para validar los créditos
14. Que estrategias toma en cuenta para la recuperación de cartera
15. ¿Con qué frecuencia realiza capacitaciones al personal, para mejorar el rendimiento?
16. ¿Alguna vez ha recibido quejas de los clientes por mala atención del personal que labora en la Institución?
17. ¿Ha tenido problemas conflictivos con el personal en el área de trabajo?
18. Los índices de morosidad como son considerados en la actualidad
19. Cuenta con planes de contingencia
20. ¿Cree que es importante la creación de un manual administrativo financiero que guie los procesos en cada área dentro de su pequeña empresa?



**FORMATO DE ENTREVISTA A LA CONTADORA GENERAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO**

**Entrevistado:** Ing. Veronica Morocho

**Entrevistador:** Sr. Luis Andrade

**Lugar:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO

1. ¿Dispone de un plan de cuentas?
2. Cada que tiempo realizan Estados Financieros?
3. ¿Mantiene un archivo físico de documentación?
4. ¿Cuáles son los Estados Financieros que maneja la Cooperativa Huayco Pungo?
5. La Cooperativa Huayco Pungo cuenta con un sistema contable que les permita tener información financiera inmediata y efectiva para la toma de decisiones?
6. ¿Cómo se manejan los inventarios?
7. ¿La Institución mantiene créditos con algunos aliados estratégicos o institución financiera local?
8. ¿A su criterio la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Huayco Pungo. es rentable en la actividad que realiza?
9. ¿Cuáles son los índices financieros que emplea para la interpretación de la información financiera?
10. ¿El sistema contable que actualmente utiliza le ha ocasionado algún inconveniente dentro del trabajo?
11. ¿El departamento de contabilidad dispone de políticas contables emitidas por escrito?

12. ¿Cómo lleva los registros? Manual, sistematizado o, mixto.
13. ¿Cómo la gerencia toma decisiones a nivel financiero?

## ANEXO 3 Asamblea General de Representantes

### TÍTULO TERCERO ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO.

**Artículo 13.- ESTRUCTURA INTERNA:** El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

### CAPÍTULO PRIMERO DE LA ASAMBLEA GENERAL

**Artículo 14.- ASAMBLEA GENERAL:** La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.

Cuando la cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con Representantes elegidos en un número no menor de 30, ni mayor de 100, por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

## CAPÍTULO SEGUNDO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Artículo 20.- INTEGRACIÓN:** El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 5 Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones 2 año(s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo período no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

**Artículo 21.- CALIFICACIÓN:** El Consejo de Administración se instalará dentro de los ocho días posteriores a su elección para nombrar de entre sus miembros un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, quienes lo serán también de la Asamblea General.

Considerando el segmento en el que la cooperativa sea ubicada, los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

**Artículo 22.- ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno de la cooperativa, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;



## CAPÍTULO TERCERO DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

**Artículo 23.- INTEGRACIÓN:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por 4 Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la cooperativa.


Los Vocales durarán en sus funciones 2 años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

**Artículo 24.- CALIFICACIÓN:** El Consejo de Vigilancia se instalará dentro de los ocho días siguientes a su elección, para nombrar, de entre sus miembros, un Presidente y un Secretario.


Considerando el segmento en el que se encuentre ubicada la cooperativa, los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir del momento en que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

