



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TRABAJO FINAL DE GRADO

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO –GÉNESIS LTDA. DE LA CIUDAD DE IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA”.**

**PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.**

**AUTORA:
LUCY MARIBEL VILLAGÓMEZ GUERRERO**

**ASESOR:
Ing. Fernando Valenzuela**

**FEBRERO 2014
Ibarra-Ecuador**

RESUMEN EJECUTIVO

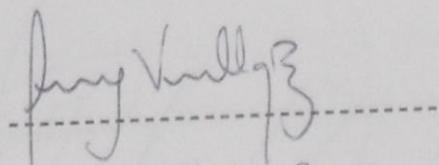
El presente tema investigativo, denominado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, se lo realiza con el objetivo principal de contribuir con un documento de base, que permita mejorar el desempeño en los procesos y procedimientos administrativos y financieros en la cooperativa; a través de principios que garanticen el cumplimiento de la Ley. En esta investigación se realizó un diagnóstico situacional, puntualizando información sobre la matriz situada en el cantón Ibarra, en una investigación de campo; a través de encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa, un grupo focal con los empleados y entrevista a la Ing. Lorena Ponce Gerente de la cooperativa lo que permitió establecer el funcionamiento de la empresa y las necesidades en el aspecto administrativo y financiero de la misma. Además se toma en cuenta Bases Teóricas-Científicas, donde se realiza un detalle de información sobre la institución, el aspecto administrativo, de funcionalidad, normativas, selección de puestos, y otros. Como parte central de la investigación se desarrolla la propuesta del manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA., dentro de este capítulo se logró establecer la estructura del manual mediante una descripción de cada uno de los procesos que exige las bases administrativas y financieras y de acuerdo a lo que establece la Ley de Economía Popular y Solidaria. Finalmente se cuenta con el análisis de Impactos donde se determina consecuencias sociales, económicas, ambientales y empresariales que establece el proyecto, en la cooperativa y el cantón Ibarra.

SUMMARY

This research theme, called " MANUAL OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES FOR FINANCIAL SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE GENESIS LTDA. CITY IBARRA, Imbabura province , " it makes with the main objective of contributing with a main concept, which improves the performance in the administrative processes and financial procedures in the cooperative , through principles that guarantee Law enforcement in this investigation a situational analysis , pointing out information located in Canton Ibarra, in a field investigation, through surveys conducted to members of the Cooperative, a focus group with employees and interview to Cooperative Manager Engineer Lorena Ponce, allowing establish the needs in the administrative and financial side of it for the operation of the business. Also taken into account -Scientific Bases Theory, where takes a detailed information about the institution, the administrative aspect, functionality, policy, job selection, and others. As a central part of the research proposal manual processes and administrative and financial procedures COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT GENESIS LTDA develops. , In this chapter it was established the structure of the manual by a description of each of the processes required administrative and financial and according to the provisions of the Act Popular and Solidarity Economy bases. Finally we countwith impact analysis where social, economic, environmental and business consequences established by the project in the cooperative and Ibarra Canton is determined.

AUTORÍA

Yo, Lucy Maribel Villagómez Guerrero; portadora de la cédula de ciudadanía 100366824-9, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GÉNESIS” LTDA. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



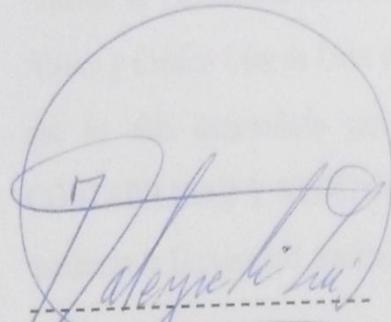
Lucy Maribel Villagómez Guerrero

C.C. 1003668249

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Lucy Villagómez, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda. en la Ciudad de Ibarra, 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 31 días del mes de Octubre del 2013.



Ing. Fernando Valenzuela

Director del Trabajo de Grado

CESIÓN DE DERECHOS

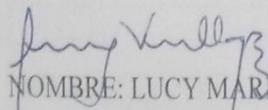
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TRABAJO

DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Yo, Lucy Maribel Villagómez Guerrero, con cédula de ciudadanía Nro. 1003668249, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: "Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda. en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura", que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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



NOMBRE: LUCY MARIBEL VILLAGÓMEZ GUERRERO

CÉDULA: 100366824-9

Ibarra, a los 28 días del mes de Febrero del 2.014



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, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE CIUDADANÍA	100366824-9
APELLIDOS Y NOMBRES:	VILLAGÓMEZ GUERRERO LUCY MARIBEL
DIRECCIÓN:	SUCRE 7031 Y JUAN MONTALVO
E-MAIL:	maribel_lunar@hotmail.com
TELEFONO FIJO:	062937792

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO-"GÉNESIS LTDA". EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTORA:	LUCY MARIBEL VILLAGÓMEZ GUERRERO
FECHA:AAAAMMDD	28/02/2014
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR/ DIRECTOR:	ING. FERNANDO VALENZUELA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

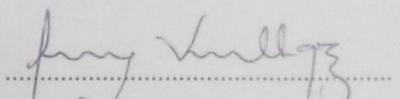
YO, Lucy Maribel Villagómez Guerrero, con cédula de ciudadanía Nro. 100366824-9, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, 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. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolla sin violar derechos de autor de terceros por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de febrero del 2014.

LA AUTORA:


Lucy Maribel Villagómez Guerrero

ACEPTACIÓN:

.....

Ing. Betty Chávez

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

Él DIJO y las galaxias rotaron en su lugar, las estrellas resplandecieron en los cielos y los planetas comenzaron a girar en las órbitas alrededor de sus soles: palabras imponentes, sin límites, poder sin ataduras.

Habló otra vez y las aguas y continentes se llenaron de plantas y criaturas que corrían, nadaban, crecían y se multiplicaban: palabras que dan vida, inspiración, que hacen vibrar la vida.

Volvió a hablar y se formaron el hombre y la mujer, pensaban, hablaban y amaban: palabras de gloria personal y creativa.

Eterno, infinito e ilimitado: Él fue, es y siempre será el Hacedor y Señor de todo lo que existe.

*Mi dedicatoria y eterna gratitud al Hacedor y Señor de todo, **Jehová del los Ejércitos**; que me formó dentro del vientre de mi madre y ha hecho de mi la persona que soy.*

A mis padres y hermanos, que han sido el pilar de apoyo durante mi vida y desarrollo profesional; su ejemplo es y será el motor de superación para mi vida.

Lucy Maribel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a quien doy toda la Honra y la Gloria por cada acontecimiento en mi vida, a mis padres y a todos aquellos que me brindaron todo su apoyo incondicional para la culminación de una etapa importante en mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a todos sus catedráticos que con su alto nivel de conocimiento me han permitido salir adelante como profesional.

Lucy Maribel.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
CAPÍTULO I.....	20
DIAGNÓSTICO	20
OBJETIVOS	21
GENERAL	21
ESPECÍFICOS	22
VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	22
INDICADORES.....	22
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	23
GESTIÓN FINANCIERA	23
CONTROL INTERNO	23
SERVICIO AL CLIENTE	23
MECÁNICA OPERATIVA.....	24
POBLACIÓN UNIVERSO.....	24
IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA.....	24
INFORMACIÓN PRIMARIA	26
INFORMACIÓN SECUNDARIA.....	27
MATRIZ DE RELACIÓN	28
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GÉNESIS” LTDA.....	29

PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30
ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA	30
VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	39
RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL EJECUTADO CON LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.	41
ENTREVISTA APLICADA AL ÁREA CONTABLE.....	47
ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA	51
OBSERVACIÓN DIRECTA	53
FODA	54
ESTRATEGIAS FO FA DO DA	55
FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES	55
FORTALEZAS VS AMENAZAS	55
DEBILIDADES VS OPORTUNIDADES	56
DEBILIDADES VS AMENAZAS	56
AMENAZAS VS OPORTUNIDADES	56
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	57
CAPÍTULO II.....	58
MARCO TEÓRICO	58
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	58
DEFINICIÓN	58
CARACTERÍSTICAS DE LA COOPERATIVA.....	58
VALORES.....	59
PRINCIPIOS	59
CONTABILIDAD.....	60
DEFINICIÓN	60
IMPORTANCIA	60
ACTIVO	61
PASIVO	61
PATRIMONIO.....	61
CAPITAL	62
INGRESOS.....	62

GASTOS	62
CRÉDITO	63
NORMATIVA	63
PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS	63
PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN	67
PLANEACIÓN	67
ORGANIZACIÓN	67
DIRECCIÓN	71
CONTROL	72
ORGANIGRAMAS Y FLUJOGRAMAS	73
CONCEPTO DE ORGANIGRAMA	73
CONCEPTO DE FLUJOGRAMA	73
PRESUPUESTOS	74
CONCEPTO	74
IMPORTANCIA	74
OBJETIVOS	75
FUNCIONES	75
FINALIDADES	75
CLASIFICACIÓN	76
PRINCIPIOS	77
PRINCIPIOS DE PREVISIÓN	77
PRINCIPIOS DE PLANEACIÓN	77
PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN	77
PRINCIPIOS DE DIRECCIÓN	78
PRINCIPIOS DE CONTROL	78
ORGANIZACIÓN	78
HERRAMIENTAS DEL ANÁLISIS FINANCIERO	78
ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS	78
INTERPRETACIÓN DE DATOS FINANCIEROS.	79
OBJETIVOS	80
IMPORTANCIA	81
MÉTODOS DE INTERPRETACIÓN DE DATOS FINANCIEROS.....	81

TASAS DE INTERÉS.....	82
CONCEPTO	82
TIPOS DE TASAS DE INTERÉS	83
INFLACIÓN.....	83
CONCEPTO	83
TASAS DE INFLACIÓN.....	83
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)	83
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI.....	84
OBJETIVOS	84
POLÍTICAS	84
ACCIONES	85
CAPÍTULO III	87
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA”....	87
INTRODUCCIÓN.....	87
BENEFICIARIOS	87
PARTES DE LA PROPUESTA.....	88
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	88
GENERALIDADES.....	88
MISIÓN	89
VISIÓN	89
OBJETIVOS.....	89
MANUAL DE FUNCIONES.....	90
OBJETIVOS.....	90
ANTECEDENTES	91
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	91
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA.....	96
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS	114
OBJETIVOS.....	114
. PLAN DE CUENTAS	114
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	126

PROCESOS DE CONTROL	151
PRESUPUESTO	158
CONTROL INTERNO	162
MANUAL DE CRÉDITO.....	167
OBJETIVOS	167
VIGENCIA, ACCESO, APLICACIÓN, CUSTODIA, DEVOLUCIÓN Y CONTROL	167
CENTRAL DE RIESGOS	169
RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO DE CRÉDITO	170
CARPETA DE CRÉDITO.....	170
3CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	172
PROVISIONES.....	172
CATEGORIAS DE RIESGO.....	173
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	174
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	181
PROCEDIMIENTO DE COBRO	182
PROCEDIMIENTOS DE COBRO.....	184
INDICADORES FINANCIEROS	186
SUFICIENCIA PATRIMONIAL O COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	186
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	190
PLAN ESTRATÉGICO.....	191
CRUZAMIENTO MATRIZ FODA	191
CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA	192
ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL.....	194
PROPUESTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	194
PROPUESTA DE UN ADECUADO SISTEMA DE INCENTIVOS.....	197
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	197
ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN	198
PLAN OPERATIVO ANUAL.....	198
PLAN DE RECURSOS HUMANOS Y CLIENTES	198

PLAN DE PROMOCIÓN	199
CAPÍTULO IV	201
ANÁLISIS DE IMPACTOS	201
IMPACTO SOCIO ECONÓMICO	201
IMPACTO COMERCIAL.....	203
IMPACTO AMBIENTAL.....	204
IMPACTO LEGAL	205
IMPACTO GENERAL	206
CONCLUSIONES.....	207
RECOMENDACIONES	208
FUENTES DE INFORMACIÓN	209
BIBLIOGRAFÍA:.....	209
LINKOGRAFÍA:.....	212

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Personal que trabaja en la Cooperativa	24
Cuadro 2 Agencias	24
Cuadro 3 Matriz de Relación	28
Cuadro 4 Ficha de caracterización	29
Cuadro 5 Atención brindada	30
Cuadro 6 Satisfacción	31
Cuadro 7 Profesionalismo	32
Cuadro 8 Seguridad y confiabilidad.....	33
Cuadro 9 Cambios para mejorar atención	34
Cuadro 10 Apoyo al desarrollo provincial	35
Cuadro 11 Capacitación	36
Cuadro 12 Procesos.....	37
Cuadro 13 Trato privilegiado	38
Cuadro 14 Ficha de verificación elementos planificación organizacional.....	39
Cuadro 15 Bienestar de los empleados	41
Cuadro 16 Objetivo del trabajo	42
Cuadro 17 Horarios de trabajo	43
Cuadro 18 Responsabilidades	46
Cuadro 19 Matriz FODA	54
Cuadro 20 Plan de cuentas Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	115
Cuadro 21 Manual de procedimientos financieros apertura de cuentas de ahorro	128
Cuadro 22 Ahorros a la vista.....	131
Cuadro 23 Ahorros a plazo fijo.....	134
Cuadro 24 Manual de procedimientos financieros pago a proveedores	151
Cuadro 25 Manual de procedimientos financieros pago a proveedores	152
Cuadro 26 Manual de procedimientos financieros comprobante de ingresos	153
Cuadro 27 Manual de procedimientos financieros flujo de efectivo	154
Cuadro 28 Manual de procedimientos financieros listado de clientes con vencimiento	155

Cuadro 29 Manual de procedimientos financieros listado de comprobantes para crédito tributario	156
Cuadro 30 Manual de procedimientos financieros retenciones en la fuente	157
Cuadro 31 Tipo de Crédito	178
Cuadro 32 Tipo de Crédito	178
Cuadro 33 Cruce estratégico.....	191
Cuadro 34 Valores Corporativos	192
Cuadro 35 Cursos programados	198
Cuadro 36 Plan de Promoción	199
Cuadro 37 Rifa en año nuevo	199
Cuadro 38 Plan de Promoción (Continuación).....	199
Cuadro 39 Plan de Promoción (Continuación).....	200
<i>Cuadro 40 Análisis de impactos</i>	<i>201</i>
Cuadro 41 Impacto Socio Económico	202
Cuadro 42 Impacto Comercial.....	203
Cuadro 43 Impacto Ambiental	204
Cuadro 44 Impacto Legal	205
Cuadro 45 Impacto General.....	206

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Atención brindada.....	30
Gráfico 2 Satisfacción	31
Gráfico 3 Profesionalismo.....	32
Gráfico 4 Entidad segura y confiable.....	33
Gráfico 5 Cambios para mejorar atención	34
Gráfico 6 Apoyo al desarrollo provincial.....	35
Gráfico 7 Capacitación.....	36
Gráfico 8 Procesos	37
Gráfico 9 Trato privilegiado.....	38
Gráfico 10 Propuesta.....	88
Gráfico 11 Organigrama Estructural	96
Gráfico 12 Flujograma Apertura de Cuentas	129
Gráfico 13 Flujograma Depósitos de Ahorros	133
Gráfico 14 Flujograma Depósitos a Plazo Fijo	136
Gráfico 15 Flujograma Retiro de Ahorros	139

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 ANTECEDENTES

“A través de la asociación es como la sociedad moderna da forma a su irresistible iniciativa para ejercer eficazmente su acción en todas las esferas de la vida, hasta la cual el Estado no puede llegar. La asociación nos enseña asimismo a gobernarnos por nosotros tanto en la vida privada como en la vida pública; a través de dicha escuela es como el individuo resulta capacitado para trabajar en bien de toda la comunidad de la cual forma parte.”

Herman Schultze (pionero cooperativista)

En el Ecuador, desde hace muchos años, se ha venido consolidando el sistema cooperativo de ahorro y crédito como un mecanismo de apoyo al desarrollo solidario, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en un método de asociación y ayuda mutua, administrada bajo ciertos principios que garantizan que los recursos de quienes depositan sus ahorros (socios) servirán para quienes lo demanden que también son socios.

Las cooperativas surgen como un sistema paralelo al sistema bancario para apoyar a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas, obreros en general que carecen de la capacidad económica para ser considerados como sujetos de créditos en las instituciones financieras bancarias, las cuales para otorgar créditos necesitan un sinnúmero de garantías para sustentar o respaldar dicha decisión crediticia.

Aunque se podría decir que, una de las falencias detectadas dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es que en ocasiones carecen de una guía práctica que les permita operar de una manera eficaz y eficiente, dichas guías no son

elaboradas, algunas veces por falta de interés de sus directivos o porque no existe un presupuesto adecuado para su desarrollo; esta falencia que no ha sido todavía cubierta, la detecta el personal que trabaja en el interior de dichas instituciones, los mismos que precisan de las bases necesarias para poder desarrollar sus labores de una manera más amplia y especializada consiguiendo un beneficio mayor.

Una vez descrito el contexto particular, podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Génesis” Ltda., fundada el 19 de agosto del 2011, cuya matriz está ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura y actualmente posee dos sucursales funcionales en las ciudades de Quito y Atacames, busca convertirse en una entidad cuyo nombre sea sinónimo de confianza, contando hasta el momento con un total de 667 Socios respectivamente en su matriz, los mismos que contribuirán al crecimiento de la misma.

Nuestro estudio estará enfocado directamente a la matriz de la cooperativa en la ciudad de Ibarra, ya que a ella se ligan sus sucursales y el resultado que se obtenga de este proyecto será transmitido a cada una de sus agencias para ser implementado y puesto en marcha.

Para el desarrollo de la presente investigación, y a fin de conocer las fortalezas, se tomara en cuenta al personal que trabaja en la misma, a sus socios y la opinión de expertos en el tema.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. GENERAL

1. Conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Génesis” Ltda., a fin de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, información que servirá de base para la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros de la institución.

1.2.2. ESPECÍFICOS

1. Estudiar la estructura organizacional de la cooperativa, caracterizando aspectos como: funciones, puestos, modelo de gestión, manuales.
2. Analizar la gestión del talento humano de la institución, en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y bases de datos del personal.
3. Estudiar la gestión financiera de la cooperativa a través de sus presupuestos, estados financieros e indicadores financieros.
4. Caracterizar los procesos de control interno que se ejecutan en la institución a fin de determinar su eficacia y la oportunidad en su aplicación.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

La investigación a realizarse se halla determinada por las siguientes variables.

1. Estructura Organizacional
2. Gestión del Talento Humano
3. Gestión Financiera
4. Control Interno
5. Servicio

1.4. INDICADORES

1.4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. Modelo de gestión
2. Organigrama
3. Manual de funciones
4. Reglamento interno

1.4.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. Funciones y puestos
2. Reclutamiento del personal
3. Selección del personal
4. Inducción del personal
5. Capacitación del personal
6. Fichas del personal

1.4.3 GESTIÓN FINANCIERA

- a. Presupuesto
- b. Flujos de efectivo
- c. Servicios financieros
- d. Productos financieros
- e. Tasas activas y pasivas
- f. Indicadores financieros

1.4.4. CONTROL INTERNO

- a. Manuales de procedimientos
- b. Políticas contables
- c. Registros
- d. Procedimientos de archivo

1.4.5. SERVICIO AL CLIENTE

- a. Buena atención
- b. Capacitación
- c. Rapidez

1.5. MECÁNICA OPERATIVA

1.5.1. POBLACIÓN UNIVERSO

Para la presente investigación de campo la población o universo a estudiarse está compuesto por:

Cuadro 1 Personal que trabaja en la Cooperativa

PERSONAL QUE TRABAJA EN LA COOPERATIVA	Nº
Gerente– Crédito	1
Contabilidad	2
Caja	1
Sistemas	1
TOTAL	5

Cuadro 2 Agencias

AGENCIA	CIUDAD	Nº DE SOCIOS
Matriz	Ibarra	667

Nota: Esta investigación tomará como población o universo solamente los socios que integran la matriz de la cooperativa, ubicada en la ciudad de Ibarra, a través de una muestra representativa producto de aplicación de la fórmula.

1.5.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

De entre las fórmulas estadísticas para determinar la muestra representativa sobre la base de la población indicada anteriormente, se ha escogido la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NxZx\delta^2}{(N-1)E^2 + Z^2\delta^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

$\delta = \text{Varianza} = 0.25$

$Z = \text{nivel de confianza (95 \% dos colas)} = 1.96$

$E = \text{nivel de error (5\% para la población finita hasta 1000, 3\% para población infinita más de 1000)}.$

Muestra para el personal que trabaja en la cooperativa

Para la respectiva aplicación de la formula, la técnica manifiesta que cuando pasa de treinta personas está debe ser aplicada, por lo tanto para el primer caso se trabajará con la totalidad de la población, por ser está de número reducido de 5.

Socios de la matriz

Por ser la población de un número considerable se recurre aplicación de la fórmula para obtener la muestra.

La muestra es de 316 encuestas

$$n = \frac{NxZx\delta^2}{(N-1)E^2 + Z^2\delta^2}$$
$$n = \frac{667(0,25)(1,96)^2}{(667-1)(0,04)^2 + 0,25(1,96)^2}$$
$$n = \frac{640,59}{1,07 + 0,96}$$
$$n = \frac{640,59}{2,03}$$
$$n = 315,56$$
$$n = 316$$

1.5.3. INFORMACIÓN PRIMARIA

Para recabar mejor los datos y con el propósito de obtener un diagnóstico definido que nos permita avanzar en nuestra investigación, hemos utilizado entre las técnicas de recolección de información primaria las siguientes:

Encuestas

Las encuestas se aplicaron con la aceptación y comprensión de la mayor parte de personas. Las encuestas estuvieron dirigidas al siguiente grupo poblacional:

- a. Socios de la cooperativa, quienes realizaban trámites en esta entidad

Entrevistas

Para nuestro estudio se creyó conveniente realizar una entrevista de carácter estructural al señor gerente de la cooperativa, Ing. Lorena Ponce; a la Sra. Contadora y la cajera, con el fin de conocer aspectos internos de dicha entidad.

Grupo focal

Esta técnica de investigación cualitativa se utilizó con los empleados de la cooperativa, tomando en cuenta su número reducido. De esta forma se logró recolectar información que nos permita determinar cómo los empleados ven a la cooperativa y sus procesos, el trato que reciben por parte de los directivos y sus funciones dentro de la institución.

Observación directa

Los aspectos que se observaron en el interior de la cooperativa fueron los siguientes: duplicidad de funciones, ausencia de gerente, por ser una cooperativa pequeña no posee división de departamento o secciones en algunos casos, cuentan con un organigrama estructural y funcional deficiente, entre otros.

Opinión de expertos

Con el propósito de obtener juicios de valor acerca del tema objeto de investigación y satisfacer inquietudes personales generales, acerca de las cooperativas en general; se acude a la opinión de personas que han desempeñado y/o desempeñan funciones relacionadas directamente con la materia de investigación, tales como:

- ✓ Dra. Miryam Cisneros Catedrático de la Universidad Técnica del Norte.
- ✓ Ing. Romel Aguilar Gerente de la UCACNOR.

1.5.4. INFORMACIÓN SECUNDARIA

Como fuentes de consulta se han utilizado además de otros documentos los siguientes: textos, tesis afines con el tema, apuntes sobre el desarrollo del capítulo, sugerencias, entre otros; los cuales nos permitiremos mencionar en la bibliografía.

1.6 MATRIZ DE RELACIÓN

Cuadro 3 Matriz de Relación

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Conocer la estructura organizacional con la que trabaja esta entidad.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo de gestión. ▪ Organigrama. ▪ Manual de funciones ▪ Reglamento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista ▪ Observación y entrevista. ▪ Entrevista ▪ Entrevista 	Personal Archivo, Gerente Gerente Gerente
Analizar la gestión del talento humano de la institución, en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, desarrollo y bases de datos del personal.	Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funciones y puestos ▪ Reclutamiento ▪ Selección ▪ Inducción ▪ Desarrollo ▪ Fichas de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación, entrevista ▪ Entrevista ▪ Entrevista ▪ Entrevista ▪ Entrevista, Grupo focal ▪ Observación 	Contador Contador Contador Contador Contador
Estudiar la gestión financiera de la cooperativa a través de sus presupuestos, estados financieros, indicadores financieros.	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuestos ▪ Flujos de efectivo ▪ Servicios financieros ▪ Productos financieros ▪ Tasas activas y pasivas ▪ Indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista y observación ▪ Entrevista ▪ Entrevista y observación ▪ Entrevista ▪ Entrevista ▪ Entrevista 	Gerente, Contador Gerente Gerente Gerente Gerente Gerente, Contador
Caracterizar los procesos de control interno que se ejecutan en la institución, a fin de determinar su eficacia y la oportunidad en su aplicación.	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales de procedimientos ▪ Políticas contables ▪ Registros ▪ Procedimientos de archivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista y observación ▪ Entrevista ▪ Entrevista y observación ▪ Entrevista 	Contador Contador Contador Contador
Determinar la calidad de servicio que brinda la cooperativa	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena atención ▪ Capacitación ▪ Rapidez ▪ Agilidad ▪ Tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta y observación ▪ Grupo focal ▪ Encuestas ▪ Encuestas ▪ Observación 	Clientes Personal Clientes Clientes En el sitio

1.7 FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GÉNESIS” LTDA.

Cuadro 4 Ficha de caracterización

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Génesis" Ltda.	
RUC: 1091735497001	Gerente: Ing. Blanca Fiallos Grijalva
Provincia/ Cantón: Imbabura / Ibarra	Presidente: Pas. Carlos Machado
Dir: Av. Teodoro Gómez de la Torre	Constitución: 19 de agosto del 2011
Tel: 062604262	Acuerdo Ministerial N°: 51
Misión: La Cooperativa será reconocida por la solidez de su estructura financiera, credibilidad, transparencia, seguridad, excelencia en el servicio fundamentada en valores y principios cristianos de beneficio social en miras del progreso del país.	
Visión: La Cooperativa contribuye solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros hermanos a través de la identificación y satisfacción oportuna de sus necesidades.	
Productos financieros	Servicios financieros
<ul style="list-style-type: none"> - Ahorros a la Vista - Depósitos a Plazo Fijo - Cuenta de Ahorros "Cajita Mágica" - Créditos para la microempresa - Créditos de Consumo - Créditos Hipotecarios - Créditos Emergentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguro Exequial - Seguro de Desgravamen - Seguro SOAT - Servicio FACILITO (pago servicios básicos, impuestos Servicio de Rentas Internas) - Pago de nómina a través Banco Central - Transferencias Sistema Financiero Nacional
Socios:	1379
Oficina Matriz:	Ibarra
Agencias:	Quito y Atacames
Empleados:	10
Tasas Activas:	14.5% Crédito Consumo
	19.5% Microcréditos
	14.5% Crédito Hipotecario
Tasas Pasivas:	2% Ahorros a la Vista
	8 - 12% Depósitos Plazo Fijo
Total Activos al 31 de diciembre 2012:	\$ 221.436,55
Total Pasivos al 31 de diciembre 2012:	\$ 179.257,82
Patrimonio Neto al 31 de diciembre 2012:	\$ 42.178,73

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

1.8 PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

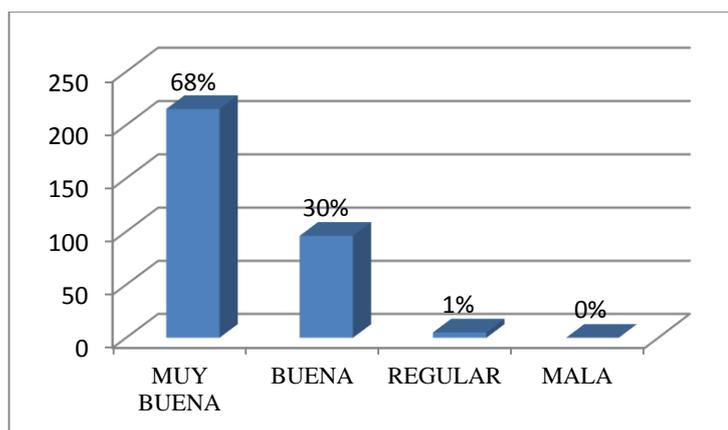
1.8.1 ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

La atención que brinda la cooperativa de ahorro y crédito “Génesis” es:

Cuadro 5 Atención brindada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	215	68.04%
BUENA	96	30.38%
REGULAR	5	1.58%
MALA	0	0%
TOTAL	667	100%

Gráfico 1 Atención brindada



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero.

Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS:

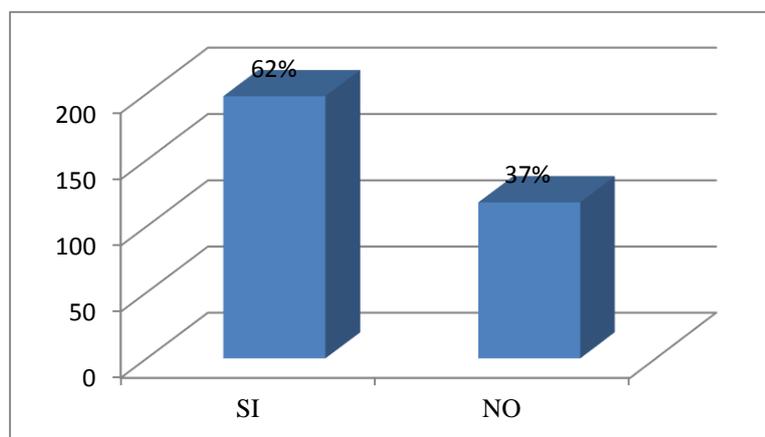
En general los socios de la cooperativa reciben una muy buena atención por parte de sus empleados, sin embargo existen personas que no se muestran del todo satisfechas. La imagen de una cooperativa depende del buen trato, atención esmerada que dé a sus socios, sin distinción de la clase social, raza, entre otras; y de sus directivos, el seguir incentivando esta labor no solo para el crecimiento de la cooperativa sino para el bienestar de todos los que formen parte de esta entidad.

¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen su necesidad?

Cuadro 6 Satisfacción

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	198	62.66%
NO	118	37.34%
TOTAL	316	100%

Gráfico 2 Satisfacción



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

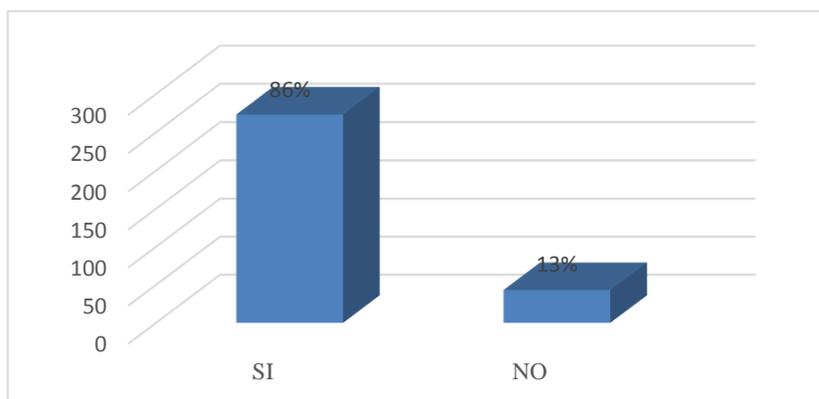
Los resultados ponen en evidencia el papel preponderante que desempeña una cooperativa en el desarrollo de un pequeño artesano o agricultor. En nuestro medio existe una alta demanda de créditos, se debe notar que no todos los solicitantes los obtienen con la misma rapidez y agilidad que otros, muchos clientes se muestran insatisfechos con el monto al que asciende el préstamo (muy reducido) y la poca agilidad que existe en los trámites para su concesión.

¿Existe profesionalismo en el servicio que presta la cooperativa?

Cuadro 7 Profesionalismo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	273	86.39%
NO	43	13.61%
TOTAL	316	100%

Gráfico 3 Profesionalismo



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

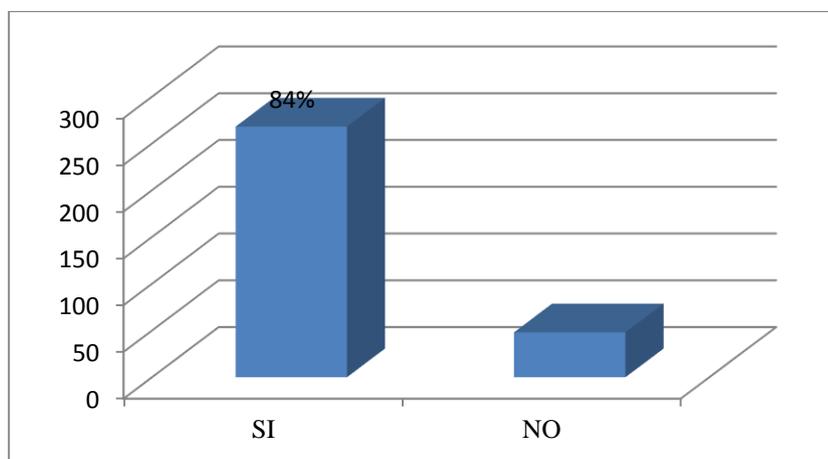
En general los socios de la cooperativa calificaron a sus funcionarios como personal profesional y capaz de desempeñar sus tareas con responsabilidad, procurando solucionar inquietudes de sus socios y clientes; sin embargo hay que mencionar que la mayor parte del personal no ha sido capacitado en temas cooperativos, ya que solo han recibido una introducción rápida en sus funciones, por lo que debería priorizarse la capacitación en forma permanente como parte de estrategias de crecimiento.

