



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Tema:**

---

**“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
ENCAMINADOS A LA LIQUIDACIÓN LEGAL DE LA  
COOPERATIVA DE VIVIENDA TECHO PROPIO DE LA CIUDAD  
DE AMBATO”.**

---

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniera en  
contabilidad y auditoría

**AUTORA:** María Eugenia Guerrero Aguilar

**TUTOR:** Ing. Mg. Vinicio Mejía

**Ambato-Ecuador**

**Mayo 2012**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ENCAMINADOS A LA LIQUIDACIÓN LEGAL DE LA COOPERATIVA DE VIVIENDA TECHO PROPIO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, desarrollado por: María Eugenia Guerrero Aguilar, Estudiante del Programa de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad, Facultad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad al Art.16 del Capítulo II, del Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, mayo 31 del 2012

**EL DIRECTOR**

.....  
Ing. Mg. Vinicio Mejía

## **AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ENCAMINADOS A LA LIQUIDACIÓN LEGAL DE LA COOPERATIVA DE VIVIENDA TECHO PROPIO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad de la autora

Ambato, mayo 31 del 2012

**AUTORA**

.....  
María Eugenia Guerrero Aguilar  
C.I. # 180384065-9

## **APROBACIÓN DE LA COMISIÓN CALIFICADORA**

La Comisión Calificadora del presente trabajo conformado por los Señores Docentes, que son designados por el Consejo Directivo, revisó y aprobó el Informe Final del Trabajo de graduación Titulado: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ENCAMINADOS A LA LIQUIDACIÓN LEGAL DE LA COOPERATIVA DE VIVIENDA TECHO PROPIO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, presentado por la Señorita María Eugenia Guerrero Aguilar, de acuerdo al Art. 17 del Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal del Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

.

Ambato, mayo 31 del 2012

Para constancia firman

.....

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en líneas patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de esta tesis dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta de producción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Autor

.....  
María Eugenia Guerrero Aguilar

## ***DEDICATORIA***

La superación intelectual me ha dado fortaleza, dedico a mi Familia que con la fortaleza brindada, he alcanzado un nivel más en mi vida con respecto a mi perfil profesional y personal, a mi papi Walter Guerrero, a mi mami María de Lourdes Aguilar y a mi hermano Walter Efraín Guerrero, por haberme brindado la motivación constante para salir adelante y terminar con esta investigación.

*María Eugenia Guerrero Aguilar*

## ***AGRADECIMIENTO***

A Dios, a mis Padres, a mis hermanos Andrea y Juan Carlos, que me han permitido cumplir con mi propósito, a la Universidad que me brindo la oportunidad de superación, a los docentes por los conocimientos compartidos, a mi Tutor Ing. Vinicio Mejía, Ing. Franklin Tapia Gerente Cooperativa Techo Propio.

“Todo cuanto somos proviene de nuestros pensamientos, con nuestros pensamientos hacemos el mundo”

## ÍNDICE GENERAL

### A. PÁGINAS PRELIMINARES

Página de título o portada.....	i
Página de aprobación por el Tutor .....	ii
Página de autoría de la Tesis .....	iii
Página de aprobación del Tribunal de Grado .....	iv
Página derechos de autor.....	v
Página de dedicatoria .....	vi
Página de agradecimiento .....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de cuadros y gráficos.....	x
Resúmen.....	xiii

<b>B. TEXTO: Introducción .....</b>	<b>1</b>
-------------------------------------	----------

### CAPÍTULO I

#### 1. EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación .....	4
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1. Contextualización .....	4
1.2.2. Análisis crítico.....	9
1.2.3. Pronogsis .....	10
1.2.4. Unidades de observación .....	10
1.2.5. Formulación del problema.....	10
1.2.6. Preguntas directrices.....	11
1.2.7. Delimitación del problema .....	11
1.3. Justificación .....	12
1.4. Objetivos .....	14
1.4.1. Objetivo general .....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes Investigativos.....	15
2.2. Fundamentación Filosófica.....	16
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías Fundamentales.....	17
2.5. Hipótesis.....	65
2.6. Señalamiento de las Variables de Hipótesis.....	65

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque de la Investigación.....	66
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	66
3.3. Nivel o tipo de Investigación.....	69
3.4. Población y Muestra.....	70
3.5. Operacionalización de Variables.....	71
3.6. Plan de Recolección de Información.....	75
3.7. Plan de Procesamiento de la Información.....	77

## **CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Análisis de los Resultados.....	79
4.2. Interpretación de Datos.....	94
4.3. Verificación de Hipótesis.....	96

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	102
5.2. Recomendaciones.....	103

## **CAPÍTULO 6. PROPUESTA**

6.1. Datos Informativos.....	104
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	105
6.3. Justificación .....	105
6.4. Objetivos .....	106
6.5. Análisis de Factibilidad.....	107
6.6. Fundamentación .....	108
6.7. Metodología .....	110
6.8. Administración.....	111
6.9. Previsión de la Evaluación.....	118

## **B.MATERIALES DE REFERENCIA**

1. Materiales de Referencia.....	119
2.Anexos .....	123

## **ÍNDICE DE CUADROS**

Tabla #.1 Población.....	70
Tabla #.2 Variable Independiente .....	73
Tabla #.3 Variable Dependiente.....	74
Tabla #.4Pregunta 1 dirigida al Cliente Interno .....	80
Tabla #.5Pregunta 2dirigida al Cliente Interno .....	81
Tabla #.6Pregunta 3dirigida al Cliente Interno .....	82
Tabla #.7Pregunta 4dirigida al Cliente Interno .....	83
Tabla #.8Pregunta 5dirigida al Cliente Interno .....	83
Tabla #.9Pregunta 6dirigida al Cliente Interno .....	85
Tabla #.10 Pregunta 7dirigida al Cliente Interno .....	86
Tabla #.11 Pregunta 1dirigida al Cliente Externo.....	87
Tabla #.12 Pregunta 2dirigida al Cliente Externo .....	88

Tabla #.13 Pregunta 3 dirigida al Cliente Externo.....	89
Tabla #.14 Pregunta 4 dirigida al Cliente Externo.....	90
Tabla #.15 Pregunta 5 dirigida al Cliente Externo.....	91
Tabla #.16 Pregunta 6 dirigida al Cliente Externo.....	92
Tabla #.17 Pregunta 7 dirigida al Cliente Externo.....	93
Tabla #.18 Resumen de la encuesta aplicada a los clientes internos .....	94
Tabla #.19 Resumen de la encuesta aplicada a los clientes externos.....	95
Tabla #.20 Frecuencia Pregunta 1 dirigida al Cliente Interno .....	97
Tabla #.21 Frecuencia Pregunta 7 dirigida al Cliente Externo .....	97
Tabla #.22 Frecuencia Observada.....	98
Tabla #.23 Chi cuadrado .....	100
Tabla #.24 Chi cuadrado Calculado.....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #.1 Árbol de Problemas.....	8
Gráfico #.2 Categorización X .....	17
Gráfico #.3 Categorización Y .....	18
Gráfico #.4 Procesos de Apoyo.....	58
Gráfico # 5 Pregunta 1 dirigida al Cliente Interno.....	80
Gráfico # 6 Pregunta 2 dirigida al Cliente Interno.....	81
Gráfico #.7 Pregunta 3 dirigida al Cliente Interno.....	82
Gráfico #.8 Pregunta 4 dirigida al Cliente Interno.....	83
Gráfico #9 Pregunta 5 dirigida al Cliente Interno.....	84
Gráfico #.10 Pregunta 6 dirigida al Cliente Interno.....	85
Gráfico #.11 Pregunta 7 dirigida al Cliente Interno.....	86
Gráfico #.12 Pregunta 1 dirigida al Cliente Externo.....	87
Gráfico #.13 Pregunta 2 dirigida al Cliente Externo.....	88
Gráfico #.14 Pregunta 3 dirigida al Cliente Externo.....	89
Gráfico #.15 Pregunta 4 dirigida al Cliente Externo.....	90

Gráfico #.16 Pregunta 5 dirigida al Cliente Externo.....	91
Gráfico #.17 Pregunta 6 dirigida al Cliente Externo.....	92
Gráfico #.18 Pregunta 7 dirigida al Cliente Externo.....	93

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Autora:** María Eugenia Guerrero Aguilar

**Tutor:** Ing. Mg. Vinicio Mejía

Ambato, mayo 18 de 2011

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo contiene la alternativa de mejoramiento del control interno en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, teniendo como principal objetivo motivar al gerente de la cooperativa a mejorar su proceso administrativo y contable encaminado a la Liquidación Legal, para contribuir al progreso de la cooperativa, el nombre del proyecto es: Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato, se ha detectado como problema, el desconocimiento de alta gerencia en procesos administrativos y contables. La modalidad básica de la investigación corresponde a un proyecto factible apoyado en una investigación de campo, complementada con una investigación aplicada, bibliográfica, de acción y explicativa. La información recopilada para investigar el problema, se obtuvo de las personas vinculadas a la actividad de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, la misma que contribuirá al diseño de un manual, sobre todo para el Gerente de la cooperativa, ya que hasta la actualidad no maneja su procesos administrativos, esto ha dado lugar al Bajo incremento de afiliados, a la inestabilidad laboral y financiera y aún más el incumplimiento de responsabilidades por el cliente interno, con esta propuesta ideal ajustada a la realidad se identifica los procesos a seguir para reforzar los procesos contables y crear un clima organizacional de la empresa para los clientes internos, gerente, por tal motivo en dicho diseño refleja un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la

Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato. Para tal efecto se procede a trabajar con una hipótesis, logrando la concreción en el planteamiento las variables. El aporte principal del presente trabajo, constituye en coadyuvar a llevar adelante la liquidación legal, asumiendo la responsabilidad en el ámbito laboral con el manejo de procesos administrativos y contables, razón por la que debemos estar sólidamente preparados.

**Descriptores:** Control interno, proceso administrativo y contable, liquidación legal, inestabilidad laboral y financiera

## INTRODUCCIÓN

Un proceso contable es una estructura organizada que recoge la información de una organización como resultado de sus operaciones, para lo cual se apoya en herramientas como documentos, formularios, reportes, libros, entre otros, que a la administración activa le ayuda en la toma de decisiones financieras. Para que este proceso funcione eficientemente, es necesario que su configuración cumpla con los objetivos propuestos por la administración superior.

Este proceso o red de procedimientos contables, debe permitir, realizar, interpretar y registrar cualquier actividad importante de la organización. La contabilidad de inventarios es una parte muy importante del proceso contable.

En este contexto, es necesario que la Empresa de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato, tenga un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal, tanto financiera como normativa que uniforme los procedimientos de trabajo, para lograr mayor coordinación, maximizar el control y la eficiencia, para la consecución de los objetivos cooperativistas y de la caja.

El Manual de Procesos Administrativos es un elemento del Proceso Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una cooperativa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios, se requiere identificar y señalar quién?, cuando?, como?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos se integra, a cada uno de los procedimientos; en la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato, no tiene establecidos parámetros para llevar a cabo sus actividades contables de una manera eficaz, eficiente y efectiva, si existen pérdidas o ganancias.

Entre los beneficios de implementar el manual de procedimientos contables en la cooperativa está el incremento de la eficiencia, calidad, aumentando así la predisposición del personal para asumir responsabilidades y evitar discusiones innecesarias y equivocadas. El trabajo a desarrollarse busca lograr la satisfacción de las necesidades de la cooperativa de Vivienda Techo Propio que pueda contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación de la información financiera.

Esta investigación se encuentra subdividida en:

El trabajo que se pone a consideración, está estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo 1. El Problema, contiene: Tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, interrogantes (subproblemas), delimitación del objeto de investigación, justificación, objetivo general y específicos.

Capítulo 2. Marco Teórico contiene: antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables.

Capítulo 3. Metodología, contiene: modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, plan de recolección de información, plan de procesamiento de la información.

Capítulo 4. Análisis e Interpretación de Resultados contiene: análisis de resultados, interpretación de datos, verificación de hipótesis.

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo 6. Propuesta contiene: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, previsión de la evaluación; materiales de referencia, anexos.

Este trabajo se pone a consideración de autoridades, docentes, estudiantes que conforman la comunidad educativa de la Universidad Técnica de Ambato, así como de las personas involucradas en el ámbito de contabilidad y auditoría, realmente de quienes se encuentran laborando en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA**

Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

En el mundo, en los últimos años se vienen suscitando cambios arrolladores que han dado pie a grandes descubrimientos, avances tecnológicos y un gran flujo de información; el desarrollo comercial no se escapa de esta realidad como producto resultante de dichos cambios, siendo tomado por sorpresa en ocasiones por la gran velocidad que trae consigo los mismos y la difícil distinción de nuevas tendencias del desarrollo económico empresarial a largo plazo y los ciclos aplicables a corto plazo para el adecuado funcionamiento de las operaciones administrativas de cualquier organización. Las empresas con sistemas aislados de contabilidad generan barreras organizacionales y contable entre los departamentos, la carencia de la integración y las brechas, ocasionan mala comunicación y pérdida de oportunidades para obtener valor en los negocios.

La falta de un verdadero crecimiento de la empresa no se vio como una necesidad real sino hasta muy poco tiempo y por eso estos negocios no tienen seguridad sobre la extensión de los cambios mundiales que están ocurriendo; muchas empresas no saben cómo reaccionar ante la competencia globalizada, emprendiendo movimiento para sacar ventajas de la situación y realizando esfuerzos para expandir su mercado.

Todos estos sucesos obligan al sistema administrativo a repensar sus procesos y de ese modo tener una herramienta fundamental que utilice el cambio continuo para dirigir las operaciones administrativas de una organización, buscando alcanzar las ventajas competitivas; sin embargo las empresas que ganaran el máximo nivel, serán aquellas que puedan asimilar los procesos más recientes para ayudar a transformar antiguos paradigmas

En el Ecuador, los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal de las cooperativas de vivienda, han generado una crisis y cambios a raíz de los avances tecnológicos y descubrimientos obligando en muchas ocasiones a sufrir fuertes desequilibrios en sus procesos administrativos.

En la Provincia de Tungurahua, la aplicación de los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal de las cooperativas de vivienda de carácter privado, especialmente conformadas por grupos familiares no son muy comunes, por cuanto se desconoce de los beneficios que estas deben aportar dentro del proceso administrativo, convirtiéndose uno de los más grandes retos para los directivos por lo que necesitan de capital de trabajo y activos fijos para el desarrollo de su clima organizacional; con esta investigación se busca reorientar a que lleven procedimientos administrativos equitativos enfocados a un constante cambio, admitiendo descubrir las deficiencias o irregularidades, el mismo que a través de un seguimiento adecuado se podrá reconocer con facilidad y aplicar los correctivos necesarios para mejorar aún más la situación organizacional, y de ese modo lograr formar un sistema cooperativo competitivo acorde con la realidad administrativa y la globalización que se origina en la provincia de Tungurahua, con ello se podrá evaluar la información de los procesos administrativos y determinar la fidelidad y confiabilidad dentro de una cooperativa.

La Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato tiene necesidad de direccionar adecuadamente los procedimientos administrativos, esta cooperativa presenta un proceso administrativo contable que requiere de un mejoramiento que permita lograr de manera eficiente las expectativas administrativas y organizacionales fijadas por la misma, esta cooperativa se dedica a las ventas de las viviendas que es el objeto fundamental de la cooperativa no existe procesos claros para la gestión cooperativista de sus dirigentes y el desenvolvimiento operativo eficaz de la cooperativa, por tal motivo se hace las siguientes interrogantes: ¿Es eficiente el sistema empleado por la contabilidad de la cooperativa?; ¿El movimiento del efectivo es el más correcto?; ¿El sistema de crédito utilizado es el adecuado?; ¿Los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal son convenientes?.

Todo lo expuesto trae como consecuencia la necesidad de requerir de una reestructuración que permita dar respuestas sistemáticas a los cambios; para de ese modo lograr la optimización administrativa en la cooperativa de vivienda, fue así como surgió la necesidad de estudiar la aplicación de los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio, en vista de que anteriormente no se ha realizado este tipo de diagnósticos, se ha considerado conveniente diseñar e implementar para que no se impida el cumplimiento de los objetivos por parte de los accionistas.

En el diagnóstico realizado:

- No existe una reestructuración en el manual de procedimientos administrativos y contables encaminados a la actividad legal, por el desconocimiento y la falta de desempeño por parte del Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.
- Hay inconformidad en la actividad legal administrativa debido a la falta de organización en el personal.
- Existe escasa cooperación de los clientes internos en el desempeño de los objetivos planteados por el desconocimiento de las políticas cooperativistas.

Estos deficientes procesos administrativos afectan al desarrollo de la cooperativa objeto de estudio, podrían acarrear futuros problemas como: Bajo nivel de competencia, recorte de presupuesto para los recursos humanos y financieros, reliquidación en la interrelación con nuevos clientes externos, distribución de responsabilidades anacrónicas, escaso acatamiento de políticas cooperativistas.

En vista al precedente detectado es necesario la reestructuración de un

manual de procedimientos administrativos y contables no encaminados a la liquidación de la Cooperativa “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, manual que coadyuvará a la gestión administrativa y al adelanto organizacional, por cuanto en la emisión del informe final, se determinará conclusiones y recomendaciones que conducirán a una mejor distribución de actividades viabilizando el desarrollo de cada departamento para el logro de objetivos administrativos en beneficio de la cooperativa.

### Árbol de problemas

#### EFFECTOS

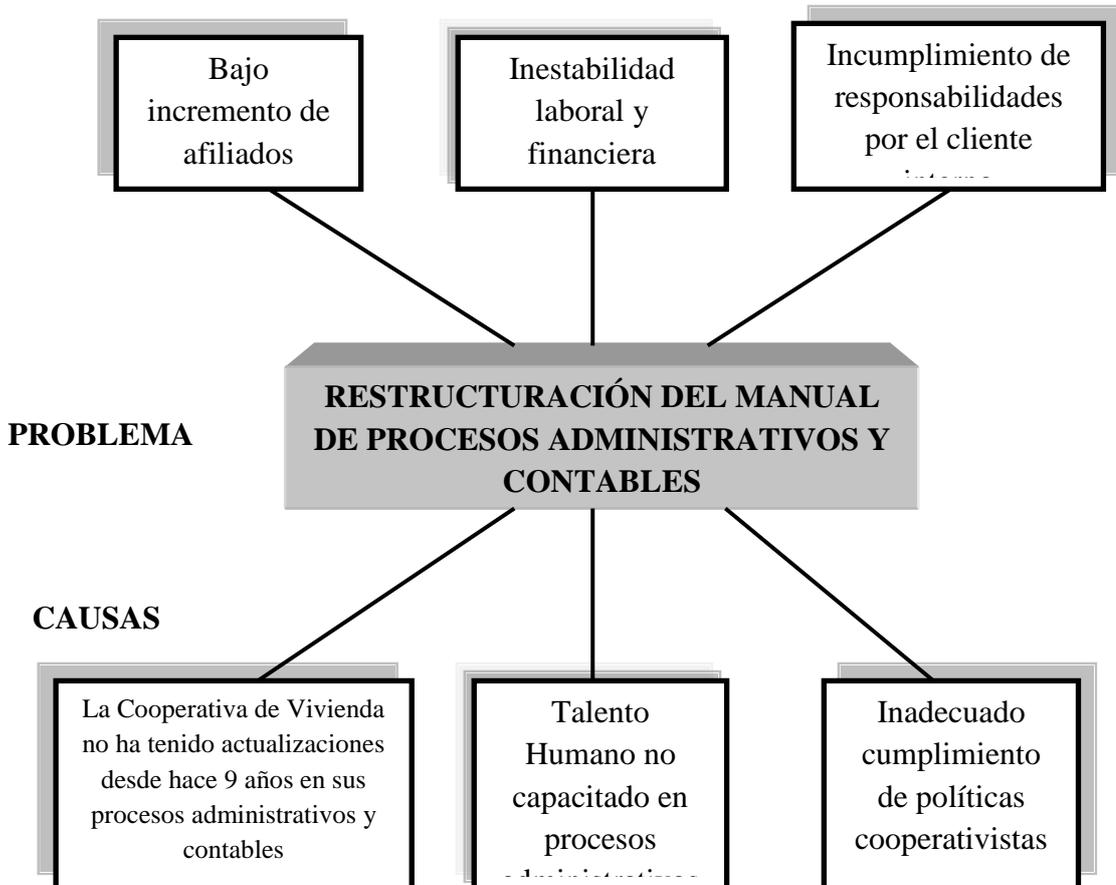


Gráfico N.1

### **1.2.2. Análisis crítico**

Una vez analizado el problema existente en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, se determina que es necesario la Reestructuración del manual de procesos administrativos y contables, este problema se ha desarrollado por el desconocimiento que tiene Alta Gerencia en Procesos Administrativos y Contables, y no haber actualizado desde hace nueve años los directivos, generando las principales causas, y según lo detectado en el análisis de la administración cooperativista, se puede determinar unas conclusiones y recomendaciones que conducirán a una mejor distribución de los procesos administrativos para el logro de objetivos administrativos en beneficio de todo el clima organizacional de la cooperativa, lo que tiene como efecto el bajo incremento de afiliados en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”.

El talento humano no capacitado en procesos administrativos, es una de las causas más que ocasiona el problema, por no poseer el personal un perfil competente para el desarrollo y la organización de procesos administrativos con su propia toma de decisiones en el ámbito designado por la alta gerencia, esto ha dado lugar a que se genere la inestabilidad laboral y financiera en la cooperativa.

El inadecuado cumplimiento de políticas cooperativistas es otra causa que genera la desorganización en los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, tratando de buscar culpables, esto da lugar al efecto del incumplimiento de responsabilidades por el cliente interno de la cooperativa de vivienda.

### **1.2.3. Prognosis**

- La Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, al no reestructurar el Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminado a la actividad legal de la cooperativa en mención; no podrá la alta gerencia organizarse con el cliente interno, y no se dará lugar a un proceso administrativo ordenado y enfocado a evaluar los procesos contables de una manera eficiente, eficaz y efectiva con un equipo de trabajo competente encaminado al cumplimiento de las responsabilidades, a la estabilidad laboral y al incremento de los afiliados.

### **1.2.4. Unidades de Observación**

Las unidades de observación del presente trabajo investigativo, serán las siguientes:

- Clientes Internos: Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Clientes Externos: socios al mes.

### **1.2.5. Formulación del problema**

¿Qué alternativa de solución es realizable para mejorar la liquidación legal de los procesos administrativos y contables de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato?

### 1.2.6. Preguntas directrices

- ¿En qué fundamentos básicos y teóricos se basan los procesos administrativos contables?
- ¿Cuál es la situación de la liquidación legal actual que efectúa la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato?
- ¿Qué impacto tendrá una reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la liquidación legal en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato?

### 1.2.7. Delimitación del problema

La delimitación del problema se sustenta en los siguientes lineamientos:

- **Objeto de Estudio:** Manual de Procesos Administrativos y Contables.
- **Campo de Acción:** Área Administrativa.
- **Aspecto:** Cooperativa de Vivienda.
- **Delimitación Espacial:** La presente investigación se ejecutará en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.
- **Delimitación Temporal:** Para el estudio, se ha considerado el tercer semestre del período 2011.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo de investigación para el Gerente y personal coadyuvará, a que la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, sea más competitiva y no se quede atrás con respecto a sus competidores, el administrador debe conocer que los procesos administrativos contables dentro de toda organización son el pilar fundamental que garantiza la estabilidad, eficacia, productividad y buen funcionamiento de la misma, por ello se debe brindar especial atención a éstos, por cuanto a medida que se evoluciona en las actividades económicas se dan cambios importantes en todos sus extractos y las organizaciones con metas futurísticas que se deben considerar en todos los avances tecnológicos e informativos que los mantengan a la par con los sistemas competitivos de globalización, la aplicación de un Manual de Procesos Administrativos encaminados a la Liquidación, permitirá determinar el alcance de los procedimientos administrativos y contables.

La reestructuración de los procesos administrativos contables optimizará tiempos, disminuyendo papeleo, y definiendo funciones para que la cooperativa de vivienda cumpla con los estándares de calidad requerida cumpliendo sus labores con eficacia y eficiencia, y obteniendo resultados más confiables, con esta información se puede evitar sanciones de ley que serían causadas por el desconocimiento de la normatividad correspondiente por alta gerencia.