**Artículo 25.- ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;

 <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asamblea General de Representantes
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	Analizar, evaluar y supervisar los informes presentados por los diferentes organismos de dirección, gerencia y control, para tomar decisiones favorables o desfavorables sobre la gestión económica - financiera y administrativa de la cooperativa
<b>Responsabilidad</b>	Por el crecimiento, desarrollo y la buena marcha de la Cooperativa
<b>Relación Directa</b>	Asamblea General de Representantes
<b>Relación Indirecta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consejo de Vigilancia</li> <li>➤ Consejo Administrativo</li> <li>➤ Gerencia General</li> <li>➤ Auditoría Interna</li> <li>➤ Auditoría Externa</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer y resolver las reformas del estatuto social, las que entraran en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia de Cooperativas.</li> <li>➤ Acordar las disolución y liquidación voluntaria o, fusión de la Cooperativa, con el voto conforme al menos las dos terceras partes del número de socios o representantes establecidos en el estatuto social.</li> <li>➤ Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la Cooperativa.</li> <li>➤ Nombrar y renombrar a los vocales de consejo administrativo</li> <li>➤ Resolver en última instancia los casos de expulsión de los socios, de acuerdo al concejo de administración se haya pronunciado.</li> <li>➤ Aprobar el reglamento de elección de la Cooperativa y someterlo a aprobación de la superintendencia.</li> <li>➤ Acordar el monto de aporte obligatorio en certificados de aportación.</li> <li>➤ Remover a los miembros de la asamblea general cuando lo considere necesario.</li> <li>➤ Autorizar la adquisición de bienes inmuebles o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos, así como la contratación de servicios cuyo monto superen el 10% del patrimonio institucional.</li> </ul>	
<b>CONFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Asamblea General podrá ser de socios o de representantes, pero una vez superados los doscientos socios obligatoriamente será de representantes, en un número menor a treinta ni mayor a cincuenta los representantes serán elegidos de la siguiente manera:</li> <li>➤ La elección de los representantes a la Asamblea General será por votación directa y por mayoría simple.</li> <li>➤ Los representantes duraran en sus funciones el periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y pudiendo ser reelegidos por segunda vez después de un periodo.</li> <li>➤ Los trabajadores de la cooperativa no podrán ser representantes.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Evaluación</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Toma de decisiones</li> <li>➤ Gestión</li> </ul>	

## ANEXO 4 Consejo Administrativo

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b><i>NOMBRE DEL CARGO</i></b>	Consejo Administrativo
<b><i>MISIÓN DEL CARGO</i></b>	Dirigir, supervisar y normar la gestión institucional a demás coordinar la implementación de políticas institucionales para su desarrollo organizacional.
<b><i>Responsabilidad</i></b>	Por el crecimiento, desarrollo y la buena marcha de la Cooperativa
<b><i>Relación Directa</i></b>	Asamblea General de Representantes
<b><i>Relación Indirecta</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consejo de Vigilancia</li> <li>➤ Consejo Administrativo</li> <li>➤ Gerencia General</li> <li>➤ Auditoria Interna</li> </ul>
<b><i>FUNCIONES</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dictar los reglamento internos, orgánicos funcional, de crédito y las demás normas internas , con sujeción a las disposiciones contenidas a la ley, las normas expedidas por la junta bancaria, los cuales podrán ser revisadas por el organismo de control</li> <li>➤ Aprobar el plan estratégico, el operativo y presupuesto, llevarlos a conocimiento de Asamblea General. De haber modificaciones, estas no superaran al 10% del presupuesto conocido por la asamblea, en lo que corresponde al plan operativo y al presupuesto estos deberán ser aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior o planificado.</li> <li>➤ Aprobar y revisara anualmente las estrategias del negocio y las principales políticas de la entidad.</li> <li>➤ Conocer y aprobar esquema de administración que incluyan procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes, al negocio.</li> <li>➤ Presentar para conocimiento y aprobación de la Asamblea General los estados financieros y el informe de la labores del concejo.</li> <li>➤ Nombrar y remover al Gerente General y determinar su remuneración.</li> <li>➤ Pedir cuentas al Gerente General cuando lo considere necesario.</li> <li>➤ Nombrar a los miembros de los Comités cuya creación disponga la Superintendencia y verificar que se integren conforme con la normativa vigente.</li> <li>➤ Designar a la firma calificadora de riesgo.</li> </ul>	



- Fijar el monto de la protección que deberá adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación, sin perjuicio de exigir caución a los funcionarios que defina Por el monto que determine.
- Conocer los informes del Gerente General sobre la situación financiera de la Cooperativa, el diagnostico de riesgo y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico, asa como el informe anual correspondiente y tomar decisiones que estime apropiadas.
- Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias o estatutarias previo al ejercicio del derecho de defensa y de acuerdo a los procedimiento previsto en estatuto social.


### **CONFORMACIÓN**

- Tres vocales principales y tres vocales suplementarios
- Duran dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una vez para el periodo siguiente.
- Luego de trascurrir un periodo, podrán ser reelegidos nuevamente.
- Los suplentes sustituirán a los principales únicamente en ausencia definitiva.
- El consejo de vigilancia se instalara dentro de los ocho días posteriores a su elección, para nombrar entre sus miembros un presidente y un secretario fuera de su seno.
- Sesionara ordinariamente un mínimo de dos veces y un máximo de cuatro al mes y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente, o dos de sus vocales principales.