¿Considera Ud. a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del sistema financiero nacional?

Cuadro 8 Seguridad y confiabilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	268	84.81%
NO	48	15.19%
TOTAL	316	100%

Gráfico 4 Entidad segura y confiable



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

Los socios de la cooperativa manifiestan su seguridad y confianza hacia esta entidad, considerándola como una institución sólida donde pueden continuar ahorrando y depositando su dinero sin preocupación, en gran parte a que conocen que es una institución Cristiana, en donde prevalecen los principios de honradez y justicia.

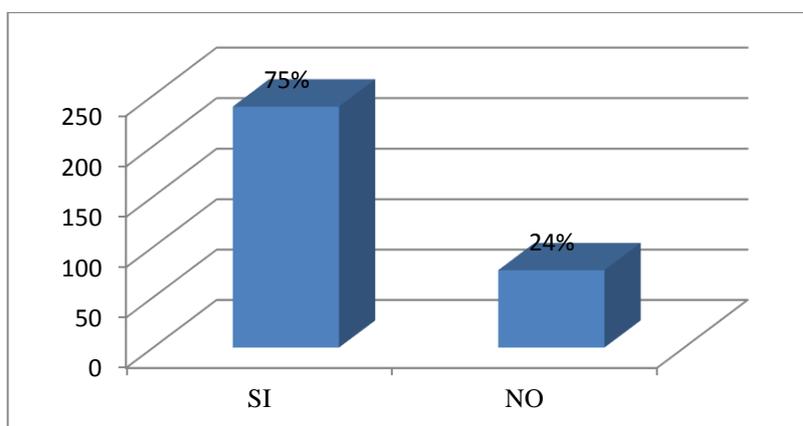
Hay que mencionar que también existen personas que ya no confían en ninguna institución financiera a raíz de la crisis bancaria que vivió el Ecuador en el año 1998 - 1999, pero continúan depositando su dinero en montos más pequeños para no arriesgar su capital.

¿Cree usted que la cooperativa necesita cambios para mejorar su atención?

Cuadro 9 Cambios para mejorar atención

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	239	75.63%
NO	77	24.37%
TOTAL	316	100%

Gráfico 5 Cambios para mejorar atención



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

El 75% de los socios encuestados dan a conocer que la cooperativa si necesita cambios para mejorar su atención, mientras que el 24% manifiestan lo contrario.

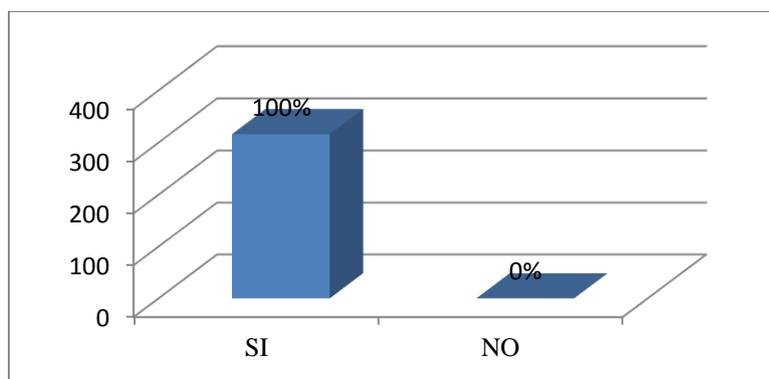
Una entidad siempre debe estar en constante evolución, ya que día a día se presentan varias alternativas de cambio e innovación; en especial si se trata de una cooperativa nueva en el mercado, que aún requiere modificación en su estructura, como también en el aspecto administrativo y contable para ofrecer un servicio de calidad que además de brindar ayuda a sus socios, satisfaga sus requerimientos. Es notable destacar que uno de los cambios que citan los clientes: es un espacio más amplio y céntrico en la ciudad; este punto constituye una debilidad grave que debe solucionarse en el mayor tiempo posible.

¿Considera usted que la cooperativa debe seguir apoyando al desarrollo provincial con atención de crédito oportuno a todos los sectores productivos?

Cuadro 10 Apoyo al desarrollo provincial

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	316	100%
NO	0	0%
TOTAL	316	100%

Gráfico 6 Apoyo al desarrollo provincial



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

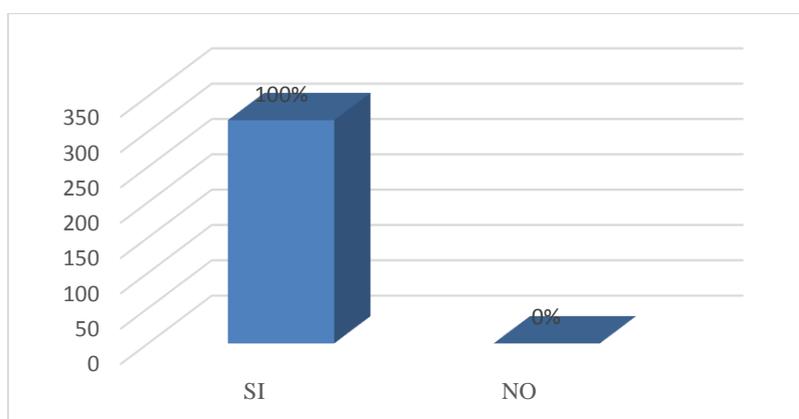
El 100% de los socios y clientes encuestados opinan que la cooperativa debe seguir apoyando al desarrollo provincial con el otorgamiento de créditos a todos los sector productivos, para esto dicha cooperativa debe continuar su trabajo de manera permanente, cubriendo aspectos que son indispensables para su desarrollo estructural y social, vitales para brindar una mayor agilidad en todos los servicios que contribuyan con este logro.

¿Cree Ud. que el personal de la cooperativa debe ser capacitado?

Cuadro 11 Capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	316	100%
NO	0	0%
TOTAL	316	100%

Gráfico 7 Capacitación



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

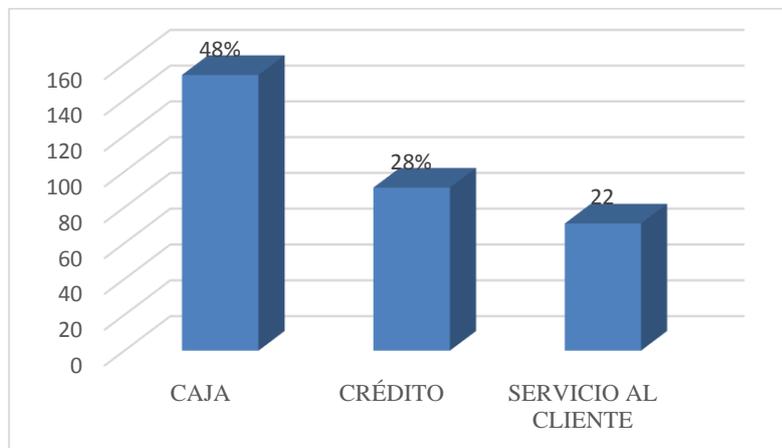
El personal debe ser constantemente capacitado en toda empresa, entidad u organismo sea grande o pequeño, en especial si se desea contar con profesionales que conozcan de los nuevos avances e información actualizada que son indispensables para el desarrollo y mejor desempeño de cada área o departamento, un funcionario debe conocer con claridad los nuevos métodos de cálculo que se incrementan día a día y de esta manera realizar eficientemente su trabajo.

¿En qué áreas existe mayor agilidad en los procesos?

Cuadro 12 Procesos

AREA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAJA	154	48.73%
CRÉDITO	91	28.80%
SERVICIO AL CLIENTE	71	22.47%
TOTAL	316	100%

Gráfico 8 Procesos



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

El 48% de los clientes encuestados manifiestan que el área en el que existe mayor rapidez en los trámites es en caja; el 28% dicen que se en el área de crédito y el 22% que es en el área de servicio al cliente.

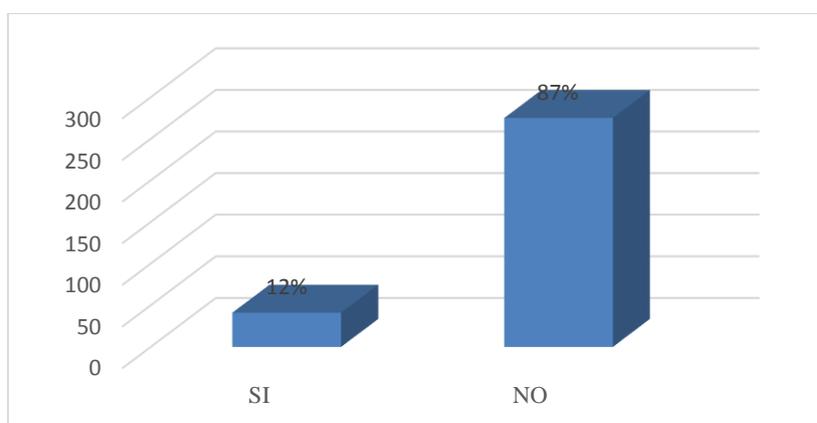
Estos resultados demuestran la inconformidad de los socios para gestionar algunas actividades, en especial en crédito y servicio al cliente, siendo esta última una área que no requiere de mayores trámites para brindar un buen servicio, todas estas falencias deben cubrirse con el objeto de brindar excelencia en cualquier gestión.

¿Ha observado que se dé trato privilegiado a algunos socios?

Cuadro 13 Trato privilegiado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	12.97%
NO	275	87.03%
TOTAL	316	100%

Gráfico 9 Trato privilegiado



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Encuesta Septiembre 2013

ANÁLISIS

En general podemos decir que en la mayoría de los casos no se da ningún trato privilegiado a los socios, se respeta el turno para realizar una gestión, sin embargo en ocasiones esto no sucede.

Esta variante que sale a relucir en varias situaciones, de alguna manera desprestigia a la institución, ya que si bien es cierto esto no debe ocurrir en ninguna empresa, en especial si se trata de una institución financiera que se persigue un objetivo social.

1.9 VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Cuadro 14 Ficha de verificación elementos planificación organizacional

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Génesis" Ltda

Ibarra, 15 de junio del 2013

Lista de verificación elementos de planificación organizacional

N°	ELEMENTO	EXISTE			NIVEL DE SATISFACCIÓN		
		SI	EN PARTE	NO	MB	B	R
1	Misión	✓				✓	
2	Visión	✓				✓	
3	Políticas		✓			✓	
4	Valores	✓			✓		
5	Objetivos		✓			✓	
6	Metas		✓			✓	
7	Estatutos actualizados normativa Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	✓			✓		
8	Código de ética	✓			✓		
9	Modelo de gestión			✓			
10	Organigrama estructural		✓				✓
11	Manual de funciones			✓			
12	Manual de procedimientos			✓			
13	Presupuestos		✓			✓	
14	Control interno			✓			
15	Manual de imagen corporativa			✓			

MB Muy Buena

B Buena

R Regular

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Entrevista Junio 2013

ANÁLISIS:

La Cooperativa cuenta con los elementos básicos para su organización, durante el desarrollo del estudio de factibilidad de su creación estableció una misión y una visión que actualmente requiere ser reformulada, a fin de que se ajuste a los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En su mayoría los elementos de la planificación necesitan ser revisados y adecuados a las necesidades de la cooperativa, la misma que se encuentra en una etapa de crecimiento y de acoplamiento en el sector financiero. No existen manuales de funciones y manuales de procedimientos, estos documentos son relevantes durante el trabajo diario dentro de la institución, debido a su ausencia se ha observado que existe duplicidad de funciones, descoordinación en la ejecución de los procesos, entre otros.

Los presupuestos de la cooperativa deben ser más específicos en las metas que se plantean y acercarse más a la realidad del mercado, debido a esto actualmente la ejecución presupuestaria se encuentra, en ciertos aspectos sobrevalorada y en otros subvaluadas.

El control interno dentro de una organización es de vital importancia, ya que por medio de este podemos asegurar la fiabilidad y transparencia de las operaciones; al momento la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno establecido y funcional y al ser una institución regulada por un organismo de control estatal, es apremiante el establecerlo a fin de evitar posibles sanciones por parte del ente rector.

1.9.1 RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL EJECUTADO CON LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.

Se realizó un grupo focal con los empleados de la cooperativa, tomando en cuenta que por el número de empleados (5) con los que se trabajaría, los resultados de una encuesta cuantitativa son estadísticamente ambiguos o engañosos, por lo que requiere aclaración y mayor elaboración.

Los resultados que se obtuvieron en este grupo focal se presentan en base a las variables objeto de estudio: estructura organizacional, gestión del talento humano, gestión financiera y control interno.

Cree usted que la cooperativa:

Cuadro 15 Bienestar de los empleados

RESPUESTA	ESCALA DE CALIFICACIÓN			TOTAL
	Mucho	Poco	Nada	
Muestra consideración por el bienestar de sus empleados	4	1	-	5
TOTAL	4	1	-	5

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Grupo focal junio 2013

ANÁLISIS.

Al poner el tema “bienestar de los empleados” en la mesa de discusión, específicamente sobre el hecho de si los directos de la institución muestran en interés necesario sobre el bienestar del talento humano de la cooperativa, se obtiene como resultado que la mayor parte sienten que en gran medida los directivos se preocupan por su desarrollo profesional y personal dentro de la institución. No se debe descuidar la fuerza de trabajo de la organización, ya que son ellos quienes ayudan a cristalizar las metas planteadas para conseguir los objetivos propuestos por la cooperativa.

Su compromiso con la institución es:

Para que una organización pueda crecer de acuerdo con los objetivos y metas que se plantea, es necesario el compromiso del talento humano para trabajar y dar lo mejor de sí mismos en pro del desarrollo de la institución.

Al consultar acerca del compromiso que tienen los empleados con la cooperativa, se pudo constatar que en su mayoría los empleados se sienten parte activa en la misión y visión de la institución. Su disposición incluso se dirige a trabajar extra si es requerido; en todo momento se pudo observar el entusiasmo y confianza con la que realizan su trabajo y las tareas a ellos encomendadas.

EN SU PUESTO DE TRABAJO

¿Cuál es el objetivo general de su trabajo?

Cuadro 16 Objetivo del trabajo

SECCIÓN	OBJETIVO
Contabilidad	a. Que la contabilidad se encuentre al día, con información oportuna y confiable. b. Llevar la contabilidad al día cuadrada, sin ninguna novedad
Atención al Cliente	Dar una atención eficiente a los clientes y mantener la imagen de la cooperativa
Caja	Cumplir con todas las actividades a mí encomendadas como cajera.
Asesoría	La asesoría jurídica en general, la recuperación de cartera en particular. Estas actividades comprenden asesoría judicial,
Jurídica	Extrajudicial y en especial la cobranza personal a los clientes en la ciudad de Ibarra.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Grupo focal junio 2013

ANÁLISIS.

Los resultados ponen en evidencia que la mayoría del personal que trabaja en esta institución desconoce con claridad el objetivo de su puesto de trabajo. Es muy importante indicar que todavía no se ha estructurado ningún documento que contenga los objetivos, procedimientos de trabajo, políticas, entre otros como es el caso de un manual, sin embargo nos han puntualizado su opinión en base a las tareas que realizan, unos en forma general y otros particularmente.

¿Cuál es su horario de labores?

Cuadro 17 Horarios de trabajo

SECCIÓN	HORARIO DE LABORES
Contabilidad	a. Eventual cada Sábado
	b. Lunes a viernes (8:00 - 17:00)
Atención al Cliente	c. Lunes a viernes (8:00 a 17:00)
Caja	d. Lunes a viernes (8:00 a 17:00)
Crédito	e. Lunes a viernes (8:00 a 17:00)
Asesoría Jurídica	f. Eventual cuando es necesario

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Grupo focal junio 2013

ANÁLISIS.

Los empleados están de acuerdo con el horario de labores de esta entidad, hay que mencionar que tienen una hora para el almuerzo dentro de este itinerario, sus clientes ya se han adaptado al programa, pero es importante recalcar que la presencia de la contadora es muy poca, aunque en esta área ya se ha contratado una

persona con experiencia que desempeña la función de auxiliar contable, cubriendo en algo las falencias existentes; se están dando cambios importantes dentro de este campo y en toda la cooperativa con el fin de actualizarse en la información.

¿A qué puesto esperaría ser removido o transferido?

- a.
- b. A ningún otro
- c. Asistente de gerencia
- d. A ninguno
- e. Por el momento me conformo con el actual
- f. Ninguno

ANÁLISIS.

Existen pocas aspiraciones respecto a querer ascender en el trabajo, esto tal vez se dé por que la mayor parte de este grupo de personas está desempeñando con satisfacción sus labores y porque es una cooperativa pequeña que no posee muchos niveles de jerarquía y recurso humano, sin embargo no deben conformarse con lo que ahora son sino seguir para alcanzar algo mejor y conseguir cada vez un puesto superior, aquí o en una empresa más grande.

¿Si usted supervisa a otros indique el número de personas y el encargo de cada uno?

- a. ----
- b. Superviso a una persona: auxiliar de contabilidad oficina matriz
- c. ----
- d. Superviso a una persona: asistente de gerencia de la matriz.
- e. ----
- f. ----
- g. Superviso a siete personas: en créditos, en caja y atención al cliente
- h. ----

ANÁLISIS.

Una persona se encarga de controlar a la cajera, a la de servicio al cliente, teniendo a su cargo además el manejo del área de crédito, lo que pone en evidencia que existe una mala segregación de funciones; es conveniente mencionar que existe duplicidad de funciones y que se violan los principios de control en el momento en que se ausenta la cajera, pues otra persona puede acceder al sistema y desempeñar sus funciones.

Con relación al área contable, la auxiliar de la oficina matriz se encarga de la supervisión de las otras dos auxiliares que se encuentran en las sucursales. Teniendo a su responsabilidad el cuadro de las operaciones.

Detalle sus responsabilidades:

Cuadro 18 Responsabilidades

RESPONSABILIDADES			
	D	S	M
CONTABILIDAD			
Registrar y revisar de transacciones contables	✓		
Preparar declaración de impuestos	✓		✓
Subir al portal la declaración de impuestos			✓
Revisar los Estados Financieros mensuales			✓
Presentar a Gerencia los Estados Financieros mensuales			✓
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atender a los socios y clientes de la cooperativa.	✓		
Asistir en la consecución de los créditos.	✓		
Administrar el fondo de caja chica.	✓		
Control de cartera.		✓	✓
CAJA			
Realizar todas las operaciones de depósitos y retiros de ahorros.	✓		
Registrar operaciones de cobro de créditos.	✓		
Cuadrar al final de cada día el fondo de caja asignado.	✓		
CRÉDITO			
Atender a los socios y clientes de la cooperativa.	✓		
Administrar el sistema y aplicar correctivos en caso de fallas.	✓		
Analizar, verificar y liquidar las solicitudes de crédito.		✓	
Verificar los cuadros de caja diariamente.	✓		
Conciliar saldos de cartera con modulo contable.	✓		
Realizar los procesos de cobranzas de la cartera en morosidad.		✓	
Tramitar los procesos judiciales de la cartera vencida.			✓
Acreditar los intereses en las cuentas de ahorros.			✓
Debitar valores por seguros exequiales .			✓
ASESORÍA JURÍDICA			
Procesos de cobranza judicial de la cartera vencida.			✓
Analizar el riesgo de la cartera de la cooperativa.			✓

D = Diario

S = Semanal

M = Mensual

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Grupo focal junio 2013

ANÁLISIS.

En general cada función tiene identificadas las tareas que se van a realizar, sin embargo hay que mencionar que aquellas no se encuentran detalladas por escrito y que el nuevo personal que ingresa a la cooperativa no dispone de un documento que describa sus responsabilidades, obligaciones y tareas de su puesto de trabajo, emitiéndose estas simplemente de forma verbal y en un recordatorio que emite el gerente una vez al mes mediante memorándum.

En toda empresa u organización se dan casos en que varias operaciones deben realizarse en diferentes intervalos de tiempo, variando las responsabilidades diarias de las periódicas que son igual de importante, debemos tener en cuenta que cada operación tiene al final un resultado que debe ser evaluado en todo sentido para obtener información coherente y confiable para la correcta toma de decisiones.

1.9.2 ENTREVISTA APLICADA AL ÁREA CONTABLE

¿Este departamento dispone de políticas contables por escrito?

Contadora: Aun no las tiene ya que al momento la cooperativa se encuentra en un proceso de cambios tanto contables como en la implementación de los cambios originados por la aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Auxiliar: no, pero la señora contadora en su ausencia describe algunas políticas de carácter general que deben cumplirse.

¿El plan de cuentas está de acuerdo a las necesidades de la matriz y sus agencias?

Contadora: si, el plan de cuentas se encuentra de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Auxiliar: si, tenemos un plan de cuentas que es uniforme el cual norma a la cooperativa.

¿Existen procedimientos para el desarrollo de las diferentes actividades que encaminen el trabajo de este departamento?

Contadora: no existe ningún procedimiento hasta el momento por escrito, el cual no se lo ha realizado por descuido o por desconocimiento de los directivos.

Auxiliar: no ningún procedimiento se encuentra detallado por escrito.

¿Se estructuran los informes y resúmenes contables de tal forma que pueden ser flexibles a operaciones presentes y futuras?

Contadora: si

Auxiliar: si

¿Se preparan presupuestos de flujo de caja?

Contadora: no se ha creído conveniente ya que se trata de una institución pequeña.

Auxiliar: no, como es una institución pequeña no es tan indispensable manejar el presupuesto del flujo.

¿Existe una comunicación a la gerencia sobre recomendaciones y sugerencias respecto a planes financieros, flujos de caja e impuestos?

Contadora: si

Auxiliar: si

¿El diseño de registros y documentos de soporte están diseñados de acuerdo a las necesidades de la cooperativa?

Contadora: si, los registros y documentos de soporte están diseñados de acuerdo a las necesidades de la cooperativa, los mismos que nos ayudan a tener un buen control interno en el área contable.

Auxiliar: si, la contadora trata en lo posible mantener un buen control.

¿La información financiera se procesa de acuerdo a las Normas Ecuatoriana de Contabilidad (NEC) y demás disposiciones?

Contadora: si

Auxiliar: si

¿El personal conoce por escrito las funciones inherentes a cada uno de sus cargos?

Contadora: no

Auxiliar: no, no hay disposiciones de gerencia y cada uno sabe lo que tiene y debe hacer

¿Con que frecuencia se capacita y adiestra al personal de este departamento en actividades que conciernan a dicha área y en que temas?

Contadora: con poca frecuencia, y se ha direccionado a las cambios originados por la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Auxiliar: la capacitación es muy poca, pero necesitamos capacitación sobre las reformas tributarias y contables.

Cualquier sugerencia o aporte que mejore la operatividad del departamento puede señalarlo a continuación:

Contadora: se necesita un manual de funciones, un manual de procedimientos y un manual de políticas contables.

Auxiliar: en años anteriores han tenido problemas con el departamento de contabilidad por no tener el personal capacitado para llevar adecuadamente, pero hoy día estamos superando y estamos operando de mejor manera.

ANÁLISIS GLOBAL

El departamento del área contable, no dispone al momento de políticas detalladas por escrito, al igual que las otras áreas de la cooperativa; su estructura se encuentra en constante formación y cambios por lo que se las requiere implementar para dotar y disponer de una herramienta que es esencial para el desenvolvimiento de dicha área.

El plan de cuentas ha sido adaptado de acuerdo a las exigencias de la cooperativa y conforme esta previsto en la Ley de Economía Popular y Solidaria. Es importante mencionar que la contadora está llevando a cabo esta labor conjuntamente con el apoyo de la gerencia y la ayuda de un excelente auxiliar.

En toda institución y en especial en una institución financiera se maneja un presupuesto de flujo de caja, en esta entidad no se ha implantado esta herramienta de trabajo, sin embargo creemos conveniente implantarla con el propósito de prever actividades futuras, ya que es importante anticiparse a los acontecimientos para no tener déficit de caja o dinero inactivo mal aprovechado.

Es imprescindible que los documentos que se manejan en una institución financiera estén de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la misma, con el fin de realizar correctamente el registro de cualquier operación en el momento en que esta se genere; brindando además coherencia en la información contable.

La cooperativa no dispone de ningún documento en especial, donde se encuentre descritas las funciones que corresponden a cada cargo. El gerente de esta entidad emite una vez al mes un memorando donde se detalla las respectivas funciones que tiene que realizar cada uno de sus funcionarios, no obstante esto no es suficiente ni lo más conveniente dentro de una organización.

La capacitación es una de las obligaciones que tiene una cooperativa hacia su personal, con el fin de actualizar sus conocimientos. Los cursos de capacitación

deben dictarse de acuerdo al cargo que cada uno desempeña, y el gerente o personal directivo debe hacer un esfuerzo para que esto ocurra. Esta área en especial requiere capacitación en el tema de reformas tributarias, para aclarar algunas interrogantes y manejar la información coherente adaptándose a las nuevas leyes y normativas a las que debemos estar preparados.

1.9.3 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

¿En la cooperativa se cumple a cabalidad los principios cooperativa?

Si, ya que la solidaridad y la ayuda social a los más necesitados definen a una cooperativa y en eso nosotros hemos sido pioneros.

¿La cooperativa cuenta al momento con un orgánico – funcional, para conocer su estructura?

No, el único documento por escrito con el que cuenta la cooperativa es el proyecto de su creación; en este se trató de plasmar lo más necesario y urgente para poder empezar a laborar. Muchas veces en una cooperativa pequeña una persona desempeña dos o tres funciones al mismo tiempo, es por eso que necesitamos con urgencia desarrollar un documento que nos permita ya dividir las funciones y lograr una mayor eficiencia.

¿Posee la cooperativa un manual de funciones?

Como lo manifesté anteriormente, la cooperativa no posee un manual de funciones.

¿Dispone la cooperativa de un reglamento interno?

Si dispone de un reglamento interno, pero todos esos papeles estén en proceso.

¿Están escritos y se aplican con claridad los procedimientos para cada puesto de trabajo?

Los procedimientos para cada puesto de trabajo no se encuentran escritos, pero cada funcionario tiene cosas específicas que hacer, y de acuerdo al reglamento cada mes emito un memorándum, especificando que funciones tiene cada persona, su horario, sus obligaciones y ellos ya conocen de esto.

¿Es adecuado el nivel de entrenamiento del personal?

No es adecuado, ya que no podemos mejorar en cuanto a capacitación por reducidos números de personal, generalmente hay buenos cursos en Quito con dos o tres días, entonces nos molesta ausentarnos; preferible que sean en Ibarra; siempre les he mejorado en cobranzas, en finanzas, en crédito y en sistemas a su debido tiempo.

¿Los informes financieros satisfacen las necesidades de la gerencia?

Tenemos una gran contadora y una buena auxiliar, la contadora posee una gran experiencia en el nivel cooperativo.

¿Existe un flujo adecuado de información entre gerencia, contabilidad y tesorería para disponer de los fondos necesarios?

Si

¿La cooperativa posee un programa formal de selección y evaluación de personal, antes de encontrar nuevos empleados?

Generalmente tomamos una prueba de acuerdo al área y con su currículum, sus referencias consultamos los resultados.

¿La cooperativa dispone de un adecuado sistema de central de riesgos?

Si tenemos. Implementamos ya el sistema EQUIFAX, con ello hemos podido verificar adecuadamente el historial crediticio de nuestros socios antes de otorgar un crédito. Nos ha ayudado a disminuir el riesgo de nuestra cartera y la morosidad, ya que podemos constatar a ciencia cierta la capacidad de pago del socio.

¿Posee la cooperativa adecuadas fuentes de financiamiento?

No, nuestros propios recursos, nuestra situación ha sido nuestra fuente de financiamiento, no se ha recurrido a préstamos tanto del país como del extranjero.

¿Con que frecuencia se capacita al personal y en qué áreas?

Cada que haya oportunidad, por ejemplo al cajero se le ha mandando a cursos dependiendo de las necesidades que se presentan.

1.9.4 OBSERVACIÓN DIRECTA

✓ Infraestructura

Actualmente la Cooperativa funciona en un local amplio que le permite atender las necesidades de sus socios y brinda comodidad a sus empleados para el desempeño de sus funciones.

✓ Equipamiento

La cooperativa no dispone por completo de un adecuado equipamiento por lo que se hace imprescindible la adquisición de un computador para el área de gerencia, quien no puede manejar ni analizar los movimientos que se han dado su ausencia.

1.10 FODA

Cuadro 19 Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Aceptación y confianza del sector</p> <p>F2 Imagen cooperativa confiable</p> <p>F3 Estabilidad Económica</p> <p>F4 Apoyo a todos los sectores productivos</p> <p>F5 Se está cambiando la tecnología en el área contable para un mejor manejo de la información.</p> <p>F6 Reducción de las tasas de interés</p>	<p>D1 Falta de capacitación del personal en atención al cliente y en sus áreas respectivas.</p> <p>D2 Procesos lentos en el área de crédito</p> <p>D3 Organigrama desactualizado</p> <p>D4 No existe manual de funciones</p> <p>D5 No existe manual de procedimientos</p> <p>D6 No se prepara presupuestos de flujo de caja.</p> <p>D7 La información no se encuentre de acuerdo a las exigencias del SRI.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1 Con la crisis bancaria el sistema cooperativo se ha fortalecido</p> <p>O2 Nueva Ley de Economía Popular y Solidaria</p> <p>O3 Creación de una central de riesgos en forma conjunta con otras entidades.</p> <p>O4 Planes de capacitación integral con otras instituciones similares.</p> <p>O5 Las ONG están viendo a las cooperativas como entes de servicio social para facilitarles recursos financieros a bajas tasa de interés para que estas las oferten a una tasa superior.</p> <p>O6 Oportunidad de crecimiento con recursos financieros del exterior por cuanto hoy los socios no tienen capacidad de ahorro.</p> <p>O8 Expansión y crecimiento a nivel nacional</p> <p>O9 Acceder a diversos paquetes informáticos en el área contable de gestión financiera y administrativa.</p>	<p>A1 Cambios en el control financiero por la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Organismo de Control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito)</p> <p>A2 Posible desfase en la economía del país.</p> <p>A3 Cierre de las operaciones por incumplimiento de las exigencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p>

1.11 ESTRATEGIAS FO FA DO DA

1.11.1 FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES

F1,2,3 vs O1.- La aceptación y confianza del sector, la imagen confiable y la estabilidad económica fue el resultado de superar la crisis bancaria que vivió el Ecuador hace unos años atrás, lo que contribuyó a que las personas depositen su confianza en el sector cooperativo. Fortaleciendo este sistema y obteniendo una imagen de confianza.

F5 vs O9.- El cambio de tecnología que proyecta efectuar la cooperativa será el adecuado ya que hoy en día el mercado tecnológico cuenta con excelentes paquetes informáticos en diferentes áreas.

F6 vs O5.- La reducción de interés como política de competitividad genera una gran oportunidad, ya que hace de esta institución un ente de servicio social atractivo a la O. N. G.s y otros organismos para la dotación.

1.11.2 FORTALEZAS VS AMENAZAS

F3 vs A2.- La estabilidad económica de la cooperativa y en general del sector podría verse seriamente amenazada por el riesgo

F5 vs A1.- Con el cambio de tecnología la cooperativa debe cuidarse de que el sistema emita la información requerida a los organismos de control y se encuentre acorde a las exigencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para no tener amonestaciones o posibles sanciones.

1.11.3 DEBILIDADES VS OPORTUNIDADES

D1 vs O4.- La falta de capacitación de los funcionarios de esta entidad puede ser solucionada si se realizan gestiones conjuntas con instituciones similares para recibir capacitación integral.

D2, 4,5 vs O9.- Lo procesos lentos en el área de crédito, la falta de un manual de funciones y de procedimientos financieros puede truncar la expansión y el crecimiento de la cooperativa a nivel nacional.

1.11.4 DEBILIDADES VS AMENAZAS

D1 vs A3.- La falta de capacitación en el personal y el no contar con procedimientos de trabajo en forma escrita para cada área, puede ocasionar que los cambios en los controles establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria afecten al desarrollo de la cooperativa y sea objeto de sanciones.

D6 vs A1.- La falta de presupuestos en las operaciones de la cooperativa puede significar que el organismo de control asuma que existe un riesgo evidente, para que la cooperativa pueda cumplir con las obligaciones que mantiene con sus socios y clientes.

1.11.5 AMENAZAS VS OPORTUNIDADES

A1 vs O2.- La nueva Ley de Economía Popular y Solidaria a abierto posibilidades de crecimiento para las cooperativas antes controladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el que exista un organismo regulador con mayor peso y rigor en sus controles contribuye a que la cooperativa crezca en confianza y prestigio dentro del cantón, al cumplir con todos estos requerimientos y exigencias que el Estado ha establecido.