➤ Después de identificar las respectivas causas y efectos que ocasionan el problema de investigación, será de gran importancia aplicar una reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo

Propio, porque se logrará el cumplimiento de objetivos y metas de la alta gerencia, esta restructuración servirá para el desarrollo de las operaciones administrativas; con una visión cooperativista para los asociados.

- El estudio es novedoso, debido a que la Aplicación de una restructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio, tendrá como finalidad coadyuvar al incremento de afiliados logrando con esto, a que no se dé lugar a la inestabilidad laboral y financiera, de tal manera que se pueda plasmar las metas y objetivos planteados por la cooperativa.

La aplicación de la presente investigación será de gran utilidad para la Cooperativa de Vivienda "Techo Propio" de la ciudad de Ambato, ya que identificará los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación, aportando al control interno de sus recursos y al manejo de los mismos para lograr un mejor funcionamiento, mayor eficiencia que le permita mantenerse en un servicio cooperativo competitivo en el área de procesos administrativos

La investigación es factible para todo el clima organizacional que conforma la Cooperativa de Vivienda "Techo Propio" de la ciudad de Ambato, ya que la eficiencia de los procesos administrativos y contables determinará la liquidación de la cooperativa permitiendo alcanzar los objetivos planteados por la Alta Gerencia de la cooperativa, en lo social se diría que mientras la organización cooperativista se mantenga de forma eficiente, competitiva y progresiva se garantiza un nivel social adecuado ya que se mantendrían fuentes de empleo y estabilidad laboral que beneficiaran notablemente la forma de vida de la comunidad.

- La presente investigación es factible porque se cuenta con los recursos necesarios (técnicos, materiales, talento humano) para su respectiva restructuración, y sobre todo porque se cuenta con el apoyo del Gerente y

de los clientes internos, para ejecutar la reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato,

Por último a nivel personal esta investigación, ayuda alcanzar la meta mayor de obtener el Título Universitario de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, que me servirá toda la vida como herramienta fundamental para desarrollarme en el mundo empresarial, brindándome muchas opciones de progreso a nivel personal y social; así como también ofreciendo la oportunidad de aportar beneficios a la colectividad.

## **1.4 .OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Reestructurar el manual de procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los fundamentos básicos y teóricos en los que se basan los procesos administrativos contables.
- Diagnosticar la situación actual sobre la liquidación legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.
- Reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Después de haber indagado algunos trabajos sobre el tema señalado en esta investigación: “Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, se ha evidenciado de que no existen trabajos similares al que se pone en consideración; en consecuencia, esta investigación es significativa por cuanto la cooperativa necesita mejorar sus procesos administrativos y contables, para el desarrollo del clima organizacional en relación a su liquidación y fidelización cooperativista con sus asociados.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La investigación utilizará el Paradigma Crítico Propositivo, ya que como lo fundamenta HERRERA, L Y OTROS (2002, pág.12): “Crítico porque los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo, en cuanto a la investigación no se deteñan en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad”. En efecto, al ser un problema de representación administrativo enmarca la crítica tanto de sus clientes internos como externos, se evidencia en las causas que aquejan a la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, por la inexistencia de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables encaminados a la liquidación de la cooperativa en mención; que conlleva al bajo incremento de afiliados. Igualmente, el considerar el Paradigma Crítico Propositivo dentro de esta investigación, permitirá involucrarse en forma directa con la alta gerencia por poseer el desconocimiento en los procesos administrativos y contables para la gestión cooperativista.

## **2.3. Fundamentación Legal**

La Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, con RUC 1803434362001, obligada a llevar contabilidad, cuya razón social es: servicios comunitarios, proyectos integrados, unidad educativa, dos guarderías infantiles, centro comunitario de servicios y cultura,

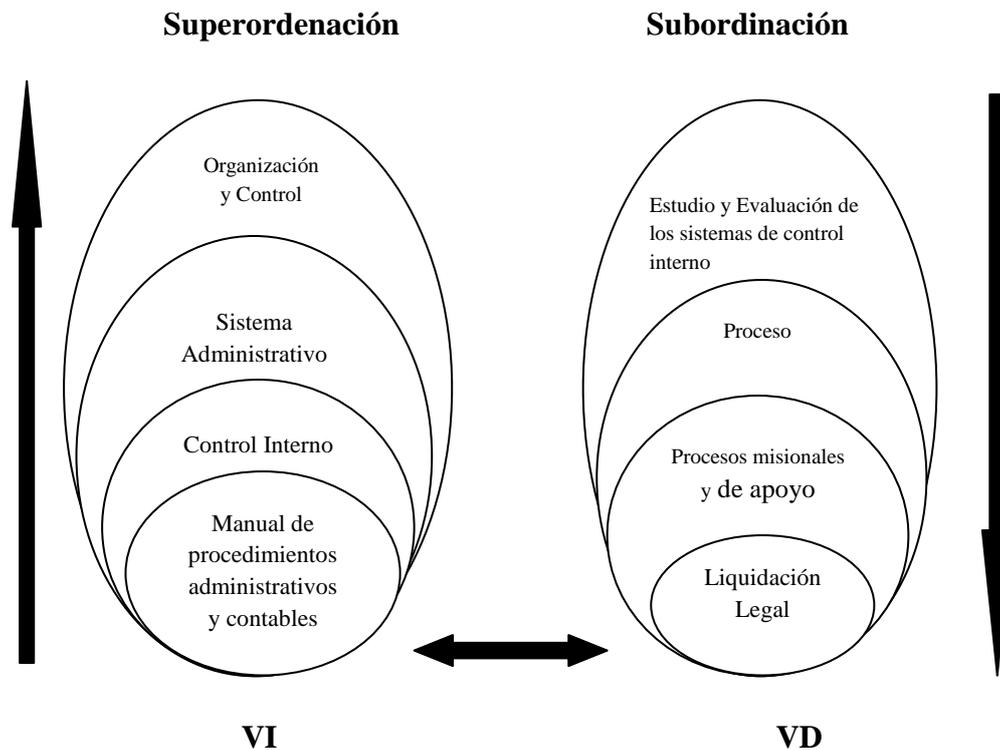
acondicionamiento de áreas deportivas, centro de salud, sitio de culto, mercado, viviendas, está obligada a:

- Declaración del impuesto a la Renta.
- Declaración de retenciones en la fuente.
- Declaración mensual del IVA.
- Impuesto a la propiedad de vivienda.

También se encuentra sujeta a disposiciones legales relacionadas con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato como son:

- Código de Comercio.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo.
- Impuestos Municipales.

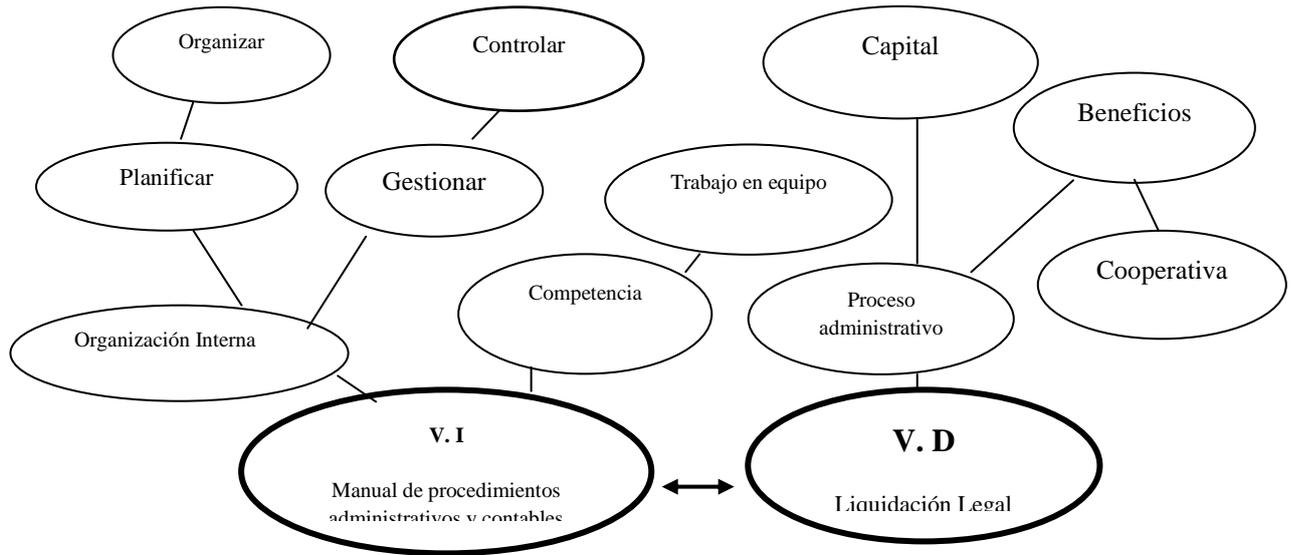
## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



*Gráfico N.2*

*Elaborado por: María Eugenia Guerrero Aguilar*

### 2.4.2. Subordinación Conceptual inicial



*Gráfico N.3*

## CATEGORIA X: VARIABLE INDEPENDIENTE

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES

#### ➤ Manual

#### Introducción

Es un documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente. Con el propósito de

ampliar y dar claridad a la definición, se cita algunos conceptos de diferentes autores.

### **Definición**

DUHAT KIZATUS Miguel A. (2010- en [www.google.com](http://www.google.com)). Lo define como: " Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo".

CONTINOLO G en (2010- en [www.google.com](http://www.google.com)). Lo conceptualiza como: " Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

- a. *Proceso*: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.
- b. *Procedimiento*: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principio

### **Importancia**

Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

Según, GUERRERO PRADO Belisario J. (2009.Pág.312) “El manual del Progreso Administrativo”, edit. Sancho S.A., Argentina. “La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso, por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización”.

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de la cooperativa de vivienda. Para alcanzar este objetivo. Es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como manual, que debe ser aprobado por la autoridad legal, para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

Por manual se entiende como una colección sistemática de los procesos que indica al personal de la empresa las actividades a cumplir y la forma como deben ser ejecutadas, en nuestros días, es un requisito de suma importancia que las cooperativas de gran tamaño posean varios manuales de procesos, la verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

Sin embargo existen diferentes tipos de manuales como: Manual de bienvenida, Manual de políticas, Manual de descripción de puestos, Manual de normas y procedimientos, Manual de Calidad y entre otros.

### **Características del Manual**

Según, GALARZA MURILLO Franchis (2008.Pág. 156). “Los Manuales en las Empresas”, edit. Carranco S.A., Barcelona-Madrid. “Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador, deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización. Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación”.

El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento, cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los empleados relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación, las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión, los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles reestructuraciones o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización

### **Aplicación de los manuales**

Según, BAROJA JHONNY (2007.Pág.98). “La existencia del manual de procesos”, edit. Pino S.A., Buenos Aires. “En la aplicación de manuales, la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Identificamos las siguientes funciones básicas del manual de procesos:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos”.

Como se puede ver, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión cooperativista

## ➤ **Procesos**

### **Introducción**

Las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de las empresas han tomado conciencia de esto y se plantean cómo mejorarlos y evitar

algunos males habituales como: bajo rendimiento, poco enfoque al cliente, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, y entre otros.

### **Definición**

Según, VALVERDE Jean Paul (2007.Pág. 356) “Los procesos”, edit, Armiño S.A., Buenos Aires. “Son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras, son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse”.

Según, MELINKOFF, R. (2007. Pág. 28), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

Se considera proceso como una organización que ejecuta sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevarán a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales.

### **Importancia**

Según, GUERRERO BARRA Regino U. (2008.Pág. 169). “Los procesos”, edit. Mateo, buenos Aires. “Los procesos tienen que tener un Responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados con indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos”.

Es recomendable planificar y realizar periódicamente (Aproximadamente 3 años) una reingeniería de los procesos de gestión para alcanzar mejoras espectaculares en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta.

## ➤ **Procedimientos Administrativos**

### **Introducción**

Según, JARRÍN Lorenzo A. (2009.Pág.378) “Procedimiento Administrativo”, edit. ROCA S.A., Chile. “La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro”.

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

### **Definición**

Según, SANCHO FUELLAR Roger (2008.Pág.275) “La administración y el Proceso”, edit. Marcus, Buenos Aires, “Los procedimientos administrativos comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones”

Dentro de una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales esta la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

En los procedimientos administrativos las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados

por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Según, COELLAR VALVERDE Timón (2008.Pág. 412) “El Procedimiento Administrativo en la Empresa”, edit. Luxión, Zaragoza-España. “El procedimiento administrativo se lleva en toda organización, bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones”.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados, todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

MUNICH G. Y MARTÍNEZ G. (2007.Pág.99). Consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas".

Desde otra perspectiva TERRY & FRANKLIN (2006. Pág. 32) definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar"

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptuar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la

realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

### **Importancia**

Según, LUZURIAGA Omar Y. (2009.Pág. 452) “El procedimiento administrativo”, edit. Lobos S.A., Barcelona-España, “El procedimiento administrativo es necesario para lograr metas u objetivos concretos obtenidos, es necesario planear para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir carácter de durabilidad en el tiempo”.

Es importante el proceso administrativo en la empresa, porque en primer lugar, la estructura tiene que reflejar objetivos y planes, porque de ellos se derivan actividades, en segundo lugar, debe reflejar la autoridad de que dispone la administración de una empresa; la autoridad en una organización es el derecho socialmente determinado para ejercer juicio; como tal está sujeto a cambio. En tercer lugar, la estructura de la organización, al igual que cualquier plan debe reflejar su ambiente. En cuarto lugar, puesto que la organización se integra de persona, los agrupamientos de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional deben considerar las limitaciones y las costumbres de las personas.

Según, HURTADO LLANO Enrique B. (2007, Pág. 189). “El procedimiento de organización”, edit. Juri, Argentina consiste en los siguiente seis pasos:

- Establecer los objetivos de la empresa.
- Formular objetivos, políticas y planes de apoyo.
- Identificar y clasificar las actividades necesarias para lograrlos.
- Agrupar esta actividad de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y la mejor forma de usarlos, según las circunstancias.

- Delegar en el jefe cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.
- Vincular los grupos en forma horizontal y vertical, mediante relaciones de autoridad y flujos de información.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos pueden:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promover la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

En la organización, la planificación es el procedimiento de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas, sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente, quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan, sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil, el reconocimiento de la influencia de la planeación ayuda en mucho a aclarar los intentos de algunos estudiosos de la administración para distinguir entre formular la política (fijar las guías para pensar en la toma de decisiones) y la administración, o entre el director y el administrador o el supervisor.

El siguiente esquema nos muestra más claramente esta división.

a)**Beneficios:** Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es fundamental, ya que esta:

1. Permite que la empresa este orientada al futuro.
2. Facilita la coordinación de decisiones.
3. Resalta los objetivos organizacionales.
3. Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
4. Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
5. Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
6. La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
7. Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
8. Facilita el control para permitir medir la eficiencia de la empresa.
9. Propicia el desarrollo de la empresa.
10. Reduce al máximo los riesgos.
11. Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.
12. Todos los esfuerzos se dirigen hacia los resultados deseados y se logra una secuencia de esfuerzos efectivos.
13. Se reduce al mínimo el trabajo no productivo.
14. Se coordinan las actividades hacia el objetivo predeterminado.
16. Los gastos totales se reducen al mínimo.
15. Ayuda a realizar futuras posibilidades entre cursos alternativos.
16. Guía el pensamiento administrativo.
17. Ayuda a contestar la pregunta: “QUE HACER SI...”
18. Se elimina el trabajo a base de supuestos.

Los Beneficios obtenidos a través de la planeación según SÁNCHEZ GUZMÁN Federico (2008.Pág.356). “Beneficios con el Proceso Administrativo”, edit. Manilla, Chile-Buenos Aires, son los siguientes:

- a) Un mejor orden y control, así como una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades.-Con ella se reduce la actividad dispersa, la duplicidad de esfuerzos y los movimientos inútiles.

- b) Se consigue realizar los objetivos en forma íntegra, eficaz y oportuna.
- c) Se tendrá una buena coordinación interna, la cual nos llevará al mejor aprovechamiento de todos los recursos de la empresa y por lo tanto al más alto nivel de utilidades (mediante la reducción de los costos).
- d) Se eliminan en lo posible las decisiones arbitrarias, las basadas en el sentimiento o en la improvisación.
- e) Se reduce al mínimo el tiempo “total” empleado en las actividades de la empresa. Esto es de suponerse si estamos partiendo de la base de que solo se realiza el trabajo necesario y bajo el debido control.
- f) Da una visión panorámica de toda la organización, en forma clara y completa, permitiendo captar las relaciones importantes, comprender mejor las actividades y fundamentar correctamente las acciones.

Un administrador, a causa de su delegación de autoridad o posición en la organización, puede mejorar la planeación establecida o hacerla básica y aplicable a una mayor proporción de la empresa que la planeación de otro, sin embargo, todos los administradores desde, los directores hasta los jefes o supervisores, deben planear lo que les corresponde.

### **Diferencia entre Proceso y Procedimiento**

Según, PAEZ VALDIVIEZO Félix (2008. Pág. 264). “Los procedimientos”, edit. Monte S.A., Zaragoza-Barcelona. Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea; los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos, los procedimientos existen, son estáticos; los procesos se comportan, son dinámicos; los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea; los procesos están impulsados por la consecución de un resultado; los procedimientos se implementan; los procesos se operan y gestionan, los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas; los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas”.

Entonces se deduce que los procedimientos recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos; los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes, para este estudio se forma didáctica los términos "proceso y procedimiento" en forma análoga y de allí se origina la descripción del Manual de Procesos Administrativos y Contables.

## ➤ **Contables**

### **Introducción**

En cualquier parte del mundo y momento en la historia, los hombres y la sociedad en general, han tenido y tienen la necesidad de conocer con que recursos cuentan y como controlar a los mismos, de tal forma que consigan aumentar sus posibilidades de acumulación, o al menos, no caer en una situación deficitaria.

El origen psicológico de la contabilidad es de muy sencillo planteamiento. El hombre, como homo faber es un agente productor y constante transformador de la naturaleza, necesita cambiar, este cambio, en un principio elemental y espontáneo se va haciendo cada vez más complejo, rebasando su capacidad memorística y obligándole a tomar nota o registro de su actividad, a la contabilidad rudimentaria, del más precario carácter, sucede una contabilidad también toscamente empírica, pero más compleja, a fin de decidir que líneas de actuación son más convenientes para lograr el objetivo anterior, los hombres deben de tener conocimiento del entorno económico en el que se hallan inmersos, de las expectativas que puede

presentar el futuro y de lo que sucedió ayer, puesto que se aprende de las experiencias pasadas.

### **Definición**

Según, BARRERO CRUZ Richard (2009.Pág.254) “ “Procesos Contables”, edit. Timón S.A., Chile. “El proceso contable de Empresas es el conjunto de conocimientos que fundamentan las funciones, la elaboración, comunicación, auditoría y análisis e interpretación de la información relevante acerca de la situación y evolución de la realidad económica de la empresa, expresada en su mayor parte en unidades monetarias, con el fin de que tanto las terceras personas interesadas como los directivos de la empresa puedan adoptar decisiones”.

La Contabilidad de empresas puede situarse en dos ámbitos de conocimiento diferentes. Uno de ellos es la Contabilidad de Empresas como rama de la Contabilidad y otro es el ámbito de las disciplinas de variada naturaleza que se ocupan de la información de la empresa para la gestión de los procesos contables.

El uso de los Sistemas Contables resulta una herramienta de gran importancia para el ejercicio de la profesión de los especialistas de la carrera Contabilidad y Finanzas, si se entiende que facilita y contribuye a la eficacia de los procesos de la empresa, el hecho de no dominar las particularidades de su uso, limita las competencias del profesional.

### **Importancia**

Para muchas personas el proceso contable no es visto más que una obligación legal, algo que debe llevarse porque no hay más remedio, ignorando lo importante y lo útil que puede llegar a ser.

Según. MAYURCI PARDO Vinicio (2008.Pág.104)“El sistema ó proceso contable”, edit. Marcus S.A. Argentina. “Quizás es el elemento más importante en

toda empresa o negocio, por cuanto permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, su evolución, sus tendencias y lo que se puede esperar de ella, no sólo permite conocer el pasado y el presente de una empresa, sino el futuro, lo que viene a ser lo más interesante”.

El proceso contable permite tener un conocimiento y control absoluto de la empresa, nos permite tomar decisiones con precisión, y conocer de antemano lo que puede suceder, todo está plasmado en la contabilidad, es mucho más que unos libros y estados financieros que se tienen para presentárselos a las diferentes autoridades administrativas que lo pueden solicitar, para el pequeño empresario, el proceso contable no es más que un gasto que tratan de evitar por todos los medios, hasta pretenden llevarla ellos mismos, pero ignoran la herramienta que les permitirá administrar correctamente su efectivo, sus inventarios, sus cuentas por cobrar y por pagar, sus pasivos, sus costos y gastos y hasta sus ingresos, debe tener el conocimiento global la empresa, y de cómo funciona, permite el empresario tomar mejores decisiones, anticiparse a situaciones difíciles, o poder prever grandes oportunidades que de otra manera no puede avizorar, y por consiguiente no podrá aprovechar.

El proceso contable, es sin duda la mejor herramienta que se puede tener para conocer a fondo su empresa; no darle importancia es simplemente tirar a la basura posibilidades de mejoramiento o hasta la posibilidad de detectar falencias que luego resulta demasiado tarde detectarlas, no olvidar que en toda empresa grande o pequeña, de cualquier tipo se encuentran tres factores necesarios para que pueda realizar su actividad; ellos son: personas, capital y trabajo, el factor personas esta representado en los propietarios, administradores y todos los empleados que laboran en la empresa, el capital esta constituido por los aportes que hacen los propietarios de la empresa y puede estar representado en dinero en efectivo, mercancías, maquinaria, muebles y otros bienes, el trabajo es la actividad que realizan las personas para lograr el objetivo de la empresa, el cual puede ser la producción de bienes, de compra-venta de mercancías o de a prestación de un servicio.

## **CONTROL INTERNO**

### **Introducción**

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

### **Definición**

Según, ARIAS Rengel(2008. Pág. 378). “El control interno”, edit. DUNKEN, Argentina. “El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

Según, AGUIRRE Barros Michel (2008.Pág. 180) “Control interno a la empresa”, edit. Paidós, Argentina. “La palabra controlar tiene varios significados y, más aún,

varios sentidos: a) verificar, b) regular, c) comparar con una norma, d) ejercer autoridad sobre alguien o algo, e) limitar o restringir, todos son significativos para la teoría y la práctica; verificar implica algún medio de medición y alguna norma que pueda servir como marco de referencia en el proceso de control”

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados, es importante definir lo que se entiende por control interno que puede ser muy general y utilizarse como punto central para el sistema administrativo.

Algunas definiciones de control interno son las siguientes:

BAHAMON de Espejo, Hernando (2008.Pág.106) “Es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran de que las actividades efectivas están de acuerdo con las que se han planeado.”

KOONTZ & O`DONNELL (2007). “Es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.”

LETURIA PODESTÁ Carlos (2007. Pág. 87).“Es la función administrativa que mantiene la actividad organizacional dentro de límites tolerables, al compararlos con las expectativas.”

El control interno es, en consecuencia, una función que se inserta dentro del proceso administrativo, y presenta características perfectamente diferenciadas según el nivel de decisión en el que opere, la función administrativa de control consiste en hacer la comparación entre los sucesos y los objetivos, y efectuar las correlaciones necesarias cuando haya discrepancia al respecto, en general, el control, es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada

uno de ellos debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia, en un sentido específico, la dirección superior tiene la responsabilidad formal del desarrollo de un sistema de control, destinado a perfeccionar el desempeño y, por tanto, el grado en el que se ejecutan las operaciones. Moore, F. (management, Organizaban And Practice, Harper, &Row, N.Y. Pág.122), describe la función de control interno en forma enfática: “Existe mucha diferencia entre asignar trabajos y realizarlos. Obtenga informes de lo que se está haciendo y haga algo si no concuerda lo previsto con lo real.”