### **De cuatro al mes COMPETENCIAS**

- Capacidad de análisis
- Evaluación
- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Supervisión
- Gestión


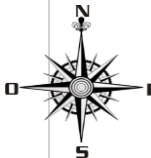
## ANEXO 5 Consejo de Vigilancia

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> Bolívar 11-14 entre Morales y Salina Otavalo - Ecuador</p>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Consejo de Vigilancia
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	Asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la institución, asegurar el cumplimiento de los objetivos de control interno, y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Cooperativa.
<b>Responsabilidad</b>	Por el crecimiento, desarrollo y la buena marcha de la Cooperativa
<b>Relación Directa</b>	➤ Asamblea General
<b>Relación Indirecta</b>	➤ Consejo Administrativo ➤ Gerencia General
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proponer al concejo de administración la terna de auditores internos, externos para su selección.</li> <li>➤ Informarse sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno y coordinar actividades para incrementar la eficiencia, eficacia y economía del control.</li> <li>➤ Asegurarse de la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna.</li> <li>➤ Aprobar los planes de auditoría interna y vigilar su cumplimiento.</li> <li>➤ Velar por que los auditores internos cuenten con los recursos necesarios para ejecutar sus labores.</li> <li>➤ Conocer y analizar los contratos de auditoría externa para determinar si se enmarcan en las disposiciones legales.</li> <li>➤ Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de las auditorías y las acciones correctivas implementadas por la Gerencia General.</li> <li>➤ Conocer y analizar conflictos de interés que afecten los principios de control interno.</li> <li>➤ Requerir exámenes especiales a los auditores internos o externos sobre situaciones que a criterio de comité o del consejo de administración sea necesarias.</li> <li>➤ Mantener comunicación con el organismo de control.</li> </ul>	
<b>CONFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tres vocales principales y tres vocales suplementarios</li> <li>➤ Duran dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una vez para el periodo siguiente.</li> <li>➤ Luego de transcurrir un periodo, podrán ser reelegidos nuevamente.</li> <li>➤ Los suplentes sustituirán a los principales únicamente en ausencia definitiva.</li> <li>➤ El consejo de vigilancia se instalara dentro de los ocho días posteriores a su elección, para nombrar entre sus miembros un presidente y un secretario.</li> <li>➤ Sesionara ordinariamente un mínimo de dos veces y un máximo de cuatro al mes y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente, o dos de sus vocales principales.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Evaluación</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Toma de decisiones</li> </ul>	