1.12 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez que se ha realizado una investigación de campo, en la que se aplicó diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica para captar información relevante, la misma que se ha tabulado y analizado se puede determinar que el principal problema que aqueja a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “GENESIS Ltda.” es el no tener un manual de funciones y procedimientos administrativos y financieros, que le permita trabajar de una manera ordenada y coordinada entre sus departamentos evitando de esta forma la duplicidad de funciones y de esfuerzos manteniendo a varias personas haciendo el trabajo que podría realizar una sola, dirigir sus actividades a la consecución de metas y objetivos claros que contribuyan al crecimiento de la institución.

Si el problema antes mencionado no se soluciona puede acarrear consecuencias negativas como el retraso del crecimiento de la cooperativa, observaciones por parte del organismo de control, ineficiencia en la ejecución de sus actividades; por todo lo antes mencionado se vuelve imprescindible que se ejecute el proyecto denominado “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO - GÉNESIS LTDA.”

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

2.1.1. DEFINICIÓN

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 los principios reconocidos en la presente Ley. (LOEPS, 2012)

En su mayoría las cooperativas de ahorro y crédito se distinguen por ser organizaciones de responsabilidad social con sus socios y que realizan actividades de intermediación financiera; estas organizaciones tienen una alta responsabilidad con la comunidad ya que sus actividades deben ir encaminadas a buscar el desarrollo del país y no su perjuicio. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es la encargada de velar porque este principio de bienestar se cumpla de acuerdo con los principios establecidos en la Ley.

Para constituir una cooperativa se requiere de un mínimo de 50 socios, y un capital social equivalente a doscientos salarios básicos unificados, las cooperativas de las restantes clases se constituirán con un mínimo de 20 socios y un equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA COOPERATIVA

- a. Las cooperativas tienen por objeto brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna.

- b. Se basa en el principio de igualdad, todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
- c. Su capital es variable de acuerdo al ingreso y egreso de los asociados, si un socio se retira se le reintegra el valor de las cuotas.
- d. El ingreso a las cooperativas es de forma libre y está sujeta a la aceptación de los demás socios.
- e. Sus excedentes se capitalizan o se distribuyen entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los asociados. Principio de equidad.
- f. Ingreso marginal es igual al costo marginal.

2.1.3. VALORES

Las cooperativas se cimentan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Continuando la práctica de sus fundadores, los miembros de las cooperativas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

2.1.4. PRINCIPIOS

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas basan sus valores, son pautas para juzgar comportamientos y tomar decisiones, son marcos dentro de cuyos límites se puede actuar. Constituyen el espíritu de las cooperativas, no son independientes unos de otros, sino que forman un sistema y son inseparables, se apoyan y refuerzan unos a otros y cuando se ignora a uno los otros se debilitan, ya que los mismos representan la esencia del sistema y forman una estructura que garantiza el funcionamiento y perdurabilidad de la cooperativa.

- ✓ Adhesión abierta y voluntaria
- ✓ Control democrático de los socios
- ✓ Participación económica de los socios
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Educación, entrenamiento e información
- ✓ Cooperación entre cooperativas
- ✓ Compromiso con la comunidad

2.2. CONTABILIDAD

2.2.1. DEFINICIÓN

La contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en un marco teórico, como en normas internacionales. La contabilidad se encarga del reconocimiento de los hechos que afectan al patrimonio; de la valoración justa y actual de los activos y obligaciones de la empresa, y de la presentación relevante de la situación económico-financiera. Esto se hace por medio de reportes específicos y generales preparados periódicamente para que la dirección pueda tomar decisiones adecuadas que apuntalen el crecimiento económico de manera armónica, responsable y ética en las entidades que lo usen. (Zapata, 2011)

Por medio de la contabilidad podemos estudiar, medir y analizar el patrimonio, situación económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y en el control externo, presentando la información, previamente registrada de manera sistemática, y útil para las distintas partes interesadas.

2.2.2. IMPORTANCIA

De la definición anterior se destacan los siguientes elementos que marcan la importancia real de la contabilidad:

- Sistema dinámico, pues al procesar de manera sistemática los hechos económicos, la contabilidad permite establecer controles efectivos de recursos

y generar un conjunto de reportes específicos, estados financieros y sus notas explicativas.

- Reconocimiento de los hechos que afectan la situación patrimonial, es decir los ingresos, costos y gastos.
- Valoración justa y actual, se refiere a las inversiones realizadas por la entidad y las obligaciones contraídas.
- Presentación relevante de la situación económico-financiera, que permita brindar confianza a acreedores, inversiones y autoridades de control fiscal.
- Tomar decisiones adecuadas, a partir de la información confiable que periódicamente ofrece la contabilidad, con altas probabilidades de éxito.

2.2.3. ACTIVO

Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener beneficios económicos futuros. Los beneficios económicos futuros incorporados a un activo consisten en el potencial del mismo para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de otros equivalentes al efectivo de la entidad.

2.2.4. PASIVO

Constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al vencimiento de las cuales y para su cancelación debe desprenderse de recursos que en ciertos casos, incorporan beneficios económicos.

2.2.5. PATRIMONIO

Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Su importe se determina por la diferencia entre el activo y el pasivo.

2.2.6. CAPITAL

El capital representa la financiación procedente de las aportaciones realizadas por los propietarios de la empresa, tanto en el momento que ésta se formó como en sucesos posteriores, siendo éste el significado económico del capital.

2.2.7. INGRESOS

La definición de los ingresos incluye tanto a los ingresos como a las ganancias. Los ingresos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa, y se reportan como ventas, honorarios, intereses dividendos, regalías y arriendos. Son ganancias otras actividades ordinarias llevadas a cabo por la empresa. Las ganancias suponen incrementos en los beneficios económicos y, como tales, no son diferentes de su naturaleza de los ingresos. (Hansm-Holm, 2009, pág. 130)

Los ingresos provienen de las actividades ordinarias del giro del negocio y otras actividades extraordinarias. Dentro de las actividades ordinarias encontramos a las ventas, honorarios, intereses, dividendos, entre otros. Como extraordinarias se consideran todas aquellas actividades que no son del giro ordinario del negocio.

2.2.8. GASTOS

La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen de las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la empresa. Entre los gastos de la actividad ordinaria se encuentran, por citar algunos, el costo de ventas, las remuneraciones y depreciaciones. Usualmente, los gastos toman la forma de salida o disminución de los activos, tales como efectivo y otras partidas equivalentes de efectivo, existencias o propiedades, planta y equipo. Son perdidas otras partidas que, cumpliendo la definición de los gastos, no surgen de las actividades ordinarias de la empresa. (Hansm-Holm, 2009, pág. 130)

Los gastos surgen de las actividades ordinarias de la empresa, las pérdidas y los gastos que surgen de las pérdidas. Al incurrir en un gasto normalmente existe la salida o disminución de los activos, como es el caso del efectivo y sus equivalentes, y de otras cuentas que no significan movimiento del efectivo.

2.2.9. CRÉDITO

Derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar en pago de cantidades debidas, por un cierto plazo de tiempo, a cambio de un interés. Contrato bancario por el cual un banco o una cooperativa concede crédito a un cliente, que se denomina acreditado, por un cierto plazo y hasta una suma determinada. Obligándose a cambio del percibo de una comisión, a poner a disposición de aquel dentro de ese límite de cantidades que le reclame en el plazo fijado.

La disposición de este crédito puede hacerse retirando materialmente en una o varias veces el numerario correspondiente, o utilizando la firma del banco o cooperativa para la aceptación de letras, avales o finanzas. (Amez, 2010, pág. 183)

Se entiende como crédito el derecho que tiene una persona o intermediadora financiera a disponer de un dinero en un cierto plazo, incluyendo los intereses debidos hasta la suma determinada en el contrato correspondiente.

2.3. NORMATIVA

2.3.1. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

Son aquellos que se consideran fundamentales por cuanto orientan la acción de la profesión contable y deben considerarse en la aplicación de los principios contables.

1. Ente contable

El ente contable lo constituye la empresa como entidad que desarrolla la actividad económica. El campo de acción de la contabilidad financiera, es la actividad económica de la empresa.

2. Equidad

La contabilidad y su información deben basarse en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos y su información se basen en la igualdad para todos los sectores, sin preferencia para ninguno en particular

3. Medición de recursos

La contabilidad financiera se ocupa por tanto, en forma especial, de la medición de recursos y obligaciones económicas y los cambios operados en ellos.

4. Período de tiempo

Normalmente los períodos de tiempo de un ejercicio y otros son iguales, con la finalidad de poder establecer comparaciones y realizar análisis que permitan una adecuada toma de decisiones.

5. Esencia sobre la forma

La contabilidad y la información financiera se basan sobre la realidad económica de las transacciones. La contabilidad financiera enfatiza la sustancia o esencia económica del evento, aun cuando la forma legal pueda diferir de la sustancia económica y sugiera diferentes tratamientos.

6. Continuidad del ente contable

Los principios contables parten del supuesto de la continuidad de las operaciones del ente contable, empresa en marcha, a menos que se indique lo contrario, en cuyo caso se aplicarán técnicas contables de reconocido valor, en atención a las particulares circunstancias del momento.

7. Medición en términos monetarios

La unidad monetaria de medida para la contabilidad y para la información financiera, en la República del Ecuador, es el dólar.

8. Estimaciones

Debido a que la contabilidad financiera involucra asignaciones o distribuciones de ciertas partidas, entre períodos de tiempo relativamente cortos de actividades completas y conjuntas, es necesario utilizar estimaciones o aproximaciones. La continuidad, complejidad, incertidumbre y naturaleza común de los resultados inherentes a la actividad económica imposibilitan, en algunos casos, el poder cuantificar con exactitud ciertos rubros, razón por la cual se hace necesario el uso de estimaciones.

9. Acumulación

La determinación de los ingresos periódicos y la posición financiera depende de la medición de recursos y obligaciones económicas y sus cambios a medida que éstos ocurren, en lugar de simplemente limitarse al registro de ingresos y pagos de efectivo para la determinación de la utilidad neta periódica y de la situación financiera, es imprescindible el registro de estos cambios. Esta es la esencia de la contabilidad en base al método de acumulación.

10. Precio de intercambio

Las mediciones de la contabilidad financiera están principalmente basadas en precios a los cuales los recursos y obligaciones económicas son intercambiados. La medición en términos monetarios está basada primordialmente en los precios de intercambio.

Los cambios de recursos procedentes de actividades diferentes al intercambio, por ejemplo la producción, son medidas a través de la asignación de precios anteriores

de intercambio, o mediante referencias a precios correspondientes para similares recursos.

11. Juicio o criterio

Las estimaciones, imprescindiblemente usadas en la contabilidad, involucran una importante participación en el juicio o criterio del profesional contable.

12. Uniformidad

Los principios de contabilidad deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Cuando por circunstancias especiales se presenten cambios en los principios técnicos y en sus métodos de aplicación deberá dejarse constancia expresa de tal situación, a la vez que informar sobre los efectos que causen en la información contable. No hay que olvidar que el concepto de la uniformidad permite una mejor utilización de la información y de la presentación de los Estados Financieros.

13. Clasificación y contabilización

Las fuentes de registro de los recursos, de las obligaciones y de los resultados son hechos económicos cuantificables que deben ser convenientemente clasificados y contabilizados en forma regular y ordenada, esto facilita el que puedan ser comprobables o verificables.

14. Significatividad

Los informes financieros se interesan únicamente en la información suficientemente significativa que pueda afectar las evaluaciones o decisiones sobre los datos presentados.

2.4. PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

2.4.1. PLANEACIÓN

Planeación es tomar y relacionar hechos para proveer y formular actividades propuestas que se suponen necesarios para lograr resultados esperados.

2.4.2. ORGANIZACIÓN

La organización es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia en la relación de planes y objetivos señalados.

Desde siempre, el ser humano ha estado consciente de que la obtención de eficiencias solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos. Una vez establecidos los objetivos (lo que quieren hacer) a través de la planeación, será necesario determinar qué medidas utilizará para lograrlos (como hacerlo).

Significa integrar y coordinar los recursos humanos, materiales y financieros de que dispone, con la finalidad de completar un objetivo dado con la máxima eficiencia.

✓ Etapas de la organización del trabajo

a. Coordinación

Es la sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

b. División del trabajo

Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

c. Jerarquización

Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia, agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica la definición de la estructura de la cooperativa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen entre sí con precisión.

d. Departamentalización

Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.

e. Organigrama

Son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

f. Manuales Administrativos

Definición

Se entiende que un manual es todo cuerpo sistemático que indica las actividades a ser cumplidas por la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea de manera conjunta o separada. *Según Alonzo, J (1988:25)*

Son libros organizados para promover un mejor entendimiento de políticas, prácticas y procedimientos administrativos; su propósito es el de suministrar un pronunciamiento actualizado, conciso y claro de la función exacta de cada fase del negocio de la empresa. Es decir, los manuales son guías que se elaboran para mantener actualizados los distintos procesos que realiza la empresa.

Los manuales son también instrumentos que sirven de control interno ya que en ellos quedan establecidos los procedimientos que se siguen en la empresa. A través de ellos se pueden comparar y controlar todas las actividades.

(www.monografias.com/trabajos13/macro/mapro.shtml).

↪ **Importancia**

Su importancia radica en que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean éstos recursos humanos o materiales; a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumentar el logro de sus objetivos.

Por otra parte, el manual ofrece al personal una guía para la ejecución de sus labores, que resultará particularmente valiosa para instruir al personal de reciente ingreso, y es de gran utilidad para evitar errores o pasar por alto aspectos elementales.

Un manual le permite a la empresa contar con un medio de consulta sobre la realización de las operaciones que en él se contemplan, contribuye a mejorar la calidad y oportunidad de la información así como también minimizar los errores humanos que pudieran existir por la falta de un material de información de este tipo.

↪ **Características**

Entre las características de los Manuales se encuentran:

- ✓ Son la base del control operacional contable, ya que en ellos se describe la información referida a normas, políticas y procedimientos contables por los cuales se evaluará el desarrollo operacional.
- ✓ Su lenguaje debe ser sencillo y claro para el uso de terceras personas, para que al leerlo las instrucciones sean bien interpretadas.
- ✓ Son flexibles debido que se elaborarán considerando la posibilidad de cambios, es decir, deben ser diseñados de forma flexible que permitan amoldarse a diversas eventualidades, con el fin de enfrentar los cambios que se produzcan en el entorno de la Cooperativa.

↗ **Clases de manuales administrativos**

Manual Administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación permitiendo registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Manual Financiero

Según Franklin y Gómez 2002 manifiesta: “las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración”. Pág. 170.

En este tipo de manuales se establecen procedimientos, técnicas, guías y una metodología uniforme para la práctica y desarrollo del control financiero, a fin de armonizar bajo un enfoque coherente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados por las principales autoridades de la empresa.

Manual de Funciones

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesario para cumplir las atribuciones de la organización.

Es conveniente que en la presentación de las funciones se tome en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- ✓ Que sigan el orden establecido en la estructura.
- ✓ Que la redacción se inicie con el tiempo indefinido.

Manual de Procedimientos

Este manual contiene detalladamente todos los procedimientos que se realizan en la empresa, así como las normas y pautas específicas que se aplican para la elaboración de los diferentes procedimientos llevados a cabo en las operaciones. Según Catacora F. (2008:101)

En estos manuales se deben presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados en las operaciones de la organización, con la finalidad de dotar a la empresa de un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, así como garantizar la continuidad de los procedimientos aún cuando sucedan cambios.

2.4.3. DIRECCIÓN

Dirección es un proceso (o método), de coordinar propósitos y personar para lograr un objetivo predeterminado (FRANK HÉLLER).

Es la acción o influencia interpersonal de la administración para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos.

Funciones de la Dirección: Implica conducir, guiar y supervisar los esfuerzos de los subordinados para ejecutar planes y lograr objetivos de un organismo social.

✓ **Elementos de la dirección**

- a. Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- b. Motivación.
- c. Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- d. Comunicación.
- e. Supervisión.
- f. Alcanzar las metas de la organización

2.4.4. CONTROL

Se puede definir como proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo, de acuerdo con lo planeado (KOONTZ Y O" DONNELL).

Según Henry Fayol Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores para poder certificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

✓ **Características del Control**

- a. El control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo.
- b. Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional, un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desee

controlar. Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia, la función de control no puede suplir una organización precaria.

- c. Oportunidad: Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que se produzcan pues el control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.
- d. Accesibilidad: Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos.
- e. Las técnicas muy complicadas crean confusiones.
- f. Ubicación estratégica: Es imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

2.5. ORGANIGRAMAS Y FLUJOGRAMAS

2.5.1. CONCEPTO DE ORGANIGRAMA

Consiste en una forma diagramática que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones con los canales de autoridad formal, y de la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones.

Este documento debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la cooperativa. Su cabal conocimiento, permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con quienes debe contactarse para lograr los objetivos de su cargo.

2.5.2. CONCEPTO DE FLUJOGRAMA

Es la representación gráfica de la secuencia de las actividades de un proceso. El flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa del proceso, las decisiones que

deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/ proveedor) el Flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación:

Las estradas de proveedores, las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso (Elprisma.com).

El Flujograma o diagrama de flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. CHIAVETANO Idalberto. Año 2009

2.6. PRESUPUESTOS

Hoy en día planificar y presupuestar es el mejor método para anticiparse al futuro, esto asegura de alguna forma la consecución de los objetivos que la empresa se ha trazado.

2.6.1. CONCEPTO

Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. (Fierro, 2007, pág. 185)

2.6.2. IMPORTANCIA

Para sostenerse en un mercado competitivo es necesario que las organizaciones planifiquen sus actividades, puesto que cuanto mayor sea la incertidumbre, mayor serán los riesgos por asumir.

Es decir, cuanto menor sea el grado de acierto de predicción o de acierto, mayor será la investigación que debe realizarse sobre la influencia que ejercerá los factores no controlables por la gerencia sobre los resultados finales de un negocio.

Permite medir en términos financieros los objetivos planteados. Sirven como guía durante la ejecución de programas de personal en un determinado periodo de tiempo, y sirven como norma de comparación una vez que se hayan completado los planes y programas. (Fierro, 2007, pág. 37)

2.6.3. OBJETIVOS

Estos objetivos deben ser formulados, implementados y evaluados por todos los niveles de la organización y debe ser un reto para la cooperativa, pero sobre todo ser reales. Es importante subrayar que tanto gerentes como empleados deben involucrarse en este proceso para tener un panorama completo y global del funcionamiento de la cooperativa. WELSCHA, GLENN A. y Cols. Presupuestos Planificación y control 2005 pág. 462).

Es aquí donde con el planteamiento de objetivo a corto y a largo plazo se involucran directamente el presupuesto para decidir si el objetivo puede ser viable o no, dependiendo de las cifras que se manejan al momento de implementarse.

2.6.4. FUNCIONES

La principal función de los presupuestos se relaciona con el control financiero de la organización.

El control presupuestario es el proceso de descubrir qué es lo que se está haciendo, comparando los resultados con sus datos presupuestados correspondientes para verificar los logros o remediar las diferencias.

Los presupuestos pueden desempeñar tanto roles preventivos como correctivos dentro de la organización.

2.6.5. FINALIDADES

- ✓ Coordinar los diferentes centros de costo para que se asegure la marcha de la empresa en forma integral.
- ✓ Planear los resultados de la organización en dinero y volúmenes.

- ✓ Controlar el manejo de ingresos y egresos de la empresa.
- ✓ Coordinar y relacionar las actividades de la organización.
- ✓ Lograr los resultados de las operaciones periódicas.

2.6.6. CLASIFICACIÓN

Los presupuestos se pueden clasificar desde diversos puntos de vista, a saber:

- ✓ **Según la flexibilidad**

- a. **Rígidos, estáticos, fijos o asignados.** Son aquellos que se elaboran para un único nivel de actividad y a los cuales no es posible efectuar ajustes, debido a la variación que ocurre en la realidad. Dejan de lado el entorno de la empresa (económico, político, cultural entre otros.). Este tipo de presupuestos se utilizaban anteriormente en el sector público.
- b. **Flexibles o variables.** Son los que se elaboran para diferentes niveles de actividad y se adaptan a las circunstancias cambiantes del entorno. Son de gran aceptación en el campo de la presupuestación moderna. Son dinámicos, pero complicados y costosos.

- ✓ **Tiempo de duración:**

- a. **A corto plazo:** Son los que se realizan para cubrir la planeación de la organización en el ciclo de operaciones de un año. Este sistema se adapta a los países con economías inflacionarias.
- b. **A largo plazo:** Este tipo de presupuestos corresponden a los planes de desarrollo que, generalmente, adoptan los estados y grandes empresas.
- c. **Financieros.** En estos presupuestos se incluyen los rubros y/o partidas que inciden en el balance. Hay dos tipos:

⇒ **Presupuesto de Tesorería:** Tiene en cuenta las estimaciones previstas de fondos disponibles en caja, bancos y valores fáciles de realizar. Se puede llamar también presupuesto de caja o de flujo de fondos porque se utiliza para prever los recursos monetarios que la organización necesita para desarrollar sus operaciones. Se formula por cortos períodos: mensual o trimestralmente.

⇒ **Presupuesto de erogaciones capitalizables.** Es el que controla, básicamente todas las inversiones en activos fijos. Permite evaluar las diferentes alternativas de inversión y el monto de recursos financieros que se requieren para llevarlas a cabo.

2.7. PRINCIPIOS

2.7.1. PRINCIPIOS DE PREVISIÓN

- ✓ Predictibilidad,
- ✓ Determinación cuantitativa,
- ✓ Objetivo.

2.7.2. PRINCIPIOS DE PLANEACIÓN

- ✓ Previsión,
- ✓ Costeabilidad,
- ✓ Flexibilidad,
- ✓ Unidad,
- ✓ Confianza,
- ✓ Participación,
- ✓ Oportunidad y,
- ✓ Contabilidad por áreas de responsabilidad.

2.7.3. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN

- ✓ Orden,
- ✓ Comunicación.

2.7.4. PRINCIPIOS DE DIRECCIÓN

- ✓ Autoridad, y,
- ✓ Coordinación.

2.7.5. PRINCIPIOS DE CONTROL

- ✓ Reconocimiento,
- ✓ Excepción,
- ✓ Normas y,
- ✓ Conciencia de Costos

2.8. ORGANIZACIÓN

Toda organización al formular sus planes, deberá delimitar específicamente las atribuciones y responsabilidades, para que cada persona sepa cómo debe actuar sin temor a extralimitarse ni lesionar los derechos de las demás personas. Un plan orgánico y objetivo muestra a la gerencia quienes deben rendir cuentas en cada fase del proceso de planeación.

2.9. HERRAMIENTAS DEL ANÁLISIS FINANCIERO

2.9.1. ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS

Estados preparados por un ente contable considerados indispensables para presentar razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio y la posición financiera de una entidad o empresa.

Por lo tanto, los estados financieros básicos los constituyen:

- ✓ Estado de Situación Financiera.
- ✓ Estado de Resultados.
- ✓ Estado de Evolución del Patrimonio.
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo.
- ✓ Notas a los Estados Financieros.

2.9.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS FINANCIEROS.

Por interpretación debemos entender la "Apreciación Relativa de conceptos y cifras del contenido de los Estados Financieros, basado en el análisis y la comparación".

Consiste en una serie de juicios personales relativos al contenido de los estados financieros, basados en el análisis y en la comparación.

Es la emisión de un juicio criterio u opinión de la información contable de una empresa, por medio de técnicas o métodos de análisis que hacen más fácil su comprensión y presentación.

Es una función administrativa y financiera que se encarga de emitir los suficientes elementos de juicio, para apoyar o rechazar las diferentes opiniones que se hayan formado con respecto a situación financiera que presenta una empresa.

Luego de la presentación y análisis de los anteriores conceptos relativos al término de la Interpretación de Datos Financieros, se puede concluir que consiste en la determinación y emisión de un juicio conjunto de criterios personales relativos a los conceptos, cifras, y demás información presentada en los estados financieros de una empresa específica, dichos criterios se logran formar por medio del análisis cuantitativo de diferentes parámetros de comparación basados en técnicas o métodos ya establecidos.

2.9.3. OBJETIVOS

✓ **Objetivo General de la Interpretación Financiera:**

El primordial objetivo que se propone la interpretación financiera, es el de ayudar a los ejecutivos de una empresa a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos si fueron las más apropiadas, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones de la organización; sin embargo, existen otros elementos intrínsecos o extrínsecos que de igual manera están interesados en conocer e interpretar estos datos financieros, con el fin de determinar la situación en que se encuentra la empresa, debido a lo anterior a continuación se presenta un resumen enunciativo del beneficio o utilidad que obtienen las distintas personas interesadas en el contenido de los estados financieros.

Los objetivos específicos que comprenden la interpretación de datos financieros, dentro de la administración y manejo de las actividades de una empresa son los siguientes:

- ✓ Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar dentro de una empresa.
- ✓ Describir algunas de las medidas que se deben considerar para la toma de decisiones y alternativas de solución para los distintos problemas que afecten a la empresa, y ayudar a la planeación de la dirección de las inversiones que realice la organización
- ✓ Utilizar las razones más comunes para analizar la liquidez y la actividad del inventario cuentas por cobrar, cuentas por pagar, activos fijos y activos totales de una empresa.
- ✓ Analizar la relación entre endeudamiento y apalancamiento financiero que presenten los estados financieros, así como las razones que se pueden usar para evaluar la posición deudora de una empresa y su capacidad para cumplir con los pagos asociados a la deuda.

- ✓ Evaluar la rentabilidad de una compañía con respecto a sus ventas, inversión en activos, inversión de capital de los propietarios y el valor de las acciones.
- ✓ Determinar la posición que posee la empresa dentro del mercado competitivo en el cual se desempeña.
- ✓ Proporcionar a los empleados la suficiente información que estos necesiten para mantenerse al tanto acerca de la situación bajo la cual trabaja la empresa.

2.9.4. IMPORTANCIA

Los estados financieros son un reflejo de los movimientos que la empresa ha efectuado durante un período de tiempo. El análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes a una empresa. Para poder llegar a un estudio posterior se le debe dar la importancia significado en cifras mediante la simplificación de sus relaciones.

La importancia del análisis va más allá de lo deseado por la dirección ya que con los resultados se facilita su información para los diversos usuarios.

El ejecutivo financiero se convierte en un tomador de decisiones sobre aspectos tales como: dónde obtener los recursos, en qué invertir, cuáles son los beneficios o utilidades de las empresas, cuándo y cómo se le debe pagar a las fuentes de financiamiento, se deben reinvertir las utilidades.

2.9.5. MÉTODOS DE INTERPRETACIÓN DE DATOS FINANCIEROS

El análisis de Estados Financieros se desarrolla a través de métodos que pueden clasificarse de la siguiente manera:

✓ **Métodos de Análisis Vertical**

- a. **Método de porcentajes integrales:** Porcentajes sobre el total, Porcentajes sobre el total del rubro.

- b. **Método de razones simples:** "Razones" es la comparación de dos cifras con el objetivo de establecer la interdependencia lógica entre una y otra. Esta comparación da como resultado la proporción que existe entre un elemento y otro. El método de razones simples tiene por objetivo comparar elementos que integren los Estados Financieros de una empresa y al resultado lo llamaremos "Respuesta".

- c. **Método de razones promedio o estándares**

✓ **Métodos de Análisis Horizontal**

- a. **Método de Tendencias:** Al igual que el método de estados comparativos, el de tendencias es un método de interpretación horizontal. Se selecciona un año como base y se le asigna el 100% a todas las partidas de ese año. Luego se procede a determinar los porcentajes de tendencias para los demás años y con relación al año base. Se divide el saldo de la partida en el año en que se trate entre el saldo de la partida en el año base. Este cociente se multiplica por 100 para encontrar el porcentaje de tendencia.

2.9.6. TASAS DE INTERÉS

2.9.6.1. CONCEPTO

Precio que se paga por el uso del dinero ajeno o rendimiento que se obtiene al prestar o hacer un depósito del dinero. El costo financiero constituye el valor que se paga por el uso del capital. Es el precio por utilización del dinero. (CEVALLOS, 2007: 69-70).

2.9.6.2. TIPOS DE TASAS DE INTERÉS

En el sistema financiero existen dos tipos de tasas de interés una para la captación y una para la colocación, esta tasa son: tasa de Interés Activa y tasa de Interés Pasiva.

2.10. INFLACIÓN

2.10.1. CONCEPTO

Aumento persistente del nivel general de precios de los bienes y servicios de una economía con la consecuente pérdida del valor adquisitivo de la moneda. Esto significa que no se puede hablar de inflación si unos precios suben aislados de la tendencia general, mientras el resto baja o está estable. (CEVALLOS, 2007: 75-78).

2.10.2. TASAS DE INFLACIÓN

- a. Se habla de inflación crónica cuando se tiene tasas anuales entre 20% y 80%, durante cinco o más años consecutivos.
- b. De inflación galopante con tasas anuales superior al 80% durante dos o más años seguidos.
- c. De Hiperinflación con tasas de 1000% anual. (Economía Ecuatoriana en Cifras: ILDIS).

2.11. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

El plan operativo anual es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad (compañía, departamento, sucursal u oficina) los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el plan estratégico de la empresa, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a

conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad (departamento, sucursal, oficina).

2.12. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI

El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...), cual será la estrategia de la misma durante un período de tiempo.

El plan estratégico es cuantitativo: establece las cifras que debe alcanzar la compañía, manifiesto: describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y temporal: indica los plazos de los que dispone la compañía para alcanzar esas cifras.

El plan estratégico recoge tres puntos principales:

2.12.1. OBJETIVOS

Un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + plazo para conseguirlo. El verbo asociado a un objetivo es siempre conseguir:

Los objetivos del tipo: "Optimizar los recursos empleados" o "Maximizar el beneficio durante este año" no son válidos, ya que no indican una cantidad a alcanzar y un plazo para conseguirlo. Tampoco sería correcto el objetivo: "Gastar 10.000 USD en renovar el equipamiento informático durante Febrero", ya que eso depende directamente de la compañía.

2.12.2. POLÍTICAS

Una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole.

El verbo asociado a una política es siempre establecer:

- ✓ Establecer una política de cobros a 30 días y de pagos a 90 días.
- ✓ Establecer una política de contratación para titulados con al menos 2 años de experiencia.
- ✓ Establecer una política retributiva basada en un 80% de retribución fija y 20% retribución variable.
- ✓ Existen muchos parámetros sobre los que se puede establecer la actitud de la empresa, como la política de tesorería, la política de atención al cliente, la política de recursos humanos, la política de imagen corporativa, la política de reparto de dividendos.

2.12.3. ACCIONES

Una acción es un hecho que depende directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa.

El verbo asociado a una acción es siempre *realizar*:

- ✓ Asistir a los principales congresos del sector para mejorar la formación interna.
- ✓ Lanzar una campaña de publicidad en TV y periódicos para promocionar el nuevo producto.
- ✓ Elaborar un manual de procedimientos interno que agilice la incorporación de nuevos miembros.

Las acciones se suelen agrupar de tal manera que sea sencillo identificar su origen y, a su vez, su finalidad. Así se pueden clasificar como dependientes de un objetivo estratégico, de una política de empresa o simplemente como acciones puntuales.

En la práctica, el plan estratégico se suele sintetizar en un documento escrito (generalmente de menos de 20 páginas), concretando así las líneas estratégicas generales a seguir por la compañía.

El plan estratégico describe, por tanto, una manera de conseguir las cualidades organizacionales enumeradas en el plan director. No obstante, el plan estratégico no suele estar lo suficientemente detallado como para actuar a nivel departamental. Para ello, se suele utilizar el plan operativo anual.

CAPÍTULO III

3. “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA”.

3.1. INTRODUCCIÓN

Como parte central de la investigación se desarrolla la propuesta del manual de procedimientos administrativos y financieros de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA., dentro de este capítulo se logró establecer la estructura del manual mediante una descripción de cada uno de los procesos que exige las bases administrativas y financieras, y de acuerdo a lo que establece la Ley de Economía Popular y Solidaria.