El control interno representa la parte de vigilancia de la función de un administrador, puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos, ayuda a asegurar información financiera confiable, y afirmar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias, en suma apoya a la entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino

### **Importancia**

Según, VALLE HERRERA Lenin (2008. Pág. 412). “El Control Interno”. Edit. Del Monte S.R.L., Argentina. “El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que asiera el auditor y se pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales”.

El “Control Interno Gerencial” o simplemente el “Control Interno“, es una expresión utilizada con el objeto de describir todas las medidas adoptadas por los accionistas y directores de empresas para dirigir y controlar las operaciones de sus

empresas, normalmente para una empresa específica se refiere a su “Sistema de Control Interno”, las técnicas específicas para ejercer un control sobre las operaciones y recursos varía de una empresa o entidad a otra según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones de la entidad.

Sin embargo, los siguientes pasos básicos deben ser parte de un Sistema de Control interno Gerencial eficaz:

1. Establecer normas, metas u objetivos (criterios).
2. Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación).
3. Tomar acciones correctivas.

### **Elementos del Control Interno**

Según, RAMÍREZ CABALLO Francis (2009.Pág.278) “Control Interno”, edit., Lizano S...A., Buenos Aires” Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes “elementos:

***Ambiente de control:*** Este dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa y los Clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.

***Evaluación de riesgos:*** Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.

***Procedimientos de control:*** Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

**Supervisión:** Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditoría Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.

**Sistemas de información y comunicación:** Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración”.

En vista del análisis realizado a este autor se considera que el sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa, el sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo, la efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están: controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa y otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

### **Tipos de Control Interno**

Según, NAVARRETE AGUILAR Manuel (2008.Pág.119) “Sistema Contable”, edit. Paz S.A., México. “Los tipos de Control Interno se clasifican en

Administrativos y contables:

- a) **Control Administrativo:** Este tipo de control se le conoce como cooperativo y está relacionado con la eficiencia en las operaciones conjuntamente con las políticas de la dirección; este tipo de control contempla las diferentes acciones de los empleados que influyen en la eficiencia operativa y que llevan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Este control se clasifica en:

- b) **Control Operativo:** Está relacionado con las actividades que realiza el personal para poder alcanzar eficiencia, eficacia y economía, es decir alcanzar objetivos maximizando la utilización de recursos y al menor costo.

Es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales de control. Sus beneficios incluyen:

- Ayudar a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales
- Integrar e involucrar al personal con los objetivos de control
- Ayudar al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo
- Contribuir a evitar el fraude
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos

- c) **Control estratégico:** Esta relacionado con la formulación de estrategias que aporten para poder conseguir los objetivos organizacionales.

d) **Control Contable:** Este tipo de control logra establecer si los estados financieros de una entidad reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en todo el proceso contable se observó y cumplió las normas prescritas por las autoridades competentes y los Principios de Contabilidad generalmente aceptados”.

Al analizar se considera algunos beneficios como: Ayuda a evitar desperdicios, reduce costos, propicia orden y disciplina, simplifica trámites, puede generar ahorros, contribuye a evitar fraudes y ayuda a generar una buena imagen, los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario, y si se habla de los controles se puede decir que facilitan la rendición de cuentas mediante la evidencia, en forma de reportes y su aplicación asegura una comparación entre lo planeado y lo realizado.

El momento de implementar el sistema de control interno, debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

## **SISTEMA ADMINISTRATIVO**

### **Introducción**

El sistema administrativo de una organización comprende sus prácticas de planeación, organización, dirección y control; es el patrón global formado por las

diversas prácticas gerenciales, cada una de ellas se relaciona con el sistema administrativo general en forma muy parecida a como los instrumentos de una orquesta contribuyen a crear la melodía total.

El sistema administrativo está relacionado fundamentalmente con la toma de decisiones para planear y controlar el esfuerzo de la organización, los administradores realizan un trabajo mental en el marco de fuerzas internas y externas que afectan su comportamiento.

El manejo de sistemas de información es tan importante para los planes de la empresa, que en ocasiones, se contratan gerentes con la única responsabilidad de administrar estos sistemas, comprar la tecnología adecuada es la parte fácil, el reto es adecuar la tecnología a las necesidades de la organización, alcanzar un alto grado de adecuación es un aspecto principal para la bienaventuranza de la compañía, cualquier decisión para invertir en algo de la empresa significa más que un compromiso de tiempo, esfuerzo y recursos financieros, la decisión también define el futuro de la empresa dado que al concentrar los esfuerzos en una aplicación se limita la atención que pueda darse a otros proyectos.

Las aplicaciones seleccionadas deben ser aquellas que brinden los mayores beneficios para la compañía.

El grupo de análisis es un equipo de trabajo conjunto formado por trabajadores sindicalizados y de confianza que aportan sus conocimientos y experiencia para dar alternativas y propuestas que ayuden a alcanzar las metas y objetivos del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad.

La investigación de operaciones es el uso de métodos científicos que sirven para solucionar problemas que pueden ser aplicables a cualquier tipo de organización, actualmente los cambios del medio ambiente amenazan la supervivencia de las organizaciones, por ésta razón, cada vez se hace más prioritaria la búsqueda de la eficiencia y la calidad en el servicio y en los procesos dentro de las empresas, sea

cual sea el sector productivo al que pertenezcan o la clase de servicios que proporcionen.

Hoy en día las organizaciones que cuentan con una visión de los objetivos que quieren alcanzar y realizan una planeación en base a esos objetivos, cuentan con una estructura más sólida para desenvolverse en su entorno y tendrán mayores posibilidades de crecimiento que aquellas que no lo tienen, tomando en cuenta este aspecto, las organizaciones deben comenzar por mejorar cada uno de sus procesos internos, para lo cual se apoyan de los conceptos de gestión de la calidad, erróneamente se cree que los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) solamente sirven para controlar un sistema por medio de procesos; pero su alcance es mucho mayor: ser una poderosa herramienta para producir y ofrecer productos y servicios de calidad.

### **Definiciones**

A continuación se dan algunas definiciones sobre lo que es un sistema de información administrativa.

Según, LETURIA PODESTÁ (2007.Pág. 540). "El sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información"

Según, FLORES SORIA JAIME (2007-Pág.2340) "Los canales de flujo de transformación que retroalimentan datos de operaciones para análisis, decisiones administrativas y aplicaciones, para poder ejercer control, con el fin de que la organización alcance sus objetivos"

Un sistema administrativo totalmente automatizado recibe, procesa y almacena los datos; transfiere la información conforma la necesita; produce informes y copias

según sea el requerimiento, de acuerdo con las anteriores definiciones, el S.A es el proceso de transformar los datos en información de calidad, que permite a los administradores tomar decisiones, resolver problemas y cumplir con sus funciones/operaciones en forma eficiente y eficaz. Los sistemas administrativos como la red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización, esto quiere decir que un conjunto de procedimientos relacionados y dentro de determinadas condiciones, constituyen un sistema, así, el sistema de control de producción, por ejemplo, consiste en un conjunto de procedimientos de pedidos de materiales, procedimientos de despacho o ruteo, procedimientos de control, etcétera.

En toda definición de sistema aparece siempre ese factor como común denominador que transforma la individualidad de cada componente de tal modo que ya no tiene sentido sino dentro de un conjunto, los profundos cambios experimentados en los últimos años en el ambiente socio/político/económico en que se desarrolla la empresa moderna, unido esto a los avances de la tecnología, obligan a encarar urgentemente la necesidad de su remodelación y adecuación al concepto de sistema, es indudable que en la gestión empresarial sobreviven aquéllos que utilizan los mejores procedimientos y emplean los mejores medios para alcanzar sus objetivos.

### **Importancia**

Según, OCHOA BASANTES Bernardo (2009. Pág. 451) “El sistema administrativo empresarial”, edit., Armiño S.A. Buenos Aires. “Un Sistema Administrativo es el que controla el ciclo de todas las operaciones de compra-venta de la empresa en forma segura, confiable y de acuerdo con la legislación vigente, la integración de sus módulos (clientes, facturación, vendedores, cuentas por comprar, proveedores, cuentas por pagar y estadísticas.)”

El sistema administrativo de una organización es importante porque comprende sus prácticas de planeación, organización, dirección y control; según, RAMÍREZ

PASTELO Fermín G. (2007.Pág.140) “El Sistema Administrativo”, edit., Parteo, México. “es el patrón global formado por las diversas prácticas gerenciales, cada una de ellas se relaciona con el sistema administrativo general en forma muy parecida a como los instrumentos de una orquesta contribuyen a crear la melodía total, para entender el sistema administrativo de una organización, hemos de centrarnos no en un proceso gerencial en particular, si no en un panorama de todos ellos, este panorama prescinde de muchos detalles y reconoce solo las características de cada función gerencial que parecen conferirle al sistema global su patrón distintivo”.

La importancia que está adquiriendo el sistema administrativo en los últimos tiempos, es la causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el sistema de control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, y entre otras. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

### **Características del Sistema Administrativo**

Según, MORALES BRITO Pascual (208.Pág. 142) “Sistemas”, edit. Erad. S.A., Chile. “El campo de la teoría general de los sistemas nos puede proporcionar algunas ideas sobre las características de los sistemas administrativos, entendemos por sistema cualquier conjunto de partes interrelacionadas que cumplen una misión específica, así por ejemplo: una empresa, una silla, un procedimiento financiero, una plancha, todos ellos son sistemas”.

Cuando utilizamos modelos para analizar los sistemas administrativos es muy importante conocer que tanto se ajustan las características de un modelo a las del

sistema que estamos estudiando, las técnicas de utilizar modelos sencillos para aproximar sistemas complejos no son malas, siempre y cuando no olvidemos los supuestos y limitaciones.

## **ORGANIZACIÓN Y CONTROL**

### **Introducción**

La organización y control han sido definidos bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia, desde la perspectiva limitada, la organización y el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y la organización y control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.

Bajo la perspectiva amplia, la organización y control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos, este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

Todo esto lleva a pensar que la organización y control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un

proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

### **Definición**

“La organización empresarial consta de un conjunto de componentes que colaboran a la consecución de una eficacia y garantía de la empresa. Es por ello que el control interno forma parte del sistema organizativo. El control se desarrolla a través de la organización y de los procedimientos que giran alrededor de la misma.”, (AMADOR, 2008)

La organización y control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

### **Estructura Organizativa**

Según, AMADOR Alfonso (2008) “Control Interno”, México. “Con una estructura organizativa, la organización de una empresa adquiere la forma y figura la cual permitirá alcanzar sus objetivos; el cumplimiento de los planes de desarrollo y su correspondiente control”

Esta estructura organizativa es la constitución de un esquema formal en el que se tiene en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro de equipo humano, considerando todos los factores materiales necesarios, para el alcance de los objetivos, es decir las tareas en que se divide el trabajo, y su coordinación” (AMADOR, 2008)

AMADOR Alfonso (2008). Los componentes que entran a formar parte dentro de la estructura son:

- Alta Dirección; la estructura organizativa la crea la Dirección. Estas son las personas que decidirán y ejecutarán.
- Departamentos: Son las divisiones operativas en que se estructura el negocio, aquí se agrupa a un equipo de personas cuya actividad es homogénea y generalmente, liderada por un directivo que es quien está a cargo de cada departamento
- Funciones: Son los procesos que se realizan en la actividad empresarial para que la organización alcance sus objetivos.
- Interrelaciones: Son las condiciones existentes en las organizaciones, estas subordinaciones pueden ser jerárquicas (jefe –subordinado), hasta funcionales (entre distintos puestos de trabajo que o dependen uno del otro) o incluso de asistencia o colaboración (entre profesional externo o empresa)” (AMADOR 2008)

La estructura organizativa de una empresa es como el esqueleto de la misma, como el substrato que hace posible que la empresa funcione, toda empresa pretende conseguir unos objetivos y para ello debe equiparse de una estructura, que le permita un mejor funcionamiento, al tiempo que consiga coordina e integrar una serie de tareas entre los miembros de la organización.

### **Diseño de la Organización**

Todo sistema debe tener definido claramente el cumplimiento de unos objetivos a alcanzar, pero para lograr la consecución de estos objetivos se utilizará como herramienta básica e inicial una eficiente estructura organizativa con elementos claves que formarán parte de la organización en base a los recursos disponibles.

Según, AMADOR (2008). Los elementos claves a tener en cuenta en el diseño estructural de la organización son:

- a)Definición de puestos: Abarcará todo el conjunto de tareas objetivas a ejecutar por cada persona, necesarias para realizar con éxito la actividad de la empresa,

para ello se procederá a una descripción adecuada de los puestos teniendo en cuenta su función en la empresa, su rango dentro de la jerarquía definida en la empresa, su responsabilidad y las tareas a realizar en el puesto. A partir de ahí se seleccionara a las personas apropiadas.

- b) Determinación de departamentos: Se detallará toda la agrupación de puestos por divisiones operativas necesarias en cada organización, en base a la actividad, liderada por el directivo el cual responderá por la gestión de las mismas.
- c) Definición de jerarquías, de las unidades de mando y su asignación de responsabilidades y autoridad; composición y localización y presencia de los elementos de decisión, ejecución y detalle de sus limitaciones en las operaciones de la actividad.
- d) Establecimiento y cumplimiento de políticas y procedimientos acordes con la actividad empresarial para el alcance de los objetivos definidos en el sistema organizativo de la entidad.
- e) Separación de funciones de las transacciones dentro organización (autorización, registro y custodia) como fiabilidad del circuito administrativo
- f) Asignación clara de responsabilidades, incluyendo aquellas específicas sobre procesamiento en sistemas de información y las autorizaciones para iniciar a modificar transacciones.

Finalmente se debe tener en cuenta en el diseño de la estructura organizativa, el establecimiento de una buena comunicación y coordinación de los distintos procesos de trabajo que la forman así, como la adecuada supervisión por parte de la dirección o responsable, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas.

### **Funciones de Autorización y Supervisión**

Según, AMADOR Alfonso (2008). “En el sistema organizativo existen unos procesos de autorización y supervisión que operan como mecanismos o ejes del sistema de control de la actividad empresarial. La autorización permite la realización, ante situaciones concretas, de las transacciones o tareas incluidas en el ciclo operativo de la empresa implicando poderes de decisión. La Supervisión

constituye una garantía del correcto funcionamiento de los procedimientos en el sistema de control interno”.

Se considera que los procedimientos de autorización actuarán en todos los niveles; para ello es necesario que estén definidas claramente las responsabilidades para cada área funcional de la estructura organizativa (ventas, compras, obtención de créditos, sistemas de información y entre otras); de ahí la conveniencia que dejará reflejada por escrito (manual de procedimientos) la autoridad en relación por, ejemplo, a la aprobación de contratos con proveedores, aprobación de acuerdos operativos bancarios, aprobación de inversiones y entre otras.

Según, AMADOR Alfonso (2008). “Los sistemas de autorización se basarán en una serie de preceptos bajo los que se definirán las normas de actuación y ejecución”.

Se considera que estos preceptos vendrán representados como obligaciones, restricciones y prohibiciones en función del tipo de tareas o actos existentes en el sistema operativo de la organización, siendo factores importantes para crear la conciencia del control dentro de una identidad.

### **Segregación de Funciones**

Según, MANTILLA B. Samuel (2008.Pág.119) “Auditoria del Control Interno”, edit., Valle, México. “El entendimiento más antiguo de la segregación de funciones señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, de manera ideal y particularmente en las organizaciones, grandes, complejas, ninguna persona debe ser capara de registra, autorizar y conciliará una transacción, ello como mecanismo de protección para esas mismas personas (ya se trate de empleados o de administradores) y de la misma organización (más si esta es de interés público).”

Se considera que este componente cuenta con una general aceptación, aun cuando su entendimiento tenga distintos matices, los cuales en la medida que ha ido evolucionando el control interno este ha cambiado; esto implica, entonces, la no simple segregación de funciones entre quien maneja los dineros y quien elabora y custodia los registros contables.

Según, MANTILLA B. Samuel (2008.Pág.280-285)“Auditoria del Control Interno”, edit., Valle, México. Actualmente se tiene dos connotaciones particularmente importantes que son las segregaciones de funciones:

- a)Relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno; diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría; o dicho de otra manera: los papeles que desempeñan directivos (administradores) principales, personal de apoyo (incluyen directores para el mejoramiento de procesos y control interno) y auditores (especialmente independientes) para la correspondiente liquidez, y,
- b)Por niveles con lleva las funciones de control interno (estratégico, táctico, operativo y específico) o mejor diferenciar, entre controles contables y administrativos, sistemas de control interno, comités de auditorías, gobierno corporativo y control interno a las transacciones con partes relacionadas (grupos económicos, combinaciones de negocios).”

Se considera que una segregación adecuada de funciones implicará un sistema de control eficaz en el modelo organizativo al reducir el riesgo de irregularidades y errores en el curso normal de las mismas; de este modo se podrá evitar posibles situaciones de desfalco y/o acciones de falsificación de documentos por parte de las personas que se encuentran ejerciendo las distintas funciones en todo el proceso bancario.

Según, AMADOR Alfonso (2008) “Así pues una segregación de funciones inadecuada dará lugar a:

- Reducción o eliminación de los controles eficaces (por ejemplo, si la autorización y preparación de cheques y las conciliaciones bancarias son realizada por una misma persona, la preparación de conciliaciones bancarias tendrá riesgos probables de ser un control ineficaz).
- Procesos de autorización, salvaguardia de activos y registro de transacciones inapropiadas (por ejemplo, si una misma persona tiene a custodia de los stock de una entidad y a la vez se encarga de controlar el registro de inventario permanente de existencias).”

Dentro de cada sistema deben prepararse las funciones de autorización y aprobación, custodia, salvaguardia, registro y control de las transacciones; la finalidad consiste que el procesamiento de una transacción no debe ser ejercida por la misma persona de principio a fin, la operatividad del procesamiento del control interno depende de la separación de las funciones anteriormente especificadas, correspondiendo a los comités de dirección de las entidades, la definición de planes específicos de ejecución y organización que les encauce junto con la supervisión correspondiente.

## **CATEGORÍA II: Variable Dependiente**

### **LIQUIDACIÓN LEGAL EN LA COOPERATIVA DE VIVIENDA**

#### **Introducción**

La educación, la salud, el empleo y la vivienda son las aspiraciones más apremiantes de los ecuatorianos, y dentro de estas, la construcción masiva de viviendas, es la actividad que trae la reactivación económica de cualquier país en vías de desarrollo, porque la construcción de viviendas es la actividad que más empleo o plazas de trabajo genera y la que mas mano de obra ocupa. En otros países con visión de futuro, decisión política y liderazgo incorruptible, han

logrado alcanzar niveles de ahorro interno tan importantes que les permitieron superar las crisis económicas y sociales

Entrando en materia, sin lugar a dudas, dentro de la clasificación de las Cooperativas en el Ecuador, entre las más importantes tenemos las de Cooperativas de producción, las de consumo, las de ahorro y crédito y las de servicios, pero ninguna ha tenido singular importancia como las cooperativas de la construcción y de vivienda sean urbanas o rurales.

En el Ecuador se tiene estadísticas aproximadas de que los ecuatorianos en un 51% de la población carecen de vivienda propia y subsiste arrendando inmuebles y pagando cánones exorbitantes esta problemática de la vivienda en el Ecuador, ha hecho que diversos sectores de la población, se agrupen en el Cooperativismo, y muchas de las cooperativas de vivienda, han surgido legal o ilegalmente a través de las llamadas invasiones de tierras aptas para las urbanizaciones, y muchas de otras cooperativas de vivienda constituidas legalmente a través del Ministerio o Banco Ecuatoriano de la vivienda, través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando este construía, y por ultimo sobre la base del impulso de la empresas privadas de la construcción.

Según, VALLE IZURIETA Milton (2008. INEC-Ecuador) “Plan de Vivienda” En este Gobierno, para solucionar él algo el déficit de vivienda, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en su Programación Nacional entre el período del 2007 al 2008 promete impulsar un ambicioso Plan de Vivienda denominado ABC dirigida a soluciones de vivienda campesina, para los beneficiarios del bono solidario, para mejoramiento de vivienda urbano marginal, vivienda urbana nueva, mejoramiento de vivienda urbana y rehabilitaciones de vivienda en las áreas del centro urbano a nivel nacional que aspira a construir un total de 250.000 unidades”

Para realizar el trámite de liquidación legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, se parte del producto del trabajo de un equipo, que tenga información a través de la consulta de la normatividad, como también la información obtenida,

logrando que éste sea práctico, estableciendo pautas que sirvan de marco de referencia al desarrollar el trámite de liquidación de esta entidad. El manual permite lograr los propósitos establecidos de facilitar el trabajo de muchos profesionales que ejercen o laboran en el sector solidario, enalteciendo las labores que realiza la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” con la formación de profesionales con criterios políticos.

## ➤ LIQUIDACIÓN

### **Definición**

Según, PÉREZ FIGUEROA E. (2007.Pág. 22). “El proceso de liquidación consiste en convertir los activos en dinero disponible para cancelar los pasivos de la sociedad, distribuyendo el saldo restante en forma proporcional a las participaciones sociales”.

### **Etapas de la Liquidación**

Algunos autores como; KOONTZ & O`DONNELL (2007) consideran dos etapas en la liquidación:

- 1.La primera etapa, consiste en vender los activos a un precio generalmente menor al fijado por la empresa cuando ésta se hallaba en marcha, con la finalidad de apresurar las ventas, denominándose a esta etapa como de "realización".
- 2.Afrontar las obligaciones sociales con el dinero recaudado y distribuir el saldo entre los socios en proporción a sus respectivas participaciones sociales.

A la liquidación se le considera como la acción y efecto de liquidar (hacer el ajuste formal de una cuenta, pagar enteramente una cuenta o poner término a un estado de cosas).

En el ámbito comercial, explica el diccionario de la Real Academia Española (RAE) la liquidación es una venta al por menor, con una gran rebaja de precios, que lleva adelante un comercio por cesación, quiebra, reforma o traslado del establecimiento, entre otros motivos.

De acuerdo a esta definición, la liquidación se diferencia de la rebaja, que es la acción o efecto de rebajar y la disminución o descuento, especialmente en precios, por eso, cuando un comercio habla de liquidación de final de temporada, lo correcto sería referirse a una rebaja.

Cuando se habla de liquidación de haberes o de sueldos, se trata del proceso por medio del cual se calcula la remuneración mensual que corresponde a un empleado que trabaja en relación de dependencia, por lo general, el cálculo incluye el salario básico de convenio y los adicionales legales y convencionales. También se tiene en cuenta el tiempo trabajado por el empleado, su presentismo, los posibles premios y otras variantes.

A diferencia de la disolución de la sociedad, la liquidación no es un acto, sino un procedimiento, una serie de operaciones sucesivas dirigidas a hacer posible el reparto del patrimonio social entre socios, previa satisfacción de los acreedores sociales. Disuelta la sociedad se inicia el proceso de liquidación. La sociedad disuelta conserva su personalidad jurídica mientras dura el proceso de liquidación y hasta que se inscriba la extinción en el Registro.

Habiéndose acordado o declarado la disolución de la sociedad, la liquidación es el proceso que se inicia como consecuencia de la disolución y concluye con la extinción de la sociedad: durante este proceso en una primera fase, los liquidadores deben concluir los negocios y contratos pendientes, vender activos, cobrar créditos de la sociedad y, en general, llevar a cabo todos los actos que sean necesarios para realizar los activos y pagar las deudas sociales frente a los acreedores y terceros. Según, ELIAS LA ROZA, Enrique, (Ob. Cit. p.1098).

“Posteriormente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 420 de la Ley General de Sociedades se distribuye entre los socios el haber social remanente si lo hubiera, procediéndose finalmente a inscribir la extinción de la sociedad”

Durante la liquidación, la sociedad debe añadir a su razón social o denominación la expresión "en liquidación" en todos sus documentos y correspondencia. Desde el acuerdo de disolución cesa la representación de los directores, administradores, gerentes y representantes en general, asumiendo los liquidadores las funciones que les corresponden conforme a ley, al estatuto, al pacto social, a los convenios entre accionistas inscritos ante la sociedad y a los acuerdos de la junta general. Sin embargo, si fueran requeridas para ello por los liquidadores, las referidas personas están obligadas a proporcionar las informaciones y documentación que sean necesarias para facilitar las operaciones de liquidación.