## ANEXO 5 Formulario conozca a mis empleados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HUAYCO PUNGO" Ltda. <i>Una Fuerza de Progreso!!!</i>						
FORMULARIO PERFIL DEL EMPLEADO						
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo, en cumplimiento con la Política "Conozca a su Empleado", solicita, verifica y actualiza la información de sus colaboradores ANUALMENTE.						
1.-TIPO DE ACCIÓN DEL PERSONAL (Por favor, escoja una de las siguientes opciones)						
INGRESO A LA EMPRESA <input type="checkbox"/>		SALIDA DE LA EMPRESA <input type="checkbox"/>		ACTUALIZACIÓN DE DATOS <input type="checkbox"/>		
FECHA (AAAA-MM-DD):		FECHA (AAAA-MM-DD):		FECHA (AAAA-MM-DD):		
2.-DATOS PERSONALES						
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS						
N° CÉDULA:		FECHA NACIMIENTO(aa/mm/dd)		LUGAR DE NACIMIENTO		
ESTADO CIVIL:	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORCIDADO	UNIÓN DE HECHO	
NACIONALIDAD		SEXO	MASCULINO	FEMENINO	NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES	
3. DATOS DEL DOMICILIO DEL FUNCIONARIO						
LUGAR DE DOMICILIO DEL FUNCIONARIO(LUGAR DONDE RESIDE HABITUALMENTE CON SU FAMILIA)						
PROVINCIA	CANTÓN	CIUDAD	PARROQUIA	URBANIZACIÓN	MANZANA	NÚMERO
CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	TIPO DE VIVIENDA		TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	
		Arrendada	<input type="checkbox"/>	Hipotecada	<input type="checkbox"/>	
		Familiar	<input type="checkbox"/>	Propia	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO
4. INFORMACIÓN ACADÉMICA						
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NOMBRE INSTITUCIÓN	CIUDAD:	AÑOS APROBADOS	TÍTULOS OBTENIDOS( En caso de estar cursando algún nivel poner en "curso")		
PRIMARIA						
SECUNDARIA						
SUPERIOR						
POSTGRADO						
5. DATOS DE(L) (LA) CÓNYUGE O CONVIVIENTE						
2.1 APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS						
1.2 N° CÉDULA:		1.3 FECHA NACIMIENTO(aa/mm/dd)		LUGAR DE NACIMIENTO		
NACIONALIDAD		TIPO DE SANGRE	POSÉ ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD	SI	NO	
LUGAR DE TRABAJO(NOMBRE EMPRESA)	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:	TELÉFONO DE LA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO(opcional)			
6. REFERENCIAS PERSONALES						
(Por favor, escriba los nombres de dos familiares que no vivan con usted)						
NOMBRES COMPLETOS DE LA REFERENCIA	DIRECCIÓN DEL DOMICILIO	LUGAR DE TRABAJO	PARENTESCO	TELÉFONO	CELULAR	
7. REFERENCIAS LABORALES (Los dos últimos trabajos)						
NOMBRE EMPRESA	CARGO DESEMPEÑADO	TIEMPO DE TRABAJO	NOMBRE DE LA REFERENCIA	TELÉFONO		
INGRESOS Y GASTOS MENSUALES						
SUELDO PROPIO USD	SUELDO CÓNYUGE	OTROS INGRESOS USD	EXPLIQUE EL ORIGEN DE SUS OTROS INGRESOS	TOTAL INGRESOS		
GASTOS MENSUALES						
GTO. ALIMENTACIÓN	GTO. VIVIENDA	GTO. S. BÁSICOS	GTO. EDUCACIÓN	GTO. SALUD	OTROS	TOTAL GASTOS
8. Mis parientes dentro del primero y segundo grado de consanguinidad (Padres, Hijos, Hermanos, Abuelos, Nietos) y primero en afinidad (cónyuge, suegros, nueras, yernos) son los siguientes: (solo familiares mayores de edad)						
NOMBRES COMPLETOS	N° CÉDULA	MANTIENE CUENTAS O PRODUCTOS EN LA COAC HUAYCOPUNGO	TELÉFONO CONVENCIONAL Y CELULAR	LUGAR DE DOMICILIO	PARENTESCO	
1.						
2.						
En los últimos cuatro años es o ha sido: Funcionario público, miembro de algún partido político, familiar o asociado con algún funcionario del sector público?						
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	¿CUÁL?		
9. UBICACIÓN GRÁFICA DE SU DOMICILIO ACTUAL(Por favor realice un croquis de su lugar de domicilio tomando puntos de referencia)						
Material de Construcción de la Casa:						
Color de Casa:						
Casa de cuantos pisos:						
10. AUTORIZACIÓN						
Yo, _____, con identificación N° _____ declaro y me responsabilizo de que los datos contenidos en este formulario son verídicos y correctos. Así mismo entiendo que esta información podrá ser requerida por las autoridades de control respectivas para los efectos legales correspondientes. Autorizo a la Cooperativa Huayco Pungo para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control legal o reglamentariamente facultadas, en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales. Eximo a la Cooperativa Huayco Pungo de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros si esta declaración fuese falsa o errónea. Autorizo a la Cooperativa Huayco Pungo a realizar cualquier tipo de investigación o verificación de los datos expuestos a través de la utilización de herramientas de confirmación y buros crediticios y en caso de existir errores o inconsistencias me comprometo a justificar de forma documental dicha información. Debo comunicar de manera inmediata cualquier cambio en la información que hubiere proporcionado. Adicionalmente, declaro libre y voluntariamente, que no tengo vínculos con Narcotráfico, Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo u otro tipo de actividades ilícitas tipificadas en la Ley para la Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y, que no he sido sentenciado por la ejecución de delitos de dicha naturaleza.						
CIUDAD Y FECHA:			FIRMA DEL COLABORADOR			