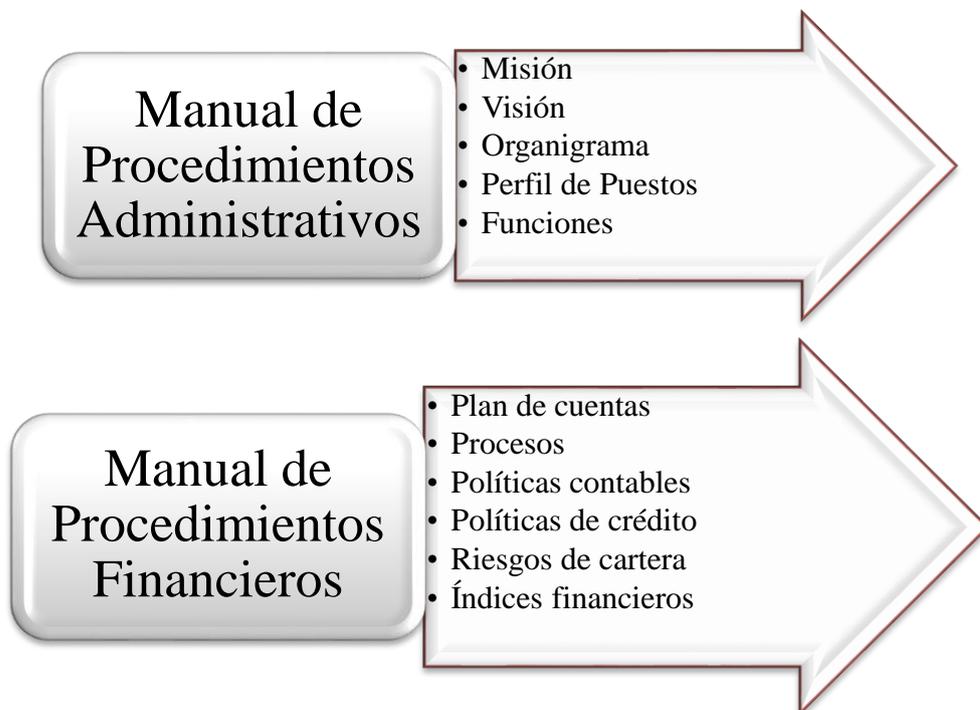
3.2. BENEFICIARIOS

De la creación de los manuales, serán beneficiarios directamente la Asamblea General de socios, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia o Comité de Auditoría, Comité de Crédito, entre otros departamentos de la cooperativa.

Como beneficiarios indirectos, tenemos a los socios, empleados y la sociedad en general.

3.3 PARTES DE LA PROPUESTA

Gráfico 10 Propuesta



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

2.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

3.4.1. GENERALIDADES

Durante el desarrollo de este manual estableceremos la estructura organizacional de la cooperativa y por medio de ella el perfil de cada uno de los puestos y sus respectivas funciones, además estableceremos los procesos para el reclutamiento, selección, inducción y desarrollo del talento humano.

Los procedimientos se ciñen a lo dispuesto por los organismos de control, a los reglamentos aprobados para su constitución y a las resoluciones tomadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

Constituye un instructivo de procedimientos para ser aplicados de la manera más eficiente por parte del personal de la cooperativa, ya que cubre aspectos de proceso que toman en cuenta la calidad de la información, las políticas de acción y en general cubre inquietudes que pueden despejarse al revisarlo.

Detallaremos de forma clara y concisa los pasos que intervienen en el desarrollo de cada función, con el objeto de que este manual constituya una ayuda para la correcta aplicación y entendimiento de tareas asignadas a cada una de las áreas.

3.4.2. MISIÓN

Somos una entidad cristiana, cuya misión es seguir a Jesucristo, nuestro Señor y Salvador trabajando con nuestros socios y sus familias para fomentar el mejoramiento de su calidad de vida a través de la prestación de servicios financieros y no financieros, para promover la transformación humana, buscar la justicia y testificar las buenas nuevas del Reino de Dios.

3.4.3. VISIÓN

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud, nuestra oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible.

3.4.4. OBJETIVOS

- ↻ Promover el cooperativismo entre los socios, para lo cual podrá recibir los ahorros e inversiones de los socios así como efectuar cobros y pagos y en general todas aquellas actividades u operaciones necesarias para el fortalecimiento de la finalidad crediticia, que no implique intermediación financiera.
- ↻ Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad con el reglamento en condiciones justas.

- ↻ Promover la cooperación económica y crediticia entre sus miembros, para la cual realizara todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria.
- ↻ Otorgar préstamos especiales que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- ↻ Realizar todas aquellas actividades y operaciones que las leyes, reglamentos y disposiciones permitan a esta clase de cooperativas.

3.5. MANUAL DE FUNCIONES

3.5.1. OBJETIVOS

➤ Objetivo general

El manual describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidades.

➤ Objetivos específicos

- ↻ Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ↻ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- ↻ Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
- ↻ Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ↻ Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ↻ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- ↻ Sirve de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
- ↻ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

3.5.2. ANTECEDENTES

Toda entidad para poder desarrollar bien sus actividades y lograr los fines que persigue, debe organizar sus recursos humanos y materiales bajo dos aspectos:

- ⇒ En forma adecuada: es decir organizadas de modo que cada uno de estos recursos cumpla una función y contribuya a lograr el objetivo que se busca.
- ⇒ Bajo una dirección: que se encargue de planificar y coordinar las diferentes actividades que se desarrollan en la Cooperativa.

La Cooperativa organiza sus recursos en forma colectiva con la participación de todos los socios y con igualdad de derechos y obligaciones.

Todas las actividades que se desarrollan en ella, son dirigidas, coordinadas y controladas por los socios a través de organismos y cargos que tienen funciones específicas.

Por esta razón, decimos que la administración de la Cooperativa es Democrática.

3.5.3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

El reclutamiento de personal, es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de una entidad. Es en esencia un sistema de información, mediante el cual la cooperativa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

El reclutamiento, consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes, capaces de proveer a la entidad de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos.



MANUAL DE FUNCIONES RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO FINANCIERO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 1 de 1

El Asistente de Recursos Humanos, será responsable del proceso inicial en la contratación del personal, para lo cual cumplirá con:

1. Requerimiento por escrito del personal que necesita cada departamento a través del Jefe respectivo (memorándum).
 - ↻ Análisis de carpeta personal de posibles aspirantes.
 - ↻ Efectuar pruebas de evaluación dependiendo del puesto.
 - ↻ Determinación de funciones y responsabilidades.
 - ↻ Fijación del sueldo. (Aprobado por la Gerencia Administrativa – Financiera)
2. Realizar selección interna para el cargo requerido.
3. Si no hubiere la persona indicada al interior de la Cooperativa, solicitar carpetas por la prensa, servicios profesionales.
4. Entrega de “solicitud de empleo” y confirmación de datos receptados.
5. Entrevista preliminar a las personas que cumplen con el perfil requerido.
6. Realización de pruebas acrode al puesto requerido.
7. Entrevista final coordinada con el Jefe respectivo.
8. Personal seleccionado:
 - ↻ Determinación de funciones y responsabilidades.
 - ↻ Fijación de sueldos.
 - ↻ Apertura de archivo individual.



**MANUAL DE FUNCIONES
CONTROL ARCHIVOS PERSONAL**

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO FINANCIERO

FECHA: 01-01-2013

RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Debe existir una archivo permanente por cada empleado el cual deberá incluir entre otros documentos:

- ✓ Curriculum vitae.
- ✓ Solicitud de empleo.
- ✓ Pruebas escritas.
- ✓ Copia de cédula.
- ✓ Record policial.
- ✓ Certificado externo.
- ✓ Copia licencia de manejo.
- ✓ Copia de matrícula vehículo.
- ✓ 2 fotos tamaño carne.
- ✓ Contrato de trabajo (debidamente legalizado).
- ✓ Aviso de entrada.
- ✓ Declaración de impuesto a la renta, o certificado de ingresos del antiguo empleador.
- ✓ Partida de matrimonio.
- ✓ Partida de nacimiento (hijos).
- ✓ En caso de existir otras cargas, incluir información sumaria.
- ✓ Certificado (estudios, honorabilidad, cursos)
- ✓ Memorándum referentente a:
 - ⇒ Variación de sueldos.
 - ⇒ Aumento de sueldos.
 - ⇒ Cambio de puesto.
 - ⇒ Cambio de departamento.
 - ⇒ Aviso de salida.
 - ⇒ Finiquito laboral.
 - ⇒ Otros documentos.



**MANUAL DE FUNCIONES
HOJA DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO FINANCIERO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 1 de 2

INSTRUCCIONES:

Lea despacio y cuidadosamente los factores antes de asignar la calificación correspondiente. Tenga en cuenta que se valoran las personas y no los puestos de trabajo. No se precipite, califique con tranquilidad. No se deje influenciar por los comentarios de otras personas. No califique si no conoce adecuadamente a la persona. Evite dejarse llevar por favoritismos o antipatías, simplemente sea justo y ponderado.

Las calificaciones que se otorguen deberían hacerse en términos de:

E: Excelente = 4
B: Bueno = 3
M: Malo = 2
P: Pobre = 1

A cada una de estas categorías puede ser asignada un valor cuantitativo para poder concluir con una calificación valorada.

DEPARTAMENTO -----
EMPLEADO -----
TIEMPO DE TRABAJO -----

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:

Mide el conocimiento que tiene la persona del trabajo asignado.

APTITUD PARA APRENDER:

Mide la capacidad para asimilar eficientemente las enseñanzas recibidas.

E-----B-----M-----P-----

CALIDAD:

Mide la ausencia de errores en el trabajo, así como la habilidad para realizarlo.

E-----B-----M-----P-----

COOPERACIÓN:

Mide la colaboración prestada en beneficio de la empresa o de sus compañeros.

E-----B-----M-----P-----



**MANUAL DE FUNCIONES
HOJA DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO FINANCIERO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 2 de 2

RESPONSABILIDAD:

Mide el nivel de asumir y cumplir a cabalidad las tareas asignadas.

E-----B-----M-----P-----

ASISTENCIA:

Mide la carencia de retrasos y la puntualidad del trabajador.

E-----B-----M-----P-----

INICIATIVA:

Mide la capacidad para tomar decisiones acertadas.

E-----B-----M-----P-----

CONFIANZA.

Mide la honradez e integridad de las personas en el puesto asignado.

E-----B-----M-----P-----

AFÁN DE SUPERACIÓN:

Mide el deseo de la persona de perfeccionarse en el cumplimiento de sus obligaciones.

E-----B-----M-----P-----

INVENTIVA:

Mide la facultad de discutir para plantear y resolver problemas.

E-----B-----M-----P-----

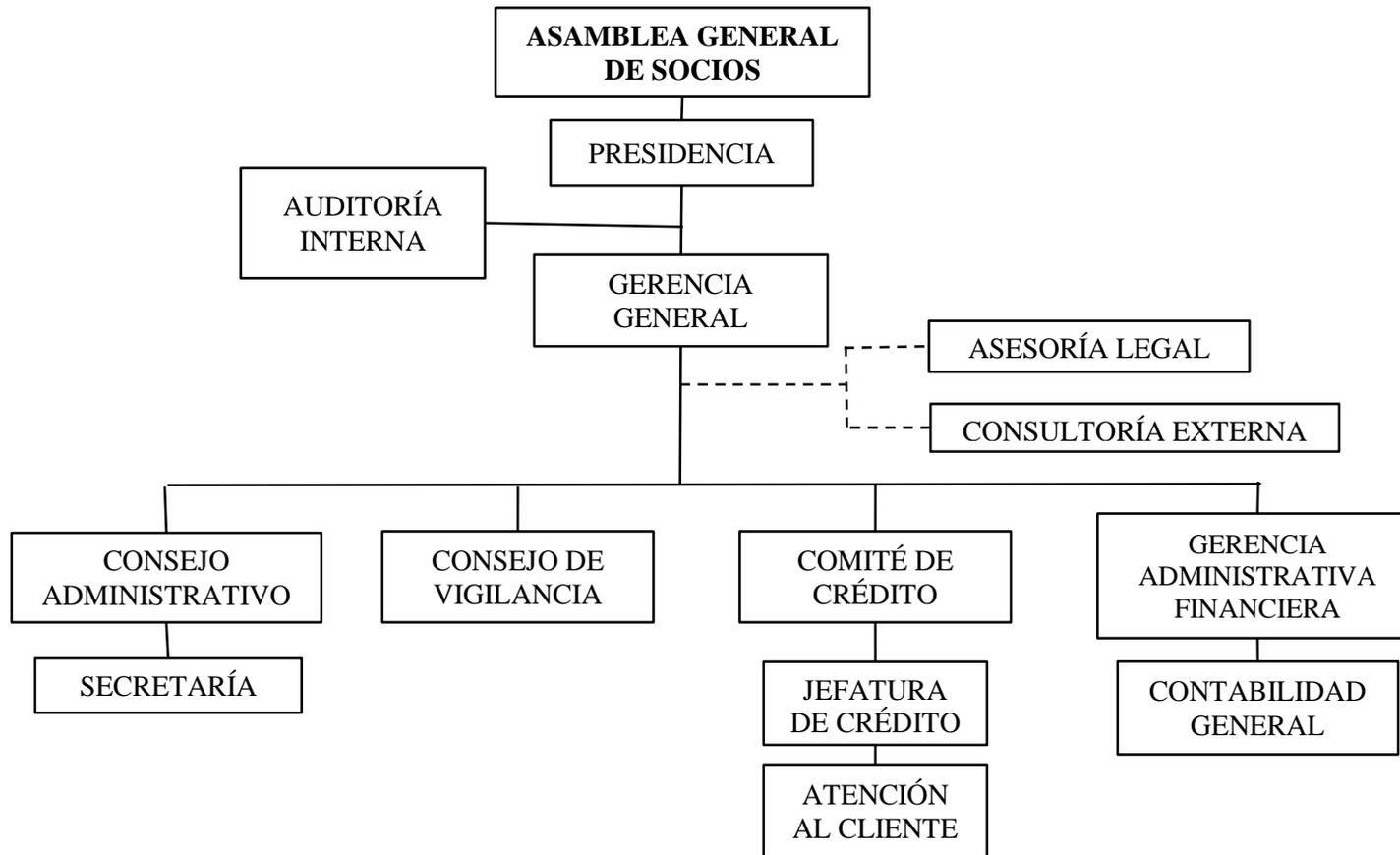
SOCIABILIDAD:

Mide la habilidad para relacionarse bien con las personas y crear un clima de confianza y respeto.

E-----B-----M-----P-----

3.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÉNESIS LTDA.

Gráfico 11 Organigrama Estructural





**MANUAL DE FUNCIONES
ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

CÓDIGO: MF-AGS-01

UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 17

**ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO GÉNESIS LTDA.**

Es la máxima autoridad de la Cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. A los socios en su calidad de dueños y copropietarios de la institución les corresponde:

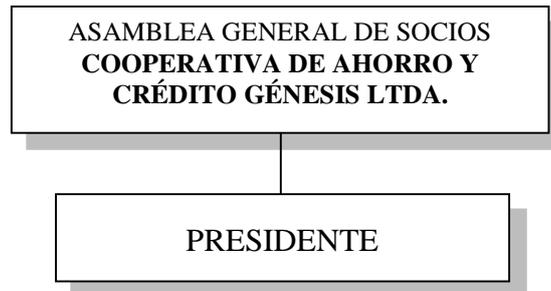
1. Tomar decisiones que conlleva la gestión social, económica y administrativa de la entidad; utilizando procedimientos eminentemente democráticos.
2. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones; elegir al consejo de administración y vigilancia.
3. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de administración.
4. Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos.
5. Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos.
6. Decretar la distribución de excedentes, de conformidad con la Ley, su reglamento y estatuto.
7. Elegir y remover con causa justa, a los miembros de los diferentes consejos.
8. Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa; las demás contenidas en la Ley, su reglamento y el estatuto social de la Cooperativa.



MANUAL DE FUNCIONES PRESIDENTE

CÓDIGO: MF-P-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 2 de 17



El Presidente de la Cooperativa velará por el cumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Socios.

Sus funciones principales son:

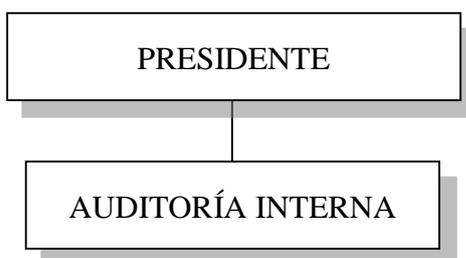
1. Convocar a asamblea de socios y presidir la misma.
2. Cumplir y hacer cumplir las resoluciones que la Asamblea General de socios hayan adoptado.
3. Vigilar la presentación de Informes y Balances elaborados por la Gerencia General.
4. Controlar las operaciones emprendidas por la Cooperativa, en el área técnica y administrativa, dando cuenta de ello a la Asamblea de Socios.
5. Asumir conjuntamente con Gerencia General la responsabilidad solidaria en la marcha económica de la Cooperativa.
6. Sugerir a la Asamblea General de Socios y a los Consejos, medidas a tomarse para la mejor marcha de la Cooperativa.
7. En general el presidente asumirá todas las demás obligaciones y atribuciones señaladas en los Estatutos de la Cooperativa.



MANUAL DE FUNCIONES AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: MF-AI-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 3 de 17



La Unidad de Auditoría Interna, deberá desarrollar y ejecutar la planificación, organización, dirección y control de las actividades inherentes a la Auditoría Interna, de acuerdo con los objetivos y políticas planteadas por la Unidad.

A continuación describimos las funciones de Auditoría Interna:

1. Preparar el Plan Anual de Auditoría, de acuerdo a las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.
2. Poner en conocimiento a la Asamblea General de Socios, el Plan Anual de Auditoría para su aprobación.
3. Organizar equipos de auditoría para realizar los exámenes programados, tomando en cuenta para su integración, entre otros aspectos, las condiciones técnicas, conocimientos, experiencia, habilidades y relaciones interpersonales.
4. Programar las Auditorías con base en los criterios y estándares mínimos, tales como el objetivo general, el alcance, el tiempo para su ejecución, número de auditores por equipo y las instrucciones específicas, entre otros.
5. Apoyar e incentivar la participación activa de los auditores, con el propósito de lograr el objetivo general propuesto para la Auditoría.
6. Conocer y aprobar el informe sobre la planificación preliminar y la planificación específica previa a la ejecución del trabajo.



MANUAL DE FUNCIONES AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: MF-AI-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 4 de 17

7. Revisar los resultados de las operaciones programadas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.
8. Realizar Auditorías financieras, exámenes especiales, Auditorías operacionales y de gestión, Auditorías técnicas, de las actividades de la Cooperativa.
9. Desarrollar sus procedimientos con el máximo grado de independencia e idoneidad; para la realización de su trabajo tendrá acceso directo e inmediato a toda la información y recibirá la colaboración de todos los funcionarios socios de la misma.
10. Realizar un seguimiento a las recomendaciones divulgadas en los exámenes especiales practicados en la Cooperativa, a efectos de determinar el grado de aplicación.
11. Preparar informes parciales y finales de auditoría.
12. Prestar asesoramiento a la administración, en materia de control y de acuerdo con sus requerimientos.
13. Cumplir y hacer cumplir lo dispuestos en las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen las actividades administrativas, financieras y técnicas, aplicables a la Cooperativa.
14. Practicar Auditorías de campo para verificar las operaciones contables y financieras.
15. Velar porque los bienes de la Cooperativa sean debidamente protegidos y contabilizados.



**MANUAL DE FUNCIONES
AUDITORIA INTERNA**

CÓDIGO: MF-AI-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 5 de 17

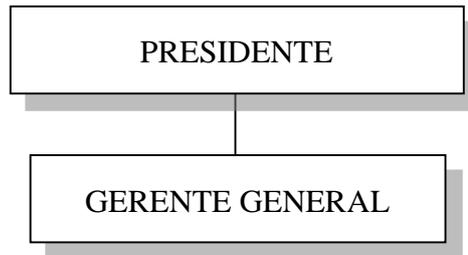
16. Ejercer control sobre los movimientos de fondos y valores.
17. Dictaminar sobre aspectos contables y financieros, elaborando las recomendaciones pertinentes.
18. Diseñar mecanismos de control de operaciones para la ejecución de programas específicos.
19. Verificar y supervisar que las distintas actividades relacionadas con los procesos de ingresos, egresos, nómina, se ejecuten con apego a las leyes y reglamentos pertinentes.
20. Coordinar acciones con Auditoría Externa para la realización de trabajos especiales.



MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL

CÓDIGO: MF-GG-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 6 de 17



Es el representante legal de la Cooperativa y su administrador responsable, está sujeto a las disposiciones del Estatuto y Reglamento, es nombrado por el Consejo de Administración y/o por la Asamblea General.

Funciones y atribuciones:

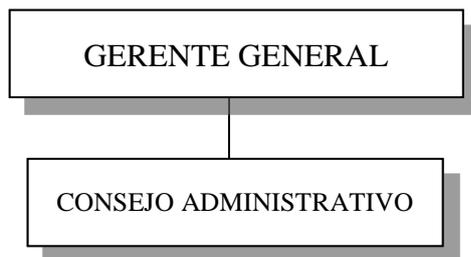
1. Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
2. Organizar la administración de la Cooperativa y responsabilizarse de ella.
3. Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los consejos de Administración y Vigilancia
4. Vigilar que se lleve correctamente la Contabilidad.
5. Firmar desembolsos de dinero de la Cooperativa conjuntamente con el Presidente.
6. Las demás funciones que le corresponda de acuerdo a la Ley, el reglamento y el estatuto social de la cooperativa.



MANUAL DE FUNCIONES CONSEJO ADMINISTRATIVO

CÓDIGO: MF-CA-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 7 de 17



Es el organismo directivo de la Cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de cuatro miembros y un máximo de diez.

Presidente, Secretario y dos Vocales.

Sus funciones son:

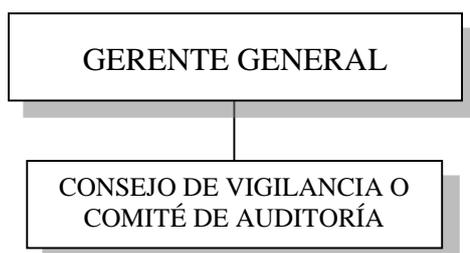
1. Dictar las normas generales de la Administración.
2. Elaborar la proforma presupuestaria y el Plan de trabajo y ponerlo a consideración de la Asamblea.
3. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de los nuevos socios.
4. Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias.
5. Nombrar o remover con causa justa al Gerente.
6. Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y demás empleados que manejen fondos de la Cooperativa.
7. Presentar la memoria anual y los balances semestrales de la Cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia.
8. Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que solo podrá hacerse entre socios a favor de la Cooperativa.
9. Sesionar una vez por semana; las demás contenidas en la Ley, su reglamento y el estatuto social de la Cooperativa.



**MANUAL DE FUNCIONES
CONSEJO DE VIGILANCIA O COMITÉ DE AUDITORÍA**

CÓDIGO: MF-CVA-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 8 de 17



Es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia y de los demás empleados de la Cooperativa.

Le corresponde al Consejo de Vigilancia:

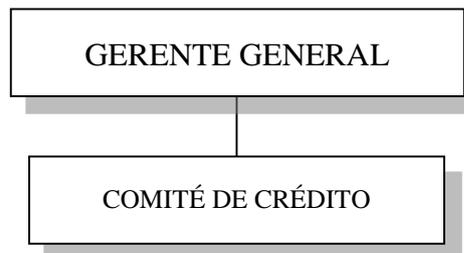
1. Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la Cooperativa.
2. Controlar el movimiento económico de la Cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General.
3. Cuidar que la Contabilidad se lleve regularmente.
4. Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración.
5. Sesionar una vez por semana.
6. Las demás atribuciones que señale la Ley, su reglamento y el estatuto.



MANUAL DE FUNCIONES COMITÉ DE CRÉDITO

CÓDIGO: MF-CC-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 9 de 17



Conocido como el corazón de la Cooperativa, tiene la oportunidad excepcional de servir a sus compañeros, pues en sus manos está la importante y delicada misión de facilitar los recursos, de tal forma que impacten y se mejoren las economías individuales y por consiguiente la de la comunidad.

Sus funciones son:

1. Analizar las solicitudes de préstamos.
2. Verificar los datos que contienen dichas solicitudes (ingresos, garantías).
3. Verificar los documentos de respaldo (copias de cédula, garantías).
4. Llevar un libro de actas donde consten las solicitudes analizadas.
5. Aprobar o negar las solicitudes, en estas últimas detallar las razones por las que fue negado.
2. Hacer un seguimiento permanente de los créditos hasta su total recuperación.
3. Sesionar de acuerdo a lo que establece su reglamento.
4. Las demás atribuciones que señale el estatuto.



MANUAL DE FUNCIONES GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

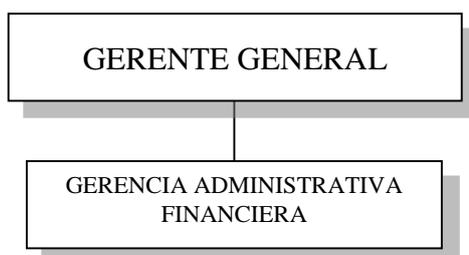
CÓDIGO: MF-GAF-01

FECHA: 01-01-2013

UBICACIÓN:

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 10 de 17



El gerente administrativo financiero tiene varias áreas de trabajo a su cargo, en primer lugar se ocupa de la optimización del proceso administrativo y el inventario, y todo el proceso de administración financiera de la organización. Sus responsabilidades son:

1. Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones.
2. Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones. Las variables de decisión incluyen fondos internos vs. Externos, fondos provenientes de deuda vs. Fondos aportados por los accionistas y financiamiento a largo plazo vs. Corto plazo.
3. Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la cooperativa.
4. Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
5. Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la Cooperativa pueda asignar a sus socios captaciones competitivas y rentables.



**MANUAL DE FUNCIONES
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

CÓDIGO: MF-GAF-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 11 de 17

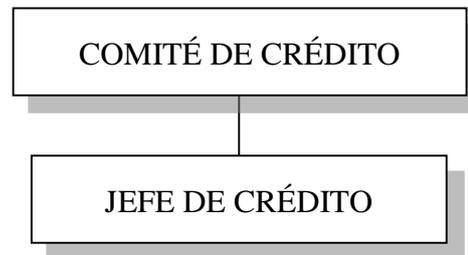
6. Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la cooperativa.
7. Negociación con socios, en temas relacionas con crédito y pago de proyectos.
8. Control completo de las bodegas, monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes. Monitoreo y autorización de las compras necesarias.
9. Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el Servicio Rentas Internas. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.
10. Manejo de la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y auditores.
11. Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones.
12. Manejo del archivo administrativo y contable.



MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE CRÉDITO

CÓDIGO: MF-JC-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 12 de 17



Objetivos del puesto de trabajo:

Receptar, verificar, organizar, controlar, evaluar y dirigir las actividades correspondientes al área de crédito.

Descripción de funciones y responsabilidades:

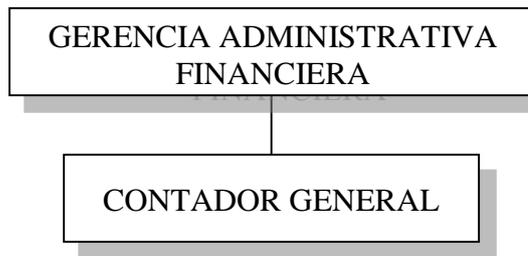
1. Receptar las solicitudes de crédito con la documentación correspondiente.
2. Verificar la veracidad de la información de los solicitantes de crédito.
3. Evaluar y calificar las solicitudes de crédito.
4. Sugerir la implementación de políticas de crédito, a la comisión respectiva.
5. Realizar un seguimiento a los garantes de socios que obtienen los créditos.
6. Mantener actualizado registros de información y documentación relativos a créditos otorgados.
7. Recibe el informe de crédito de las agencias, revisa y pasa a contabilidad en especial el fin de mes.
8. Elaborar reportes mensuales respecto al: saldo o resumen general de ahorros, deposito especial (depósitos a plazo fijo), de cartera pagada, cartera vencida, cartera recuperada vencida; en general novedad suscrita en el otorgamiento de créditos.
9. Elaborar informes, registros, reportes y demás documentación de área.
10. Firmar las certificaciones para trámites de cesantía.
11. Mantener una constante comunicación de coordinación con el nivel directivo y la comisión de crédito.



MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR GENERAL

CÓDIGO: MF-CG-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 13 de 17



El Contador se encargará de analizar, medir y describir la actividad económica de la Cooperativa; además será responsable de entregar informes financieros para conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda.”

1. Delinear y aplicar políticas contables.
2. Implementar un plan único de cuentas y creación de subcuentas.
3. Capacitación constante al personal, referente a registros contables y códigos de datos.
4. Preparar Estados Financieros y rendir informes periódicos de actividades cuando lo soliciten los Socios.
5. Realizar conciliación bancaria, con el fin de verificar que no existan errores significativos.
6. Coordinar funciones de los diferentes empleados.
7. Preparar declaraciones de Impuesto al valor agregado IVA y Retenciones en la Fuente y elaborar los anexos para el Servicio de Rentas Internas.
8. Revisión de facturas de compra, comprobantes de retención y archivar en forma secuencial
9. . Contabilizar Retenciones en la Fuente entregadas por clientes (anticipo Impuesto a la Renta).



MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR GENERAL

CÓDIGO: MF-CG-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 14 de 17

10. Preparar los anexos tributarios.
11. Consolidar la información contable de cada una de las agencias y matriz cada treinta días.
12. Analizar el presupuesto y revisar documentación para autorizar egresos.
13. Asignar funciones al personal del departamento de contabilidad y supervisar los registros, procedimientos contables y demás labores encomendadas al personal de su área.
14. Aplicar un sistema de registro y control de inventarios.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

- ✓ Revisar los cierres de caja.
- ✓ Emitir cheques y pagos a proveedores.
- ✓ Encargado del proceso de nómina.
- ✓ Preparar informes para el control administrativo.



MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR GENERAL

CÓDIGO: MF-CG-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 15 de 17

LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES SON:

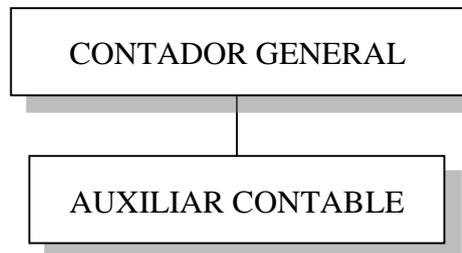
1. Promover la Cooperativa dentro de la comunidad.
2. Atender a socios y clientes e informar los productos financieros de la Cooperativa y los servicios adicionales que esta ofrece.
3. Informar a socios y clientes el estado de sus obligaciones.
4. Llevar los registros contables y tarjetas personales de socios y clientes en forma actualizada.
5. Elaborar Estados Financieros mensuales totalmente respaldados.
6. Los demás que señale el jefe inmediato superior (Gerente).



MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE

CÓDIGO: MF-AC-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 16 de 17



El auxiliar contable, depende y reporta directamente al contador general.

Sus funciones son:

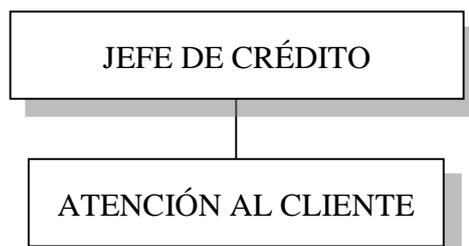
1. Contabilizar compras, gastos y emitir comprobantes de Retención en la Fuente.
2. Archivar todos los documentos contables que llegan para su trámite: reportes diarios, facturas de pago.
3. Control de cajas, cuadro del efectivo diario y caja chica.
4. Revisar la documentación diaria que ingresa al departamento contable.
5. Realizar la revisión de cálculos e ingresar en el sistema compras.
6. Realizar el ingreso de cheques protestados, registrando los datos en el sistema a la cuenta pendiente de cobro con el fin de continuar con un seguimiento.
7. Cooperar con consultas recibidas, en lo que a documentos contables se refiere.
8. Elaborar el comparativo de gastos, verificando la información, para conocer que sucedió con el comportamiento de cada cuenta.
9. Cancelaciones a proveedores y cobro a clientes.
10. Ingresos y egresos de bodega.
11. Solicitar transferencia de fondos a gerencia mediante oficio.
12. Registrar el reclutamiento del personal, control de archivos del personal, hojas de evaluación del personal.



MANUAL DE FUNCIONES ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: MF-ACL-01
UBICACIÓN:

FECHA: 01-01-2013
VERSIÓN: 001
PÁGINA: 17 de 17



Atención al cliente, depende y reporta directamente al gerente general y en su ausencia al jefe de crédito.

Sus funciones son:

1. Atención al cliente.
2. Apertura de cuentas de ahorros.
3. Proporcionar cortes de cuentas a los clientes.
4. Archivo de documentos.
5. Administrar y controlar el fondo de caja chica.
6. Recibir, registrar y enviar documentación y correspondencia.
7. Recibir y/o efectuar llamadas telefónicas.
8. Colaborar como auxiliar de crédito (otorgar información sobre requisitos para préstamos y da el número de operación al socio para que se acerque a caja a pagar)
9. Llevar el control de cartera.
10. Las demás que le sean asignadas.

3.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS

3.5.1. OBJETIVOS

✓ Objetivo general

- ↗ Disponer de un grupo de políticas, instructivos, procedimientos y documentación de sustento que guie el trabajo de los responsables del manejo de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda., a fin de asegurar la eficiencia e integridad económica y el cumplimiento de las metas previstas por la cooperativa.

✓ Objetivos específicos

- ↗ Garantizar que todas las captaciones y créditos que se realice a los socios cumplan con la autorización respectiva y cumplan con las leyes vigentes.
- ↗ Asegurar la disponibilidad oportuna del efectivo para la atención de las necesidades de los socios.
- ↗ Normar procedimientos para que el flujo de entrada del efectivo asegure la rapidez y propiedad de los créditos.