### **Procedimiento para la disolución y liquidación**

Según, SANTAMARÍA Hernán (Notario Cuarto-2012), para la liquidación de una cooperativa se requiere de Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social, previo Informe de la Dirección Nacional de Cooperativas, en la cual interviene el Liquidador designado por el propio Ministerio, en el momento en que se declara una cooperativa en liquidación cesará en sus actividades, las mismas que se reducirán a labores propias de la liquidación, sin que por esta situación la cooperativa pierda su personería jurídica”.

Se considera que una vez liquidada la cooperativa, y satisfechas las obligaciones sociales, los bienes se repartirán entre los socios a prorrata de los certificados de aportación que cada socio posea, de existir un saldo, éste se incrementará al Fondo Nacional de Cooperativa, en caso de quiebra de la cooperativa, las funciones del liquidador las realiza una comisión integrada por socios de la misma cooperativa

## **Causales para la disolución**

Según, PAREDES Jaime (Abogado -2012) “En los Estatutos de la Cooperativa se pueden establecer causales para la disolución pero a más de ellas la ley prevé las siguientes:

- 1.Haber cumplido el tiempo para el cual fue constituida.
- 2.Haber resuelto su disolución por votación tomada en tal sentido por las dos terceras partes de la totalidad de los socios, cuando menos, en una Asamblea General convocada para el efecto.
- 3.Haber disminuido el número de socios del mínimo legal, y haber permanecido así por más de tres meses.
- 4.No haber realizado, en el lapso de dos años, la actividad necesaria para lograr las finalidades para las que fue establecida.
- 5.Por fusión con otra cooperativa
- 6.Por violación de la ley, del reglamento general o del, estatuto.
- 7.Por contravenir reiteradamente a las disposiciones, emanadas del Ministerio de Bienestar Social o de los organismos de fomento y supervisión.
- 8.Por La quiebra
- 9.Por cualquier otra causal que conste en el Estatuto”.

## **Funciones del liquidador de la Cooperativa**

Cuando por cualquiera de las casuales antes citadas, se dicte el acuerdo de liquidación de una cooperativa, y posesionado éste, quienes hayan administrado la cooperativa le entregarán, mediante inventario, todos los bienes, libros de contabilidad y más documentos de la Institución.

- 1.El liquidador será el que realiza y suscriba las notificaciones, inventarios, cobros, inscripciones, ventas, cesiones, finiquitos, prórrogas, arrendamientos, publicaciones y fallos que requiera el trámite legal de la liquidación.

- 2.El liquidador está obligado a legalizar con su firma todos los comprobantes y será responsable de las cuentas y fondos de la liquidación, hasta la culpa leve.
- 3.El liquidador notificará, mediante una publicación en uno de los periódicos de mayor circulación de la provincia, o mediante carteles colocados en lugares visibles del domicilio de la cooperativa, a todas las personas que puedan tener reclamos contra ella, a fin de que los presenten o justifiquen con las respectivas pruebas
- 4.El liquidador notificará a los acreedores que consten en los libros de la cooperativa
- 5.El liquidador al presentar sus cuentas, descontará los gastos de liquidación,
- 6.El liquidador está obligado a informar periódicamente a la Dirección Nacional de Cooperativas, sobre el proceso de liquidación

Una vez satisfechas las obligaciones de la cooperativa, se repartirá entre los socios a prorrata, de existir excedentes, se destinará al Fondo Nacional de Educación Cooperativa, si el activo de la cooperativa es inferior a las obligaciones, se sigue el trámite denominado de concurso de acreedores determinado en el Código de Procedimiento Civil, designando depositario judicial para los bienes embargados, secuestrados, o retenciones y alguaciles para la práctica de estas diligencias.

El Interventor designado por la Dirección Nacional de Cooperativas convoca a una Asamblea General Extraordinaria de la cooperativa Intervenido para procurar regularizar su funcionamiento, dicha Asamblea elegirá de ser necesario nuevos miembros directivos, de haber solución informará de sus gestiones a la Dirección Nacional de Cooperativas, caso contrario se decide por la liquidación por la Fiscalización, por la Auditoría Externa, por la fusión, según el caso.

La ley de Cooperativas en su artículo 110 prevé la Intervención de una cooperativa. El Ministerio de Bienestar Social, mediante Acuerdo autoriza a la Dirección Nacional de Cooperativas a designar un Interventor que tendrá las atribuciones necesarias, para dirigir la institución, hasta que se normalice la situación de la cooperativa.(*SANTAMARÍA Hernán Notario Cuarto-2012*)

## ➤ PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO

### **Introducción**

Cada proceso misional y de apoyo ha sido objeto de concertación y mejoramiento durante esta vigencia y adicionalmente se han establecido los puntos de control que determinan las herramientas para efectuar el debido autocontrol y evaluación por parte de cada empleado y de verificación por parte de los directivos, de la oficina de control interno. Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios, pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: misionales o de apoyo.

*Los procesos de apoyo, o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos misionales que se puedan llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de logística, y entre otras.*

*Los procesos misionales son también denominados operativos y son propios de la de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización, y entre otras.*

### **Definición**

Según, PÉREZ FIGUEROA E. (2007.Pág. 22). “Son factores (personal, infraestructura física, materiales, métodos y varios) inciden directamente en los procesos para la realización del producto. La orientación de su desempeño y uso de estos factores dependen de los procesos de gestión. A su vez, el sostén de la permanente mejora de ellos, es brindado por los procesos de apoyo”.

**Gráf. #.4**

**Procesos de Apoyo**

<b>Factores causales</b>	<b>Procesos de gestión</b>	<b>Procesos de apoyo</b>
<b>Personal</b>	Fija el rumbo a través de políticas y objetivos. Su propósito vía estrategias. Se audita y evalúa su trabajo. Se orienta hacia la mejora continua.	Se valora su desempeño y actitud. Se dota y administra los recursos. Se les motiva para la innovación. Se facilita la información y los mecanismos de comunicación.
<b>Infraestructura Física</b>	Orientaciones estratégicas hacia la atención al cliente. Diseños seguros que mejoren la eficiencia del trabajo. Evaluaciones de funcionamiento. Calibraciones. Renovaciones.	Ambientes limpios y agradables. Mantenimiento continuo. Calibraciones. Adecuación a las innovaciones. Disposición que facilite la comunicación abierta.
<b>Materiales</b>	Insumos de calidad y oportunos. Selección de insumos de acuerdo a las estrategias.	Mejora por trabajo con los proveedores. Cuidados con materiales peligrosos. Gestión de inventarios. Disponibilidad de información
<b>Métodos</b>	Ordenamiento en el trabajo. Procedimientos y registros. Programación. Exigente atención al cliente.	Capacitación actualizada. Difusión de los resultados de la innovación. Sistemas de software y hardware para la información y la comunicación.
<b>Varios</b>	Calidad en los servicios de apoyo. Relaciones amigables con la comunidad. Relaciones cordiales con proveedores y clientes. Evaluación de desempeño.	Orientación en las negociaciones y respeto a los acuerdos. Gestión de la marca. Información confiable de los productos y servicios.

*Elaborado por: Ma. Eugenia Guerrero*

Definitivamente, la gestión por procesos se comprende con facilidad por su aplastante lógica, pero se asimila con dificultad por los cambios paradigmáticos que contiene, la gerencia debe prestarle atención al alcance de los procesos a desarrollarse, a sus componentes, actores, objetivo, a todas sus actividades, lo que ello involucra en eficacia, tiempo y costos.

**Importancia**

Según, HURTADO R. Thomas (2007.Pág.59) “Procesos Misionales y de Apoyo”, edit. Lorenzo S.A., Argentina. “Tiene como propósito identificar los macro procesos, procesos y sus interacciones, esto es; la identificación del conjunto de acciones coordinadas que la entidad debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular asignada por mandato constitucional o legal, con la misión fijada y lograr la visión trazada, según su propósito se clasifican en tres tipos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo:

- a) Macroprocesos Estratégicos: Conjunto de procesos a través de los cuales una organización pública, gerencia el diseño y desarrollo de los demás procesos.
- b) Macroprocesos Misionales: Entendidos como el conjunto de procesos y actividades estratégicas y relevantes de la entidad pública que están directamente relacionadas con su función, misión institucional y la obtención de los resultados, productos o servicios necesarios a sus grupos de interés y que al actuar de manera interdependiente, determinan la forma más económica, eficiente y eficaz para lograrlo.
- c) Macroprocesos de Apoyo: Son el conjunto de los procesos que no están directamente relacionados con la generación de los productos o servicios propios de la función y la misión de la entidad, pero otorgan el soporte para que los Misionales y Estratégicos se desarrollen

## ➤ PROCESOS CONTABLES

### **Introducción**

Los procesos contables son un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

### **Definición**

Analizando a LETURIA (2007.Pág.28). La contabilidad de cada empresa debe ser suficientemente detallada para permitir el registro de todas las operaciones, conforme a las disposiciones previstas en el Plan Contable Empresarial, así como para la preparación de la información financiera y económica establecida en el Reglamento de Información Financiera y el Manual para la Preparación de Información Financiera”

Las operaciones serán registradas en las cuentas cuyo título corresponde a su naturaleza, las empresas pueden adoptar para el registro de las operaciones, el procedimiento que juzguen más adecuados a su organización contable y a sus necesidades particulares, en tanto no se opongan a las disposiciones del Plan Contable General Revisado.

- Las empresas deben establecer en sus planes de cuentas, salvo que no existan operaciones que lo ameriten, las cuentas a dos dígitos y las que a nivel de tres y cuatro dígitos se precisan en la lista de cuentas del Plan.
- Las empresas que desarrollen más de una actividad económica deberán establecer las cuentas divisionarias y subdivisionarias que sean necesarias para registrar separadamente las operaciones correspondientes a cada actividad económica.
- Las empresas pueden establecer un mayor grado de análisis de las cuentas prevista por el Plan Contable General Revisado, que consideren necesario para el registro de las operaciones efectuadas con los diferentes agentes económicos.
- Las empresas, asimismo, podrán hacer uso de los códigos libres, en tanto estos no sean destinados oficialmente.

En el proceso administrativo y contable, las transacciones en moneda extranjera se registrarán de acuerdo a la fecha de la transacción y fecha de cierre del período, según sea el caso, cada registro de operaciones efectuadas con terceros debe estar sustentado por un documento o comprobante fechado y con el sello o firma del responsable de la operación, es decir independientemente de los libros Diario, Mayor, Inventarios y Balances, Caja, Registro de Compras, Registro de Ventas, Registro de Letras y otros registros llevados por disposiciones legales y reglamentarias vigentes, las empresas podrán llevar los registros auxiliares que consideren necesarios para el mejor control de las operaciones y la obtención de la información gerencial pertinente a sus necesidades; los libros y registros contables

deben ser llevados de acuerdo a las disposiciones vigentes y siguiendo procedimientos que confieren a la contabilidad un grado suficiente de autenticidad y permita a la vez el control de la veracidad de las operaciones, siempre y cuando se utilicen registros auxiliares, se deberá centralizar periódicamente en un Diario y un Mayor Principal, el resumen de dichos registros, por cuanto los libros, registros, documentos y demás evidencias sustentadoras de las operaciones serán conservados durante el tiempo que señala las disposiciones legales vigentes.

Según, SALVADOR PEREIRA Johnny (2008. Pág. 210) “Los Procesos Contables”, edit., Rento, México. “Hoy en día las empresas necesitan un flujo de datos constantes y precisos para tomar las decisiones correctas que les permita hacerles frente a la intensa competencia a las que están sometidas en un ambiente de globalización para enrumbar la entidad al logro de sus objetivos.”

Ser considera que la magnitud del valor de la información es incalculable, y aquellas empresas que cuentan con la mayor cantidad y calidad de datos, podrán tomar las mejores decisiones.

En la actualidad la información contable es un mecanismo indispensable para realizar una administración efectiva de los recursos con los cuales cuentan. Lo que les permita tomar decisiones sobre puntos tan determinantes como son:

- Los precios a los cuales se debe vender.
- Los precios a los cuales les conviene comprar.
- La capacidad de pago con la que se cuenta en un determinado momento.
- La situación financiera de la empresa.
- El costo del dinero que tomamos prestado, etc.; además de que esta información representa una herramienta de competencia que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactaran la salud financiera de la organización. (SALVADOR PEREIRA Johnny 2008. Pág. 210)

El proceso contable como técnica de información, ha logrado predominio absoluto, eliminando la miopía de considerarla únicamente como registro de hecho histórico a la contabilidad, se ha llegado a colocar en el sitio que le corresponde: el de herramienta intrínsecamente informativa, utilizada para facilitar el proceso administrativo y la toma de decisiones.

## ➤ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

### **Definición**

Según, DE LARA Ma. Isabel D. (2007. Pág.312) “Manual Básico de Revisión y Verificación Contable” edit., Dykinso, México. “La segunda norma sobre ejecución del trabajo nos indica que deberá efectuarse un estudio y una evaluación del control interno como base fiable para la determinación del alcance, naturaleza y momento de la realización de las pruebas del alcance a los procedimientos contables.”

Se considera que la principal función dentro del proceso contable, es la de suministrar seguridad de que los errores e irregularidades se puedan descubrir con prontitud razonable asegurando así la fiabilidad e integridad de los registros contables.

Según, DE LARA Ma. Isabel D. (2007. Pág.312) “El estudio y evaluación se desarrolla en dos fases:

- Fase preliminar; consiste en la revisión del sistema con objeto de conocer y comprender los establecimientos y métodos establecidos por la entidad
- Fase de evaluación; consiste en la realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.”

Se considera que una vez establecidos y puestos en funcionamiento los indistintos procesos contables de control interno, es importante tener en cuenta las siguientes operaciones para la liquidez bancaria:

- Que el trabajo sea realizado por un auditor para el examen de los estados financieros, será el reporte de la evaluación del control interno y el nivel de confianza financiera que este profesional le reporte a los interesados
  
- Si el trabajo se realiza por un departamento interno de la empresa, el enfoque y el alcance de las pruebas variará en función de los objetivos marcados por la dirección de la empresa; previniendo que ocurran errores durante el procesamiento de la información o para detectar o corregir errores en los que se haya incurrido.

### **Pruebas de cumplimiento de controles**

Según, DE LARA Ma. Isabel D. (2007. Pág.312) “El planteamiento de la evaluación del control interno que hace la persona con conocimiento, consiste en aplicar a cada tipo significativo de los procedimientos contables (transacciones) y a los respectivos activos involucrados en el control interno para proceder con la liquidez los siguientes criterios:

- a)Considerar los tipos de errores e irregularidades que puedan incurrir
- b)Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- c)Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente
- d)Evaluar a cualquier deficiencia, es decir, a cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes.”

Se considera que para ello la evaluación del sistema del control interno se debe efectuar mediante las denominadas Pruebas de Cumplimiento, por cuanto las pruebas de cumplimiento es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos están siendo aplicados tal como fueron establecidos, se debe tomar en cuenta la naturaleza de las pruebas de cumplimiento, así como el momento de su ejecución y su extensión se encuentra necesariamente determinados por la naturaleza de los procedimientos de control interno, y por la evidencia sobre su cumplimiento.

### **Léxico contextual**

A continuación se presentan algunas definiciones básicas de los términos más utilizados en el manual para facilitar la comprensión y lectura de este.

- **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las expectativas de los clientes.
- **Macroprocesos:** Es un conjunto de procesos
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades o procedimientos, que nos indica QUE se hace en la institución y atraviesa la institución de manera horizontal.
- **Procedimiento:** Es un conjunto de actividades o tareas elementales, repetitivas, secuenciales, que nos indica el COMO se hace, es decir que las actividades son realizadas por un área determinada.
- **Actividad o tarea:** Es la más pequeña acción ejecutada o realizada por una persona o grupo. Es todo aquello que las personas realizan todos los días, a cada hora o momento en la empresa. Las actividades se expresan en verbos terminados en infinitivo ar, er, ir.
- **Producto:** Es el resultado de una actividad específica o de un proceso; pueden ser bienes (cuando son tangibles) o servicios (cuando son intangibles).
- **Entradas:** son los insumos que se requieren para realizar la transformación.
- **Físicas:** Talento humano, suministros, maquinaria etc.
- **Informativas:** Documentos, formatos o informes.

- **Control:** Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- **Efectividad:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos
- **Etapas o fases del proceso:** Son las diferentes acciones que se deben realizar en forma secuencial, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto del proceso.
- **Factor crítico de éxito:** Identificar lo que hace muy bien la organización que le permite alcanzar objetivos y resultados positivos.
- **Gestión:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.
- **Gestión por Procesos:** Gerenciar una organización bajo la perspectiva de que toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan en el cliente; teniendo en cuenta, que la gestión está relacionada con los objetivos y resultados o logros, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.
- **Manual:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.
- **Mejoramiento continuo:** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y

perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece ser mejorada continuamente.

- **Método:** Significa el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.
- **Punto de control:** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.
- **Realimentación (feedback):** sistema de comunicación de retorno proporcionado por la salida (producto) que prevé información a su entrada (insumo), para alterarla de alguna manera. La retroalimentación sirve para comparar la manera como un sistema funciona en relación con el estándar que se le ha establecido. Cuando ocurre alguna diferencia (desvío o discrepancia) entre su funcionamiento y el estándar, la retroalimentación se encarga de regular la entrada (insumo) para que la salida (el producto) se aproxime al patrón establecido”.
- **Sistémico:** Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.
- **Valor agregado:** aquellas acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para la entidad, orientadas a satisfacer una necesidad.

## 2.5 HIPÓTESIS

Un Manual de Procedimientos Administrativos y Contable encamina a la Liquidación de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Manual de Procesos Administrativos y Contables.
- **VARIABLE DEPENDIENTE:** Liquidación Legal.
- **TÉRMINOS DE RELACIÓN:** Encaminado.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 ENFOQUE**

En primera instancia, es importante determinar que el enfoque de la investigación es cualitativo ya que se descifra el análisis de la problemática de los procesos administrativos y contables; y cuantitativo porque se obtendrá datos numéricos que fueron tabulados estadísticamente.

#### **3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad básica de la investigación, se muestra a continuación:

- *Documental bibliográfica*, porque se consultó en libros, manuales, revistas, periódicos, e Internet y otros.

- *De Campo*, porque se indagó en el zona de los hechos, explicando el contacto directo que tiene el investigador con la situación localizada.
- *De Diseño no experimental*, porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador, es más cercana y natural a la realidad cotidiana.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **• Exploratoria**

Según KINNEAR Y TAYLOR (2002).“La investigación exploratoria tiene por objeto ayudar a que el investigador se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes, reconoce otros cursos de acción, propone pistas idóneas para trabajos posteriores y puntualiza cuál de esas posibilidades tiene la máxima prioridad en la asignación de los procesos administrativos y contables de la empresa, es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones”.

Usualmente, esta investigación estará diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente empleando enfoques amplios y versátiles, como las fuentes secundarias de información, observación, encuestas, y entrevistas.

#### **Asociación de variables**

Permite referirse y estudiar en conjunto las variables, valorando el proceder; con respecto a la Variable Independiente: Manual de Procesos Administrativos y Contables, viene a establecerse en el desarrollo cooperativo en estudio,

potencializando la liquidación legal, a fin de asesorar de la mejor manera al gerente y clientes internos, como lo demuestra la Variable Dependiente: Liquidación Legal la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

Al asociar las variables, viene a mediar de alguna manera sobre la hipótesis y representaciones esbozadas para el perfeccionamiento del vigente estudio que vendrá a favorecer a la cooperativa de vivienda en la liquidación legal en sus procesos administrativos y contables direccionando la gestión competitivamente al gerente de la cooperativa en estudio.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de este estudio de investigación se relaciona con los siguientes estratos:

**Tabla #.1**

<b>ESTRATOS</b>	<b>UNIDADES DE ANALISIS</b>	<b>No.</b>
Administración	Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua. (entrevista)	1
Clientes Internos	Personal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua (encuesta)	10
Clientes Externos	Clientes al mes (encuesta)	115
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>

El universo o población de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua, es la integridad de estratos a los que se les efectúa la investigación, a través de una entrevista y dos encuestas-cuestionario en alianza con la limitación del problema. Por tratarse de un universo de 126 personas, se destinó como instrumento, una encuesta- cuestionario dirigido al promedio de clientes externos, y se realizó una guía de entrevista para el Gerente, personal y

clientes al mes, de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua

Cabe recalcar que se utiliza la fórmula para obtener la muestra, ya que la población sobrepasa las 100 personas; por lo que, fácilmente se puede aplicar los instrumentos respectivos de investigación a los estratos señalados con anterioridad.

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

n=Tamaño de muestra

N=Población universo

E=Error admisible

$$n = \frac{126}{(0.05)^2 + (126 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{126}{0.0025 (125) + 1}$$

$$n = \frac{126}{0.3125 + 1}$$

$$n = \frac{126}{1.3125}$$

n=96

De acuerdo a lo determinado estadísticamente de la muestra, la encuesta se realizará a 96 estratos de los cuales será: diez Clientes Internos y ochenta y cinco clientes externos del promedio realizado al mes, una entrevista al Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.4.1. Variable Independiente: Manual de Procedimientos Administrativos y Contables

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.	<p>Sistema de Control Interno</p> <p>Documento Instrumental detallado e Integral</p> <p>Instrucciones y Responsabilidades e Información</p> <p>Áreas, secciones, departamentos y servicios</p>	<p>Análisis</p> <p>Eficiencia operativa</p> <p>Grado de competitividad del personal</p> <p>Servicio prestado</p>	<p>1.¿Cree usted que la restructuración del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables no encaminados a la liquidación legal será una herramienta eficiente, eficaz y efectiva?</p> <p>2.¿Ha realizado evaluaciones al personal sobre los procesos administrativos contables?</p> <p>3.¿Cada que tiempo realiza un control interno de los resultados alcanzados por la cooperativa de vivienda a su cargo?</p> <p>4.¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables que lleva la gerencia, utilizando herramientas administrativas?</p> <p>5.¿Considera usted que en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, ha cumplido con las liquidaciones legales, con sus socios?</p> <p>6.¿Considera necesario un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Guía de Entrevista dirigida a la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua</p> <p>Observación</p>

*Realizado por: María Eugenia Guerrero Aguilar*

**3.4.2. Variable Dependiente:** Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Es un proceso para convertir los activos en dinero disponible para cancelar los pasivos sociales, distribuyendo el saldo restante en forma proporcional a las participaciones sociales.</p>	<p>Activos de dinero</p> <p>Cancelar pasivos</p> <p>Saldo restantes</p> <p>Participaciones sociales</p>	<p>Análisis</p> <p>Eficiencia operativa</p> <p>Grado de competitividad de gerencia</p> <p>Servicio prestado</p>	<p>1.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal se cumple adecuadamente con sus socios?</p> <p>2.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?</p> <p>3.¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?</p> <p>4.¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda, utilizando herramientas administrativas?</p> <p>5.¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?</p> <p>6.¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de capacitación?</p> <p>7. ¿Cree necesario que se reestructure el Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario dirigido a los Clientes Internos y Externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato-Tungurahua</p>

**Realizado por: María Eugenia Guerrero Aguilar**

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se realizó un análisis en la Operacionalización de las Variables, deduciendo la utilización de las siguientes técnicas en el presente estudio, con la contemplación de buscar alternativas de solución realizables para mejorar el desconocimiento de alta gerencia en los procesos administrativos y contables y pueda encaminarse para la liquidación de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, con un Manual de Procesos Administrativos y Contables requeridos por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, se ha considerado los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos personas u objetos que van a ser investigados.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.
- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, como se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, y entre otros.

Entre las técnicas de recolección de datos se utiliza:

- **Encuesta.**-La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas; las encuestas son aplicadas a través de su respectivo instrumento el cuestionario, a los clientes internos y externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, con el propósito de analizar, sí, es necesario llevar un Manual de Procesos Administrativos y Contables para la Liquidación Legal de la cooperativa.
- **La observación,** sirvió para acumular datos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato., a fin de realizar un

análisis e interpretación de factores endógenos y exógenos que beneficiarán a la cooperativa de vivienda y a sus clientes internos con la aplicación de procedimientos contables para la Liquidación Legal.

- **Cuestionario**, se aplicó este instrumento con preguntas específicas, dirigido a clientes internos y externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, el mismo que abarca el área requerida para el presente estudio.
  