## ANEXO 6 Formulario conozca a mi cliente

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUAYCO PUNGO</b> <b>FORMULARIO PERFIL DEL CLIENTE</b>						
FECHA(AA/MM/DD)		OFICINA	MATRIZ <input type="checkbox"/>	URCUQUI <input type="checkbox"/>	JULIO ANDRADE <input type="checkbox"/>	N° SOCIO
<b>1.-TIPO DE ACCIÓN DEL (DE LA) SOCIO (A) (Por favor, escoja una de las siguientes opciones)</b>						
APERTURA DE CUENTA <input type="checkbox"/>		CIERRE DE CUENTA <input type="checkbox"/>		ACTUALIZACIÓN DE DATOS <input type="checkbox"/>		
FECHA (AAAA-MM-DD):		FECHA (AAAA-MM-DD):		FECHA (AAAA-MM-DD):		
<b>2.-DATOS PERSONALES</b>						
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS						
N° CÉDULA:		FECHA NACIMIENTO(aa/mm/dd)		LUGAR DE NACIMIENTO		
ESTADO CIVIL:	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORCIDADO	UNIÓN DE HECHO	
NACIONALIDAD		SEXO MASCULINO	FEMENINO	NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES		
NIVEL DE INSTRUCCIÓN:		BENEFICIARIO CTA				
<b>3. DATOS DEL DOMICILIO</b>						
LUGAR DE DOMICILIO DEL SOCIO (LUGAR DONDE RESIDE HABITUALMENTE CON SU FAMILIA)						
PROVINCIA	CANTÓN	CIUDAD	PARROQUIA	BARRIO		NÚMERO
CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	TIPO DE VIVIENDA		TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	
		Arrendada <input type="checkbox"/>	De Terceros <input type="checkbox"/>			
		Familiar <input type="checkbox"/>	Propia <input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO		
TRABAJO o ACTIVIDAD ECONÓMICA	PRODUCTO O SERVICIO	DIRECCIÓN		TELÉFONO		
B <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	I <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>			
<b>6. REFERENCIAS PERSONALES</b>						
(Por favor, escriba los nombres de dos familiares que no vivan con usted)						
NOMBRES COMPLETOS DEL FAMILIAR	DIRECCIÓN DEL DOMICILIO	LUGAR DE TRABAJO	PARENTESCO	TELÉFONO	CELULAR	
<b>7. DECLARACIÓN DE LICITUD DEL ORIGEN DE BIENES Y FONDOS</b>						
ACTIVOS-INGRESOS			PASIVOS-GASTOS			
DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR			
EFFECTIVO		CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR				
BIENES INMUEBLES (Casa, Terreno)BIENES MUEBLES(vehículos, muebles, joyas,electrodomésticos)		CRÉDITOS(Hipotecarios, Quirografarios) Tarjetas de Crédito				
MERCADERÍA O INSUMOS		GASTO SERVICIOS BÁSICOS Y ALIMENTACIÓN				
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		GASTO EDUCACIÓN Y SALUD				
INGRESO MENSUAL ACTIVIDAD PRINCIPAL		GASTO ARRIENDO				
INGRESO MENSUAL OTRA ACTIVIDAD		OTROS GASTOS MENSUALES				
TOTAL ACTIVOS-INGRESOS		TOTAL PASIVOS-GASTOS				
TOTAL PATRIMONIO DEL CLIENTE (ACTIVOS/INGRESOS MENOS PASIVOS/GASTOS)						
<b>9. UBICACIÓN GRÁFICA DE SU DOMICILIO ACTUAL (Por favor realice un croquis de su lugar de domicilio tomando puntos de referencia)</b>						
Material de Construcción de la						
Color de Casa:						
Casa de cuantos pisos						
<b>10. AUTORIZACIÓN</b>						
<p>Conocedor (a) de las penas de perjurio declaro bajo juramento que la información indicada es correcta y verdadera, entiendo que la misma será leída/ revisada por las autoridades competentes, quienes la podrán considerar para todos los efectos legales que consideren necesarios. Igualmente certifico y declaro que mis transacciones realizadas con la cooperativa son lícitas y consecuentemente no provienen de ninguna actividad ilegal o ilícita, ni los fondos serán destinados a acciones relacionadas y tipificadas en las Leyes de prevención de lavado de activos vigentes. Autorizo a la Cooperativa Huayco Pungo, a realizar el análisis y verificaciones que consideren pertinentes a través de los medios necesarios, e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare inusualidades o transacciones sospechosas. Eximo a la Cooperativa Huayco Pungo de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros si esta declaración fuese falsa o errónea.</p>						
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN RECIBE LA INFORMACIÓN			FIRMA DEL CLIENTE			