3.5.2. PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas que se presenta comprende la enumeración de cuentas ordenadas que facilitara el registro contable de las transacciones a realizar.

✓ **Plan de cuentas superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Cuadro 20 Plan de cuentas Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**CATÁLOGO DE CUENTAS
CODIFICACIÓN DE CUENTAS**

Actualizado con:

Resolución No. SEPS-473

CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
11	FONDOS DISPONIBLES
1101	Caja
110105	Efectivo
110110	Caja chica
1102	Depósitos para encaje
110205	Banco Central del Ecuador
110210	Banco Nacional de Fomento
110215	Bancos locales
110220	Entidades del sector financiero popular y solidario
1103	Bancos y otras instituciones financieras
110305	Banco Central del Ecuador
110310	Bancos e instituciones financieras locales
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario locales
110325	Instituciones del sector financiero popular y solidario del exterior
1104	Efectos de cobro inmediato
1105	Remesas en tránsito
110505	Del país
110510	Del exterior
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS
1201	Fondos interfinancieros vendidos
120105	Bancos
120110	Otras instituciones del sistema financiero
120115	Instituciones del sector financiero popular y solidario
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras
120205	Instituciones financieras públicas
120210	Bancos
120215	Otras instituciones del sistema financiero

- 120220 Instituciones del sector financiero popular y solidario
 - 1299 (Provisión para operaciones interfinancieras y de reporto)
- 129905 (Provisión fondos interfinancieros vendidos)
- 129910 (Provisión para operaciones de reporto con instituciones financieras)

13 INVERSIONES

- 1301 A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado
- 1302 A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público
- 1303 A valor razonable con cambios en el estado de resultados del sector financiero popular y solidario
- 1304 Disponibles para la venta de entidades del sector privado
- 1305 Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público
- 1306 Disponibles para la venta del sector financiero popular y solidario
- 1307 Mantenedas hasta el vencimiento de entidades del sector privado
- 1308 Mantenedas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público
- 1309 Mantenedas hasta su vencimiento de entidades del sector financiero popular y solidario
- 1310 De disponibilidad restringida
- 1399 (Provisión para inversiones)

14 CARTERA DE CRÉDITOS

- 1401 Cartera de créditos comerciales por vencer
- 1402 Cartera de créditos de consumo por vencer
- 1403 Cartera de créditos de vivienda por vencer
- 1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer
- 1405 Cartera de crédito educativo por vencer
- 1409 Cartera de créditos comerciales refinanciados por vencer
- 1410 Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer
- 1411 Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer
- 1412 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer
- 1413 Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer
- 1417 Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer
- 1418 Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer
- 1419 Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer
- 1420 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer
- 1421 Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer
- 1425 Cartera de créditos comercial que no devenga intereses
- 1426 Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses
- 1427 Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses
- 1428 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses
- 1429 Cartera de crédito educativo que no devenga intereses
- 1433 Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses
- 1434 Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses

- 1435 Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses
- 1436 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses
- 1437 Cartera de crédito educativo refinanciada que no devenga intereses
- 1441 Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses
- 1442 Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses
- 1443 Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses
- 1444 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses
- 1445 Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses
- 1449 Cartera de créditos comercial vencida
- 1450 Cartera de créditos de consumo vencida
- 1451 Cartera de créditos de vivienda vencida
- 1452 Cartera de créditos para la microempresa vencida
- 1453 Cartera de crédito educativo vencida
- 1457 Cartera de créditos comercial refinanciada vencida
- 1458 Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida
- 1459 Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida
- 1460 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida
- 1461 Cartera de crédito educativo refinanciada vencida
- 1465 Cartera de créditos comercial reestructurada vencida
- 1466 Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida
- 1467 Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida
- 1468 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida
- 1469 Cartera de crédito educativo reestructurada vencida
- 1499 (Provisiones para créditos incobrables)
 - 15 DEUDORES POR ACEPTACIONES
 - 1501 Dentro del plazo
 - 1502 Después del plazo
 - 16 CUENTAS POR COBRAR
 - 1601 Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras
 - 1602 Intereses por cobrar inversiones
 - 160205 A valor razonable con cambios en el estado de resultados
 - 160210 Disponibles para la venta
 - 160215 Mantenido hasta el vencimiento
 - 160220 De disponibilidad restringida
 - 1603 Intereses por cobrar de cartera de créditos
 - 1604 Otros intereses por cobrar
 - 1605 Comisiones por cobrar
 - 160505 Cartera de créditos
 - 160510 Deudores por aceptación
 - 160515 Operaciones contingentes

- 160590 Otras
 - 1606 Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles
 - 1611 Anticipo para adquisición de acciones
 - 1612 Inversiones vencidas
 - 1614 Pagos por cuenta de clientes
- 161405 Intereses
- 161410 Comisiones
- 161415 Gastos por operaciones contingentes
- 161420 Seguros
- 161425 Impuestos
- 161430 Gastos judiciales
- 161490 Otros
 - 1615 Intereses reestructurados por cobrar
 - 1690 Cuentas por cobrar varias
- 169005 Anticipos al personal
- 169010 Préstamos de fondo de reserva
- 169015 Cheques protestados y rechazados
- 169020 Arrendamientos
- 169025 Establecimientos afiliados
- 169030 Por venta de bienes y acciones
- 169035 Juicios ejecutivos en proceso
- 169040 Emisión y renovación de tarjetas de crédito
- 169090 Otras
 - 1699 (Provisión para cuentas por cobrar)
- 169905 (Provisión para intereses y comisiones por cobrar)
- 169910 (Provisión para otras cuentas por cobrar)
- 17 BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN
- 1701 Bienes adjudicados por pago
- 170105 Terrenos
- 170110 Edificios y otros locales
- 170115 Mobiliario, maquinaria y equipo
- 170120 Unidades de transporte
- 170125 Derechos fiduciarios
- 170130 Otros títulos valores
- 170135 Mercaderías
- 170190 Otros
 - 1702 Bienes no utilizados por la institución
- 170205 Terrenos
- 170210 Edificios
- 170215 Otros locales
- 170220 Remodelaciones en curso
- 170290 Otros
- 170299 (Depreciación de bienes no utilizados por la institución)

- 1799 (Provisión para bienes adjudicados por pago)
- 179905 (Provisión para bienes adjudicados)
- 18 PROPIEDADES Y EQUIPO
- 1801 Terrenos
- 1802 Edificios
- 1803 Construcciones y remodelaciones en curso
- 1804 Otros locales
- 1805 Muebles, enseres y equipos de oficina
- 180505 Muebles de oficina
- 180510 Equipos de Oficina
- 180515 Enseres de Oficina
- 1806 Equipos de computación
- 1807 Unidades de transporte
- 1890 Otros
- 1899 (Depreciación acumulada)
- 189905 (Edificios)
- 189910 (Otros locales)
- 189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina)
- 18991505 (Muebles de Oficina)
- 18991510 (Equipos de Oficina)
- 18991515 (Enseres de Oficina)
- 189920 (Equipos de computación)
- 189925 (Unidades de transporte)
- 189940 (Otros)
- 19 OTROS ACTIVOS
- 1901 Inversiones en acciones y participaciones
- 190110 En otras instituciones financieras
- 190115 En compañías
- 190120 En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero
- 190125 En otros organismos de integración cooperativa
- 190130 Inversiones no financieras
- 1902 Derechos fiduciarios
- 190205 Inversiones
- 190210 Cartera de créditos por vencer
- 190215 Cartera de créditos refinanciada por vencer
- 190220 Cartera de créditos reestructurada por vencer
- 190221 Cartera de créditos que no devenga intereses
- 190225 Cartera de créditos refinanciada que no devenga intereses
- 190226 Cartera de créditos reestructurada que no devenga intereses
- 190230 Cartera de créditos vencida
- 190231 Cartera de créditos refinanciada vencida
- 190235 Cartera de créditos reestructurada vencida
- 190240 Deudores por aceptación
- 190245 Cuentas por cobrar

- 190255 Bienes adjudicados por pago
- 190265 Bienes no utilizados por la institución
- 190270 Propiedades y equipo
- 190275 Otros activos
- 190280 Inversiones en acciones y participaciones
- 190285 Fondos disponibles
- 190286 Fondos de liquidez
 - 1904 Gastos y Pagos anticipados
- 190405 Intereses
- 190410 Anticipos a terceros
- 19041005 Seguros Generales
- 19041010 Arrendamientos
- 19041015 Adquisiciones
 - 190490 Otros
- 19049005 Mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipo
- 19049010 Impuesto a la Renta
- 19049015 Seguros Generales
- 19049020 Arrendamientos
- 19049025 Seguros de Vida y Accidentes
- 19049030 Otros
 - 190499 (Amortización de gastos anticipados)
 - 1905 Gastos diferidos
 - 190505 Gastos de constitución y organización
 - 190510 Gastos de instalación
 - 190515 Estudios
 - 190520 Programas de computación
 - 190525 Gastos de adecuación
 - 190530 Plusvalía mercantil
 - 190590 Otros
 - 190599 (Amortización acumulada gastos diferidos)
 - 1906 Materiales, mercaderías e insumos
- 190610 Mercaderías de cooperativas
- 190615 Proveeduría
 - 1908 Transferencias internas
 - 1909 Derechos Fiduciarios recibidos por resolución de cooperativas
- 190905 De activos de instituciones financieras invariables
- 190910 De recursos provenientes de la COSEDE
 - 1990 Otros
- 199005 Impuesto al valor agregado – IVA
- 199010 Otros impuestos
- 199015 Depósitos en garantía y para importaciones
- 199025 Faltantes de caja
- 199090 Varias
 - 1999 (Provisión para otros activos irrecuperables)

- 2 PASIVOS
 - 21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
 - 2101 Depósitos a la vista
 - 210140 Otros depósitos
 - 210145 Fondos de tarjetahabientes
 - 210150 Depósitos por confirmar
 - 2102 Operaciones de reporto
 - 210205 Operaciones de reporto financiero
 - 210210 Operaciones de reporto por confirmar
 - 210215 Operaciones de reporto bursátil
 - 2103 Depósitos a plazo
 - 2104 Depósitos de garantía
 - 2105 Depósitos restringidos
 - 22 OPERACIONES INTERFINANCIERAS
 - 2201 Fondos interfinancieros comprados
 - 220105 Bancos
 - 220110 Otras instituciones del sistema financiero
 - 220115 Instituciones del sector financiero popular y solidario
 - 2202 Operaciones de reporto con instituciones financieras
 - 220205 Instituciones financieras públicas
 - 220210 Bancos
 - 220215 Otras instituciones del sistema financiero
 - 220220 Instituciones del sector financiero popular y solidario
 - 2203 Operaciones por confirmar
 - 23 OBLIGACIONES INMEDIATAS
 - 2301 Cheques de gerencia
 - 2302 Giros, transferencias y cobranzas por pagar
 - 230205 Giros y transferencias
 - 230210 Cobranzas
 - 2303 Recaudaciones para el sector público
 - 2304 Valores en circulación
 - 230405 Obligaciones
 - 230410 Otros títulos valores
 - 24 ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN
 - 2401 Dentro del plazo
 - 2402 Después del plazo
 - 25 CUENTAS POR PAGAR
 - 2501 Intereses por pagar
 - 2502 Comisiones por pagar
 - 2503 Obligaciones patronales
 - 2504 Retenciones
 - 2505 Contribuciones, impuestos y multas
 - 2506 Proveedores
 - 2507 Obligaciones por compra de cartera

- 2510 Cuentas por pagar a establecimientos afiliados
- 2511 Provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes
- 2590 Cuentas por pagar varias
- 26 OBLIGACIONES FINANCIERAS
- 2601 Sobregiros
- 2602 Obligaciones con instituciones financieras del país
- 2603 Obligaciones con instituciones financieras del exterior
- 2604 Obligaciones con instituciones del sector financiero popular y solidario del país
- 2605 Obligaciones con instituciones del sector financiero popular y solidario del exterior
- 2606 Obligaciones con entidades financieras del sector público
- 2607 Obligaciones con organismos multilaterales
- 2610 Obligaciones con el fondo de liquidez del sector financiero popular y solidario
- 2690 Otras obligaciones
- 27 VALORES EN CIRCULACIÓN
- 2701 Obligaciones
- 270105 Emitidas por instituciones financieras privadas
- 2702 Otros títulos valores
- 270205 Cédulas hipotecarias
- 270290 Otros títulos valores
- 2790 Prima o descuento en colocación de valores en circulación
- 29 OTROS PASIVOS
- 2901 Ingresos recibidos por anticipado
- 2902 Consignación para pago de obligaciones
- 2903 Fondos en administración
- 2908 Transferencias internas
- 2912 Plusvalía mercantil negativa
- 2990 Otros
- 3 PATRIMONIO
- 31 CAPITAL SOCIAL
- 3103 Aportes de socios
- 33 RESERVAS
- 3301 Fondo irrepartible de reserva legal
- 3303 Especiales
- 3305 Revalorización del patrimonio
- 3310 Por resultados no operativos
- 34 OTROS APORTES PATRIMONIALES
- 3401 Otros
- 35 SUPERÁVIT POR VALUACIONES
- 3501 Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros
- 3502 Superávit por valuación de inversiones en acciones
- 3504 Valuación de inversiones en instrumentos financieros
- 36 RESULTADOS

- 3601 Utilidades y/o excedentes acumuladas
- 3602 (Pérdidas acumuladas)
- 3603 Utilidad o excedentes del ejercicio
- 3604 (Pérdida del ejercicio)
- 4 GASTOS
 - 41 INTERESES CAUSADOS
 - 4101 Obligaciones con el público
 - 4102 Operaciones interfinancieras
 - 4103 Obligaciones financieras
 - 4104 Valores en circulación
 - 4105 Otros intereses
 - 42 COMISIONES CAUSADAS
 - 4201 Obligaciones financieras
 - 4202 Operaciones contingentes
 - 4203 Cobranzas
 - 4204 Por operaciones de permuta financiera
 - 4205 Servicios fiduciarios
 - 4290 Varias
 - 43 PERDIDAS FINANCIERAS
 - 4301 Pérdida en cambio
 - 4302 En valuación de inversiones
 - 4303 En venta de activos productivos
 - 4304 Pérdidas por fideicomiso mercantil
 - 4305 Prima de inversiones en títulos valores
 - 4306 Primas en cartera comprada
 - 44 PROVISIONES
 - 4401 Inversiones
 - 4402 Cartera de créditos
 - 4403 Cuentas por cobrar
 - 4404 Bienes adjudicados por pago
 - 4405 Otros activos
 - 4406 Operaciones contingentes
 - 4407 Operaciones interfinancieras y de reporto
 - 45 GASTOS DE OPERACIÓN
 - 4501 Gastos de personal
 - 4502 Honorarios
 - 4503 Servicios varios
 - 4504 Impuestos, contribuciones y multas
 - 4505 Depreciaciones
 - 4506 Amortizaciones
 - 4507 Otros gastos
 - 46 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES
 - 4601 Pérdida en acciones y participaciones
 - 4690 Otras

- 47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS
 - 4701 Pérdida en venta de bienes
 - 4702 Pérdida en venta de acciones y participaciones
 - 4703 Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores
 - 4790 Otros
- 48 IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
 - 4810 Participación a empleados
 - 4815 Impuesto a la renta
 - 4890 Otros
- 5 INGRESOS
 - 51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
 - 5101 Depósitos
 - 5102 Operaciones interfinancieras
 - 5103 Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores
 - 5104 Intereses y descuentos de cartera de créditos
 - 5190 Otros intereses y descuentos
 - 52 COMISIONES GANADAS
 - 5201 Cartera de créditos
 - 5202 Deudores por aceptación
 - 5203 Avals
 - 5204 Fianzas
 - 5205 Cartas de Crédito
 - 5290 Otras
 - 53 UTILIDADES FINANCIERAS
 - 5301 Ganancia en cambio
 - 5302 En valuación de inversiones
 - 5303 En venta de activos productivos
 - 5304 Rendimientos por fideicomiso mercantil
 - 54 INGRESOS POR SERVICIOS
 - 5401 Manejo y cobranzas
 - 5490 Otros servicios
 - 55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES
 - 5501 Utilidades en acciones y participaciones
 - 5503 Dividendos por certificados de aportación
 - 5590 Otros
 - 56 OTROS INGRESOS
 - 5601 Utilidad en venta de bienes
 - 5602 Utilidad en venta de acciones y participaciones
 - 5603 Arrendamientos
 - 5604 Recuperaciones de activos financieros
 - 5605 Ingresos por inversiones no financieras
 - 5690 Otros
 - 59 Pérdidas y ganancias
- 6 CUENTAS CONTINGENTES

- 61 DEUDORAS
- 6190 Otras cuentas contingentes deudoras
- 62 DEUDORAS
- POR CONTRA
- 6290 Otras cuentas contingentes deudoras
- 63 ACREEDORAS POR CONTRA
- 6301 Avales
- 6302 Fianzas y garantías
- 6303 Cartas de crédito
- 6304 Créditos aprobados no desembolsados
- 6305 Compromisos futuros
- 6390 Otras cuentas contingentes acreedoras
- 64 ACREEDORAS
- 6401 Avales
- 6402 Fianzas y garantías
- 6403 Cartas de crédito
- 6404 Créditos aprobados no desembolsados
- 6405 Compromisos futuros
- 6490 Otras cuentas contingentes acreedoras
- 7 CUENTAS DE ORDEN
- 71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
- 7101 Valores y bienes propios en poder de terceros
- 7102 Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
- 7103 Activos castigados
- 7104 Líneas de crédito no utilizadas
- 7105 Operaciones activas con vinculados
- 7107 Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
- 7109 Intereses, comisiones e ingresos en suspenso
- 7190 Otras cuentas de orden deudoras
- 72 DEUDORAS POR CONTRA
- 7201 Valores y bienes propios en poder de terceros
- 7202 Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
- 7203 Activos castigados
- 7204 Líneas de crédito no utilizadas
- 7205 Operaciones activas con vinculados
- 7207 Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
- 7209 Intereses en suspenso
- 7290 Otras cuentas de orden deudoras
- 73 ACREEDORAS POR CONTRA
- 7301 Valores y bienes recibidos de terceros
- 7302 Operaciones pasivas con vinculados
- 7304 Depósitos y otras captaciones no cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos
- 7306 Deficiencia de provisiones

- 7307 Depósitos de entidades del sector público
- 7314 Provisiones constituidas
- 7315 Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
- 7316 Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
- 7390 Otras cuentas de orden acreedores
- 74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS
- 7401 Valores y bienes recibidos de terceros
- 7402 Operaciones pasivas vinculadas
- 7404 Depósitos y otras captaciones no cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos
- 7406 Deficiencia de provisiones
- 7407 Depósitos de entidades del sector público
- 7414 Provisiones constituidas
- 7415 Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
- 7416 Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
- 7490 Otras cuentas de orden acreedoras

3.5.3. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

✓ Apertura de cuenta de ahorros

La Cuenta de Ahorros le ofrece intereses diarios capitalizables, con todo el respaldo y seguridad que el cliente requiere para su dinero.

Adicionalmente, le permite el manejo de su dinero al poder disponer total o parcialmente de los saldos a través de talonario de ahorros y efectuar consignaciones en efectivo y/o cheques.

Este producto está dirigido a personas jurídicas y personas naturales, clientes o no de la cooperativa, que desean obtener rentabilidad diaria por su dinero ahorrado y que cumplan con el perfil establecido por la cooperativa.

El cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Para abrir una cuenta de ahorros los requisitos indispensables que debe reunir una persona son: copia de cédula de identidad, certificado de votación y veinte dólares, de los cuales diez dólares constituyen certificados de aportación.
2. La Cooperativa no cobra a sus socios costos por mantenimiento de la cuenta de ahorros.
3. El porcentaje que se paga a los cuenta ahorristas por concepto de acreditación de interés es del 2% anual, los cuales se acreditan de forma mensual a los socios.
4. El valor total de fondo de caja chica asciende a cien dólares y su reposición se la realizará cada fin de mes con la respectiva aprobación del gerente general.
5. El fondo de caja chica se destinará para gastos menores como (gaseosas, víveres, servilletas, internet, útiles de oficina, entre otras), gastos que no pueden exceder del 10% del valor del fondo.
6. Para el respaldo de gastos de caja chica, solo se aceptarán facturas o notas de venta, los mismos que deberán contener los requisitos que exige el reglamento de facturación.
7. Serán archivados todos los documentos de respaldo de todas las operaciones realizadas, siguiendo un orden cronológico y de fácil acceso.

Cuadro 21 Manual de procedimientos financieros apertura de cuentas de ahorro



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
APERTURA DE CUENTAS DE AHORROS**

CÓDIGO: MPF-A.C.AH-01

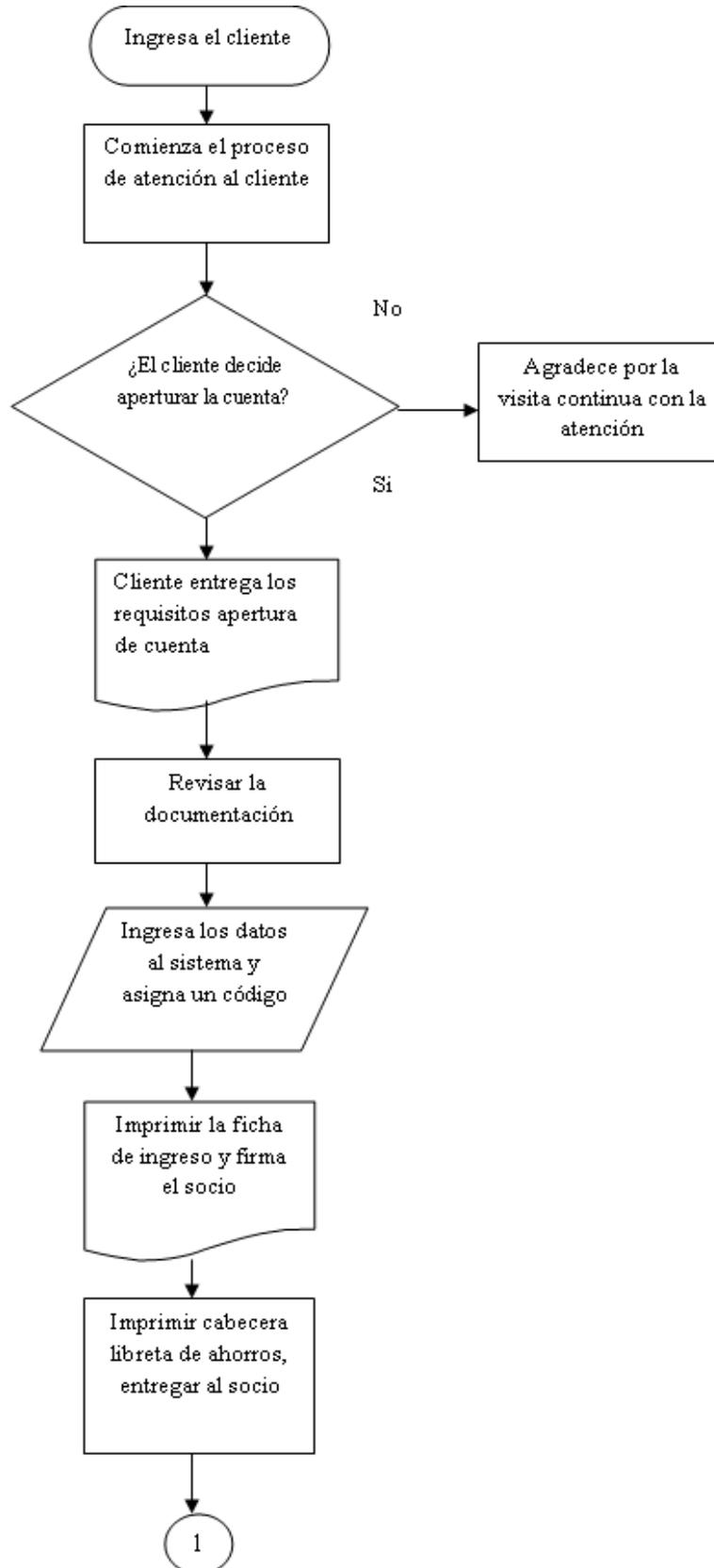
FECHA: 01-10-2013

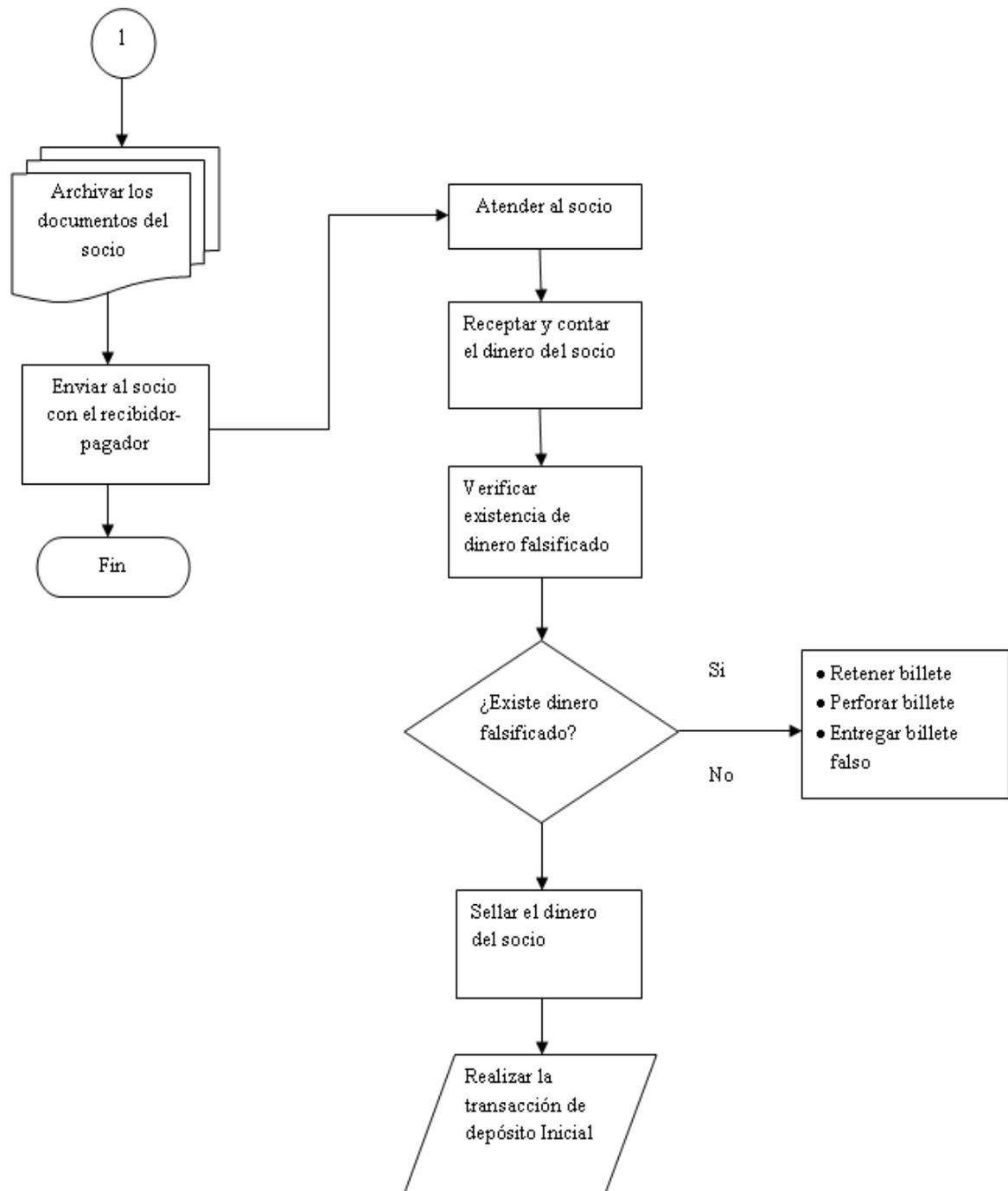
VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción
Atención al cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender al cliente 2. Informar al clientes <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos ✓ Beneficios ✓ Obligaciones 3. Entregar los requisitos (copia de cedula, certificado de votación y \$ 20,00, para la apertura de una cuenta de ahorros. 4. Revisar la documentación. 5. Ingresar los datos del nuevo socio al sistema, asignar un código y verificar sus datos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección del domicilio y trabajo ✓ Propiedades (casa propia u arrendada) ✓ Referencias personales, económicas ✓ El nombre del cónyuge 6. Imprimir la ficha denominada apertura de cuenta para que posteriormente firme el socio. 7. Imprimir la cabecera de la libreta de ahorros del socio. 8. Entrega al socio la libreta de ahorros. 9. Archivar los documentos del socio.
Cliente	<ol style="list-style-type: none"> 10. Enviar al socio al recibidor-pagador. 11. Atender al socio. 12. Receptar dinero del socio. 13. Contar dinero del socio. 14. Verificar existencia de dinero falsificado. <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe dinero falsificado? Si: - Retener Billete <ul style="list-style-type: none"> - Perforar Billete - Entregar Billete Falso No: - Actividad siguiente 15. Sellar dinero del socio. 16. Realizar transacción de depósito inicial. 17. Entregar a socio la libreta de ahorros

Gráfico 12 Flujograma Apertura de Cuentas





Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Investigación

✓ Captaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Génesis” Ltda., dispone de dos alternativas para la captación de recursos que son: ahorros a la vista y depósitos a plazo fijo.

a. Ahorros a la vista

Al abrir una cuenta de ahorros, los socios de la cooperativa pueden recurrir a un préstamo, si lo necesitan.

Los requisitos para la apertura de una cuenta de ahorro son:

- ✓ Copia de cédula
- ✓ Copia del certificado de votación
- ✓ Veinte dólares, para apertura de su cuenta

Nota: la tasa de interés por concepto de ahorros que paga la cooperativa es del dos por ciento anuales al cinco por ciento para incentivar el ahorro de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro 22 Ahorros a la vista

AHORRO A LA VISTA	
SALDO PROMEDIO	TASA DE INTERÉS
DE 10 A 50 DÓLARES	2%
DE 51 A 200 DÓLARES	3%
DE 201 500 DÓLARES	4%
MAYOR A 500 DÓLARES	5%

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Política de captaciones



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
DEPÓSITOS DE AHORROS**

CÓDIGO: MPF-DA-01

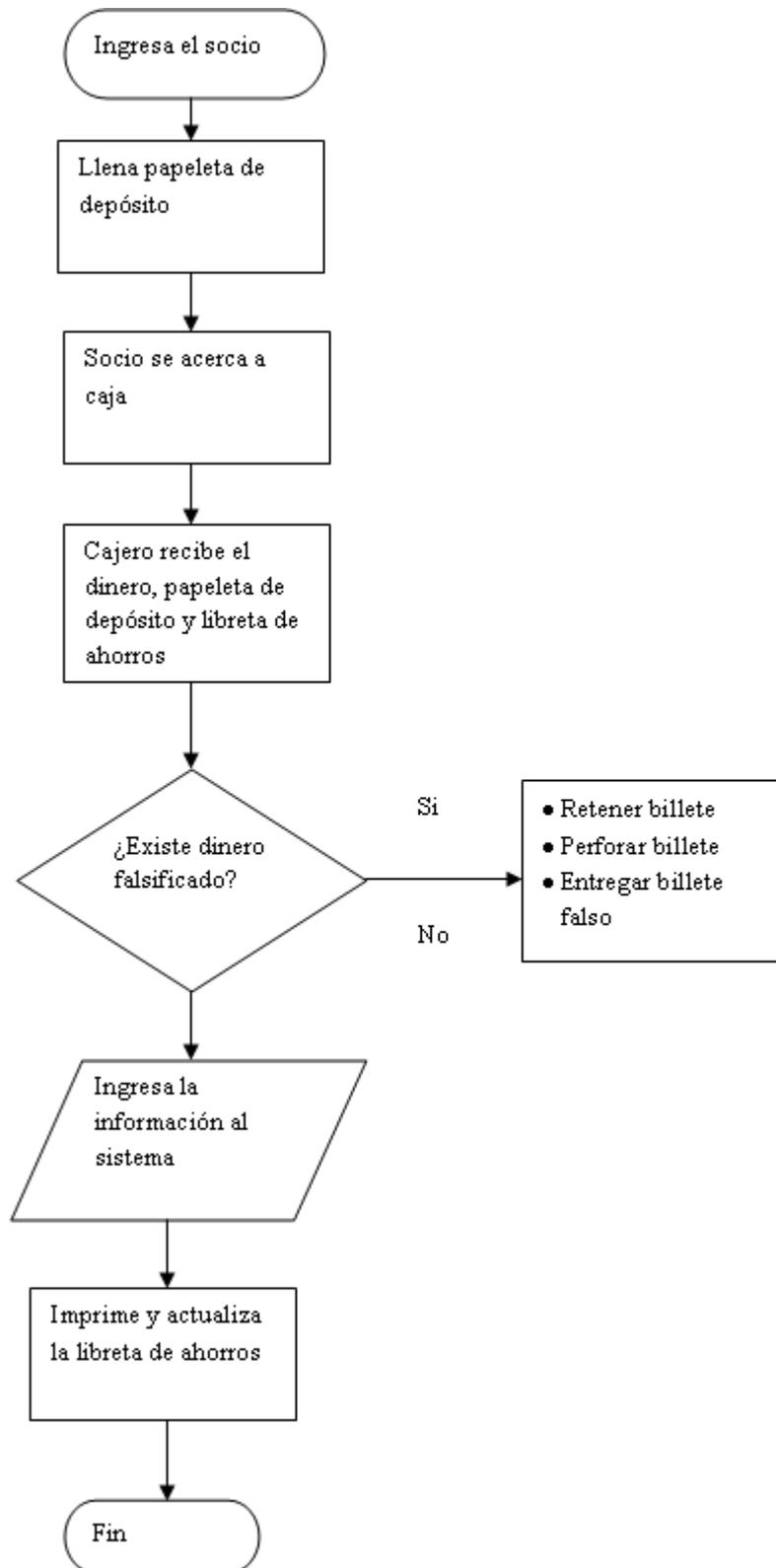
FECHA: 01-10-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción
Socio	<p>Al comenzar el día al departamento de caja, inicia sus operaciones con la cantidad de 1000,00 dólares para cubrir los posibles retiros, las la cancelación de depósitos a palazo fijo si lo hubiere.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se acerca a la cooperativa. 2. Llena la papeleta de depósito (Número de cuenta de ahorros, nombre del cliente, cantidad de dinero a depositar en números y letras, firma de la persona que deposita y lugar y fecha del depósito). 3. Se acerca a caja. 4. Recibe el dinero conjuntamente con la papeleta de depósito y la libreta de ahorros, si hubiere. 5. Verifica la existencia del dinero falsificado entregado por socios. ¿Existe dinero falsificado? Si: Retiene el billete Perfora billete falso al socio Entrega billete falso al socio No: Actividad siguiente 6. Ingresa la información al sistema. 7. Imprime o actualiza la libreta de ahorros. 8. Entrega al cliente la libreta y el comprobante de depósito. 9. Se acerca a la cooperativa.
Cajera	<ol style="list-style-type: none"> 10. Llena la papeleta de retiro (número de cuenta de ahorros, cantidad que retira en números, lugar y fecha de retiro, nombre del cuenta ahorrista, cantidad de dinero a retirar en letras, número de cédula, teléfono y firma de a persona que retira. 11. Se acerca a caja 12. Revisa la papeleta de retiro, el número de cédula, nombre del cuenta ahorrista, firmas. 13. Ingresa la transacción en el sistema. 14. Imprime en la libreta de ahorros. 15. Recibe el dinero y libreta.