- **Guía de Entrevista**.-En la guía de entrevista se formuló siete preguntas específicas sobre el objeto de estudio, para analizar la realidad del desconocimiento de alta gerencia en los procesos administrativos y contables, en tal razón; un Manual de Procesos Administrativos y Contables ayudará a alta gerencia a la liquidez legal, se ha utilizado la técnica de la guía de entrevista al administrativo-gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, para obtener una información más detallada sobre la problemática detectada en la presente investigación.

El estudio y la recopilación de datos se ha realizado en el tiempo comprendido de Julio hasta Diciembre del 2011; la guía de entrevista con el administrador se ejecutó el 11 de julio del 2011, a las 10H00 de la mañana; y la encuesta estructurada para los clientes internos en la misma fecha en mención a partir de las 13H00 hasta las 16H30, a los clientes externos se aplicó la encuesta estructurada el viernes sábado y domingo 18 y 19 de julio del 2011 desde las 10H00 hasta las 16H00, para lo cual se planificó con anterioridad en llevar algunas estrategias como.

### **Recolección de datos necesarios para la investigación**

- a) En la primera fase se tuvo una reunión con el Administrador de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, por ser la persona comprometida de la gestión administrativa de la Cooperativa de Vivienda, como también al control de los procedimientos contables, se recibió el apoyo y el compromiso para el cumplimiento vigente del presente proyecto de factibilidad a llevar una encuesta a los Clientes Externos e Internos.
- b) En la segunda fase se verifica y se selecciona el instrumento de medición que demostrará estar de acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación.
- c) Aplicación del instrumento respectivo por una sola vez, de una manera directa o indirecta al investigado en sus respectivos lugares de trabajo.

### **3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

➤ Para realizar el proceso se tomo en cuenta la técnica de la encuesta y la observación para clientes internos y externos, utilizando herramientas como el cuestionario, con preguntas específicas, y una guía de la entrevista para la Administradora; a través de estos instrumentos se conocerá la necesidad que tiene la Cooperativa de Vivienda; de los resultados obtenidos se viabiliza la factibilidad del proyecto y por ende el diseño y la aplicación de un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la liquidación legal en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

Para el procesamiento de la información se seguirán los siguientes pasos:

- Procesar los datos que significa describir operaciones a los que serán sometidos los datos recogidos en la investigación.
- Proceso a seguir:
  - Revisión de los instrumentos aplicados.

- Tabulación de datos con relación a cada uno de los ítems.
  - Determinación de las frecuencias absolutas simples de cada Ítem y de cada alternativa de respuesta.
  - Cálculo de las frecuencias relativas simples, con relación a las frecuencias absolutas simples.
  - Diseño y elaboración de cuadros estadísticos con los resultados anteriores y elaboración de gráficos con la ayuda del Programa Excel 2007, para analizar los resultados, describir, interpretar y discutir los datos numéricos y gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos.
- 
- El análisis e interpretación se realiza considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores y frecuencias directrices de la investigación.
  
  - El producto del análisis constituirá las conclusiones parciales que servirán de insumo para elaborar las conclusiones finales y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se presenta los resultados obtenidos y su interpretación correspondiente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, una vez realizadas las encuestas a 95 estratos que son: diez clientes internos y ochenta y cinco clientes externos, ya que al administrador-gerente de la cooperativa de vivienda se le realizó una entrevista.

Se realizó dos encuestas estructuradas con cuestionarios, enfocados a conocer la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato actual y futura de la Cooperativa de Vivienda.

A continuación, el análisis del primer cuestionario dirigido al personal (Clientes Internos) de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato..

**PREGUNTA No.1**

7.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal se cumple adecuadamente con sus socios?

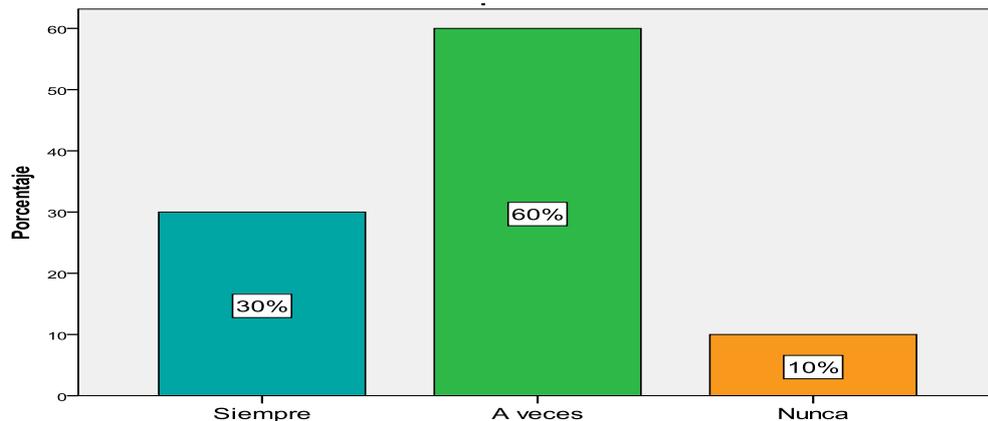
**Tabla #.4**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	6	60,0	60,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** María Eugenia Guerrero

**Gráfico #. 5**



**Elaborado por:** María Eugenia Guerrero

**Análisis:**

De los encuestados el 60% consideran que a veces los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal se cumple adecuadamente con sus socios, mientras que el 30% consideran que siempre y el 10% que nunca.

**Interpretación:**

El 60% de los encuestados consideran que los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal, esto indica que no se cumple en un 100%.

## PREGUNTA No.2

8.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?

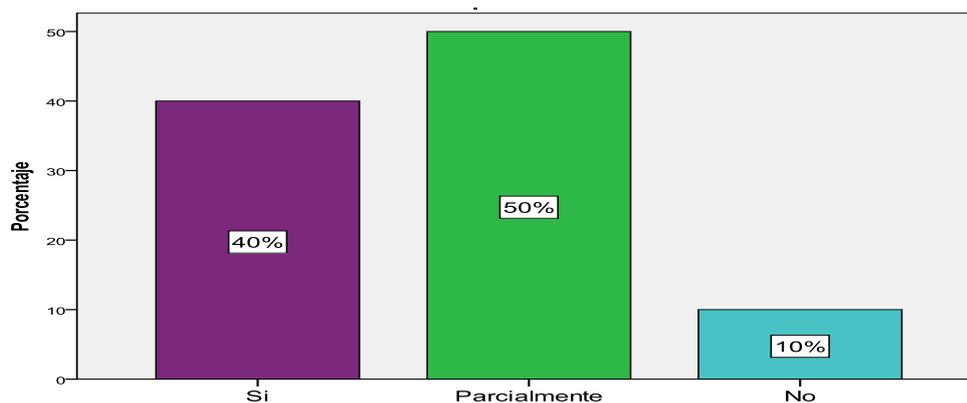
**Tabla #.5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	4	40,0	40,0	40,0
Parcialmente	5	50,0	50,0	90,0
No	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por:María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.6**



Elaborado por:María Eugenia Guerrero

### Análisis:

De los encuestados el 50% creen que el Gerente tiene conocimiento parcial sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, mientras que el 40% creen que si tiene conocimiento y el 10% consideran que no tiene conocimiento.

### Interpretación:

En un 50% el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, esto indica que hay desconocimiento por alta gerencia.

### PREGUNTA No.3

9.¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

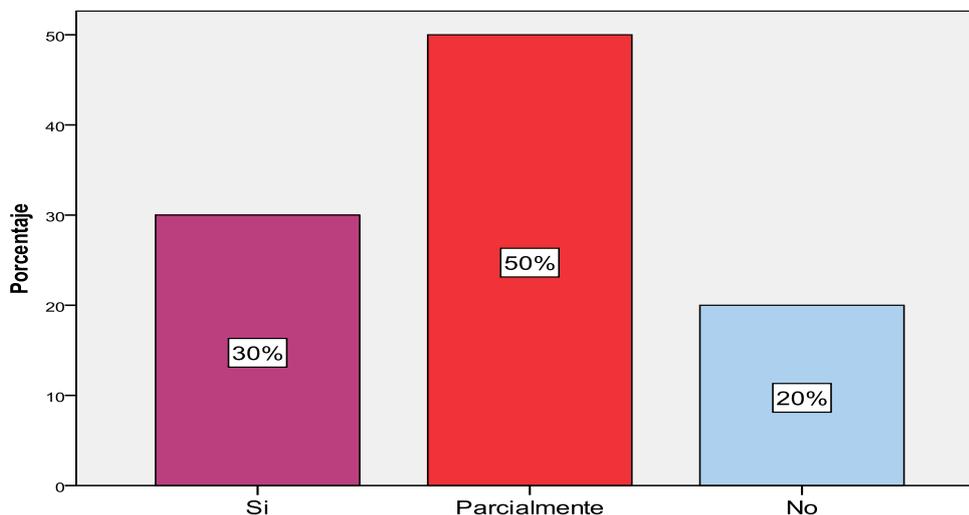
**Tabla #.6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	30,0	30,0	30,0
	Parcialmente	5	50,0	50,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.7**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

El 50% de los encuestados se sienten parcialmente a gusto en su puesto de trabajo, mientras que el 30% expresan que si se sienten a gusto y el 20% que no están a gusto.

#### **Interpretación:**

El personal indica que se siente a gusto parcialmente en su puesto de trabajo en un 50%, por cuanto no existe un manual de procedimientos contables

#### PREGUNTA No.4

10.¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda, utilizando herramientas administrativas?

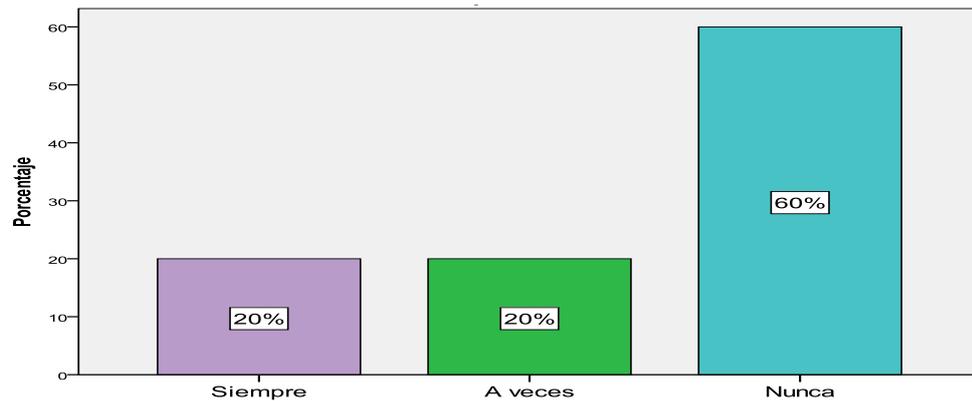
**Tabla #.7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	2	20,0	20,0	40,0
	Nunca	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.8**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

El 60% de los encuestados consideran que nunca se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda, utilizando herramientas administrativas, mientras que el 20% consideran que siempre han utilizando herramientas administrativas y el 20% consideran que a veces han utilizado.

#### **Interpretación:**

El personal manifiesta que el 60% nunca, se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda y no se ha utilizado herramientas administrativas

### PREGUNTA No.5

11.¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?

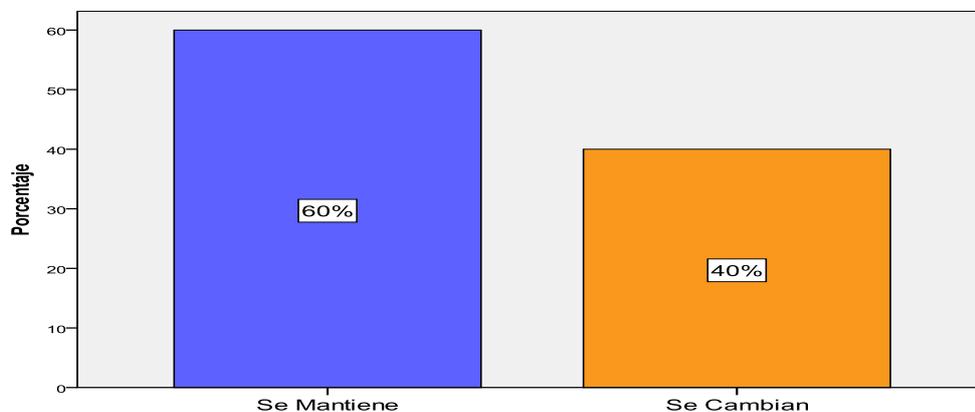
**Tabla #.8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Se Mantiene	6	60,0	60,0	60,0
Se Cambian	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por:María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.9**



Elaborado por:María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

El 60% de los encuestados consideran que las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen constantemente, mientras que el 40% consideran que se cambian.

#### **Interpretación:**

El personal manifiesta que las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen en un 60%

### PREGUNTA No.6

12.¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de capacitación?

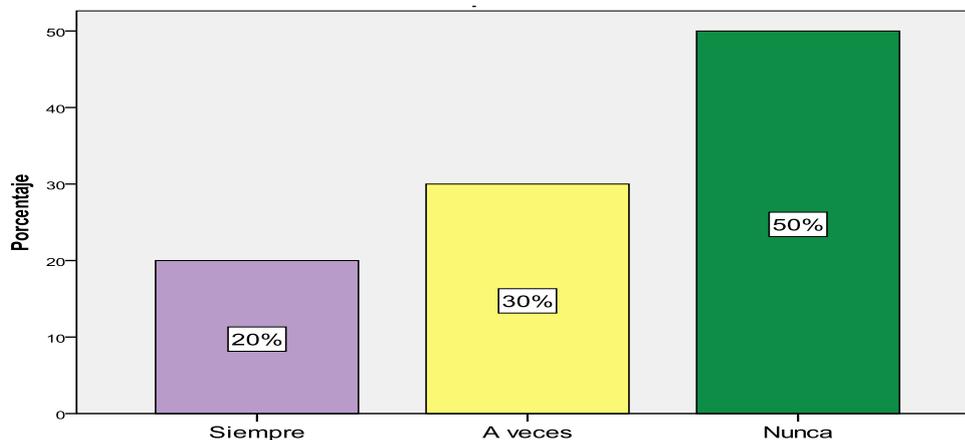
**Tabla #.9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	3	30,0	30,0	50,0
	Nunca	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.10**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

De los encuestados el 50% consideran que la empresa nunca le ha proporcionado algún tipo de capacitación, mientras que el 30% manifestaron que a veces le han proporcionado algún tipo de capacitación y el 20% expresaron que siempre ha recibido.

#### **Interpretación:**

El personal manifiesta que la empresa en un 50% le ha proporcionado algún tipo de capacitación.

### PREGUNTA No.7

7. ¿Cree necesario la reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?

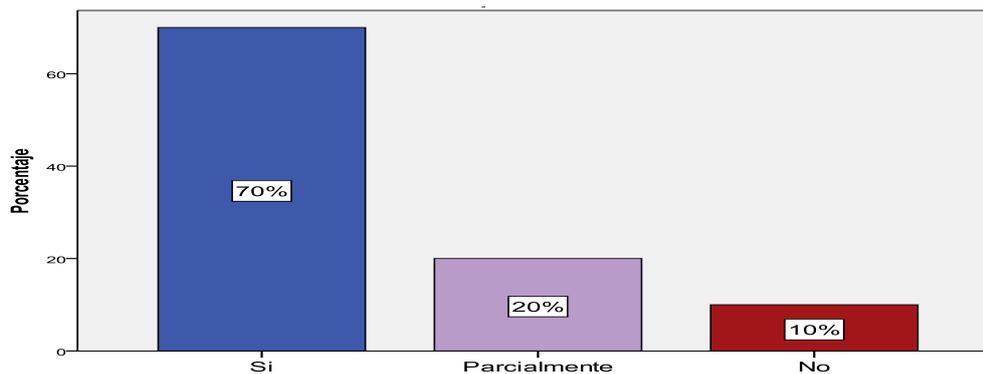
**Tabla #.10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	7	70,0	70,0	70,0
Parcialmente	2	20,0	20,0	90,0
No	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por:María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.11**



Elaborado por:María Eugenia Guerrero

### Análisis:

El 70% de los encuestados creen que si es necesario la reestructuración del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la actividad legal por parte de la gerencia, mientras que el 20% consideran que parcialmente es necesario y el 10% que no es necesario.

### Interpretación:

El personal manifiesta que el 70 % cree necesario la aplicación de una reestructuración del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA COOPERATIVA  
DE VIVIENDA “TECHO PROPIO” DE LA CIUDAD DE AMBATO**

**PREGUNTA No.1**

1.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal se cumple adecuadamente con sus socios?

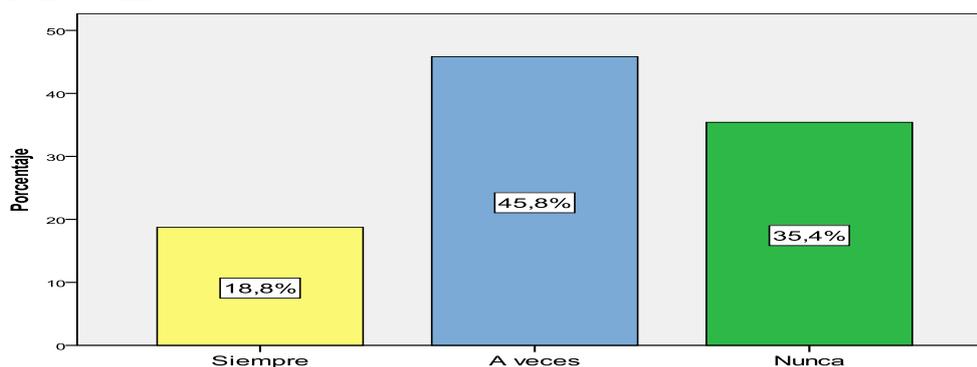
**Tabla #.11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	18,8	18,8	18,8
	A veces	44	45,8	45,8	64,6
	Nunca	34	35,4	35,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.12**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Análisis:**

De los encuetados el 45.8% consideran que los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal a veces se cumple adecuadamente con sus socios, mientras que el 35.4% consideran que nunca y el 18.8% consideran que siempre.

**Interpretación:**

Los Clientes Externos consideran que el 45,8% los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal se cumplen a veces con sus socios

## PREGUNTA No.2

2.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?

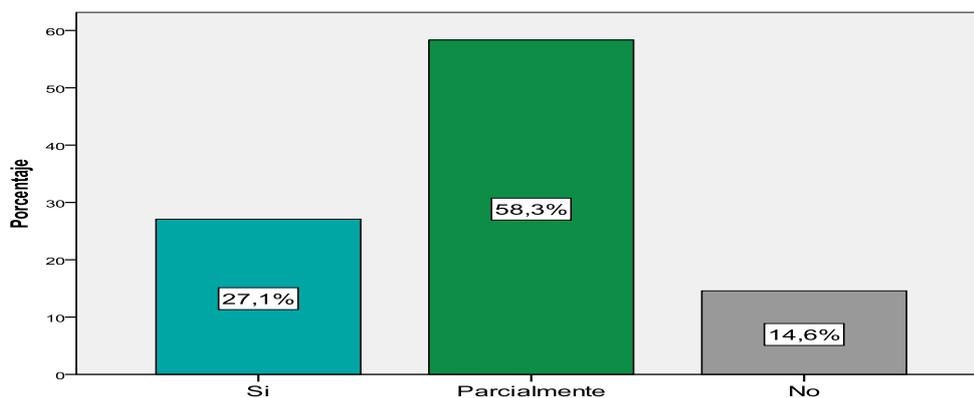
**Tabla #.12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	26	27,1	27,1	27,1
	Parcialmente	56	58,3	58,3	85,4
	No	14	14,6	14,6	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Fuente: Encuestas**

**Elaborado por:María Eugenia Guerrero**

**Gráfico #.13**



**Elaborado por:María Eugenia Guerrero**

### **Análisis:**

De los encuestados el 58.3% creen que el Gerente tiene un conocimiento parcial sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, mientras que el 27.1% creen que si tiene conocimiento y el 14,6% creen que no.

### **Interpretación:**

Los Clientes Externos consideran que el Gerente tiene conocimiento parcialmente en un 58.3% sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato

### PREGUNTA No.3

3.¿Se siente a gusto ser socio Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?

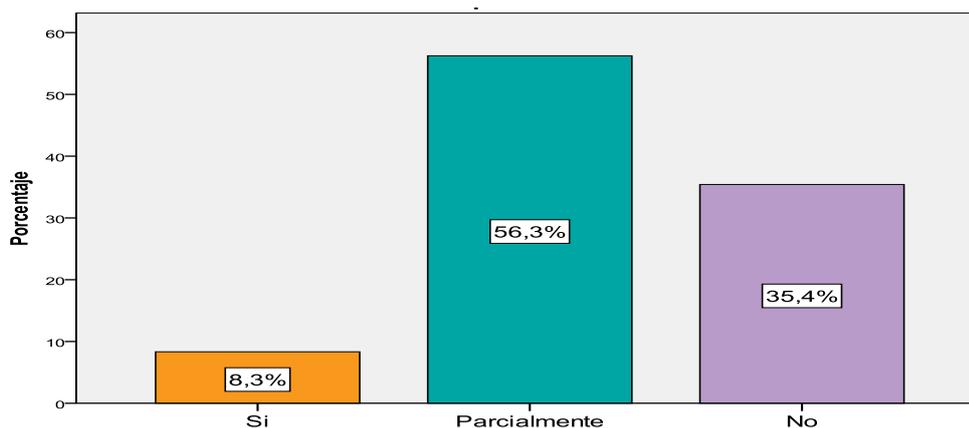
**Tabla #.13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	8,3	8,3	8,3
	Parcialmente	54	56,3	56,3	64,6
	No	34	35,4	35,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.14**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

De los encuestados el 56.3% manifestaron que parcialmente se sienten a gusto ser socio Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, mientras que el 35.4% expresan que no y el 8.3% consideran que no.

#### **Interpretación:**

Los Clientes Externos manifiestan que el 56.3 % se siente a gusto ser socio parcialmente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato

#### PREGUNTA No.4

4.¿Cuándo un socio se ha retirado de la cooperativa de vivienda se liquida legalmente solo por gerencia?

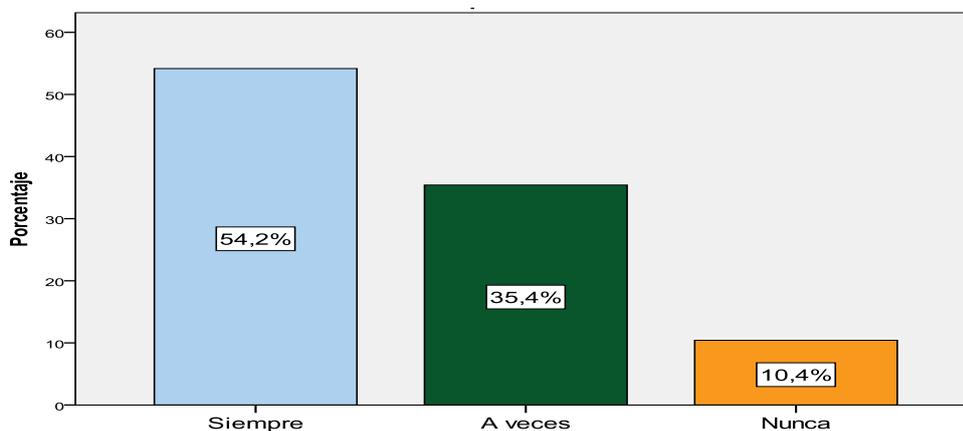
**Tabla #.14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	52	54,2	54,2	54,2
	A veces	34	35,4	35,4	89,6
	Nunca	10	10,4	10,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por:María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.15**



Elaborado por:María Eugenia Guerrero

#### **Análisis:**

El 54.2% de los encuestados expresaron que cuándo un socio se ha retirado de la cooperativa de vivienda siempre se ha liquidado por parte de gerencia, mientras que el 35.4% manifiestan que a veces y el 10.4% consideran que nunca.

#### **Interpretación:**

Los Clientes Externo consideran, que cuándo un socio se ha retirado de la cooperativa de vivienda se ha liquidado siempre en un 54,2 % por parte de gerencia

## PREGUNTA No.5

5.¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?