## ANEXO 7 Formulario de licitud de fondos

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HUAYCO PUNGO"</b> Una Fuerza de Progreso!!!						0000077
<b>FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO DE 5.000 O MÁS O SU EQUIVALENTE EN OTRAS DIVISAS Y ORIGEN O DESTINO LÍCITO DE FONDOS</b>						
<b>Ciudad</b>	<b>Fecha</b> →	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Oficina</b>	
<b>1</b>	<b>TITULAR</b> <input type="checkbox"/>		<b>2</b> <b>AUTORIZADO (POR TERCERO)</b> <input type="checkbox"/>			
Titular o Razón Social		Tipo de Negocio				
¿Es el negocio cíclico? SI NO		En caso de ser afirmativo indique la temporada o meses:				
Si tiene otros ingresos describir su procedencia						
Representante Legal						
CÉDULA	<input type="checkbox"/>	RUC	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>	
Dirección (Titular / Tercero) Completa: Domiciliaria						
Ciudad			Teléfono:			
Provincia			Fax:			
Tipo de transacción	Déposito <input type="checkbox"/>		Abono Crédito <input type="checkbox"/>			
Monto de la transacción	US\$		US\$			
Nº de cuenta(s) donde realiza la transacción (es)	Nº		Nº			
<b>2 INFORMACIÓN ADICIONAL TERCERO</b>						
Nombre de la persona quien realiza la transacción						
Relación con el titular	Familiar <input type="checkbox"/>		Empleado <input type="checkbox"/>			
	Otro Describir					
¿Es cliente de la Cooperativa?		SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>		
<b>3 DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS</b>						
El origen de los fondos provienen de:						
Describa la documentación que soporta lo afirmado anteriormente						
El destino de los fondos de esta transacción serán utilizados para:						
<p>"Declaro que el origen y destino de los fondos entregados a la institución, no provienen ni serán destinados a ninguna actividad ilegal o ilícita relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley Vigente. Eximo a la Cooperativa de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaratoria fuese falsa o errónea. Renuncio a ejecutar cualquier acción o pretensión tanto en el ámbito civil, pena como de cualquier otra índole. Autorizo expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "HUAYCO PUNGO" a realizar el análisis que considere pertinente e informa documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas.</p>						
_____ FIRMA DEL CLIENTE/ TERCERO			_____ Cooperativa de Ahorro y Crédito "HUAYCOPUNGO"			

**ANEXO 8 Nóminas de empleados**

<b>NOMINA DE FUNCIONARIOS</b>			
<b>2014</b>			
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
1	JESSICA ALEXANDRA TORRES HIGUERA	GERENTE	
2	VERONICA RICARDINA MOROCHO FUERTES	CONTADORA	
3	JUAN CARLOS ERAZO BONILLA	COORDINADOR DE CREDITO	
4	MARIA GABRIELA PADILLA LEON	ASISTENTE CONTABLE	
5	JACQUELINE ELIZABETH CHICO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	
6	CLAUDIA PRICILA ARELLANO	ASISTENTE OPERATIVO	
7	MARIA CRISTINA PERUGACHI PERUGACHI	CAJERA	
8	JOSE MANUEL MORALES CAMPO	ASESOR DE CREDITO 1	
9	LUIS EDUARDO CAICEDO GODOY	GESTOR DE COBRANZAS	
10	OSWALDO RENE GALINDO FLORES	COORDINADOR DE CAPTACIONES	
<b>AGENCIA URCUQUI</b>			
13	ANDREA YOLANDA TERAN ROSALES	ASISTENTE OPERATIVO	
14	ELKIN ALVAREZ ORTIZ	ASESOR DE CREDITO	
<b>AGENCIA JULIO ANDRADE</b>			
15	DANIEL FERNANDO AYALA BASANTES	ASISTENTE OPERATIVO	
16	ALVARO JAVIER CUASQUER CUASQUER	ASESOR DE CREDITO	

## ANEXO 9 Formatos para planificación de trabajo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUAYCO PUNGO					
	PLANIFICACION DE ACTIVIDADES				
	NOMBRE DEL CARGO				
	LUNES 30	MARTES 1	MIÉRCOLES 2	JUEVES 3	VIERNES 4
HORA	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
8:30					
9:30					
10:30					
11:30					
12:30					
13:00					
13H00 A 14H00	ALMUERZO				
14H30					
15H30					
16H30					
17H00					
17H30					
				ENTREGADO POR	
				NOMBRE:	
				CARGO:	