Gráfico 13 Flujograma Depósitos de Ahorros



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

b. Depósitos a plazo fijo

Consiste en depositar el dinero durante un lapso determinado de tiempo (30-60-90-180 días un año o más), para que genere un interés. Las personas que realizan esta clase de depósitos especial pasan a ser clientes de la cooperativa, según la política de esta institución.

Cuadro 23 Ahorros a plazo fijo

AHORRO A PLAZO FIJO		
MONTO	PLAZO	TASA DE INTERÉS
50 A 100 DÓLARES	2 MESES O MÁS	7%
101 A 300 DÓLARES	2 MESES O MÁS	8%
301 EN ADELANTE	2 MESES O MÁS	9% al 11%/(*)

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

(*) El porcentaje que se paga a partir de los 301 dólares depende del plazo y monto que el socio invierta en la Cooperativa.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

CÓDIGO: MPF-DPF-01

FECHA: 01-10-2013

VERSIÓN: 001

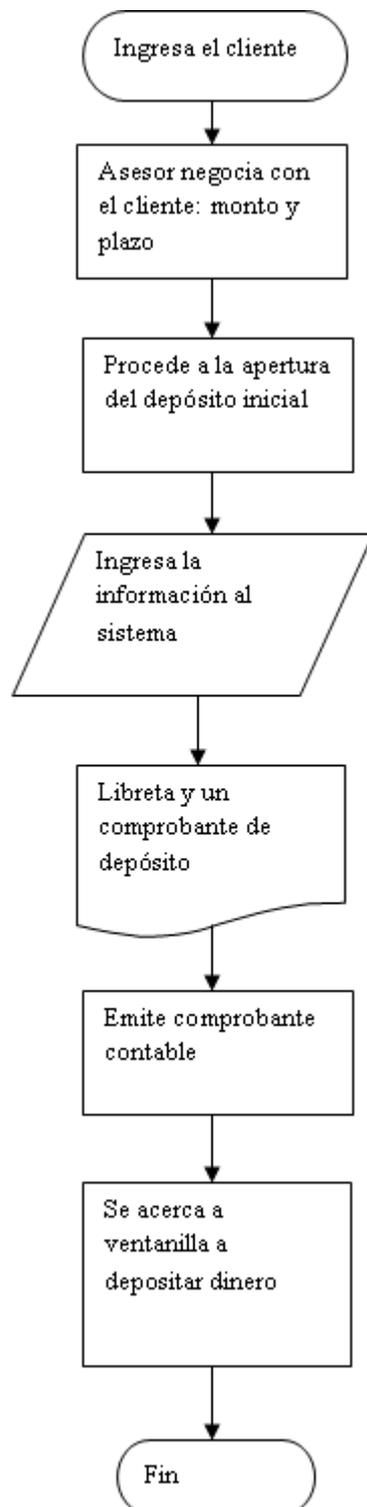
PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción
Jefe de Crédito	1. Atiende al cliente. 2. Negocia con el cliente. 3. Monto de la inversión. 4. Plazo de la inversión. 5. Luego se procede a la apertura del depósito especial. 6. Ingresa directamente los datos (n° de depósito, el plazo, el valor que ingresa, entre otros) al sistema.
Contadora	7. Imprime una libreta y un comprobante de depósito (original y copia, el original para crédito y la copia para el cliente). 8. Recibe los documentos del numeral anterior y emite un comprobante contable, este firmado por el socio y la responsable de contabilidad 9. Con el documento anterior se acerca a depositar en ventanilla. 10. Verificar el valor depositado por el cliente. 11. En caso de renovación o pérdida se debe acercarse al departamento de créditos y se reanuda los pasos anteriores.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Gráfico 14 Flujograma Depósitos a Plazo Fijo



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

c. Actualización de cartera

Un cliente se acerca a pagar una cuota de crédito a la cooperativa, la cajera emite un comprobante de pago con una copia (el original para el socio y una copia para caja).

La actualización de cartera consiste en revisar los comprobantes de paga de día anterior y se compara y registra en las carpetas. El sistema actualiza automáticamente los saldos de cartera de cada socio, cada vez que estos efectúan los pagos correspondientes, al igual que los intereses por mora que se hayan generado. Al final del día se cuadra la información del sistema, cotejando lo registrado en el módulo contable con el módulo de cartera y los reportes que se generan del sistema; existiendo un doble control para este caso.

d. Retiro de Ahorros

El cliente podrá acercarse a la cooperativa cuando él crea necesario y deberá cumplir con las acciones que a continuación presentamos:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
RETIRO DE AHORROS**

CÓDIGO: MPF-RA-01

FECHA: 01-10-2013

VERSIÓN: 001

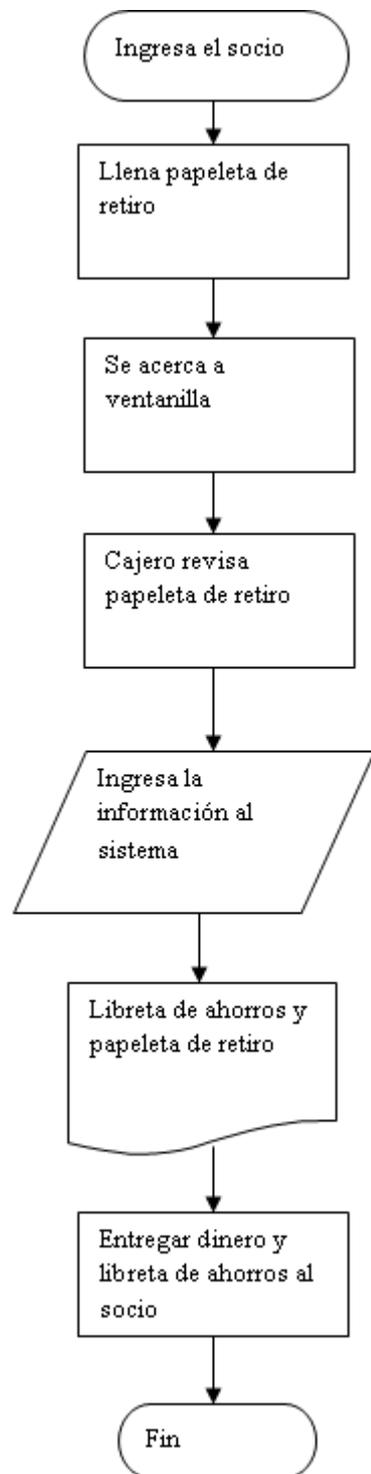
PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción
Socio	1. Se acerca a la cooperativa.
	2. Llena la papeleta de retiro (número de cuenta de ahorros, cantidad que retira en números, lugar y fecha de retiro en letras, número de cédula, teléfono y firma de la persona que retira.
Cajera	3. Se acerca a la caja.
	4. Revisa la papeleta de retiro, el número de cédula, nombre de la cuenta ahorrista, firmas.
	5. Ingresa la transacción en el sistema.
	6. Imprime en la libreta de ahorros.
	7. Recibe el dinero y la libreta.
Socio	El socio deberá contar el dinero junto a la ventanilla, para ser efectivo su reclamo en caso de encontrar diferencias en el dinero entregado.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Gráfico 15 Flujograma Retiro de Ahorros



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero
Fuente: Investigación

e. Pago de préstamos

Con el objeto de agilizar de una mejor manera el procedimiento para el pago de préstamos, es necesario que el socio disponga del número de cuenta para que se acerque directamente a caja sin pasar primero por crédito, así:

f. Políticas de Caja

- ↗ El fondo interno con el que se debe iniciar el área de caja será de mil dólares, más la cancelación de depósitos a plazo fijo si los hubiere.
- ↗ Cuando las cajeras reciben efectivo, deberán recontarlo en presencia del cliente, cerciorándose que el total sea igual al registrado por el socio en la papeleta. En caso de presentarse alguna diferencia el cliente elaborará una nueva papeleta.
- ↗ Toda papeleta de depósito debe ser validada por la persona que la recepta, colocando en la misma el sello de ventanilla.
- ↗ Para el cierre de una cuenta de ahorros la cooperativa debe retener la libreta durante ocho días, con el objeto de verificar si es sujeto de crédito o garante.
- ↗ Por el concepto de cambio de cheques se retendrá el 1% del valor del mismo.
- ↗ Al término del día se imprime el reporte y se cuadrará todos los movimientos efectuados en el área de caja, este se pasa a contabilidad con todas las planillas para validación.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIERO
FONDO DE CAJA CHICA**

CÓDIGO: MPF-FCC-01
2013

FECHA: 01-10-

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción
Atención al cliente	<p>El fondo de caja de chica es de cien dólares y la persona responsable del manejo es atención al cliente, dinero que se destinará al pago de gastos menores e irá respaldando por una de venta o factura autorizada por el SRI. El asiento de apertura de caja chica es:</p> <p>Caja-chica xxx Bancos xxx</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Se necesita comprar hojas de papel bon de 75gms tamaño A4, para impresora.</p> <ol style="list-style-type: none">1. La responsable de caja chica otorga dinero para que se realice la respectiva compra.2. Entregar la factura o nota de venta, objeto de la transacción, y el cambio si hubiere.3. Este documento pasa a la auxiliar de contabilidad.4. Realiza la respectiva retención y entrega a la responsable de caja chica.5. Registra en la hoja de control de caja-chica el gasto generado y luego archiva la factura, para respaldar el gasto ocasionado.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
CIERRE DE CAJA**

CÓDIGO: MPF-CC-01

FECHA: 01-10-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción													
Cajera	<p>Al finalizar la jornada de trabajo el recibidor-pagador cuadra la caja en la que ha estado laborando.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Genera la planilla ingresando en el sistema los datos del operario, en donde salen los totales referente a: retiro, ingresos, pago de créditos, notas de débito. 2. Se inicia el día con \$1000,00, luego se realiza el cuadro de la siguiente manera. 													
	<table border="1"> <tr> <td align="center">+</td> <td>Ingresos</td> </tr> <tr> <td align="center">-</td> <td>Egresos</td> </tr> <tr> <td align="center">+</td> <td>Pago Préstamos</td> </tr> <tr> <td align="center">-</td> <td>Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)</td> </tr> <tr> <td align="center">-</td> <td>Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)</td> </tr> <tr> <td align="center">+</td> <td>libretas, depósito especial.)</td> </tr> <tr> <td align="center">=</td> <td>TOTAL (cuadra el dinero con el informe)</td> </tr> </table>	+	Ingresos	-	Egresos	+	Pago Préstamos	-	Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)	-	Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)	+	libretas, depósito especial.)	=
+	Ingresos													
-	Egresos													
+	Pago Préstamos													
-	Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)													
-	Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)													
+	libretas, depósito especial.)													
=	TOTAL (cuadra el dinero con el informe)													
Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 3. El dinero con sus respectivas planillas pasa a contabilidad para su validación. 4. Emite un comprobante contable (original y copia), con el total del dinero recaudado en el día, luego archivarse. 													

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
CIERRE DE CAJA**

CÓDIGO: MPF-CC-01

FECHA: 01-10-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

Responsable	Acción												
Cajera	<p>Al finalizar la jornada de trabajo el recibidor-pagador cuadra la caja en la que ha estado laborando.</p> <p>5. Genera la planilla ingresando en el sistema los datos del operario, en donde salen los totales referente a: retiro, ingresos, pago de créditos, notas de débito.</p> <p>6. Se inicia el día con \$1000,00, luego se realiza el cuadro de la siguiente manera.</p>												
Contabilidad	<table border="1"> <tr> <td align="center">+</td> <td>Ingresos</td> </tr> <tr> <td align="center">-</td> <td>Egresos</td> </tr> <tr> <td align="center">+</td> <td>Pago Préstamos</td> </tr> <tr> <td align="center">-</td> <td>Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)</td> </tr> <tr> <td align="center">+</td> <td>Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)</td> </tr> <tr> <td align="center">=</td> <td>TOTAL (cuadra el dinero con el informe)</td> </tr> </table> <p>7. El dinero con sus respectivas planillas pasa a contabilidad para su validación.</p> <p>8. Emite un comprobante contable (original y copia), con el total del dinero recaudado en el día, luego archivar.</p>	+	Ingresos	-	Egresos	+	Pago Préstamos	-	Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)	+	Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)	=	TOTAL (cuadra el dinero con el informe)
+	Ingresos												
-	Egresos												
+	Pago Préstamos												
-	Notas de débito (cuando los pagos de debitan de la libreta)												
+	Ingresos (1% por cambio de cheques, por incremento de libretas, depósito especial.)												
=	TOTAL (cuadra el dinero con el informe)												

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: MANEJO DE CAJA CHICA
SECCIÓN: CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

PÁGINA: 1 de 3

APROBADO:

FECHA: 01-10-2013

1. OBJETIVO:

Establecer normas que regulen el manejo del fondo destinado a caja chica.

2. RESPONSABILIDAD:

Se deberá designar un custodio que será responsable del fondo de caja chica.

3. SEGURIDADES:

El fondo de caja chica será mantenido en una caja de seguridad. También deberá atenderse estrictamente a los horarios de funcionamiento establecidos para ello.

4. CAJA CHICA:

Caja chica representa el fondo fijo en efectivo que tenemos para pagos menores de UDS (..... 00/100 Dólares) Será un fondo fijo con reposición determinada por el nivel de actividad, no mayor a 3 o 4 reposiciones mensuales.

5. INGRESO DE CAJA CHICA:

Como es un fondo fijo, el único ingreso a esta caja se hará mediante reposición del fondo, para lo cual se debe elaborar la “solicitud de cheque” respaldado por un “estado de caja” y adjuntar los respectivos comprobantes.

6. EGRESOS DE CAJA CHICA:

Los egresos del referido fondo se autorizan por medio de un comprobante de caja chica o documento sustentatorio, aprobado por el Custodio responsable.

Todos los comprobantes de caja chica o documentos sustentatorios, al momento de la reposición, deben estar debidamente respaldados con sus justificados y cancelados con un sello de caucho. En todo caso, es responsabilidad de la persona encargada del manejo de estos fondos, el correcto uso. En ningún caso estos fondos deben utilizarse para realizar cambios de cheques, anticipos de sueldos o anticipos de gastos.



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: MANEJO DE CAJA CHICA
SECCIÓN: CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

PÁGINA: 1 de 3
FECHA: 01-10-2013

APROBADO:

7. VALES PROVISIONALES:

Son aquellos que se elaboran cuando se desconoce el valor que conllevará el gasto; pero, el motivo debe ser claramente descrito en el mismo, antes de ser aprobados y pagados.

La justificación a estos vales provisionales se hará dentro de las horas siguientes al momento en que fue entregado el dinero para efectuar el gasto.

8. PROCEDIMIENTOS:

Los procedimientos que se utilizan para el normal desenvolvimiento de esta área son:

8a. Revisión y aprobación del documento sustentatorio, una vez que el egreso de caja chica este documentado, el custodio del fondo en la parte superior del sustento evidenciará con el siguiente sello, la norma de seguridad del pago:

	No XXX
CANCELADO	
SOLICITANTE	NOMBRE:
.....
FECHA:	FIRMA:

8b. El custodio del fondo procederá a enumerar secuencialmente el número correlativo en el documento sustentatorio.

8c. Elaboración del comprobante de caja chica, este documento será utilizado en casos eventuales y especiales, únicamente cuando no sea factible de obtener por parte del proveedor de bienes o servicios el documento sustentatorio, cuando así suceda el custodio del fondo procederá a utilizar el siguiente comprobante:

	No XXX
COMPROBANTE DE CAJA CHICA	
POR USD.	
SON:	
PAGUESE A:	
EN CONCEPTO DE:	



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: MANEJO DE CAJA CHICA
SECCIÓN: CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO
RESPONSABLE: AUXILIAR CONTABLE

APROBADO:

PÁGINA: 3 de 3
FECHA: 01-10-2013

8d. Reposición del fondo de caja chica, El estado de reposición de caja chica será elaborado por la persona encargada de su custodia, este documento será enviado al asistente de contabilidad, quien observará todos los requerimientos de cumplimiento de esta política. Adicionalmente, procederá a codificar en el estado de reposición cada uno de los pagos que se han realizado con este fondo, el funcionario en referencia firmará como responsable de su control y registro.

El Contador General firma una señal de aprobación y principalmente para su autorización inmediata de su reposición.

El custodio de caja chica, solicitará su reposición cuando el fondo en referencia haya alcanzado el 70 % de su valor: se utilizara el siguiente formato.

			
SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE CAJA CHICA			
RESPONSABLE		SON:	
FECHA			
FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR	DOCUMENTO REF
01-01-2011	COMPRA DE HOJAS	5,00	FACTURA
03-01-2011	PAGO DE LUZ	15,00	FACTURA
10-01-2011	COMPRA DE FOCOS	3,00	NOTA DE VENTA
15-01-2011	COMPRA DE UTILES PARA LIMPIEZA	10,00	FACTURA
16-01-2011	COMPRA DE CAFÉ.AZUCAR	5,00	NOTA DE VENTA
TOTAL A REPONER		38,00	

ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR

El estado de reposición de caja chica, tendrá un original y una copia, que se archivarán así:

- ✓ Original: se adjunta al comprobante de egreso, con todos los documentos sustentatorios, y
- ✓ Copia: para el custodio del fondo



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: PLAN DE CONTINGENCIAS
SECCIÓN:

DEPARTAMENTO: SISTEMAS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN

APROBADO:

PÁGINA: 1 de 4
FECHA: 01-10-2013

1. OBJETIVO

Dada la importancia que en la actualidad tienen los registros magnéticos de la información, a través de su área de sistemas presenta este plan de contingencias con la finalidad de implantar procedimientos que permitan garantizar la seguridad de la información y su recuperación en caso de desastres.

2. PERSONAL INVOLUCRADO

Todo el personal

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Departamento de Sistemas.

4. TÉRMINOS GENERALES

Los problemas de seguridad en cómputo son como los accidentes de cualquier naturaleza: no nos ocurren todos los días, pero es mucho mejor prevenirlos que arrepentirse e intentar reparar los daños después de que suceden.

“En sus inicios, las computadoras eran grandes y escasas. En ese entonces, las únicas amenazas para el sistema eran los propios administradores y usuarios, de manera que la protección de la información era relativamente fácil. Además, todos los que trabajan con las computadoras en esas épocas eran científicos muy especializados, que tenían un propósito bien específico en mente, y sobre los cuales normalmente pesaban estrictas normas de seguridad que hacían muy difícil realizar cualquier acción ilícita.

Con la utilización creciente de redes de computadoras, sin embargo, la situación ha cambiado. Ahora los usuarios de un sistema compartido están en rangos que van desde niños de 10 años hasta personal altamente capacitado. Las tecnologías de comunicación han hecho posible la “omnipresencia” de las computadoras y el acceso a ellas por todo tipo de personas.

Debido a esto, existen ahora muchos más puntos vulnerables en los sistemas. El administrador ya no tiene tanto control sobre lo que sucede y tampoco los usuarios tienen siempre tanta conciencia de lo que están haciendo. Incluso, es muy probable encontrarse con usuarios malintencionados que aprovechan cualquier resquicio en la seguridad del sistema para obtener algún beneficio o causar algún daño.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: PLAN DE CONTINGENCIAS

SECCIÓN:

APROBADO:

DEPARTAMENTO: SISTEMAS

RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN

PÁGINA: 2 de 4

FECHA: 01-10-2013

Cada computadora de la Cooperativa debe estar instalada en un lugar físico adecuado que cuente con las facilidades para la ubicación de la unidad central de proceso, monitor, teclado y mouse, así como deberá tener la ventilación adecuada para evitar sobre calentamiento del equipo

- b. Dado que el suministro de energía eléctrica no es constante en nuestro país, y cuando lo es, las variaciones de voltaje son muy comunes, es indispensable que cada computadora cuente con una fuente ininterrumpible de energía (UPS) que soporte por lo menos 10 minutos de ausencia de carga y que integre un regulador de voltaje. Esta medida disminuirá la posibilidad de perder información por las causas mencionadas. La fuente ininterrumpible de energía deberá estar ubicada en un lugar donde no corra el peligro de ser apagada accidentalmente.
- c. Los equipos computacionales deberán estar amparados por un contrato de mantenimiento que incluya reparación de desperfectos; deberán recibir por lo menos tres trabajos de mantenimiento por año, lo que deberán incluir: limpieza interna y externa de UCP, monitor, teclado y mouse, y reemplazo de cualquier parte o accesorio que esté en malas condiciones. Esto garantizará el buen funcionamiento del equipo evitando su deterioro en un corto plazo.

5.2 RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN

- a. La obtención de respaldos de la información de los servidores de archivos de la Cooperativa debe ser considerada como la principal medida para la recuperación de información en caso de desastres, por lo que es una tarea que deberá ser ejecutada todos los días de preferencia en horas en que los usuarios estén fuera de la red, esto permitirá que el respaldo contenga las últimas actualizaciones de los archivos y bases de datos.
- b. Para que los archivos de datos de los usuarios de la red informática, sean incluidos en el respaldo, éstos deberán estar almacenados en una unidad del servidor de archivos, en otro caso cada usuario será responsable de respaldar la información que permanezca en el disco duro de la computadora a su cargo.
- c. Los respaldos deberán ser obtenidos bajo el esquema: abuelo – padre – hijo, y serán diarios, mensuales y esporádicos según solicitud de cualquier usuario de la Cooperativa.

Las cintas en las que se obtengan los respaldos diarios, no podrán ser usadas más de cuatro veces (un mes). Las que se obtengan mensualmente serán usadas una sola vez así como las que contengan respaldos solicitados esporádicamente por cualquier usuario.



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: PLAN DE CONTINGENCIAS
SECCIÓN:

DEPARTAMENTO: SISTEMAS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN

APROBADO:

PÁGINA: 3 de 4
FECHA: 01-10-2013

- d. Deberán existir dos copias de cada cinta que contenga cualquier tipo de respaldo. La primera copia permanecerá en la caja fuerte del área de sistemas de las oficinas centrales y la segunda en una caja fuerte en las oficinas. Para su fácil identificación, cada cinta deberá contener un índice que muestre su contenido y la fecha y hora a que corresponde.

Los respaldos deberán contener toda la información de cada servidor de archivos, si esto no fuese posible, entonces se seleccionarán los directorios que contengan los archivos de datos de cada paquete informático instalado y los archivos de datos de los usuarios (de procesadores de palabra, de hojas electrónicas, graficadores).

El área de sistemas deberá coordinar con los usuarios de cada paquete informático instalado la obtención de los respaldos de cierre de período o de ejercicio. Sistemas será un ejecutante de las solicitudes de respaldos realizadas por los usuarios finales del software.

La persona de sistemas responsable de la obtención de los respaldos deberá utilizar los medios y medidas adecuadas para garantizar la integridad de las copias.

5.3 SOFTWARE

Siendo el respaldo de datos la parte más importante de un plan de recuperación de desastres, estos no podrían ser leídos sin el software adecuado, ahorraríamos tiempo y dinero si nos preocupamos por respaldar nuestro software y guardar la copia en un lugar diferente al de trabajo. Esto permitirá, en casos fortuitos poner a funcionar un servidor de archivos y varias estaciones de trabajo en cuestión de horas.

Por lo tanto, justo antes de realizar la primera instalación de cualquier software adquirido por la Cooperativa, la persona responsable de sistemas deberá obtener una copia del paquete y enviarla para su debido resguardo a las oficinas de principales.

La primera copia permanecerá en el área de sistemas de las oficinas centrales y la segunda en una caja fuerte en las oficinas principales. Para su fácil identificación, cada copia deberá contener un índice que muestre su contenido y la fecha del respaldo.

5.4 LICENCIAS

Por ningún concepto se instalará en la cooperativa paquetes informáticos que no tengan sus respectivas licencias ni se excederán el número de instalaciones permitidas. Aparte de evitar problemas legales, estaremos contribuyendo a la exterminación de la piratería en nuestro país.



DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICA: PLAN DE CONTINGENCIAS
SECCIÓN:

DEPARTAMENTO: SISTEMAS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN

APROBADO:

PÁGINA: 4 de 4
FECHA: 01-10-2013

5.5 EL HARDWARE Y LA RECUPERACION DE INFORMACIÓN

Como parte importante en un plan de recuperación de desastres, están los equipos que en un momento determinado nos servirán para montar el software así como los datos respaldados, en la situación actual de la cooperativa, en un caso fortuito, las oficinas principales podrían usar las instalaciones para recuperar la información y viceversa.

6. VIRUS

La persona responsable del área de sistemas deberá mantener instalado y actualizado un software que permita la detección de virus, será responsable también de mantener capacitados a todos los usuarios de la Cooperativa en el manejo de dicho software.

Será obligación de cada usuario el revisar cada dispositivo de almacenamientos de datos, que de fuentes externas llegue a la Cooperativa antes de usarlo, esto evitará que por causa de virus informáticos la empresa pierda información y hasta equipos.

7. USO DE CLAVES DE ACCESO

Con la proliferación de las redes de computadoras, la conciencia que cada usuario tenga sobre su papel en la seguridad se vuelve más importante.

Un solo usuario que proporcione acceso fácil a su cuenta puede afectar la seguridad del sistema completo, e incluso de otras máquinas conectadas a la misma red.

La razón principal para buscar la concientización y el conocimiento por parte de los usuarios de un sistema de cómputo sobre temas de seguridad es que todas las medidas que tome el administrador pueden llegar a ser inútiles si no se cuenta con la participación de los usuarios.

Por los motivos mencionados, es necesario que se recuerde siempre que las claves de acceso tanto a una computadora, a la red o a un software específico es personal e intransferible salvo en casos claramente y por escrito especificados por las personas responsables de cada área.

La clave de acceso a la red, deberá ser cambiada cada 30 días y su extensión no deberá ser menos de 8 caracteres.

Cada usuario deberá poder ingresar a la red a través de una estación de trabajo a la vez salvo en casos solicitados por escrito por el gerente responsable del usuario.

8. DEFINICIÓN DE PERFILES

Los perfiles de acceso tanto a la red como a cualquier software instalado en la Compañía deberán ser definidos por cada gerente de área a la que pertenezca el usuario y por el propietario del paquete, y ejecutados por el área de sistemas, así se garantiza el uso correcto de datos e información guardada en los servidores de archivos.

3.5.4. PROCESOS DE CONTROL

Los procesos financieros que presentamos, incluyen todas las actividades que se emprenderán para que garanticen buenos resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias.