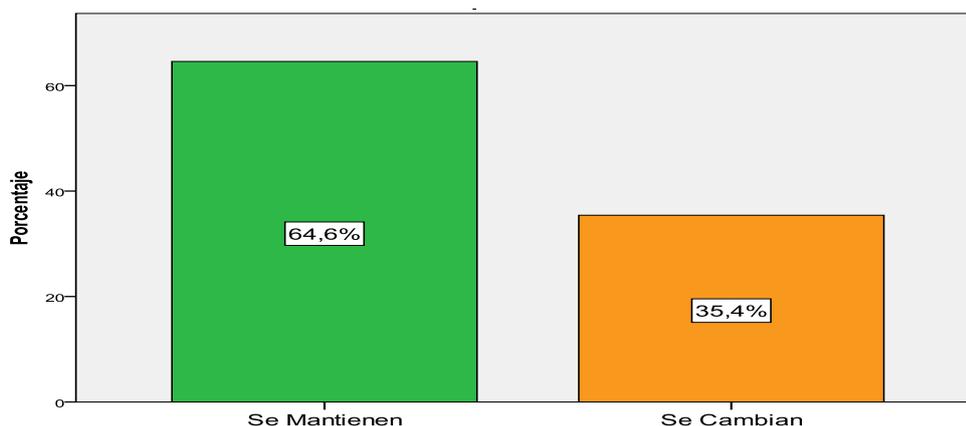
**Tabla #.15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Se Mantienen	62	64,6	64,6	64,6
Se Cambian	34	35,4	35,4	100,0
Total	96	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.16**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

### **Análisis:**

El 64.6% de los encuestados consideran que las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen constantemente, en tanto que el 35.4% expresaron que se cambian.

### **Interpretación:**

Los Clientes Externos manifiestan que las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantiene en un 64.6%

## PREGUNTA No.6

6.¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de talleres, cursos de capacitación?

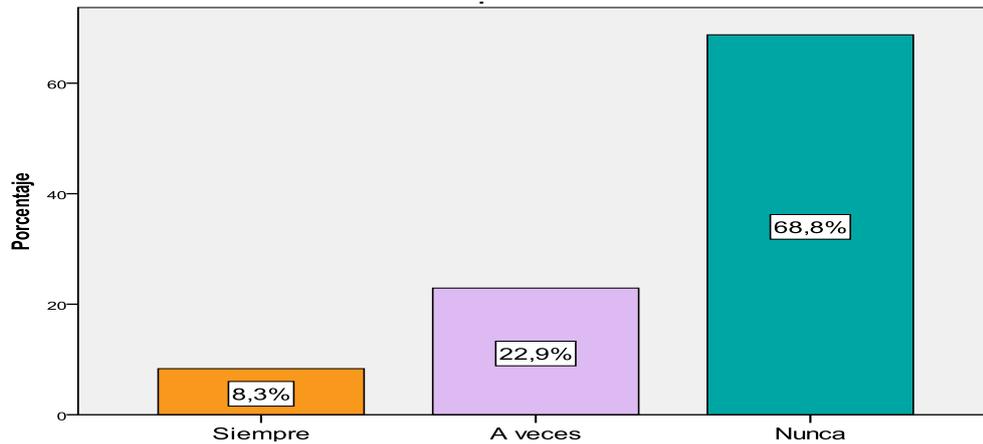
**Tabla #.16**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	8,3	8,3	8,3
	A veces	22	22,9	22,9	31,3
	Nunca	66	68,8	68,8	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Fuente: Encuestas**

**Elaborado por:María Eugenia Guerrero**

**Gráfico #.17**



**Elaborado por:María Eugenia Guerrero**

### **Análisis:**

El 68.8% de los encuestados consideran que la empresa nunca le han proporcionado algún tipo de talleres o cursos de capacitación, mientras que el 22.9% consideran que a veces y el 8.3% consideraron que siempre.

### **Interpretación:**

Los Clientes Externos indican que la empresa nunca le ha proporcionado algún tipo de talleres, cursos de capacitación en un 68.8%

## PREGUNTA No.7

7. ¿Cree necesario la restructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?

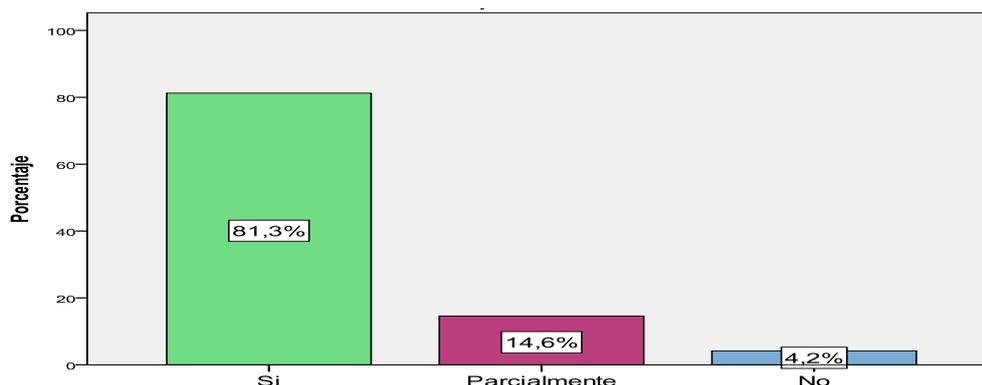
**Tabla #.17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	78	81,3	81,3	81,3
Parcialmente	14	14,6	14,6	95,8
No	4	4,2	4,2	100,0
Total	96	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

**Gráfico #.18**



**Elaborado por:**María Eugenia Guerrero

### **Análisis:**

El 81.3% de los encuestados creen que si es necesario la restructuración del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la actividad legal por parte de la gerencia, mientras que el 14.6% consideran que parcialmente es necesario y el 4,2% que no es necesario.

### **Interpretación:**

Los Clientes Externos manifiestan que Sí en un 81,3% es necesario que exista una restructuración del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia

## 4.2.INTERPRETACIÓN DE DATOS

La interpretación de datos se muestra a continuación en las siguientes tablas, ya que en ellas se especifica el por qué se formulo cada pregunta y a su vez el resultado que tuvo el porcentaje más alto en relación al punto de vista de cada encuestado y entrevistado:

**Tabla #.18**

### **Resumen de resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. ¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal cumple adecuadamente con sus socios?	1.Cumplimiento de la liquidación Legal	A veces 60%
2. ¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?	2 Desconocimiento en procedimientos administrativos contables	Parcialmente 50%
3: ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?	3. Motivación escasa	Parcialmente 50%
4. ¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda, utilizando herramientas administrativas?	4. Manejo de procesos administrativos contables	Nunca 60%
5. ¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?	5. existe descoordinación por alta gerencia	Se mantiene 60%
6.. ¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de capacitación?	6. No hay capacitación	Nunca 50%
7.Cree necesario la reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?	7. Aplicar manual de Procedimientos Contables	SI 70%

***Elaborado: Ma. Eugenia Guerrero***

**Tabla #. 19****Resumen de Encuesta para los Clientes Externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal se cumple adecuadamente con sus socios?	1. Utilización de publicidad	A veces 45.8 %
2.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?	2.El gerente desconoce	Parcialmente 58,3%
3. ¿Se siente a gusto ser socio Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?	3.El socio no esta a gusto	NO 62.4%
4.¿Cuándo un socio se ha retirado de la cooperativa de vivienda se ha liquidado por parte de gerencia?	5.No se ha liquidado	Siempre 54.2%
5. ¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?	6. Solo la disposición del gerente	Se mantiene 64.6%
6. ¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de talleres, cursos de capacitación?	6.No hay cursos	NO 68.8 %
7. ¿Cree necesario la restructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?	8.Existencia de un manual de procedimientos Contables para la Liquidez Legal	SI 81,3%

**Elaborado: Ma. Eugenia Guerrero**

### **4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística del chi-cuadrado que es un estadígrafo no perimétrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas que a partir de la hipótesis que se quiere verificar

#### **4.3.1. Combinación de Frecuencias**

Para establecer la correspondencia de las variables se eligió dos preguntas correspondientes a las encuestas aplicadas a los clientes externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, una por cada variable de estudio, lo que permitió efectuar el proceso de combinación.

#### **PREGUNTA 1**

¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la actividad legal se cumple adecuadamente con sus socios?

#### **PREGUNTA 7**

¿Cree necesario la reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio?

### 4.3.2. Frecuencias Observadas

#### PREGUNTA 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	18,8	18,8	18,8
	A veces	44	45,8	45,8	64,6
	Nunca	34	35,4	35,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Tabla #.20 Encuestas aplicadas a los clientes externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato

#### PREGUNTA 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	78	81,3	81,3	81,3
	Parcialmente	14	14,6	14,6	95,8
	No	4	4,2	4,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Tabla # 21 Encuestas aplicadas a los clientes externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato

Para poder obtener el cuadro de las frecuencias observadas se toma como modelo los resultados de dos preguntas formuladas en la encuestas dirigidas a los clientes externos de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, donde se realizó el cálculo correspondiente a la correlación en el cual se multiplica el valor de la Frecuencia del Siempre de la pregunta#1 (18) por el Si de la pregunta#7 (78), para posteriormente dividirlo para el TOTAL de la muestra (96), dando lugar al primer valor ( $\text{fila} \times \text{columna} / 96 = 14,6$  de la tabla de las frecuencias observadas, el segundo valor será ( $78 \times 44 / 96 = 35,8$ ) y así sucesivamente para los demás valores, que da lugar al correspondiente cuadro de frecuencias observadas.

Tabla # 22 Frecuencias Observadas

7. ¿Considera que su rendimiento laboral mejorará a través del trabajo en quipo?				
1. ¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal se cumple adecuadamente con sus socios?	Si	Parcialmente	No	TOTAL
Siempre	14,6	2,6	0,8	<b>18</b>
A veces	35,8	6,4	1,8	<b>44</b>
Nunca	27,6	5,0	1,4	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>96</b>

Elaborado por: María Eugenia Guerrero

#### 4.3.3. Frecuencias Esperadas.

El valores de las frecuencia esperadas se obtiene en 16 de acuerdo a la teoría de las probabilidades, toda vez que este valor es obtenido al multiplicar el valor de la muestra total por el 16,67%, donde este porcentaje es dado al dividir el porcentaje total para el numero de alternativas posibles se obtienen 6 alternativas posibles, el cual resulta de combinar las dos opciones de respuesta de las dos preguntas.

$$96 * 0,1667 = 16$$

#### **4.3.4. Modelo Lógico**

##### **Hi 0**

Un Manual de Procedimientos Administrativos y Contable NO encamina a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

##### **Hi 1**

Un Manual de Procedimientos Administrativos y Contable encamina a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.

#### **4.3.5. Nivel de Significación**

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

#### **4.3.6. Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (3-1) (3-1)$$

$$GL = 2*2$$

$$GL = 4$$

### 4.3.7. Chi-cuadrado de Tablas

En el presente cuadro se observa la tabla de verificación de chi-cuadrado.

Tabla # 23 Tabla de Chi-cuadrado

gl.	PROBABILIDAD DE VALORES MAYORES DE $X^2$	
	0.050 (5%)	0.010 (1%)
1	3.84	6.63
2	5.99	9.21
3	7.81	11.3
4	9.49	13.3
5	11.1	15.1

Elaborado por: María Eugenia Guerrero

### 4.3.8. Chi-cuadrado Calculado

A continuación se describen las fórmulas utilizadas para el cálculo del chi-cuadrado.

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

$X^2$  = Chi-cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada o Teórica

Grado de significación  $\alpha = 0.05$

O-E= Frecuencia observada – frecuencias esperadas

$O-E^2$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$O-E^2 / E$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Tabla #. 24 Chi-cuadrado Calculado

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
14,6	16,0	-1,4	1,89	0,12
2,6	16,0	-13,4	178,89	11,18
0,8	16,0	-15,3	232,56	14,54
35,8	16,0	19,8	390,06	24,38
6,4	16,0	-9,6	91,84	5,74
1,8	16,0	-14,2	200,69	12,54
27,6	16,0	11,6	135,14	8,45
5	16,0	-11,0	121,92	7,62
1,4	16,0	-14,6	212,67	13,29
<b>TOTAL</b>				<b>97,85</b>

Elaborado por: María Eugenia Guerrero

#### 4.3.9. Regla de Decisión

Si  $X^2_c > X^2_t$  se acepta la hipótesis de investigación.

Como  $X^2_c=97,85 > X^2_t=9,49$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación que dice “Un Manual de Procedimientos Administrativos y Contable encamina a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Existe desconocimiento de parte de la gerencia en el procedimiento administrativo contable para la liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato.
- El proceso administrativo contable actual que opera la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato, necesita una reestructuración.
- La alta gerencia no se organiza con el cliente interno, y no da lugar a un proceso administrativo ordenado y enfocado para evaluar los procesos contables de una manera eficiente, eficaz y efectiva
- Gracias al análisis detectado de la situación actual de la cooperativa de vivienda se puede determinar en qué posición se encuentra frente al procedimiento administrativo contable por lo que es necesario la

reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio para su correspondiente actividad legal.

- Con la aplicación de una reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio, se incrementará los afiliados y se cumplirá la actividad Legal correspondiente.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se desconoce fundamentos básicos y teóricos basados en los procesos administrativos contables encaminados a la actividad legal.
- Se debe establecer un proceso administrativo y contable en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio” de la ciudad de Ambato
- En una cooperativa de vivienda hay que analizar los procesos contables para poder emplear con factibilidad la actividad legal.
- Emplear una auditoria, para evaluar el procedimiento administrativo contable y mejorar la actividad legal de la Cooperativa de Vivienda.
- Reestructurar el Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio de la ciudad de Ambato

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

- **Título:** Restructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables no encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio.
- **Ejecutor:** María Eugenia Guerrero
- **Beneficiarios:** Cooperativa de Vivienda Techo Propio
- **Ubicación:** Ambato
- **Tiempo de Ejecución:** Inicio Enero 2012 al Junio 2012
- **Equipo Técnico:** Gerente, Consejo de Administración
- **Costo:** 1000

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Esta Cooperativa no cuenta con una normativa legal que exija la aplicación de herramientas administrativas y normas de prudencia financiera, al darse este conflicto este se convierte en un ente deficiente en su trabajo por ende no respalda y protege a los socios.

La presente propuesta daría una solución al problema y ayudara a salvaguardar las operaciones de la Cooperativa y no permitir la liquidación de la misma.

Respecto a las características más destacables de esta cooperativa de vivienda es que los procesos atreves de los cuales se hace posible el otorgar las viviendas es excesivamente largo, razón por cual se han retirado algunos socios.

Otro de los elementos a tener en cuenta es la participación ineficiente de los empleados en la cooperativa.

Este es proceso no es sencillo e implica a la vez una enorme responsabilidad, demanda cuidado y una acertada resolución de los problemas que se presenten, debiendo ser convenientemente atendidos con la tranquilidad y ponderación necesaria.

## **6.3 JUSTIFICACION**

Tomando en consideración los resultados obtenido de la aplicación de los cuestionarios se ve que es imperiosa la necesidad de aplicar e implementar una Restructuración del Manual Administrativo y Contable encaminado a la no Liquidación de la Cooperativa.

Este Manual se fundamenta en tener la capacidad de ser aplicado bajo los parámetros financieros, para facilitar el Control Administrativo Financiero, permitiendo superar los riesgos que fácilmente incurran en su actividad cooperativista.

Es por esto que, a través de este aporte se desea brindar una contribución concreta a los Directivos, Administradores, Empleados y Socios de la Cooperativa, para puedan superar los problemas de la manera más eficiente.

Además permitirá poseer conocimientos para una buena administración de una Cooperativa, ya que existe una carencia de fuentes bibliográficas y restringida información de los profesionales en esta área y de esta manera es difícil tomar las decisiones financieras acertadas y esta ayudara a determinar el futuro de las inversiones de la organización.

Por lo propuesto se considera que la presente será un documento guía.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1.General**

Proporcionar a quienes tienen la responsabilidad de Administrar la Cooperativa, un Manual Reestructurado de Procesos Administrativos y Contable encaminados a la no Liquidación de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio.

### **6.4.2. Específicos**

- Establecer la factibilidad tecnológica, organizacional y legal.
- Describir los fundamentos teóricos que abarca la propuesta.
- Elaborar el modelo operativo de la propuesta.

- Diseñar la unidad operativa que administrara la propuesta.
- Elaborar la matriz de seguimiento y evolución de la propuesta.

## **6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

Esta propuesta es perfectamente factible de poner en práctica ya que durante el trabajo de investigación y especialmente en la aplicación del cuestionario se pudo observar que existe un enorme interés por parte de todos los involucrados.

La propuesta también es factible, ya que mediante el análisis se busca monitorear los procesos que mantiene la Cooperativa Techo Propio.

### **6.5.1 Factibilidad Tecnológica**

El equipo de trabajo que estará a cargo de la implementación de la propuesta utilizara equipos de última generación, lo que permitirá poner en marcha el plan para salvaguardar la Cooperativa de forma eficiente.

### **6.5.2. Factibilidad Organizacional**

Se ha determinado funciones específicas para cada uno de los miembros del equipo de trabajo, lo que garantiza que el trabajo profesional será cumplido a cabalidad y de esta forma se cumplirá con los objetivos planteados.

### **6.5.3. Factibilidad Legal**

La propuesta está basada fundamentalmente en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero y su reglamento para su aplicación, la misma que es expedida por la Superintendencia de Bancos.

## 6.6. FUNDAMENTACION

Basados por la Situación Financiera por la que atraviesa esta Cooperativa, donde no se podía determinar los medios de control para la utilización de los recursos, bienes y la canalización de los gastos, basados todos ellos en medios contables donde estaba regenerándose la información de manera tardía.

Para que existan bases solidas que le permita a la misma a aplicar métodos financieros y administrativos para obtener la estabilidad Financiera que necesita.

La cooperativa sólo podrá disolverse cuando concurra en alguna de las siguientes causas, u otras establecidas en los estatutos:

- Cumplimiento del término fijado en los estatutos. Si con anterioridad a la finalización del término, éste se prórroga, y se inscribe la prórroga en el Registro de Cooperativas, no se procederá a la disolución. Si algún socio no estuviera de acuerdo con la prórroga, podrá darse de baja.
- Conclusión de su objeto social.
- Acuerdo de la Asamblea. General adoptado por mayoría de 2/3 de los votos presentes y representados.
- Realización de su objeto social, imposibilidad de realizar la actividad corporativizada.
- Reducción del número de socios por debajo del mínimo necesario para constituir la, constituir la, si no se reconstituye en el plazo.
- Inactividad de alguno de sus órganos sociales necesarios o la no realización de la actividad cooperativizada durante 2 años consecutivos.
- Perdidas que dejen reducido el patrimonio a menos de la mitad del capital mínimo estatutario, a no ser que este se aumentado o reduzca en la medida suficiente.
- Fusión total de la cooperativa.
- Insolvencia.

Razones que la Cooperativa Techo Propio todavía no cumple con ninguna.

### **6.6.1. Análisis Financiero**

El análisis de los Estados Financieros consiste en obtener suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan formado con respecto a los detalles de la situación financiera y administrativa de la cooperativa mediante un análisis económico donde se estudian los puntos débiles y fuertes del manejo de la cooperativa. De Lasse Macias, Rolando (coordinador). Análisis financiero En: Metodología para el desarrollo integral del campo. Área Administrativa. Mexico.1999.Pag.116.

Los métodos de análisis son un medio, un camino a seguir, para medir y comparar hechos.

Estos son muy útiles e importantes, pues aunque no puedan sustituir al juicio, si son un auxiliar para aclarar el panorama sobre el cual descansa la interpretación de cifras.

### **6.6.3. Manuales**

Los manuales constituyen en una herramienta con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

#### **6.6.4. Cartera de Crédito**

##### **6.6.4.1 Clasificación de la Cartera de Crédito:**

La cartera o los créditos entregados a los socios en esta cooperativa se clasifican en las siguientes:

- Comercial
- Vivienda

##### **6.6.4.2 Provisión para la Cartera**

Consiste es establecer un valor de acuerdo a las Políticas Internas Financieras de una empresa o de conformidad con lo establecido por la ley, esta provisión no sirve para apalejar eventuales pérdidas por efectos de la incobrabilidad de los créditos.

#### **6.7. METODOLOGÍA**

Es fundamental realizar el Manual Administrativo y Contable para la no liquidación de la cooperativa, esto ayudara a conseguir los resultados deseados.

Hasta la fecha las especialidades contables de la sociedad cooperativa han venido determinadas exclusivamente por la propia legislación cooperativa, dado que al no existir ninguna normativa contable específica en la materia, resultara la aplicación a resolver este propuesta.

Sobre el Manual Administrativo y Contable para la no liquidación de la Cooperativa hay mucha flexibilidad, las cooperativas han ido realizando las oportunas adaptaciones y adiciones que permitieran recoger aquellos hechos

económicos determinados por sus especiales características y funcionamiento que no estaban adecuadamente contemplados en la normativa general.

Una vez definida la metodología el marco normativo en el que estamos, podemos entrar a analizar las principales especialidades cooperativas en materia contable, que se centran en:

- Fondos propios
- Capital Social
- Capital Temporal
- Fondos de Reserva
- Otras Aportaciones

### **6.7.1 Manuales**

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

Existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, pueden clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.
- La Gestión Administrativa y la toma de decisiones no quedan suspendidas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento si no que regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.

- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.

## **6.8. MODELO OPERATIVO**

### **6.8.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.**

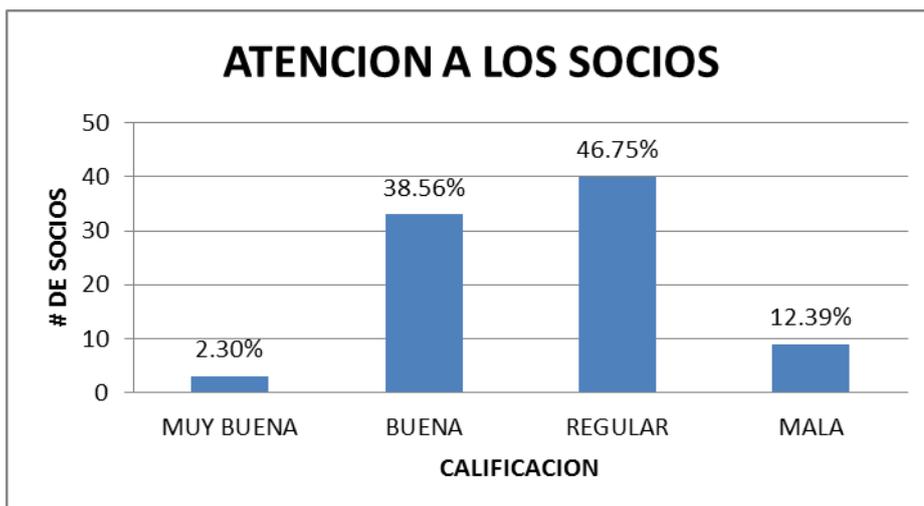
Resaltaremos los resultados obtenidos mediante encuestas a los socios y al personal que labora en la “Cooperativo de Vivienda Techo Propio”.

#### **Encuestas a 85 socios:**

1.- ¿Cómo calificaría la atención a los socios en la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?