Cuadro 24 Manual de procedimientos financieros pago a proveedores

 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PAGO A PROVEEDORES	
CÓDIGO: MPF-PP-01	FECHA: 01-10-2013
PROCESO: PROVEEDORES	VERSIÓN: 001
	PÁGINA: 1 de 1
DESCRIPCIÓN	DETALLE
Fecha	Año, mes y día en que se realizó el pago.
Beneficiario	Persona o institución a la que se realizó el pago.
La suma de	Valor a cancelar.
Concepto	Descripción del pago que ese está realizando.
Cheque N°	Número del pago con que se realizó el pago.
Código	Código contable (plan de cuentas) al que corresponde el concepto del gasto.
Descripción	Nombre de la cuenta contable a la que pertenece la naturaleza del gasto.
Debe	Valores que corresponden o que debitan la cuenta en mención.
Haber	Valores que corresponden a que acreditan la cuenta en mención.
Elaborado	Firma y rúbrica de la persona del área financiera, que elabora el comprobante.
Autorización	Firma y rúbrica de quien aprueba el desembolso.
Contabilizado	Firma y rúbrica de quien registra el desembolso en la contabilidad.
Recibí conforme	Firma y rúbrica de la persona o institución que recibe el pago.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 25 Manual de procedimientos financieros pago a proveedores

	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PAGO A PROVEEDORES	
CÓDIGO:	MPF-PP-01
PROCESO:	PROVEEDORES
FECHA:	01-10-2013
VERSIÓN:	001
PÁGINA:	1 de 1

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Fecha:	Año, mes y día en que se realizó el ingreso.
La suma de:	Valor recibido.
Concepto:	Descripción del ingreso que está recibiendo.
Depósito N°:	N°. Del comprobante de depósito bancario, o de la transferencia recibida.
Código:	Código contable según corresponde el concepto del ingreso.
Descripción:	Nombre de la cuenta contable a la que pertenece la naturaleza del ingreso.
Debe:	Valores que corresponden o que debitan la cuenta en mención.
Haber:	Valores que corresponden o que acreditan la cuenta en mención.
Elaborado:	Firma y rúbrica de la persona del área contable, quien elabora el comprobante de ingreso.
Autorización:	Firma y rúbrica del Gerente quien aprueba y conoce del ingreso.
Contabilizado:	Firma y rúbrica del Contador registrando el ingreso en la contabilidad de la cooperativa.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 26 Manual de procedimientos financieros comprobante de ingresos

	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS COMPROBANTE DE INGRESO	
CÓDIGO: MPF-PP-01 PROCESO: INGRESOS	FECHA: 01-10-2013 VERSIÓN: 001 PÁGINA: 1 de 1
DESCRIPCIÓN	DETALLE
Fecha:	Año, mes y día en que se realizó el ingreso.
La suma de:	Valor recibido.
Concepto:	Descripción del ingreso que está recibiendo.
Depósito N°:	N°. Del comprobante de depósito bancario, o de la transferencia recibida.
Código:	Código contable según corresponde el concepto del ingreso.
Descripción:	Nombre de la cuenta contable a la que pertenece la naturaleza del ingreso.
Debe:	Valores que corresponden o que debitan la cuenta en mención.
Haber:	Valores que corresponden o que acreditan la cuenta en mención.
Elaborado:	Firma y rúbrica de la persona del área contable, quien elabora el comprobante de ingreso.
Autorización:	Firma y rúbrica del Gerente quien aprueba y conoce del ingreso.
Contabilizado:	Firma y rúbrica del Contador registrando el ingreso en la contabilidad de la cooperativa.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 27 Manual de procedimientos financieros flujo de efectivo

	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS FLUJO DE EFECTIVO	
CÓDIGO: MPF-PP-01	FECHA: 01-10-2013
PROCESO: EFECTIVO	VERSIÓN: 001
	PÁGINA: 1 de 1
DESCRIPCIÓN	DETALLE
Ingresos:	Detalle de la fuente de donde provienen los ingresos de la empresa, valores a recibir por mes.
Meses:	Valores a desembolsar mes a mes.
Egresos:	Detalle del destino que tendrán los fondos de la empresa.
Meses:	Valores a desembolsar mes a mes.
Flujo de efectivo:	Valore neto por mes que exede a se necesita para cubrir las operaciones normales de la empresa.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 28 Manual de procedimientos financieros listado de clientes con vencimiento

	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS LISTADO DE CLIENTES CON VENCIMIENTO	
CÓDIGO:	MPF-PP-01
FECHA:	01-10-2013
PROCESO:	VENCIMIENTOS
VERSIÓN:	001
PÁGINA:	1 de 1

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Naturaleza:	Documento interno que emite el Contador en forma mensual, para conocer los vencimientos futuros de la cartera, permite realizar un ágil gestión de cobranza a fin de evitar retrasos.
Ejemplares:	Original para contabilidad y copia para el encargado de cobranza.
Cliente:	Persona o Institución que mantiene una deuda con la cooperativa.
Cartera total:	Deuda total de la persona o institución.
Vencimientos:	Se desagrega la cartera total, en los vencimientos futuros, es decir a 30 días, 60 días, 90 días, etc. Esto lo realizamos con el fin de conocer la cartera más antigua.
Disposición:	Se indica qué acción se debe tomar para la recuperación de la cartera.
Elaborado:	Firma y rúbrica el Contador.
Autorizado:	Firma y rúbrica del Gerente.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 29 Manual de procedimientos financieros listado de comprobantes para crédito tributario

	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS LISTADO DE COMPROBANTES PARA CRÉDITO TRIBUTARIO	
CÓDIGO: MPF-PP-01 PROCESO: CRÉDITO TRIBUTARIO	FECHA: 01-10-2013 VERSIÓN: 001 PÁGINA: 1 de 1
DESCRIPCIÓN	DETALLE
Naturaleza:	Documento cuyo diseño ha sido proporcionado por el SRI, el mismo que sirve para detallar los comprobantes que dan origen a la devolución de IVA.
Ejemplares:	Original y copia.
Distribución:	El original de este documento se enviará al SRI y copia para la organización que será archivado en Contabilidad. Se adjuntarán las copias de los documentos que se detallan en el presente formulario.
Correspondiente al período:	Marque el mes que corresponde al pago de IVA objeto de la solicitud de devolución.
Ruc:	Coloque el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) asignado.
Número:	Ordinal sucesivo a partir de 1 (uno) asignado a los comprobantes que originan crédito tributario.
Ruc:	Registro Único de Contribuyentes de la Empresa o persona proveedora de bienes o servicios adquiridos.
Razón Social:	Nombre del negocio, persona natural o empresa proveedora.
Documento N°:	Número del documento citado que evidencia la adquisición de bienes y servicios. De acuerdo a lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno los documentos válidos para solicitar la devolución del IVA son notas de venta, facturas, y liquidación de compra de bienes o prestación de servicios.
Base imponible:	Valor total de la compra de los bienes o servicios que genera el crédito tributario.
IVA:	Valor del impuesto causado por la transacción, y que consta en línea aparte o separada.
Total:	Monto de la factura que consta en la última línea de este documento.
Certifico:	Firma y rúbrica del Gerente, quien da derecho a la petición.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 30 Manual de procedimientos financieros retenciones en la fuente

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Naturaleza:	Documento financiero fundamental, que se emite tan pronto se genere el hecho impositivo sobre el cual se debe retener según sea el caso de acuerdo a lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno, una porción o la totalidad de IVA y /o Impuesto a la Renta.
Ejemplares:	Original y copia.
Distribución:	Original para el proveedor de bienes y servicios a quien se retiene Impuestos. La copia se archivará en contabilidad conjuntamente con el comprobante de pago.
IVA - IRTA:	Marque con una (x) el tipo de impuesto que se deja constancia en la retención (puede ser los dos). Las retenciones de impuestos deben realizarse de acuerdo a lo establecido en la normativa que emite el SRI, debe estar permanentemente actualizado sobre cualquier cambio al respecto.
Fecha:	Día, mes y año de emisión de este comprobante.
Beneficiario:	Razón social de la empresa o nombre de la persona natural a quien se retiene los impuestos.
RUC:	Número del Registro Único de Contribuyentes del proveedor.
Fecha de recepción del comprobante:	Es importante dejar constancia de la fecha en la que formalmente se recibió la factura o nota de venta, puesto que este comprobante de retención se debe emitir a más tardar cinco días después de la recepción.
Comprobante de venta:	Ponga el número y tipo de documento de venta que evidencia la transacción.
Concepto de retención:	Según corresponda ubique en la línea respectiva la base imponible sobre la cual se aplicará el porcentaje de Retención del Impuesto a la renta (IR) y/o Impuesto al valor agregado (IVA).
Valor retenido:	Resultado de multiplicar la base imponible por el % de cada retención.
Firmas:	Firma rúbrica del Agente de Retención, que puede ser el Contador. Se debe hacer firmar al beneficiario quien de esta forma demostrará se acuerdo con la retención.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

3.5.5. PRESUPUESTO

La política que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda. Implementa para la administración de sus presupuestos, constituye una herramienta de gestión y principalmente un control exhaustivo del desarrollo.

“Porque ¿quién de vosotros, queriendo edificar una torre, no se sienta primero y calcula los gastos, a ver si tiene lo necesario para acabarla?

No sea que después que haya puesto el cimiento, y no pueda acabarla, todos los que lo vean comiencen a hacer burla de él, diciendo: Este hombre comenzó a edificar y no puedo acabar”. Lucas 14:28-29

✓ Generalidades

Controlar significa comparar con algo, por ello la Gerencia cuenta con un sistema contable, que proporciona un registro económico de los hechos sucedidos, pero además requiere de un sistema que estime o prevea los hechos futuros de la Cooperativa. Este sistema se denomina control “presupuestal”.

La administración y control de un presupuesto no puede llevarse a cabo sin un plan estratégico; a la vez, un plan estratégico eficaz es imposible sin un control presupuestal.

Los diversos departamentos de la Cooperativa deben ser coordinados unos con otros, ya que ninguno de ellos puede subsistir aisladamente, por eso esta política busca sincronizar todos sus procedimientos y estrategias para el logro de sus objetivos, que a continuación los describimos.

✓ Objetivos

- ↻ Ayuda a la Gerencia a formular la política de la Cooperativa.
- ↻ Proporciona un plan de operación contra el cual los resultados reales pueden ser comparados.

⇒ Vigila y administra exhaustivamente las diferentes posiciones ejecutivas.

Para cumplir con los objetivos descritos anteriormente, esta política define algunas estrategias, como son:

⇒ Un control permanente, riguroso y metódico, que exige una coordinación estrecha de los esfuerzos necesarios para ejecutar el plan establecido entre las partes: técnico, comercial, contable y financiero.

⇒ Políticas definidas para las adquisiciones.

⇒ Políticas definidas de endeudamiento, teniendo presente las simulaciones de créditos en dólares.

⇒ Políticas definidas, de contratación de personal y servicios.

✓ **Formulación del Presupuesto**

Las políticas de ventas, de adquisiciones, cobranzas, pagos, entre otros., fijan los medios que son necesarios para iniciar, realizar y financiar el presupuesto.

El presupuesto es la operación que consiste en estimar, valorizar y reunir, por función o elementos de función, los ingresos y egresos que están previstos y autorizados por el programa de acción para un período determinado.

Los elementos de un presupuesto están vinculados por la influencia de otros presupuestos y a la vez influir sobre ellos.

✓ **Condiciones para formular el Presupuesto**

Para la elaboración de un presupuesto, la Cooperativa tiene que aplicar las siguientes condiciones:

⇒ Un análisis exhaustivo, preciso, metódico, completo y detallado de todas las actividades de la Cooperativa presentes o futuras, en función del plan estratégico.

- ↪ Debe ser valorizado, con el fin de apreciar su viabilidad según la capacidad financiera de la Cooperativa.
- ↪ El presupuesto de un departamento debe ser establecido teniendo en cuenta la capacidad normal y operativa del departamento, es decir de su volumen de actividad dentro de las condiciones normales de explotación. Si el departamento es deficiente, es necesario estudiar las causas y hacerlas desaparecer, o al menos atenuarlas por todos los medios necesarios.

✓ Principios fundamentales

- ↪ Cada presupuesto funcional debe comprender tantos presupuestos separados y homogéneos como unidades responsables existan.
- ↪ Los elementos del presupuesto diferirán según la jerarquía de los que lo deben controlar, por ejemplo, el Gerente General no necesita conocer todos los detalles que sí son útiles a los Jefes Departamentales.
- ↪ El presupuesto debe establecerse en condiciones tales que sus elementos puedan ser verificados en todo instante.
- ↪ En la elaboración del presupuesto debe utilizarse el mismo plan de cuentas contables, de otra manera no puede aplicarse un control efectivo.
- ↪ El presupuesto debe de ser claro y explícito de tal manera que no genere discusiones ni interpretaciones equívocas.
- ↪ Todos los elementos de actividad, sin excepción, deben ser ingresados dentro del presupuesto. Nada debe dejarse al azar.
- ↪ El presupuesto debe basarse en condiciones que sean factibles de alcanzar en situaciones normales.

⇒ El presupuesto debe ser flexible ante cambios importantes de una economía; pero si las condiciones son normales, el presupuesto debe permanecer inalterable.

✓ **Funcionarios responsables**

En la formulación del presupuesto intervienen todos los departamentos de la Cooperativa, pero el organismo básico y centralizador es el Contador.

✓ **Secuencia**

Los ejecutivos departamentales presentarán estimaciones presupuestarias iniciales y coordinarán entre sí; estos presupuestos parciales serán administrados por el Contador.

El proyecto del presupuesto general será presentado al Consejo de Administración, asesorado por el Contador.

Cualquier variación significativa, que por su naturaleza afecten a las políticas de la Cooperativa, deberán ser sometidas al Gerente General para su solución.

✓ **Control de la ejecución**

El control como elemento principal, ha dado el nombre a este sistema. Las técnicas de confrontación son: por simple comparación directa o por métodos de porcentaje.

El control de las diferencias deberá distinguir dos tipos de errores:

- ✓ Errores cometidos al realizar la previsión; y,
- ✓ Errores cometidos al ejecutar el presupuesto.

Las condiciones que debe reunir el control son: eficacia, rapidez, frecuencia y selectividad.

3.5.6. CONTROL INTERNO

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la Cooperativa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda tesis, definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos.

Entre los objetivos del control interno tenemos:

- ✓ Proteger los activos evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.



EFFECTIVO

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Aprobación por parte de la administración, de las firmas autorizadas para girar contra las cuentas bancarias.
2. Segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro de operaciones.
3. Adecuada protección a la entidad, mediante el afianzamiento de aquellos empleados que manejan fondos y valores.
4. Controles adecuados sobre las entradas diarias de dinero, mediante recibos prenumerados, relaciones de cobranza y de valores recibidos por correo, endosos restrictivos, entre otros.
5. Depósitos íntegros, intactos e inmediatos de las cobranzas.
6. Autorización previa de las salidas de dinero, expedición de cheques nominativos, firmas autorizadas mancomunadas, pagos en efectivo hasta cierto límite, comprobación adecuada, entre otros.
7. Arqueos sorpresivos de los fondos en poder de los cajeros.
8. Formulación de conciliaciones mensuales de cuentas bancarias e investigación y ajuste de las partidas de conciliación.

INVERSIONES TEMPORALES EN VALORES

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Aprobación por parte de la administración, para adquisiciones, ventas y gravámenes de los valores.
2. Segregación adecuada de las funciones de adquisición y venta de valores, custodia, registro de operaciones y cobro de los rendimientos.
3. Adecuada protección a la entidad mediante el afianzamiento de aquellos empleados que manejan valores.
4. Estudio periódico de las inversiones para determinar su correcta valuación.
5. Existencia de registros para identificar los valores y sus rendimientos.
6. Arqueos sorpresivos y periódicos de los valores.
7. Cobro y registro oportuno de los rendimientos.



CUENTAS POR COBRAR

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Segregación adecuada de las funciones de: otorgamiento de crédito, registro contable, custodia y cobro de los documentos que amparen los adeudos.
2. Control adecuado de créditos concedidos al deudor, mediante el uso de formularios pre numerados.
3. Autorización del crédito, tasas de interés y condiciones del crédito, reducciones de los adeudos.
4. Comprobación interna, independiente, de:
5. Cargos y créditos oportunos al deudor
6. Comparación periódica de la suma de los auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor correspondiente.
7. Confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar.
8. Inspección física periódica y sorpresiva de los documentos que amparen las partidas pendientes de cobro de cada adeudo.
9. Vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza principalmente con base en información sobre la antigüedad de los saldos.
10. Evaluación de las posibilidades de cobro y ajuste a la estimación correspondiente.

GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno, deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

4. Aprobación por parte de la administración, para efectuar erogaciones por estos conceptos.
5. Existencia de políticas definidas de límites y conceptos que deban ser tratados como gastos anticipados.
6. Existencia de registros que permitan identificar el origen de los pagos y las bases para su aplicación a resultados.

Revisión periódica de la vigencia de los servicios por recibir o artículos por utilizar y en consecuencia de su aplicación a periodos futuros.



PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar activos.
2. Segregación adecuada de las funciones de adquisición, venta, custodia y registro.
3. Que existan procedimientos para comprobar que se hayan recibido y registrado adecuadamente los bienes adquiridos.
4. Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones.
5. Revisión periódica de las construcciones e instalaciones en proceso para registrar oportunamente las terminadas.
6. Comprobación periódica de las existencias físicas y condiciones de los bienes registrados.
7. Información automática al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja.
8. Registro de activos en cuentas que representen grupos homogéneos, en atención a su naturaleza y tasa de depreciación.
9. Existencias de registros individuales que permitan la identificación y localización de los bienes.
10. Comparación periódica de la suma de los auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor correspondiente.
11. Adecuada protección de los bienes de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento.

INTANGIBLES

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Aprobación por parte de la Administración para efectuar erogaciones por estos conceptos.
2. Existencia de políticas definidas de capitalización.
3. Existencia de registros que permitan identificar el origen de las erogaciones, y las bases para su aplicación a resultados.



4. Revisión periódica de la vigencia de los beneficios futuros.

INVENTARIOS

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los siguientes aspectos:

1. Segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro en la adquisición, recepción, almacenaje y embarque de existencias.
2. Registro oportuno de todo lo que se recibe y del pasivo correspondiente.
3. Custodia física adecuada de los inventarios.
4. Planeación y toma periódica de los inventarios físicos; su recopilación, valuación y comparación con los libros, y la investigación y ajuste de las diferencias resultantes.
5. Registros adecuados para el control de las existencias, tanto en la Cooperativa, como de terceros.
6. Comparación periódica de la suma de los auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor correspondiente.
7. Comprobación interna, independiente de la corrección de los inventarios periódicos y finales.
8. Fijación de máximos y mínimos para el control de existencias.
9. Procedimientos para determinar la posible existencia de inventarios excesivos, dañados, obsoletos
10. Adecuada protección a la entidad mediante el aseguramiento de los inventarios y el afianzamiento del personal que los maneja.
11. El bodeguero no debe participar directamente en la toma de inventarios físicos.
12. Restricciones del acceso al área de inventarios.

3.5.7 MANUAL DE CRÉDITO

3.5.7.1.OBJETIVOS

✓ Objetivo general

- ⇒ Establecer las normas, procedimientos y políticas aplicables al Manejo de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito Génesis Ltda.
- ⇒ El manual de crédito permitirá tomar decisiones crediticias en toda la Administración del manejo crediticio.

✓ Objetivo específico

- ⇒ El Manual de Crédito, está dirigido a todos los funcionarios con responsabilidad crediticia y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda., tiene como meta la descripción de las políticas y los procedimientos para la evaluación, calificación, aprobación y administración de créditos y otros riesgos crediticios. Es de lectura obligatoria para todo el personal que tenga responsabilidad crediticia.

3.5.7.2.VIGENCIA, ACCESO, APLICACIÓN, CUSTODIA, DEVOLUCIÓN Y CONTROL

✓ Vigencia

El Manual de Crédito se pone en vigencia a partir de la fecha de su divulgación, toda nueva política y procedimiento de crédito deberá ser incluida oportunamente en este manual.

✓ **Acceso**

Todos los funcionarios que tengan responsabilidad crediticia, deberán tener acceso a este manual.

✓ **Aplicación**

Este manual deberá ser utilizado como principal fuente de consulta para el desempeño de todas las actividades inherentes al funcionario de crédito o instancias derivadas (Comités)

Todas las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual tienen el carácter de obligatorio y la falta de observancia, conlleva la aplicación de sanciones que se determinen.

✓ **Custodia**

La custodia estará a cargo de los funcionarios responsables de crédito.

✓ **Devolución**

En caso de terminar su relación laboral con la cooperativa, se deberá devolver el ejemplar del Manual de Crédito al Jefe Inmediato.

En caso de que se llegare a realizar un cambio de funciones que no tengan que ver con la actividad crediticia, el funcionario deberá devolver el Manual de Crédito al Jefe Inmediato.

✓ **Control**

Con el fin de realizar control y seguimiento, los funcionarios y Auditoría, deberán utilizar el Manual de Crédito.

Todos los funcionarios, son responsables de dar estricto cumplimiento a las disposiciones aquí contenidas en este manual.

Los funcionarios de Auditoría son responsables de que se cumplan las disposiciones emitidas en este Manual, en base a una constante revisión y seguimiento que hagan de los procesos.

3.5.7.3.CENTRAL DE RIESGOS

La Superintendencia establecerá un sistema de registro, denominado Central de Riesgos, que permita contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que estas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior.

La institución financiera que proporcione deliberadamente información falsa o maliciosa a la Central de Riesgos será sancionada por el Superintendente de Bancos con una multa de dos mil unidades de valor constante (2000UVCs) cada vez y, la destitución del funcionario responsable en caso de reincidencia, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad penal.

Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos serán suministrados a las instituciones del sistema financiero.

Las instituciones del sistema financiero, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de que trata este Capítulo.

Si un informe presenta por un Auditor, sea Interno, Externo o funcionario de la Superintendencia de Bancos, hubiese sido alterado o se hubiera ocultado información, el Superintendente tendrá la obligación en forma inmediata de poner en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación. El Superintendente de Bancos tiene la obligación de pronunciarse en 30 días sobre cualquier infracción que se

cometa y que haya sido informado por las auditorías, caso contrario, será denunciado ante la Fiscalía.

3.5.7.4.RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO DE CRÉDITO

Las responsabilidades del funcionario de crédito que asume decisiones crediticias de manera colegiada, son las siguientes:

- ↻ Conocer al cliente, sus actividades y sus necesidades de crédito.
- ↻ Comprender y definir adecuadamente el riesgo del cliente.
- ↻ Tener claros todos los detalle cualitativos y cuantitativos de cada operación
- ↻ Respalda cada operación con toda la documentación y detalles de información necesarios.
- ↻ Analizar el entorno futuro y prevenir adecuadamente el impacto de esta en las variables críticas de cada operación.
- ↻ Asegurar que todas las actividades que se realicen, se encuadren dentro de las políticas y procedimientos de crédito de la cooperativa y estén amparados por la Ley.
- ↻ Control permanente de la calidad de riesgo inherente al portafolio de clientes asignados y de gestión de cobranza.
- ↻ El funcionario de crédito debe tener o cultivar las siguientes características a sus funciones: buen juicio, sentido común, sentido previsor, experiencia y conocimiento del cliente.

3.5.7.5.CARPETA DE CRÉDITO

Todo cliente sujeto de crédito debe tener una “carpeta de crédito confidencial”, la misma que contiene toda la documentación necesaria para respaldar sus transacciones. Dicha documentación se detalla a continuación:

✓ **Persona natural**

- ✓ Copia del simulador de crédito.
- ✓ Copia de cédula de identidad y/o RUC.
- ✓ Copia del certificado de votación.
- ✓ Impresión de la Central de Riesgos.
- ✓ Carta de pago de luz o agua o teléfono.
- ✓ Referencias Bancarias.
- ✓ Certificado de Ingresos.
- ✓ 2 últimos roles de pago y/o 2 últimas declaraciones del IVA.
- ✓ Carta de pago de impuestos de bienes inmuebles.
- ✓ Copia de matrícula de vehículos.
- ✓ Carta de autorización del pago a la concesionaria del vehículo.

✓ **Persona jurídica**

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Copia del simulador de crédito.
- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Impresión de la Central de Riesgos.
- ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- ✓ Escrituras de Constitución de la Empresa.
- ✓ Nombramiento de Representante Legal.
- ✓ 2 últimos Balances.
- ✓ Referencias Bancarias.
- ✓ Carta de pago de impuestos prediales.
- ✓ Copia de las matrículas de los vehículos.
- ✓ Liquidación del crédito.
- ✓ Tabla de amortización.
- ✓ Carta de autorización del pago a la concesionaria del vehículo.
- ✓ Formulario de la solicitud de crédito debidamente llenada por el cliente.

- ✓ Formulario de transparencia con su respectiva tabla de costos.
- ✓ Copia de la factura.

3.5.7.6.CALIFICACIÓN DE LA CARTERA

A la calificación de cartera se la define como, el proceso de clasificar en categorías las operaciones de crédito y contingentes, basados en el nivel de riesgo de incobrabilidad que estas representen.

Calificar Cartera implica una revisión de todos los factores que condujeron a la concesión de la operación de crédito.

En síntesis, la Calificación de Cartera permite evaluar factores cualitativos y cuantitativos para determinar el nivel de confianza en la operación crediticia.

3.5.7.7.PROVISIONES

La provisión es una reserva establecida para compensar pérdidas totales o parciales de malos activos o activos no productivos, así como otros gastos que se generen en el manejo de estos activos.

El proceso de Calificación de Cartera permite establecer un nivel de provisiones adecuado en previsión a pérdidas en operaciones crediticias.

Provisión Adecuada. Es el monto de reservas suficientes para cubrir el monto de pérdidas producidas por los malos créditos que se concede.

Provisión Requerida. El monto de provisiones requeridas que se obtienen del proceso de calificación de cartera.

Provisión Constituida. El monto de provisiones realmente asignadas o constituidas para previsión de pérdidas en activos.

3.5.7.8.CATEGORÍAS DE RIESGO

- **Créditos de Riesgo Normal: Calificación “A”**
 - ✓ Cumplimiento oportuno de obligaciones.
 - ✓ Información completa y actualizada.
 - ✓ Conocimiento suficiente del uso de recursos y fuente de pago.
 - ✓ Provisión fijada entre 1% y 4%.

- **Créditos con riesgo potencial : Calificación “B”**
 - ✓ Incumplimiento de condiciones pactadas por causas transitorias que no afectan la recuperación.
 - ✓ Garantías reales superiores al monto adeudado.
 - ✓ Documentación insuficiente o desactualizada.
 - ✓ Provisión fijada entre 5% y 19%.

- **Créditos deficientes: Calificación “C”**
 - ✓ Debilidad financiera.
 - ✓ Incumplimiento de condiciones pactadas.
 - ✓ Atrasos continuos o cancelaciones parciales.
 - ✓ Provisión fijada entre el 20% y 49%.

- **Créditos de dudoso recaudo: Calificación “D”**
 - ✓ Posibilidades dudosas de cobro.
 - ✓ Aumento de endeudamiento por capitalización de intereses.
 - ✓ Operaciones reclamadas judicialmente.
 - ✓ Provisión fijada entre 50% y 99%.

- **Pérdidas: Calificación “E”**
 - ✓ Considerados incobrables.
 - ✓ No se justifica su mantención debido a que el cliente ha sido declarado en quiebra, insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o deterioro irreversible de solvencia.

- ✓ Garantías o patrimonio remanente insuficientes.
- ✓ Provisión fijada 100%.

3.5.7.9. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Para otorgar un préstamo, los socios de la cooperativa deben primero reunir los requisitos que demande cada tipo de crédito.

➤ Préstamo Quirografario

Constituyen cantidades de dinero emergentes que se concede a personas naturales o jurídicas que lo necesitan, respaldadas por un garante que debe ser socio de la cooperativa y previo la entrega de los siguientes requisitos:

a. Titular

- ✓ El encaje a cubrir es la octava parte del préstamo (10*1).
- ✓ Este encaje estará depositado durante 30 días.
- ✓ Entrevista con el garante para la entrega de la solicitud de crédito.
- ✓ Inspección e informe.
- ✓ Copia del rol de pagos.
- ✓ Copia de la libreta.
- ✓ Copia de la planilla de luz, agua o teléfono.
- ✓ Croquis del domicilio.
- ✓ Si tiene vehículo una copia de la matrícula.

b. Garante

- ✓ Debe ser socio de la cooperativa.
- ✓ Copia de cedula del titular y cónyuge.
- ✓ Copia del rol de pagos.
- ✓ Copia de la libreta de ahorros.
- ✓ Copia planilla de luz, agua o teléfono.



MANUAL DE CRÉDITO OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

CÓDIGO: MC-AC-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: de

CONSUMO

Compras de electrodomésticos, educación, entre otros.

Requisitos

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Rol de pagos.
- ✓ Copia de cedula de garantes con su respectivo cónyuge.
- ✓ Copia de papeleta de votación.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico y el pago del impuesto predial (cuando tenga casa propia) socio y garante.
- ✓ Croquis del domicilio socio y garante.

COMERCIO

Destinado para negocios grandes.

Requisitos

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Copia del Ruc y patente municipal.
- ✓ Copia de cedula de garantes con su respectivo cónyuge.
- ✓ Copia de papeleta de votación.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico y el pago del impuesto predial (cuando tenga casa propia) socio y garante.
- ✓ Croquis el domicilio socio y garante.



MANUAL DE CRÉDITO OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

CÓDIGO: MC-AC-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: de

MICRO CRÉDITO

Destinado para negocios pequeños, tiendas, artesanías y crianza de animales.

Requisitos

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Factura de compra luego de entregado el crédito.
- ✓ Copia de cedula de garantes con su respectivo cónyuge.
- ✓ Copia de papeleta de votación.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico y el pago del impuesto predial (cuando tenga casa propia) socio y garante.
- ✓ Croquis del domicilio socio y garante.

EMERGENTE

Tener pagado tres cuotas de los créditos antes indicados y no tener crédito vigente.



**MANUAL DE CRÉDITO
SOLICITUD DE CRÉDITO QUIROGRAFARIO**

CÓDIGO: MPA-SCQ-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

RESPONSABLE	ACCIÓN
El Cliente	5. Se acerca a la cooperativa después de tener depositado el encaje por treinta días y haber reunido los requisitos para la adquisición del préstamo. Estos documentos serán entregados en una carpeta de cartón amarilla.
Gerente	6. Se entrevista con el cliente, transcurridos los 30 días, para la entrega de la solicitud de crédito y para su respectiva negociación.
El Cliente	7. Adjunta la solicitud de crédito a los demás documentos o requisitos pertinentes y entrega al jefe de crédito.
Jefe de crédito Comité de Crédito	8. Confirma la información y elabora el informe respectivo.
Gerente	9. Analizar y evaluar los documentos presentados para su respectiva aprobación o rechazo.
Socio	10. Se acerca al área de crédito para confirmar si su solicitud de crédito ha sido aprobado o rechazada. Si es aprobada.
Jefe de Crédito	7. Conjuntamente con el cliente elabora una tabla de amortización de acuerdo a sus ingresos netos, y además se emite un comprobante de liquidación, el mismo que va respaldando por las firmas; de la persona que elabora y de la del cliente con su respectivo número de cédula.
Contadora	8. Los documentos anteriores se transfieren al departamento contable (tabla de amortización y comprobante de liquidación), y la auxiliar o contadora, según el caso emite un documento contable en el cual se detalla los valores del crédito (la retención del 2% por comisión del total del préstamo, las cuentas afectadas, entre otros) para que posteriormente firme el deudor.
Deudor y Garante	9. Después de realizar estos trámites se procede a la respectiva firma del pagaré, en el cual firma el deudor y garante.
Jefe de Crédito	10. Registradas y verificadas todas las firmas, se procede a la respectiva entrega del dinero o cheque.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 31 Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	FORMA DE PAGO	PLAZO	MONTO	TASA DE INTERÉS	ENCAJE	GARANTÍA
EMERGENTE	MENSUAL	60 A 90	20,00 A 100,00		SIN	SOBRE
	CAPITAL	DIAS	DÓLARES	25%	ENCAJE	
	MAS INTERÉS					FIRMAS
PRODUCTIVO	MENSUAL		MÁXIMO			SOBRE FIRMAS
	CAPITAL	MÁXIMO A 12	500,00	20%	5X1	CON GARANTE
						PERSONAL
	MAS INTERÉS	MESES	DÓLARES			PRENDA PAGARÉ
COMERCIO	MENSUAL		MÁXIMO			SOBRE FIRMAS
	CAPITAL	MÁXIMO A 12	500,00	20%	5X1	CON GARANTE
						PERSONAL
	MAS INTERÉS	MESES	DÓLARES			PRENDA PAGARÉ

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 32 Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	FORMA DE PAGO	PLAZO	MONTO	TASA DE INTERÉS	COMISIÓN	GARANTÍA
CONSUMO	MENSUAL	6	HASTA	14,5% ANUAL		
	CAPITAL	MESES	300,00	SOBRE	2,00%	QUIROGRAFARIO
	MÁS INTERÉS		DÓLARES	SALDOS		
COMERCIO			HASTA	19,5% ANUAL		
	MENSUAL	12	1000,00	SOBRE	2,00%	QUIROGRAFARIO
		MESES	DÓLARES	SALDOS		
MICRO CRÉDITO	MENSUAL		HASTA	19,5% ANUAL		
		24	2000,00	SOBRE	2,00%	QUIROGRAFARIO
	TRIMESTRAL	MESES	DÓLARES	SALDOS		
EMERGENTE			HASTA	5%		
	MENSUAL	1	80,00	MENSUAL	2,00%	QUIROGRAFARIO
		MES				

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

➤ **Préstamos Hipotecarios**

Estos créditos se conceden con el respaldo de una garantía real, con un plazo máximo de 48 meses. La tasa de interés que cobra la cooperativa es del 17% anual.

a. Requisitos

- ✓ El encaje es la octava parte del préstamo (10*1).
- ✓ Tener depositado el encaje durante 30 días.
- ✓ Entrevista con el gerente para la entrega de la solicitud.
- ✓ Inspección e informe.
- ✓ Copia de cedula del titular y cónyuge.
- ✓ Copia del rol de pagos.
- ✓ Copia de la libreta.
- ✓ Hipoteca a favor de la cooperativa.
- ✓ Una carpeta de cartón color amarillo.



**MANUAL DE CRÉDITO
SOLICITUD DE CRÉDITO HIPOTECARIO**

CÓDIGO: MPA-SCH-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1de 1

RESPONSABLE	ACCIÓN
Jefe de Crédito	1. Informar a cliente sobre: Requisitos Obligaciones
El Cliente	2. Se acerca a la cooperativa después de tener depositado el encaje por treinta días, y cumpliendo los requisitos para la adquisición del préstamo hipotecario.
Gerente	3. Se entrevista con el cliente, transcurridos los sesenta días, para la entrega de la solicitud de crédito, y para su respectiva negociación.
El Cliente	4. Adjunta la solicitud de crédito a los demás documentos o requisitos pertinentes y entrega al jefe de crédito.
Jefe de crédito Comité de Crédito	5. Confirmar la información y elabora el informe respectivo. ¿Si el informe es favorable?
Jefe de Crédito y Socio	6. Realiza la minuta de la hipoteca en la notaria.
Deudor, Gerente y Notario	7. Firma la minuta. El documento anterior pasa al registro de la propiedad para su respectiva inscripción. Este dura aproximadamente quince días
Comité/Crédito	8. Analizar y evalúa los documentos presentados para su respectiva aprobación o rechazo ¿Si se lo aprueba?
Jefe de Crédito Contador	9. Emite la tabla de amortización de acuerdo a los ingresos netos que el cliente disponga y un comprobante de liquidación (original y copia), el mismo que va respaldado por las firmas: de la persona que elabora y de la del cliente con su respectivo número de cédula.
Jefe de Crédito Deudor y Garante	10. Los documentos anteriores se transfieren al departamento contable y la auxiliar o contadora, según el caso, emite un documento contable en el cual se detalla los valores del crédito (la retención del 2% por comisión del total del préstamo, las cuentas afectadas, etc.) para que posteriormente firme el deudor.
Jefe de Crédito	11. Entrega el dinero o cheque.

3.5.7.10. POLÍTICAS DE CRÉDITOS

- ↪ Los préstamos que concede la cooperativa a sus socios son de dos clases: préstamos quirografarios y préstamos hipotecarios.
- ↪ El encaje cubrirá la octava parte del préstamo (10*1).
- ↪ El encaje estará depositado por treinta días, antes de la entrevista con el señor gerente para la entrega de la solicitud de crédito.
- ↪ El garante debe ser socio de la cooperativa.
- ↪ Los préstamos quirografarios se concederán: primero hasta quinientos dólares y el segundo hasta tres mil dólares, por familia hasta ocho mil.
- ↪ Los préstamos hipotecarios se concederán: el primero hasta dos mil dólares y el segundo hasta seis mil dólares; por familia hasta quince mil.
- ↪ Todos los requisitos para el préstamo se entregara en una carpeta de cartón amarilla.
- ↪ La tasa de interés que cobra la cooperativa por sus préstamos es el 19.5% para los créditos quirografarios y el 17% para los hipotecarios.
- ↪ La tasa de interés por riesgo que cobra la cooperativa es del 2% más sumado a la tasa de interés nominal, si los pagos realiza el cliente o socio son mensuales (21,5% crédito quirografario y el 19% créditos hipotecarios) y el 4% más si los pagos que realiza son trimestrales (23,5% créditos quirografarios y el 21% créditos hipotecarios).
- ↪ Del total del valor del crédito se debitará el 2% por concepto de comisión.
- ↪ El comité de crédito se reunirá por lo menos una vez al mes, antes si la demanda de créditos lo amerita.

- ↗ Las personas que depositen su dinero a plazo fijo, serán consideradas clientes de la cooperativa, ya que ellos en cualquier momento puede retirar sus fondos después del cumplimiento del plazo.
- ↗ Se realizará por lo menos una evaluación mensual respecto al: saldo general de ahorros, depositado a plazo fijo, de cartera pagada, cartera vencida, cartera recuperada; con el objeto de llevar un mejor control.
- ↗ Serán archivados todos los documentos de respaldo de las operaciones de créditos realizadas, siguiendo un orden lógico y sistemático, de fácil acceso.

3.5.7.11. PROCEDIMIENTO DE COBRO

El procedimiento de cobro se lo adopta, una vez que él o los socios de la cooperativa se retrasan en el pago de una cuota de un crédito, conduciendo a sus funcionarios a tomar medidas necesarias para que la obligación contraída se cancele; estas medidas pueden ser: como primera instancia una notificación vía telefónica, posteriormente se le notificará al deudor en forma escrita y si reincide en no cancelar se lo hará mediante vía judicial, embargando sus bienes hasta que el deudor pague.

Es importante mencionar que antes de recurrir a la vía legal se realizan negociaciones con el deudor, con el objeto de llegar a un acuerdo que permita la cancelación del préstamo mediante el depósito de abonos o cantidades que el socio este en posibilidades de aportar; logrando de esta formar finiquitar la deuda.



**MANUAL DE CRÉDITO
COBRO DE CRÉDITOS VENCIDOS**

CÓDIGO: MPA-CCV-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

RESPONSABLE	ACCIÓN
Socio	1. Se atrasa por primera ocasión en el pago de la cuota del préstamo.
Jefe de crédito	2. 1 a 5 días: realiza una notificación vía telefónica, para recordarle al socio que la fecha de pago ya pasó y que se acerca a cancelar.
	3. No se acerca a pagar y se retrasa dos cuotas.
	4. 6 a 15 días: realiza una segunda notificación por escrito para que el deudor se acerque a pagar.
Socio	5. No se acerca.
Jefe de crédito	6. 16 a 30 días: realiza tercera notificación escrita a socio y garante para que se acerque a pagar.
Socio	7. 31 a 60 días: solicita al departamento jurídico cuarta notificación escrita a socio y garante.
Jefe de Crédito	8. Envía la documentación al asesor jurídico de la cooperativa, para que se dé inicio al trámite legal.
Asesor Jurídico	9. Inicia los trámites de la demanda tomando en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Si el crédito es quirografario, y - Si el crédito es hipotecario.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

3.5.7.12. PROCEDIMIENTOS DE COBRO

- ↗ Cuando el socio se atrasa en el pago de una cuota de un determinado crédito, se le notificara en primera en primera instancia por vía telefónica.
- ↗ Si el socio tiene vencidas dos cuotas del crédito, se realiza una segunda notificación para que se acerque a pagar.
- ↗ Si el socio no se acerca a la cooperativa a negociar el pago del préstamo, se recurre a una tercera notificación dirigida al deudor y garante.
- ↗ Si el socio persiste en no cancelar se solicita al departamento jurídico una cuarta notificación a deudor y garante, antes de dar inicio a los trámites judiciales.
- ↗ Si no existe una respuesta positiva de las partes, se envía la documentación al asesor jurídico para que inicie con el trámite legal.

Todos los gastos judiciales los asume el deudor, que pueden variar según el lugar donde este se encuentre.



**MANUAL DE CRÉDITO
COBRO DE CRÉDITOS**

CÓDIGO: MPA-CC-01

FECHA: 01-01-2013

VERSIÓN: 001

PÁGINA: 1 de 1

RESPONSABLE	ACCIÓN
Asesor Jurídico	<p>Créditos quirografarios</p> <ol style="list-style-type: none">1. Inicia los trámites de la demanda.2. En el transcurso del juicio, se averigua mediante un monitoreo en el registro de la propiedad si el deudor posee alguna propiedad, si la posee sobre esta o estas propiedades (que cubran el valor del préstamo), se pone una prohibición de enajenación, hasta que el deudor cancele el préstamo; y si no la tienen?.3. Se procede al secuestro de bienes tanto del deudor como del garante o de alguna medida precautelaria.
Asesor Jurídico	<p>Créditos hipotecarios</p> <ol style="list-style-type: none">1. Inicia los trámites de la demanda2. Este juicio puede durar desde dos años en adelante, al término del mismo se procede al embargo del bien.3. Si no se tiene una repuesta afirmativa del deudor.4. Sigue el juicio hasta obtener el remate del bien.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

3.6. INDICADORES FINANCIEROS

Estos indicadores se establecen con base en el modelo de evaluación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en tanto la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita la metodología de análisis y supervisión financiera para las entidades bajo su control. Este tipo de indicadores son los siguientes:

- Suficiencia Patrimonial o Cobertura Patrimonial de Activos.
- Índices de Morosidad.
- Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva.
- Eficiencia Microeconómica.
- Rentabilidad del Ejercicio.
- Liquidez.

3.6.1. SUFICIENCIA PATRIMONIAL O COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS

(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS

Numerador: (Elemento 3 + (Elemento 5 – Elemento 4))

ACTIVOS INMOVILIZADOS:

	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES
	TOTAL CARTERA VENCIDA
16	CUENTAS POR COBRAR
17	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN
-170105	TERRENOS
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
19	OTROS ACTIVOS
-1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES
-190205	INVERSIONES
-190210	CARTERA DE CRÉDITOS POR VENCER
-190220	CARTERA DE CRÉDITOS RESTRUCTURADA POR VENCER
-190240	DEUDORES POR ACEPTACIÓN
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)

3.6.2. ÍNDICES DE MOROSIDAD

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.

Se obtienen de dividir:

- Cartera improductiva comercial / cartera bruta comercial
- Cartera improductiva de consumo / cartera bruta de consumo
- Cartera improductiva para la microempresa / cartera bruta para la microempresa
- Cartera improductiva total / cartera bruta total

El Jefe de Créditos debe realizar el análisis de este indicador de forma mensual y reportarlo al gerente en forma oportuna para la toma de decisiones. El asesor legal debe estar involucrado constantemente en el análisis pormenorizado de la cartera de la cooperativa.

El responsable de la elaboración del informe respectivo debe tomar en cuenta lo siguiente:

$\text{Cartera Bruta} = \text{Carteras por Vencer} + \text{Cartera que No Devenga Intereses} + \text{Cartera Vencida}$

$\text{Cartera Neta} = \text{Cartera Bruta} - \text{Provisiones para Crédito Incobrables}$

$\text{Cartera Improductiva} = \text{Cartera que No Devenga Intereses} + \text{Cartera Vencida}$

3.6.3. COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA

Miden los porcentajes de las provisiones constituidas con respecto a la cartera improductiva bruta, estos índices se computan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.

Para obtener este indicador se procederá a dividir las provisiones para créditos incobrables para cada tipo de carteras para cada uno de los tipos de carteras improductivas:

- Provisiones para cartera comercial / cartera improductiva comercial
- Provisiones para cartera de consumo / cartera improductiva de consumo
- Provisiones para cartera para la microempresa / cartera improductiva para la microempresa.

Las cuentas de provisiones son las siguientes:

1499 (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)
149905 (CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)
149910 (CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO)
149920 (CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA)

3.6.4. EFICIENCIA MICROECONÓMICA

3.6.4.1. GASTOS DE OPERACIÓN / TOTAL ACTIVO PROMEDIO

Miden cuanto representan los gastos de operación en relación al total de activos, mientras más bajo mejor.

Numerador: el grupo 45 “Gastos de Operación”

Denominador: el promedio de los saldos de elemento uno desde el mes anterior al primero del ejercicio económico hasta el de la fecha del análisis.

3.6.4.2. GRADO DE ABSORCIÓN: GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO

Mide cuanto representan los gastos de operación en el margen neto financiero, mientras más bajo menor.

Numerador: el grupo 45 “Gastos de Operación”

Denominador: Margen Neto Financiero

+	51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
-	41	INTERESES CAUSADOS
=		MARGEN NETO INTERESES
+	52	COMISIONES GANADAS
+	54	INGRESOS POR SERVICIOS
-	42	COMISIONES CAUSADAS
+	53	UTILIDADES FINANCIERAS
-	43	PÉRDIDAS FINANCIERAS
=		MARGEN BRUTO FINANCIERO
-	44	PROVISIONES
=		MARGEN NETO FINANCIERO

3.6.4.3. GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO

Miden cuanto representan los gastos de personal con respecto al activo total, mientras más bajo mejor.

Numerador: la cuenta 4501 “Gastos de Personal”

Denominador: el promedio de los saldos de elemento uno desde el mes anterior al primero del ejercicio económico hasta el de la fecha del análisis.

3.6.5. RENTABILIDAD DEL EJERCICIO

Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los socios y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

La cooperativa va a calcular los siguientes:

- RESULTADOS DEL EJERCICIO ESTIMADOS / PATRIMONIO PROMEDIO
- RESULTADOS DEL EJERCICIO ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO
- MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO
- MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO

+	51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
-	41	INTERESES CAUSADOS
=		MARGEN NETO INTERESES
+	52	COMISIONES GANADAS
+	54	INGRESOS POR SERVICIOS
-	42	COMISIONES CAUSADAS
+	53	UTILIDADES FINANCIERAS
-	43	PÉRDIDAS FINANCIERAS
=		MARGEN BRUTO FINANCIERO
-	44	PROVISIONES
=		MARGEN NETO FINANCIERO
-	45	GASTOS DE OPERACIÓN
=		MARGEN DE INTERMEDIACIÓN

3.6.6. ÍNDICE DE LIQUIDEZ

3.6.6.1.FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

Numerador: el grupo 11 "Fondos disponibles"

Denominador:

2101	DEPÓSITOS A LA VISTA
2102	OPERACIONES DE REPORTO
210305	DE 1 A 30 DÍAS
210310	DE 31 A 90 DÍAS

3.7. PLAN ESTRATÉGICO

3.7.1. CRUZAMIENTO MATRIZ FODA

Cuadro 33 Cruce estratégico

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con la crisis bancaria el sistema cooperativo se ha fortalecido. 2. Lograr cumplir los requerimientos para estar bajo el control. 3. Creación de una central de riesgos en forma conjunta con otras entidades. 4. Planes de capacitación integral con otras instituciones similares. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cualquier otra institución financiera (cooperativa o banco) establezca una sucursal en este cantón. 2. La globalización por cuanto vienen otras instituciones financieras con bajas tasas de interés y nosotros no estamos preparados. 3. Riesgo sistémico, como quiebra de un banco (Pichincha) por cuanto posee el 30% de la inversión nacional.
FORTALEZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptación y confianza del sector. 2. Imagen cooperativa confiable. 3. Estabilidad Económica. 4. Apoyo a todos los sectores productivos. 	<p>Realizar un plan de marketing y mercadeo, con la finalidad de captar más clientes.</p> <p><i>Estrategias Maxi-Maxi</i></p>	<p>Realizar un Plan de Incentivos para empleados y clientes mediante promociones.</p> <p><i>Estrategias Maxi-Mini</i></p>
DEBILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación del personal en atención al cliente y en sus áreas respectivas. 2. Procesos lentos en el área de crédito. 	<p>Realizar un plan de capacitación y motivación a empleados y autoridades de la cooperativa.</p> <p><i>Estrategias Mini-Maxi</i></p>	<p>Realizar una estrategia de rendición de cuentas para recuperar la confianza y credibilidad.</p> <p><i>Estrategias Mini-Mini</i></p>

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 34 Valores Corporativos

ÉTICOS	SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Honestidad ✓ Responsabilidad ✓ Lealtad ✓ Justicia Social ✓ Transparencia ✓ Compromiso ✓ Equidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cooperación ✓ Solidaridad ✓ Confianza ✓ Amistad ✓ Respeto Dignidad Humana ✓ Ayuda Mutua ✓ Trabajo en Equipo
ECONÓMICOS	POLÍTICOS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio ✓ Trabajo ✓ Eficiencia ✓ Calidad ✓ Rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Democracia ✓ Participación ✓ Autonomía ✓ Pluralidad ✓ Espíritu Económico

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

3.7.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA

Luego se procede con la identificación de los problemas generales que actualmente enfrenta la organización. Para ello se clasifican los problemas de la siguiente manera:

- ✓ Problemas sociales.
- ✓ Problemas económicos y financieros.
- ✓ Problemas administrativos.

De cada de grupo de problemas cada grupo de participante selecciona tres problemas y los clasifica en orden de importancia.

➤ **Problemas sociales**

- ✓ Falta de motivación de los asociados
- ✓ Falta de liderazgo
- ✓ División social
- ✓ Poca participación de los asociados
- ✓ Complacencia
- ✓ Falta mercadeo social
- ✓ Falta educación a los asociados

➤ **Problemas económicos y financieros**

- ✓ Falta de financiamiento interno
- ✓ Falta de planeación
- ✓ Dificultad en recursos externos
- ✓ Bajo uso de los servicios
- ✓ Baja rentabilidad en los servicios
- ✓ Baja capitalización social
- ✓ Falta de liquidez

➤ **Problemas administrativos**

- ✓ Bajo desarrollo tecnológico
- ✓ Deficiencias en atención a los asociados
- ✓ Falta de capacitación a empleados
- ✓ Falta de alianzas con otras entidades

3.7.3. ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL

El desempeño del personal influye de manera determinante en la calidad del servicio, la atención de los socios y el éxito de la Cooperativa, por lo que se propone programas de capacitación y un adecuado sistema de incentivos.

3.7.4. PROPUESTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

El presente proyecto propone capacitación a la dirigencia y empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de la cooperativa.

TEMAS A DESARROLLARSE:

a. Servicio al cliente

Objetivo

Desarrollar capacidades que se requieren para implantar en la cooperativa una estrategia efectiva del servicio al cliente.

Contenido

- ✓ El servicio al cliente como esencia de las actividades financieras.
- ✓ Desarrollo de las habilidades y conductas que favorecen una actitud de servicio.
- ✓ Atención especial de clientes en situaciones difíciles.
- ✓ Estrategia para establecer y mantener un programa efectivo de servicio al cliente.
- ✓ Compromisos personales y organizacionales.

Duración

Cuatro Módulos de 4 horas separados por un break de 15 minutos. Total del curso 16 horas.

Método de trabajo

El curso de capacitación se realizará con exposiciones teóricas, prácticas, videos y experiencias.

b. Análisis de Problemas y Toma de Decisiones

Objetivo

Que el participante conozca, analice y adquiera un método racional para identificar, analizar y solucionar problemas.

Contenido

- ✓ Identificación del problema.
- ✓ Análisis y resolución de problemas.
- ✓ Análisis y apreciación de los problemas potenciales y seguimiento de la solución.
- ✓ El conflicto humano: por qué surge; cómo tratarlo y cómo convertir un conflicto disfuncional en funcional.

Duración

Cuatro Módulos de 4 horas separados por un break de 15 minutos. Total del curso 16 horas.

Método de trabajo

El curso de capacitación se realizará con exposiciones teóricas, prácticas, videos y experiencias.

c. Cooperativismo Básico

Objetivo

Los cursantes conozcan, analicen y puedan aplicar los principios y valores del cooperativismo.

Contenido

- ✓ El cooperativismo
- ✓ Principios y valores que rigen a la cooperativa.
- ✓ Tipos de cooperativas.
- ✓ Cuáles son las competencias que deben desarrollar las cooperativas.

Duración

Cuatro Módulos de 4 horas separados por un break de 15 minutos. Total del curso 16 horas.

Método de trabajo

El curso de capacitación se realizará con exposiciones teóricas, prácticas, videos y experiencias.

d. Marketing Financiero**Objetivo**

Conocer del estudio y posicionamiento de las cooperativas en el mercado, la imagen de las entidades, las formas de publicidad y promoción de los productos y servicios financieros.

Contenido

- ✓ El Marketing Mix en las cooperativas de ahorro y crédito.
- ✓ Productos y servicios cooperativos.
- ✓ Qué desafíos enfrenta el marketing financiero.
- ✓ Estrategias de cooperativismo.

Duración

Cuatro Módulos de 4 horas separados por un break de 15 minutos. Total del curso 16 horas.

Método de trabajo

El curso de capacitación se realizará con exposiciones teóricas, prácticas, videos y experiencias.

3.7.5. PROPUESTA DE UN ADECUADO SISTEMA DE INCENTIVOS

Un buen sistema de incentivo permitirá que por el lapso de dos años se incremente el rendimiento de sus empleados en un 30%, a pesar de la crisis sigue siendo necesario retener talentos o gente con mucha experiencia. Los participantes del plan de incentivos para empleados tienen derecho a recibir un bono de UDS\$150,00 dólares trimestralmente vinculados con el éxito del individuo y de la Cooperativa, eligiendo al mejor empleado.

3.7.6. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se propone la rendición de cuentas como una estrategia para lograr la confianza de todos los socios sobre la buena marcha del proceso en la Cooperativa, la rendición de cuentas consiste en establecer un informe de la Cooperativa a los socios acerca de los detalles de su gestión y el manejo de su economía, donde los socios puedan denunciar en caso de falsedad de los mismos.

Este informe de gestión deberá darse a conocer cada 3 meses en una reunión plenaria además publicarse en los diarios de mayor circulación que según estudio de mercado es el Diario del Norte y la Verdad.

Para que la propuesta pueda funcionar debe ser presentada al Consejo de Administración para la validación, una vez formulada se debe reformular el estatuto y reglamento para que se pueda hacer público los informes de la Cooperativa.

3.7.7. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN

Las promociones deben ser más atractivas y anheladas por los socios, y deben rifarse en temporadas en donde los socios creen más expectativas de satisfacción, éstas pueden ser en fechas especiales como Año Nuevo, o días alusivos a la familia. Las rifas deben ser accesibles para todos y su participación debe ser lo más sencilla.

3.8. PLAN OPERATIVO ANUAL

3.8.1. PLAN DE RECURSOS HUMANOS Y CLIENTES

Permita crear un equipo de primera calidad para la comercialización y la colocación de créditos, es decir un verdadero departamento de marketing, así los servicios de calidad tendrán que estar dados en la contratación de personal de calidad para los servicios y después capacitarlo y remunerarlo en razón del tipo de servicios que quiera ofrecer a los clientes, y en el caso de existir que éste no se niegue al cambio, que surja la predisposición hacia él. Para ello hemos diseñado una planeación de costos en capacitación al personal, con las siguientes características: dirigido.

Cuadro 35 Cursos programados

NRO.	CURSO	DIRIGIDO	LUGAR	FECHA	VALOR
1	Servicio al cliente	a todo el personal	Cooperativa	03-2014	800,00
2	Análisis de problemas y toma de decisiones	A las autoridades	Cooperativa	04-2014	1.500,00
3	Cooperativismo	a todos incluidos clientes	Cooperativa	05-2014	3.000,00
4	Marketing financiero	a todo el personal y autoridades	Cooperativa	07-2014	1.200,00
5	Liderazgo y Relaciones Humanas	A todo el personal y autoridades	Cooperativa	08-2014	1.500,00
		TOTAL			7.000,00

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

3.8.2. PLAN DE PROMOCIÓN

Es un instrumento fundamental del marketing con el que la Cooperativa pretende transmitir las cualidades de su producto y servicios a sus socios, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo, por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información.

Cuadro 36 Plan de Promoción

PRODUCTOS Y SERVICIOS	PROPUESTA
En ahorros	Por ser socios de la Cooperativa tiene derecho a 2 boletos de forma mensual y si realice depósitos a la cuenta de ahorro, por cada 20 dólares se hace acreedor a 2 boletos.

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 37 Rifa en año nuevo

RIFA EN AÑO NUEVO



Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 38 Plan de Promoción (Continuación)

PRODUCTO O SERVICIO	% DE SOCIOS	# SOCIOS	# BOLETOS	TIEMPO	TOTAL BOLETOS
POR SOCIO	100%	300	2	12 MESES	7.200,00
					7.200,00

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

Cuadro 39 Plan de Promoción (Continuación)

DETALLE	VALOR
GASTOS DE LA RIFA	2.500,00
MATERIAL PUBLICITARIO	500,00
TOTAL INVERSIÓN	3.000,00

Autora: Lucy Maribel Villagómez Guerrero

Fuente: Investigación

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

En la presente investigación se utiliza una matriz general para realizar el análisis individual de los impactos. La matriz que utilizamos realiza un análisis de los impactos y en base a los indicadores los califica, acorde al siguiente cuadro:

Cuadro 40 Análisis de impactos

-3	-2	-1	0	1	2	3
IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO	INDIFERENTE	IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO
ALTO	MEDIO	BAJO	NO HAY IMPACTO	BAJO	MEDIO	ALTO
NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		

Para el análisis de los impactos se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{Sumatoria de asignación numérica}}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impactos} = \text{Sumatoria} / n$$

4.1.IMPACTO SOCIO ECONÓMICO

En el impacto socio económico, revisaremos las fuentes de trabajo, efectividad y eficiencia en la utilización de los recursos y el incremento de las utilidades:

Cuadro 41 Impacto Socio Económico

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Fuentes de trabajo							1
Mayor efectividad y eficiencia en la utilización de los recursos							1
Optimizar el tiempo							1
TOTAL					0	0	9

NI (socio económico) = Sumatoria / n = 9 / 3 = 3

ANÁLISIS:

El indicador “fuentes de trabajo”, tiene una calificación de impacto positivo alto (3), ya que debido a una óptima utilización de los recursos y al contar con información adecuada facilita la toma de decisiones, por ende un incremento de fuentes de trabajo, por el crecimiento de la empresa, debido a las exigencias, cambio de estructuras y nuevos productos.

El indicador “Mayor efectividad y eficiencia en la utilización de los recursos”, tienen en la investigación una asignación de impacto positivo alto (3) porque la cooperativa a través de la implementación y mejora del control interno va a lograr una mejor utilización de los recursos.

El indicador “Optimizar el tiempo”, en la investigación tiene una asignación de impacto alto positivo (3), por cuanto como resultado de la adecuada utilización de los recursos, va a incidir en un incremento de las utilidades.

El nivel de impacto socio económico que genera la presente investigación tiene una calificación de “impacto alto positivo” (3).

4.2.IMPACTO COMERCIAL

Cuadro 42 Impacto Comercial

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Análisis de riesgos							1
Atencion al cleinte						1	
Seguridad de los socios						1	
TOTAL					0	4	3

$$NI (\text{empresarial}) = \text{Sumatoria} / n \quad 4 + 3 / 3 = 7 / 3 = 2,3 = 2$$

ANÁLISIS:

El indicador “análisis de riesgos”, tiene una calificación de impacto alta positiva (3), por cuanto es la nueva forma de priorizar los recursos en la planificación, para prever el impacto en los recursos de la cooperativa.

El indicador “atención al cliente”, toma una calificación de impacto positivo medio (2), por cuanto permitirá mejorar la consecución de metas y objetivos de la cooperativa.

El indicador “seguridad a los socios”, tiene una calificación de impacto medio positivo (2), debido a que con este trabajo se brindará mayor seguridad en sus recursos, mediante la incorporación de controles y normas, que permitan controlar y mejorar la utilización de los recursos de la cooperativa.

El nivel de impacto comercial que genera la investigación tiene una calificación de “impacto positivo alto” (2).

4.3.IMPACTO AMBIENTAL

Cuadro 43 Impacto Ambiental

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Consumo de Insumos			1				
Generación de residuos			1				
Nivel de seguridad			1				
TOTAL			3				

$$NI (\text{ambiental}) = \text{Sumatoria} / n = 0 + (-3) = -3 / 3 = -1$$

ANÁLISIS:

El indicador “proceso implementación de la unidad de auditoría interna”, genera un impacto bajo, puesto que es un proceso que genera el consumo de insumos y la generación de desechos en la cooperativa.

El nivel de impacto ambiental tiene una calificación de “impacto bajo negativo” (-1).

4.4.IMPACTO LEGAL

Cuadro 44 Impacto Legal

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Registro oficial promulgación de Normas Ecuatorianas de Contabilidad						1	
Registro oficial promulgación de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento							1
Normas para la aplicación de la Auditoría Interna							1
TOTAL					0	2	6

$$NI (\text{legal}) = \text{Sumatoria} / n \quad 2 + 6 = 8 / 3 = 2,66 = 3$$

ANÁLISIS:

El indicador “registro oficial promulgación de normas ecuatorianas de contabilidad”, tiene una calificación de impacto alta positiva (2), por cuanto todas las cooperativas deben cumplir en la elaboración de su información financiera.

El indicador “registro oficial promulgación de normas internacionales de auditoría y aseguramiento” tiene una calificación de impacto positiva alta (3), por cuanto en la elaboración de una auditoría se deben cumplir las normas internacionales de auditoría y aseguramiento.

El indicador “normas para la aplicación de la auditoría interna” tiene una calificación de impacto positiva alta (3), por cuanto la Unidad de Auditoría Interna debe cumplir con estas normas en todos sus trabajos.

El nivel de impacto legal tiene una calificación de “impacto positivo medio“(3).

4.5.IMPACTO GENERAL

Cuadro 45 Impacto General

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto socio económico							1
Impacto empresarial						1	
Impacto ambiental			1				
Impacto legal							1
TOTAL			-1		0	2	6

$$NI(\text{general}) = \text{Sumatoria} / n \quad -1 + 2 + 6 = 7 / 4 = 1,75 = 2$$

ANÁLISIS:

El nivel de impacto general que genera la presente investigación es “impacto positivo medio “(2), por lo que este trabajo genera en el área socio económico, empresarial, tecnológico y legal un impacto positivo.

CONCLUSIONES

1. Considerando el contexto general de la presente investigación y de acuerdo a los resultados de las encuestas, se ve que es factible y necesaria la creación de los Manuales de Procedimientos Administrativos y Financieros.
2. La implementación del Manual de Funciones permitirá fortalecer el sistema de control interno de la cooperativa, con el propósito de mejorar la gestión administrativa, corregir deficiencias, omisiones y/o errores, logrando una mejor utilización del talento humano, y de los recursos financieros, materiales y tecnológicos.
3. La actual estructura organizacional no está acorde a las exigencias vigentes, respecto al mejoramiento y actualización de los controles internos de la cooperativa.
4. El Manual de Funciones y Procedimientos permitirá crear una cultura de orden en la cooperativa, concientizando al personal de las obligaciones y funciones que tiene cada departamento.
5. El personal encargado de la gestión administrativa y financiera, deberá cumplir los requisitos y perfil necesarios, para una eficiente realización de los trabajos de control.
6. Hasta la fecha, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda. Mantiene un contrato de prestación de servicios con la empresa Equifax, la misma que se encarga de la administración del Buró Crediticio de sus socios.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Génesis Ltda. tomen la decisión y apoyen la creación de los Manuales, ya que esto le permitirá controlar y optimizar los recursos logrando una minimización de costos y una maximización de la rentabilidad.
2. Se recomienda implementar el Manual Procedimientos administrativos, el cual debe ser periódicamente actualizado, con las nuevas normas y técnicas profesionales, para que esté acorde a la realidad de la cooperativa.
3. Se debe establecer una nueva estructura organizacional, acorde a los cambios y crecimiento de la cooperativa, tomando en cuenta además los diferentes cargos, puestos y requerimientos operativos en las diferentes áreas de la cooperativa, ya que estas deberán ser más eficientes para poder mejorar su calidad de servicio.
4. Capacitar a los socios, funcionarios y empleados, sobre el Control Interno y su importancia dentro de una organización.
5. La reubicación y/o contratación del personal que va a laborar en la cooperativa, debe basarse en el perfil del personal detallado en el manual procedimientos y funciones.
6. Con fecha 3 de diciembre del 2012, se publicó la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos; por lo que se recomienda preparar el proceso de transición del actual manejo del buró de la cooperativa hacia los nuevos estamentos encargados de la administración de esta información.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA:

Amez, F. M. (2010). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Mexico: Cultural S.A.P.

Fierro, Á. (2007). Planeación Estratégica Financiera.

Hansem-Holm. (2009). Manual para Implementar las Normas Internacionales de Información Financiera. Ecuador: Hansem-Holm.

Hansem-Holm. (2009). Manual para Implementar las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF. Ecuador: Hansem - Holm.

LOEPS. (2012). Sección 1, Artículo 81. Ecuador.

LOEPS, R. (2012). Capítulo 1, Sección 1, Artículo 7. Ecuador.

Zapata, P. S. (2011). Contabilidad General (7 ed.). México: Mc Graw Hill.

AGUILAR, Ruth. Metodología de la Investigación Científica. Editorial UTPL, Loja-Ecuador, 2006.

AMEZ, Fernando Martín, DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS,

C.P.A. Nelson Dávalos A. Diccionario Contable... y algo más, 2009

AULESTIA G. Hernán: Guía Metodológica, Elaboración Plan de Tesis, Primera Edición, Ecuador Junio 2007.

Biblioteca de Contabilidad Superior AUDITORÍA PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS; Segunda Edición; Impreso en México.

Biblioteca Práctica de Contabilidad, Editora Cultura; España

CHARLES W. L. Hill/Gareth R. Jones: Administración Estratégica un Enfoque Integrado, Tercera Edición, Colombia, agosto 2001.

CEVALLOS, M. Administración Presupuestaria y Planeación Financiera Guía Didáctica, Ibarra - Ecuador, 2004.

CITI/EPN/ UNIVERSIDAD CENTRAL MARTHA ABREU DE LAS VILLAS – CUBA. Seminario Internacional de Preparación y Evaluación Financiera de Proyectos, Santa Clara – Cuba, 2004.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ESENCIA INDÍGENA” LTDA. Estatutos, Ibarra – Ecuador, 2006.

Declaración sobre Normas de Auditoría.

FIERRO, Ángel PLANEACIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA, 2007.

FONSECA, René; AUDITORÍA INTERNA UN ENFOQUE MODERNO DE PLANIFICACIÓN EJECUCIÓN Y CONTROL; Primera Edición; Impreso en el Ecuador.

Hansen–Holm, MANUAL PARA LA IMPLEMENTAR LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA, 2009.

Instituto de Auditores Internacionales del Ecuador, MARCO PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA, 2006.

LEY N° 1031, Ley de Cooperativas del Ecuador.

MUÑOZ, Carlos; COMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS; Prentice Hall Hispanoamérica S.A.; Primera Edición; Estado de México.

PAREJA, P. Manual para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segunda Edición. Editores Asociados Cía. Ltda. 2000.

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín: Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, Universidad Central del Ecuador. 2007.

RUSENAS, Rubén MANUAL DE CONTROL INTERNO; Primera Edición, Ediciones Macchi.

SALLENAVE, Jean Paúl. Gerencia y Planeación Estratégica. Argentina, 2003.

TYLOR, Donald AUDITORÍA INTEGRACIÓN DE CONCEPTOS Y PROCEDIMIENTOS; Primera Edición; Editorial Limusa; México D.F. 2001.

UTPL: Guía para Diseñar el Proyecto de Tesis, julio 2005.

VILLACIS, Juan, GUÍA PRÁCTICA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL, Tomo II

WELSCHA, GLENN A. y Cols. Presupuestos Planificación y control 2008

ZIEGLER, Kell AUDITORÍA MODERNA; Primera Edición; Impreso en México

LINKOGRAFÍA:

- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>
- ✓ <http://ric10.fullblog.com.ar/post/que-es-una-cooperativa-definicion-y-valores>
- ✓ <http://html.rincondelvago.com/administracion-de-manuales-de-procedimiento-en-la-empresa.html>
- ✓ [http:// www.gestiopolos.com](http://www.gestiopolos.com)
- ✓ [http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ✓ [http:// sri.gov.ec](http://sri.gov.ec)
- ✓ [www.google.comhtml rincondelvago.com/conceptos-básicos de contabilidad general.](http://www.google.com/html/rincondelvago.com/conceptos-basicos-de-contabilidad-general)
- ✓ www.monografias.com/trabajos13/macro/mapro.shtml
- ✓ http://www.seps.gob.ec/web/guest/resoluciones_sector_financiero
- ✓ http://www.seps.gob.ec/web/guest/resoluciones_sector_financiero