#### **Atención a los Socios**

<b>Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
a)Muy Buena	2.30%
b)Buena	38.56%
c)Regular	46.75%
d)Mala	12.39%
	<b>100%</b>



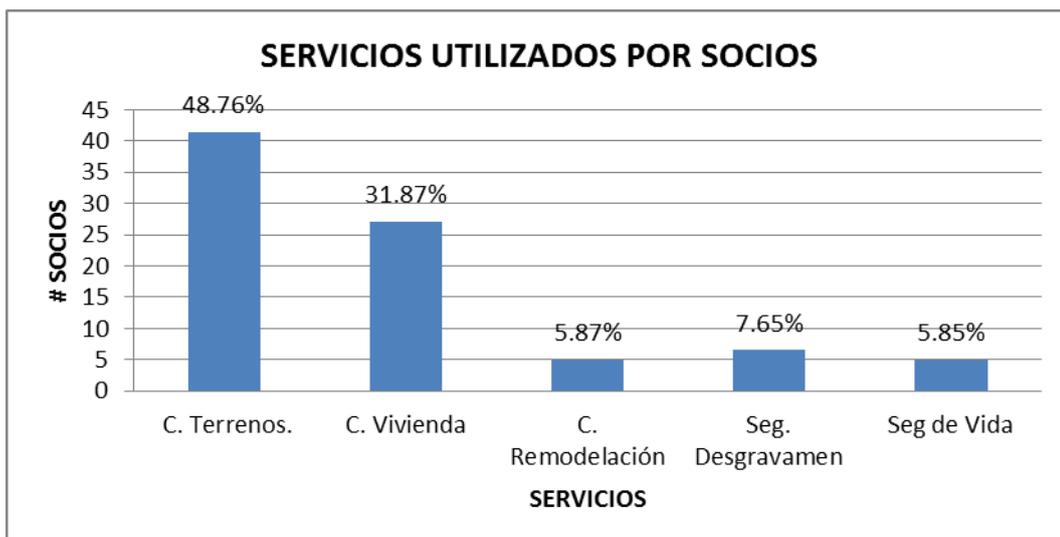
#### Conclusión:

El mayor puntaje de 46.75% califica a la atención a los socios como regular y existe en 12.39% como mala, con estos resultados determinamos que este es punto bien importante en cual está fallando esta cooperativa y para esto se recomendaría dar capacitar al personal en cómo atender a los clientes.

2.- ¿Qué tipo de servicios que la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio” brinda los ha utilizado?

#### Servicios utilizados por los Socios

Respuestas	Porcentajes
a) Créditos para terrenos.	48.76%
b)Créditos para vivienda	31.87%
c)Créditos para remodelación	5.87%
d)Seguro de desgravamen	7.65%
e)Seguro de vida	5.85%
	<b>100%</b>



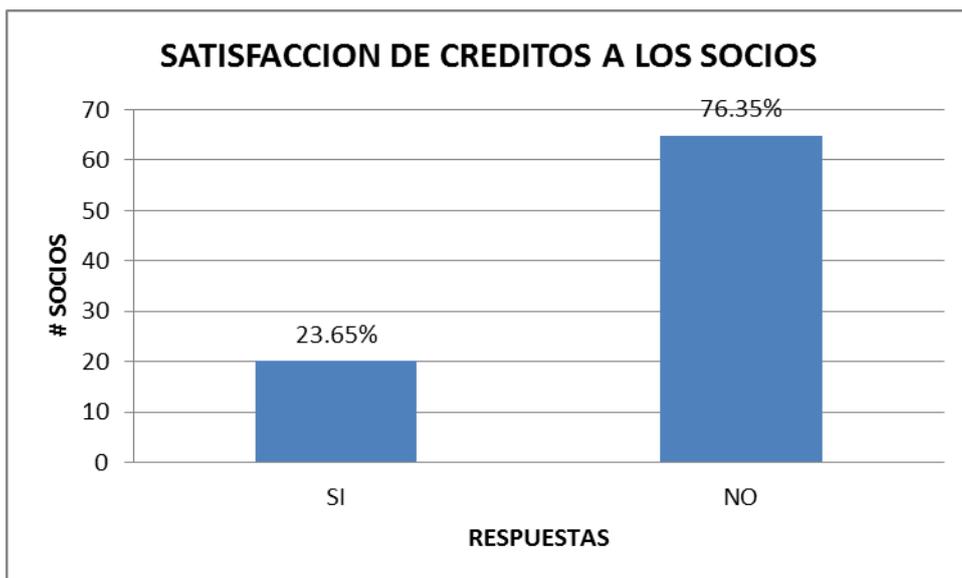
**Conclusión:**

Todos los socios han hecho uso de créditos en la cooperativa y el 48.76% que corresponde a créditos para terrenos constituye el mas alto, ya fue el primer crédito con el que comenzó esta cooperativa. Cabe mencionar que algunos socios desconocen el servicio de seguro.

**3.- ¿Cree que los créditos que otorga la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio” satisface las necesidades de los socios?**

**Satisfacción de créditos a los Socios**

Respuestas	Porcentajes
a)Si	23.65%
b)No	76.35%
	<b>100%</b>



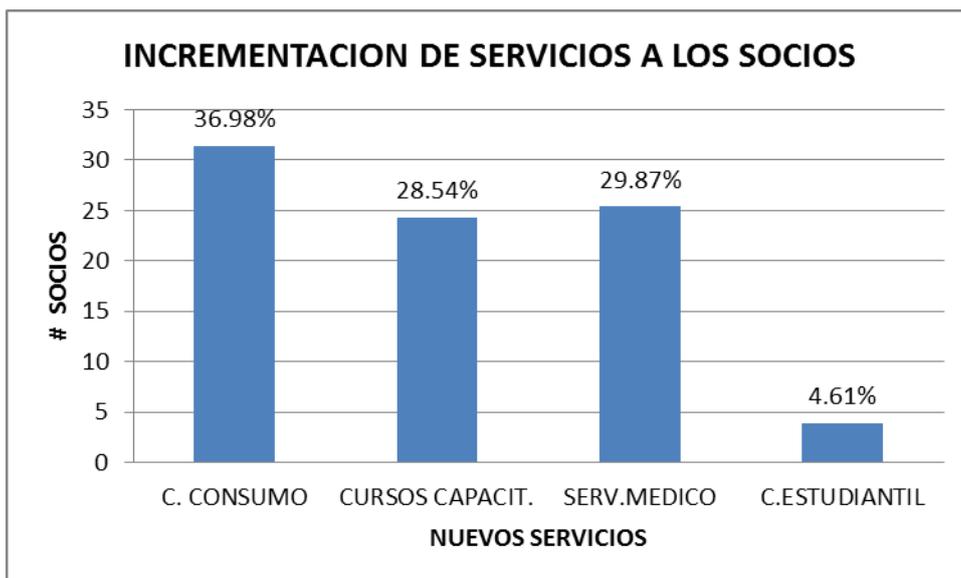
**Conclusión:**

Los socios no se encuentran satisfechos con los créditos que otorga la cooperativa, ya que no satisfacen sus necesidades.

**4.-** ¿Seleccione los servicios que le gustaría se incrementen en la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?

**Incrementación de Servicios a los Socios**

Respuestas	Porcentajes
a)Créditos de consumo	36.98%
b)Cursos de capacitación	28.54%
c)Servicio medico	29.87%
d)Créditos estudiantiles	4.61%
	<b>100%</b>



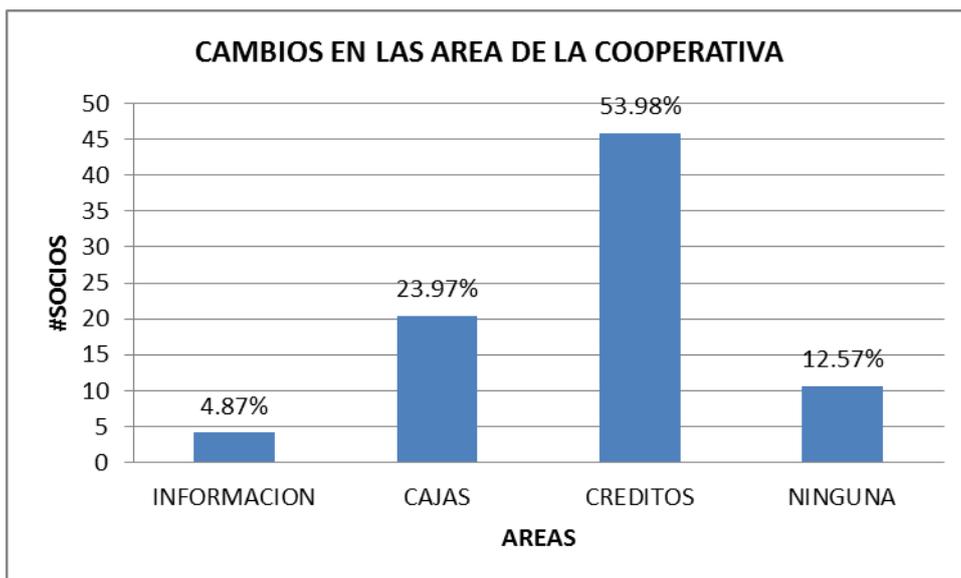
**Conclusión:**

A los socios les interesa que se incremente los créditos de consumo, pero los servicios de capacitación y atención medica están casi a la par, tendría que con el tiempo la cooperativa asumir estos tres servicios.

5.- ¿En que área de la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio” piensa que se debería producir cambios?

**Cambios en las áreas de la Cooperativa**

Respuestas	Porcentajes
a)Información	4.87%
b)Cajas	23.97%
c)Crédito	53.98%
d)Ninguna	12.57%
	<b>100%</b>



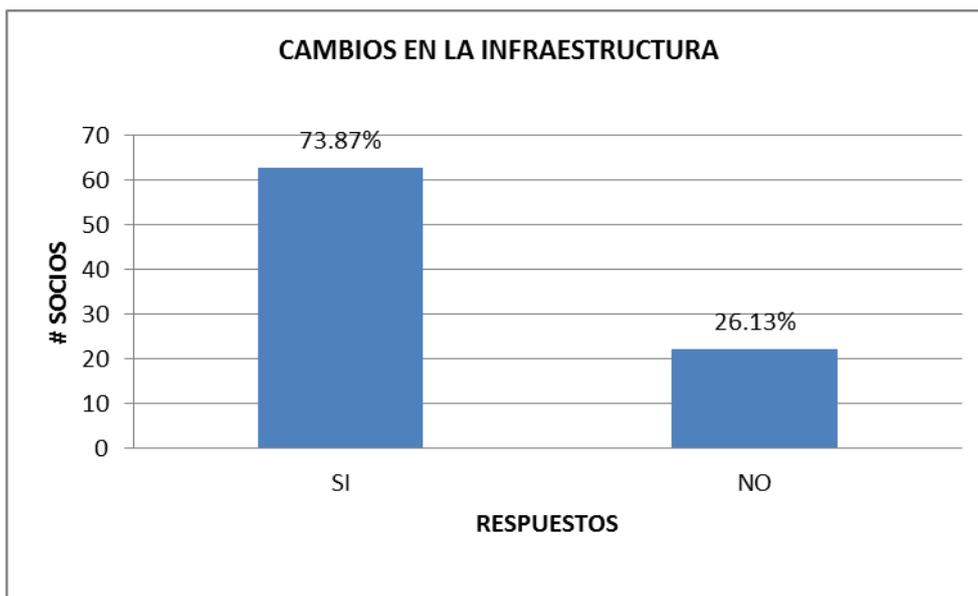
**Conclusión:**

Los socios sugieren cambios especialmente en el área de crédito, debido a existen antecedentes de que no les brinda la información necesaria, esto debería cambiar ya que esta área es más importante, ya que ella depende los ingresos.

**6.- ¿Considera necesarios realizar cambios en la infraestructura de la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?**

**Cambios en la Infraestructura de la Cooperativa**

<b>Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
a)Si	73.87%
b)No	26.13%
	<b>100%</b>



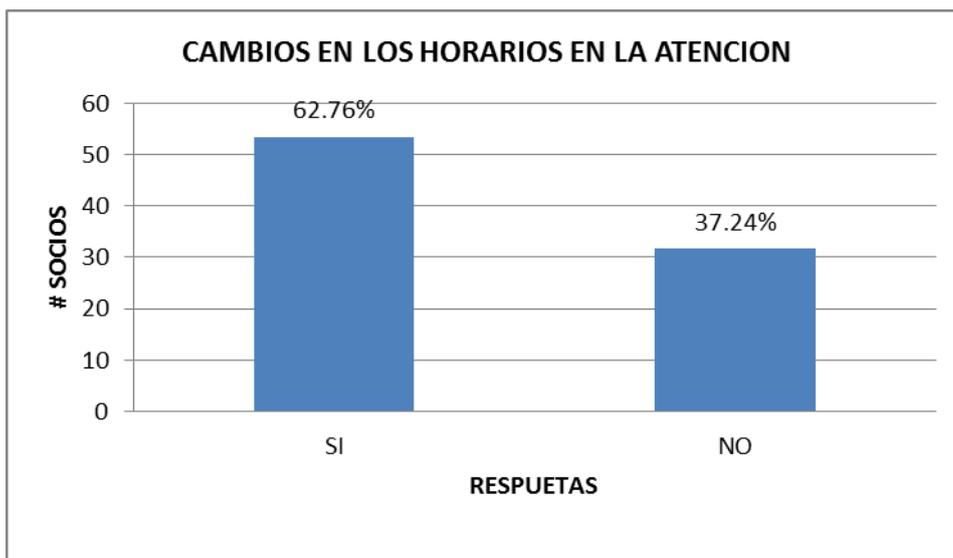
**Conclusión:**

Los socios sugieren cambios en la infraestructura, debido a que físicamente el espacio donde se encuentran los clientes es muy reducido, no abastecen las sillas para la espera y falta un poco mas de limpieza.

7.- ¿Considera necesarios realizar cambios en los horarios de atención en la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?

**Cambios en los horarios de la Cooperativa**

Respuestas	Porcentajes
a)Si	62.76%
b)No	37.24%
	<b>100%</b>



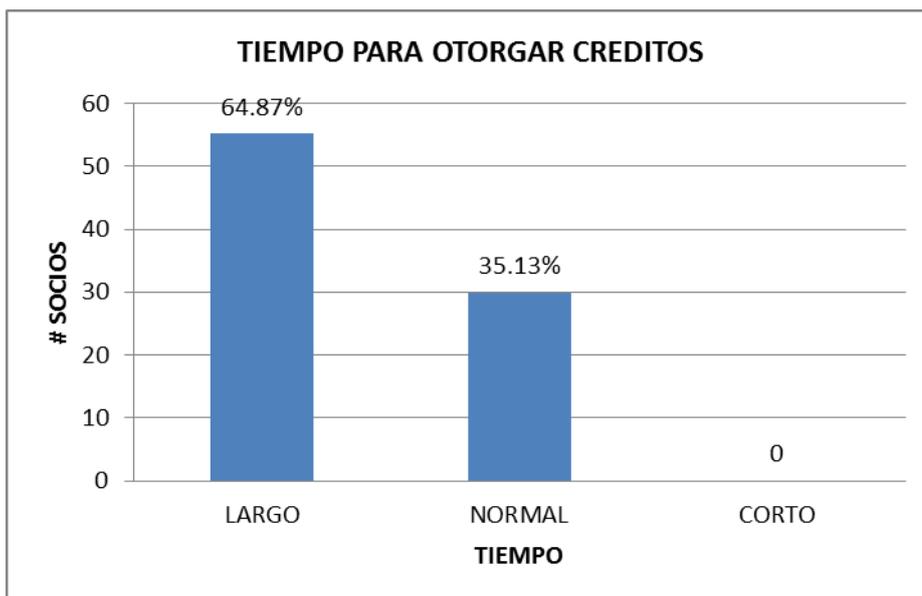
### Conclusión:

Los socios sugieren cambios en los horarios, debido a que la apertura debería ser 8:30AM y se debería abrir los sábados hasta medio día.

8.- ¿Cómo considera el tiempo de espera para otorgar los crédito en la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?

### Tiempo de Espera para otorgar Créditos

Respuestas	Porcentajes
a)Largo	64.87%
b)Normal	35.13%
c)Corto	0%
	<b>100%</b>



### Conclusión:

Los socios consideran muy largo el tiempo de espera para otorgarles los créditos, sugieren se agilite mas al personal, para que se pueda contar con el créditos.

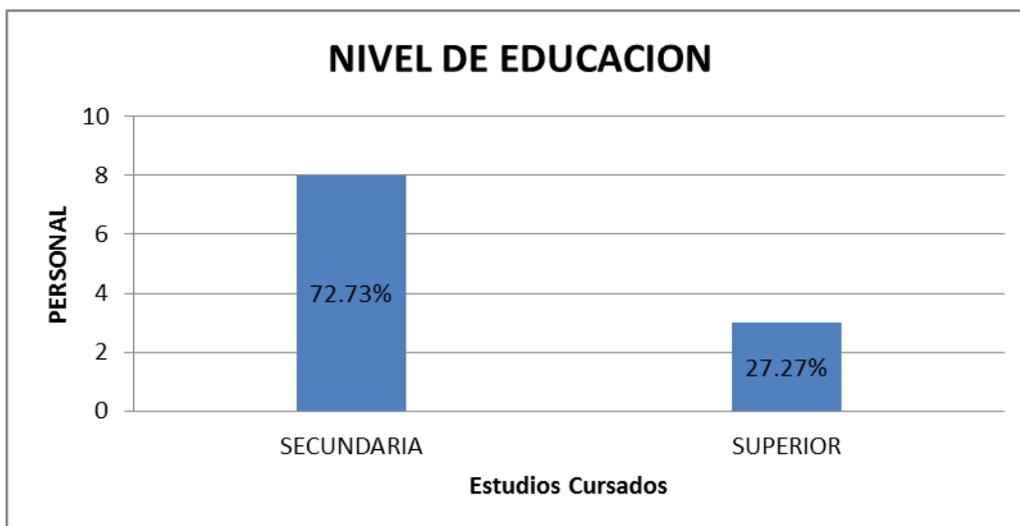
Resaltaremos los resultados obtenidos mediante encuestas al personal que labora en la “Cooperativo de Vivienda Techo Propio”, en la ciudad de Ambato, en el periodo de enero a febrero 2012.

### Encuestas a las 11 personas que laboran:

1.- ¿Con que nivel de educación cuenta el personal?

#### Nivel de Educación

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Secundaria	8	72.73%
b)Superior	3	27.27%
	11	100%



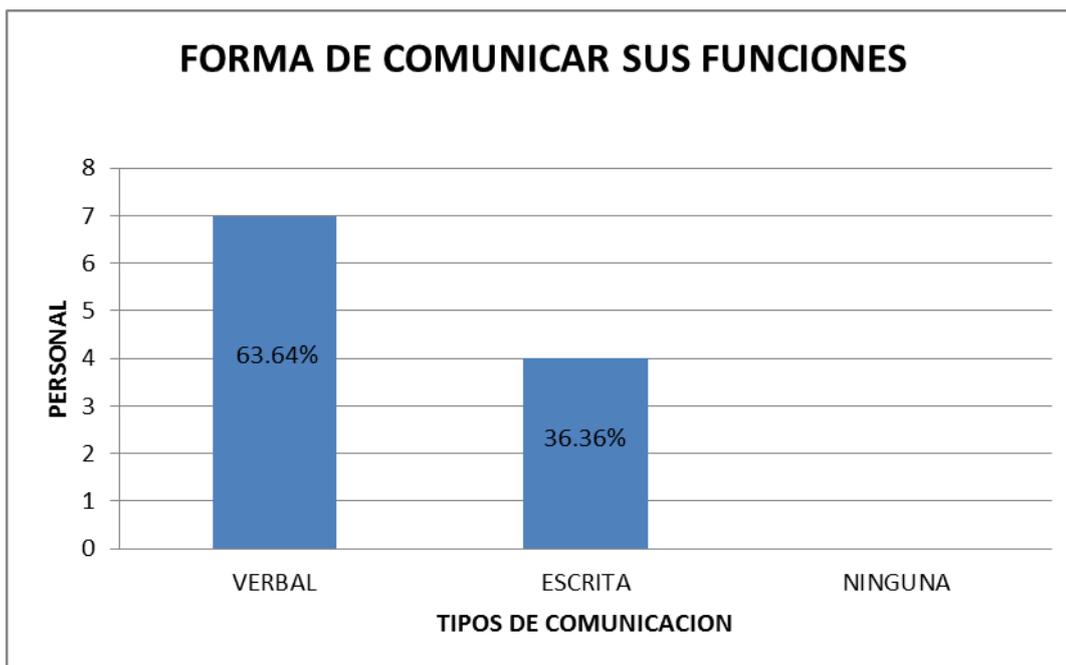
**Conclusión:**

El 72.73% del personal es bachiller, esta es una de las razones por las cuales los socios se quejan de la atención.

2.- ¿De que forma les dieron a conocer sus funciones?

**Dar a conocer sus Funciones**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Verbal	7	63.64%
b)Escrita	4	36.36%
c)Ninguna	0	
	11	100%



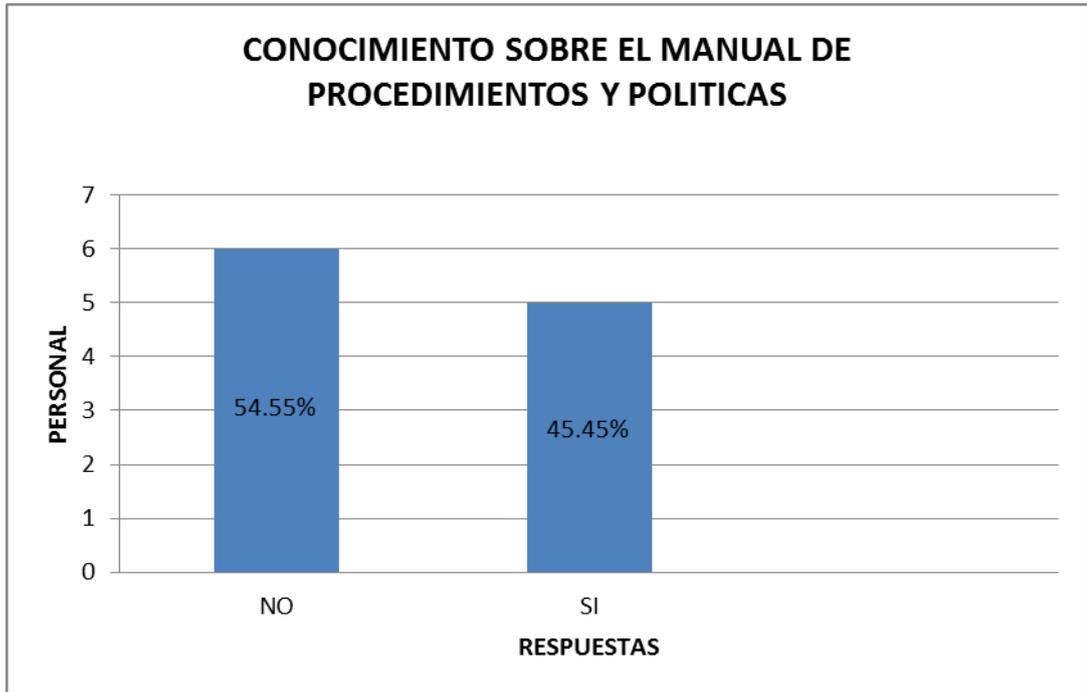
**Conclusión:**

Al 63.64% del personal se le indico sus funciones de forma verbal, esto quiere decir que no existe una buena inducción a la empresa, ya que no existe una adecuada organización.

**3.-** ¿Tiene conocimiento sobre el Manual de Procedimientos y Políticas de la “Cooperativa de Vivienda Techo Propio”?

**Conocimiento sobre el Manual de Procedimientos y Políticas**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Si	5	45.45%
b)No	6	54.55%
	11	100%



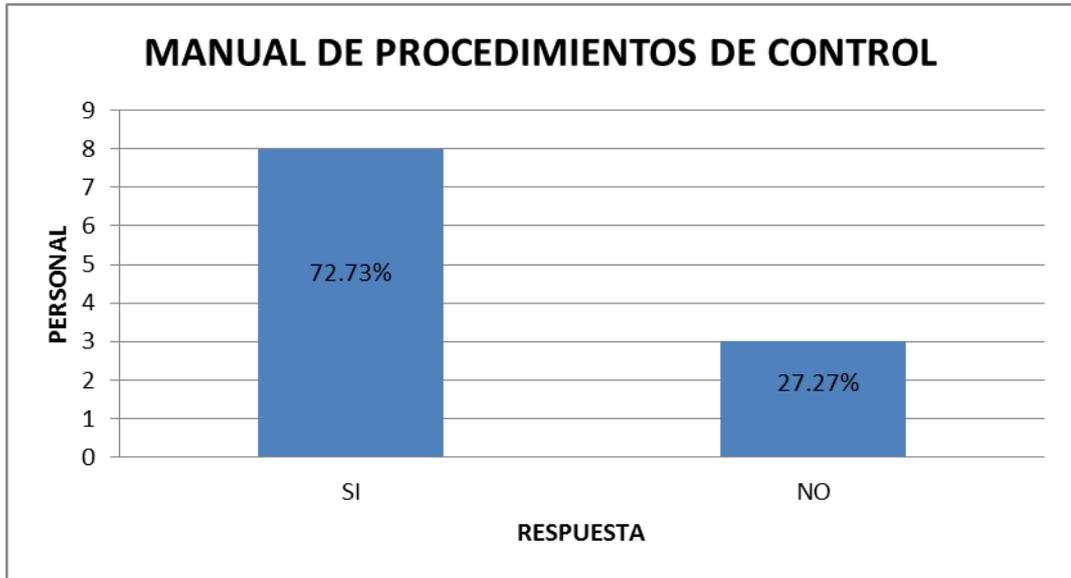
**Conclusión:**

El 54.55% del personal no tiene conocimiento sobre el Manual de Procedimientos y Políticas, de esta manera se esta incurriendo en una grave situación ya no se cumple con los procedimientos y políticas establecidos.

**4.- ¿Dispone de Manual de Procedimientos de Control?**

**Dispone un Manual de Procedimientos de Control**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Si	8	72.73%
b)No	3	27.27%
		100%



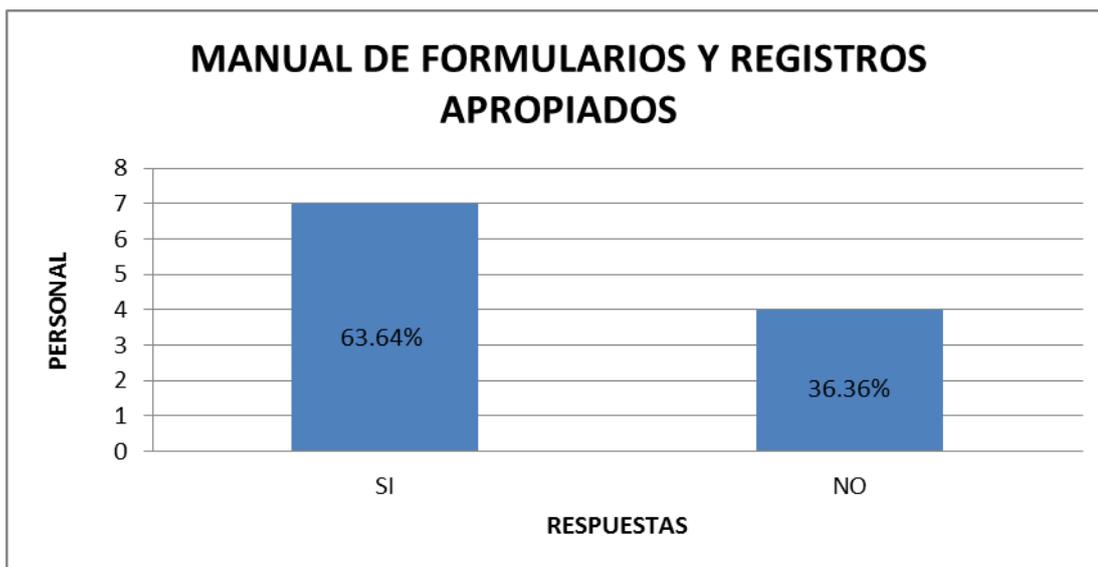
**Conclusión:**

El 72.73% del personal tiene conocimiento de un Manual de Procedimientos de Control.

**5.- ¿Dispone de un Manual de Formularios y Registros apropiados?**

**Dispone de un Manual de Formularios y Registros apropiados**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Si	7	63.64%
b)No	4	36.36%
	11	100%



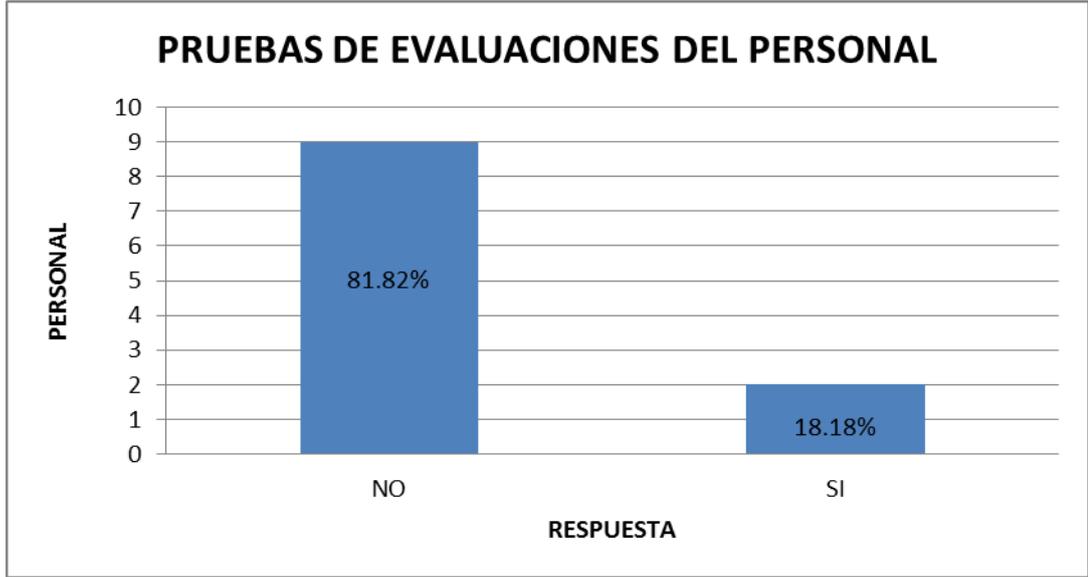
**Conclusión:**

El 63.64% del personal dispone y tiene conocimiento sobre el Manual de Formularios y Registros apropiados, para que es muy sensible en una cooperativa, ya que al llenar mal un pagare, estaría sujeta a un riesgo alto de tener una cartera alta.

**6.- ¿Se han realizado evaluaciones al personal?**

**Evaluaciones al Personal**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Si	2	18.18%
b)No	9	81.82%
	11	100%



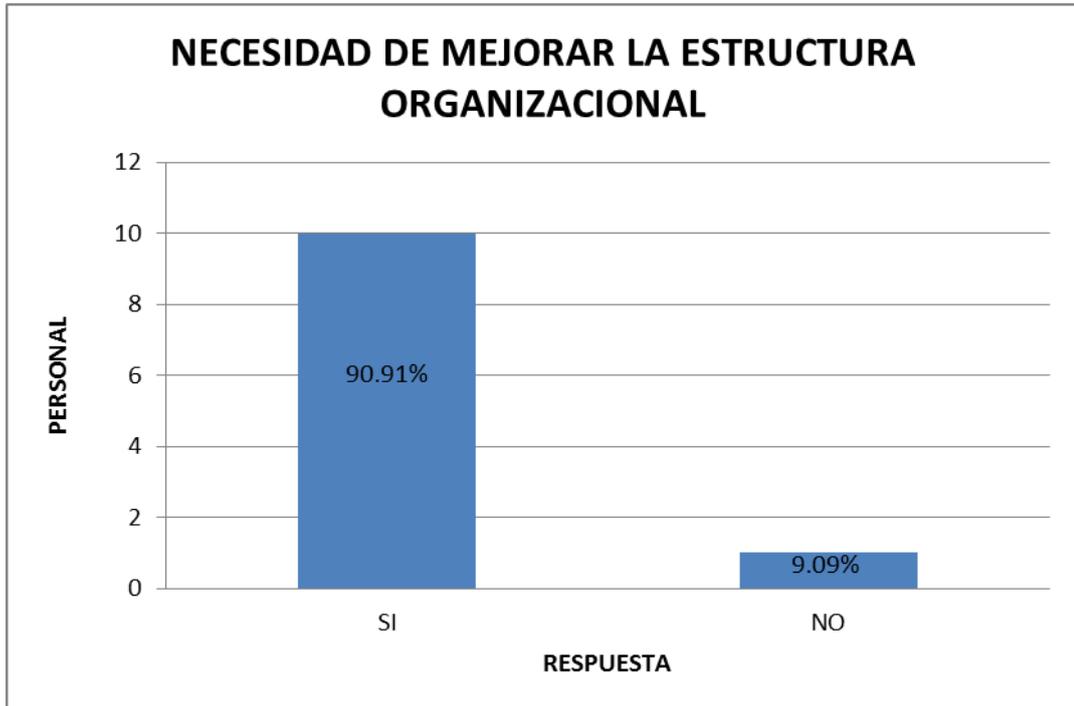
**Conclusión:**

El 81.82% del personal no se le ha realizado ningún tipo de evaluación, esto quiere decir, que nivel de conocimiento y desempeño no se determinado, se debería comenzar a hacer lo inmediatamente, para tener conocimiento sobre el personal que se trabaja.

7.- ¿Considera necesario mejorar la estructura organizacional?

**Evaluaciones al Personal**

Respuestas	# de personas	Porcentajes
a)Si	10	90.90%
b)No	1	9.10%
	11	100%



**Conclusión:**

El 90.91% del personal considera que se debería mejorar la estructura organizacional

**6.8.2 Análisis Estratégico**

La Cooperativa está obligada a analizar las tendencias y cambios que ocurren en su entorno externo e interno.

### 6.8.2.1 Factores Externos

<b>IDENTIFICACION DE LOS FACTORES CLAVES DEL MACROENTORNO</b>			
<b>FACTORES Y SUS DINAMICAS</b>	<b>COMPORTAMIENTO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>IMPLICADOS</b>
<b>Dimension Economica (E)</b>			
E1 Inflacion	Ascendente 4.61%	Descapitalizacion	Gobierno Clientes Empleados Comunidad
E2 Tasa de Interes	Variable	Desconfianza colectividad	Superintendencia
E3 Recesion Economica	Ascendente	Incertidumbre para la inversion	Gobierno Comunidad
<b>Dimension Politica (P)</b>			
P1 Incremento de precios	Variable	Incremento del costo de vida	Gobierno Socios Comunidad
P2 Nuevas elecciones	Incierto	Inseguridad Nacional	Gobierno Socios Comunidad
P3 Deuda Externa	Ascendente	Relaciones Internacionales	Gobierno Fondo Monetario Comunidad
<b>Dimension Socio-Cultural (S)</b>			
S1 Educacion	Insuficiente	Esta en vias de desarrollo	Estado Comunidad
S2 Salud	Insuficiente	Maletar de la poblacion	Estado Comunidad
S3 Costumbres	Tradiciones	Adaptar politica que exponga las tradiciones financieras	Comunidad
<b>Dimension Tecnologica (T)</b>			
T1 Software	Cambiable	Compra de un nuevo sistema donde se disminuyan procesos	Directorio Administrador
<b>Dimension Competitiva ©</b>			
C1 Competidores	Cooperativas de la Region	Disminucion de clientes	Competencia Socios
C2 Nuevos Productos	No existen	Falta de iniciativa	Gerente Competencia
Elaborado: Ma.Guerrero Fecha:			

Al analizar el ambiente externo de la Cooperativa Techo Propio, se pudo apreciar los factores que se originan fuera de la empresa como el económico, político, social y tecnológico apreciándose cambios profundos, aumentando o disminuyendo el grado de incertidumbre que atraviesan las Cooperativas.

### 6.8.2.2 Factores Internos

<b>IDENTIFICACION DE LOS FACTORES CLAVES DEL MICROENTORNO</b>			
<b>FACTORES Y SUS FU</b>	<b>COMPORTAMI</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>IMPLICADOS</b>
<b>Funcion Marketing</b>			
M1 Falta de promocion y publicidad	No existe publicidad y no se conoce donde estan dirigid servicios	No permite incrementar socios	Directorio Gerente
M2 Mejoramiento servicio	No se ha innovado	Tener poseer liquidez	Directorio
M 3 Falta de estud. merc	Variable	Desconfianza colectividad	Superintendencia
<b>Funcion Ventas</b>			
V1 Falta de politicas ventas.	Variable	Desconocimiento por parte de los empledos	Gerente contadora
V2 Incrementar servicios	Ascendente	No socios no estan conten tos solo	gerente
<b>Funcion de Recursos H ®</b>			
R1 Capacitacion al personal.	Minima	No a habido actualizaciones	Gerente Personal
R2 Estabilidad laboral	Estable	No existe reduccion del personal.	Estado Comunidad
R3 Selleccion de personal.	Minima	No existen perdiles prederminados	Comunidad
<b>Funcion de Creditos ©</b>			
C1 politicas externas flexibles	Variable	Riesgo de aumentar cartera	Directorio Administrador
<b>Funcion de Finanzas (F)</b>			
F1 Falta de competitividad	Vulnerable	Falta de oferta de nuevos productos	Directorio Administrador
F2 Conocimiento del Mercado Financiero	Vulnerable	Permite proyectar imagen de solvencia, liquidez	Directorio Administrador
Elaborado: Ma. Guerrero Fecha:			

Los factores Internos de la Cooperativa de Vivienda Techo Propio , están en esta lista puntos débiles y fuertes que es el resultado de las opiniones socios y empleados que labora en la cooperativa , ya que estos son quienes determinan el existo o fracaso de la institución.

### **6.8.2.3 Estrategias**

- Publicidad
- Ofrecer más servicios a los socios
- Contar con un personal capacitado y entrenado
- Ofrecer servicios de excelencia con atención personificada.
- Potenciar la imagen de la Cooperativa Techo Propio.

### **6.8.3 Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**

#### **6.8.3.1 Misión**

Brindar servicio cooperativo a distintos socios, se encargara del control de las cuentas por cobrar, para asegurar un manejo adecuado del riesgo y mantener la cartera dentro de los márgenes razonables

#### **6.8.3.2 Oportunidades**

- Nuevos servicios
- Imagen nueva no deteriorada
- Nuevos créditos al recuperar los créditos
- Anticiparse a la competencia.

#### **6.8.3.3 Amenazas**

- Inflación
- Tasas de interés
- Recesión Económica
- Paros Nacionales

#### **6.8.3.4 Fortalezas**

- Estabilidad Laboral
- Infraestructura
- Estatutos Establecidos
- Experiencia

### **6.8. ADMINISTRACION**

La Gerencia General tendrá que asumir los retos planteados en la Reestructuración del Manual de Procesos Administrativos y Contables con el propósito de no llegar a la liquidación de la cooperativa, además deberá definir las estrategias para ser competitivo dentro de los mercados globales existentes, y sobre todo tener la capacidad para planificar y emprender nuevos proyectos que generen un crecimiento de la cooperativa

	<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1	ELABORAR NUEVOS CONTROLES INTERNOS	Agilizar los procesos de crédito Mejorar la atención a los socios	Otorgar mayor número de créditos a nuestros socios	Capacitación del personal Analizar controles existentes	Gerencia	Gerente	30 días
2	ACTUALIZAR MANUAL DE FUNCIONES	Rectificar falencias encontradas en la elaboración del Manual	Obtención de un funcional Manual de Procedimientos.	Estudiar minuciosamente el manual de procedimientos	Cientes Internos Cientes Externos	Gerente Asamblea general	30 días
3	DISEÑAR UNA NUEVA UNIDAD OPERATIVA QUE ADMINISTRE LOS PROCESOS	Evaluar todos los procesos operativos que realiza la cooperativa	Reducir conflictos que puedan suscitarse entre el cliente interno y el cliente externo.	Realizar un Análisis de cartera, Analizar créditos otorgados, Verificar Datos de clientes externos, Observación de trato del cliente interno al cliente externo	Gerencia	Gerente Personal Socios	Siempre
<b>Nº</b>	<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>

4	MEJORAR LOS PROGRAMAS DE INCENTIVOS	Motivación del personal Incrementar la venta de nuestros servicios	Satisfacción de nuestros clientes interno y externos	Elaboración de programas de incentivos.	Gerencia	Gerente	siempre
5	ELABORACION DE NUEVAS ESTRATEGIAS DE MERCADO	Que nuestros clientes externos conozcan de todos los servicios que ofrece la cooperativa.	Aumentar nuestros clientes externos	Publicitarnos a través de medios de comunicación	Gerencia	Gerente	2 meses
6	MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA TENOLOGIA	Integración de los procesos en los diferentes departamentos	Reducir tiempos en los procesos que se realizan en la cooperativa	Instalación de nuevos equipos capacitación de personal.	Gerencia Contabilidad Personal	Gerente Contador	3 meses
7	CAMBIAR NUESTRA IMAGEN	Cambiar la Infraestructura arquitectónica Dotar de nuevos uniformes al personal Diseño ergonómico dentro de la institución	Crear un ambiente de confianza entre nuestros socios y la cooperativa	Reconstrucción del edificio administrativo Enviar a confeccionar los nuevos uniformes Enviar a diseñar los muebles de oficina	Gerencia Asamblea General	Gerente	3 meses

*Elaborado por: María Eugenia Guerrero*

## **6.9. PREVISION DE LA EVALUCION**

Para la no Liquidación es necesario determinar las mejores opciones y recursos de que se dispone, considerando factores como el tiempo, la actividad que se realiza.

Es una parte importante los procedimientos administrativos como contables para no liquidar la Cooperativa Techo Propio, proporcionara un esquema para guiar, coordinar y controlar las actividades de ésta, con el propósito de lograr sus objetivos.

El seguir o establecer una Restructuración del Manual de Procedimientos para la no liquidación, requerirá de una evaluación permanente de sus actividades programadas y deberá estar a cargo de la asamblea General en coordinación con el Gerente de la cooperativa, debido a que la cooperativa logrará establecer el análisis fundamental que guiara el normal funcionamiento de la cooperativa.

<b>¿QUIÉNES SOLICITAN EVALUAR?</b>	<b>¿POR QUÉ EVALUAR?</b>	<b>¿PARA QUÉ EVALUAR?</b>	<b>¿QUÉ EVALUAR?</b>	<b>¿QUIÉN EVALÚA?</b>	<b>¿CUÁNDO EVALUAR?</b>	<b>¿CÓMO EVALUAR?</b>	<b>¿CON QUÉ EVALUAR?</b>
Asamblea General	Porque los créditos otorgados no son suficientes	Para determinar cual es el mayor problema para que los socios no accedan a los créditos	Documentos utilizados en la otorgación de los créditos	Auditoria Interna	Constantemente	Mediante auditorias Administrativas y Contables	Auditor Interno
Gerente	No se están cumpliendo con las normas establecidas en el Manual de Funciones	Para delegar adecuadamente todas las funciones a quien corresponda	El Manual de Procedimientos	Gerencia	Inmediatamente	Mediante Reuniones con todos los involucrados	Gerente Abogado Socios.
Recursos Humanos	El cliente es el motivo principal por el cual fue creada la cooperativa	Que el cliente se sienta seguro y con confianza en su cooperativa	El trato al cliente externo.	Gerencia	Constantemente	Mediante cuestionarios	Recursos Humanos
Gerente	Ante una motivación la creatividad del empleado aumenta y revitaliza su compromiso con la empresa	Obtener mayores créditos por parte de los socios	Programas de incentivos que tiene la empresa	Recursos Humanos	Trimestralmente	Mediante el numero de Créditos otorgados por cada uno de los empleados	Gerencia
Gerente	Para que nuestros productos sean conocidos por toda la sociedad	Para que exista un mayor flujo de clientes	Las estrategias Comerciales de la Cooperativa	Gerencia	2 meses	Cuestionarios a futuros clientes	Personal

*Elaborado por: María Eugenia Guerrero*

## **B. MATERIALES DE REFERENCIA**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- AGUIRRE Barros Michel (2008.Pág. 180) “Control interno a la empresa”, edit. Paidós, Argentina.
- AMADOR Alfonso (2008) “Control Interno”, México.
- ANTHONY, Robert N. (2000. Pág.1458) La contabilidad en la administración de empresas. México. Unión tipográfica Editorial Hispanoamericana. Décima Edición. 1458 págs.
- ARIAS Rangel (2008. Pág. 378). “El control interno”, edit. DUNKEN, Argentina.
- BAHAMON de Espejo Hernando (2007. Pág. 70, 106).”Manual Teórico-Práctico para constituir y gestionar pequeñas y medianas empresas”. Lima-Perú. Editorial San Marcos. Primera Edición. Pág. 70.
- BAHAMON de Espejo, Hernando (2006.Pág.106) terminología empresarial. Lima. Editorial San Marcos. Primera Edición.
- BAROJA JHONNY (2007.Pág.98). “La existencia del manual de procesos”, edit. Pino S.A., Buenos Aires.
- BARRERO CRUZ Richard (2009.Pág.254) ““Procesos Contables”, edit. Timón S.A., Chile.
- COELLAR VALVERDE Timón (2008.Pág. 412) “El Procedimiento Administrativo en la Empresa”, edit. Luxión, Zaragoza-España.
- CONTINOLO G en (2010- en [www.google.com](http://www.google.com)).
- DE LARA Ma. Isabel D. (2007. Pág.312) “Manual Básico de Revisión y Verificación Contable” edit., Dykinso, México.
- DUHAT KIZATUS Miguel A. (2010- en [www.google.com](http://www.google.com)).
- ESTUDIO CABALLERO BUSTAMANTE (2008) Manual de la Micro y Pequeña empresa-MYPE. Lima Editorial Tinco SA.
- FERRER QUEA, Alejandro (2004) Formulación, análisis e interpretación de Estados Financieros en sus ocho fases mas importantes. Lima. Pacífico Editores. Primera Edición. Tomo i: 1107 págs. Tomo II: 1,2007 págs.

- FLORES SORIA JAIME (2006-Pág.2340) Contabilidad Gerencial. Lima. CECOF Primera Edición.
- GALARZA MURILLO Francis (2008.Pág. 156).
- GROSS HERBERT (2000) Pequeña empresa y gran Mercado. Madrid-España. Ediciones Deusto SA. Décimo Quinta Edición. Pág. 210.
- GUERRERO BARRA Regino U. (2008.Pág. 169). “Los procesos”, edit. Mateo, buenos Aires.
- GUERRERO PRADO Belisario J. (2009.Pág.312)
- HERNÁNDEZ CELIS, Domingo (2007. Pág.44). “Información Financiera y Económica de Cooperativas de Servicios Múltiples”. Chiclayo-Perú. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Primera. Edición.
- HURTADO LLANO Enrique B. (2007, Pág. 189). “El procedimiento de organización”, edit. Juri, Argentina
- HURTADO R. Thomas (2007.Pág.59) “Procesos Misionales y de Apoyo”, edit. Lorenzo S.A., Argentina.
- JARRÍN Lorenzo A. (2009.Pág.378) “Procedimiento Administrativo”, edit. ROCA S.A., Chile.
- KOONTZ & O'DONNELL (2006) Curso de Administración moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México. Litográfica Engrames. SA. Décima Segunda Edición. 892 págs.
- LETURIA PODESTÁ (2006.Pág. 540). Sistema Administrativo de la Contabilidad General. Lima. Editorial Abuja. Primera Edición. 540 págs.
- LETURIA PODESTÁ Carlos (1998) Contabilidad de la empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Lima-Perú Editorial Abeja. Primera Edición. Pág. 32.
- LETURIA PODESTÁ Carlos (2007. Pág. 87). Contabilidad de la Sociedad Anónima. Lima-Perú. Editorial. Abuja. Primera Edición.
- LUZURIAGA Omar Y. (2009.Pág. 452) “El procedimiento administrativo”, edit. Lobos S.A., Barcelona-España,
- MANTILLA B. Samuel (2008.Pág.119) “Auditoria del Control Interno”, edit., Valle, México.

- MAYURCI PARDO Vinicio (2008.Pág.104) “El sistema ó proceso contable”, edit. Marcus S.A. Argentina.
- MELINKOFF, R. (2007. Pág. 28),
- MOORE, F. ( management, Organizaban And Practice, Harper, & Row, N.Y. p. 122
- MORALES BRITO Pascual (208.Pág. 142) “Sistemas”, edit. Erad. S.A., Chile.
- MUNICH G. Y MARTÍNEZ G. (2007.Pág.99).
- NAVARRETE AGUILAR Manuel (2008.Pág.119) “Sistema Contable”, edit. Paz S.A., México
- OCHOA BASANTES Bernardo (2009. Pág. 451) “El sistema administrativo empresarial”, edit., Armiño S.A.Buenos Aires.
- PAEZ VALDIVIEZO Félix (2008. Pág. 264). “Los procedimientos”, edit. Monte S.A., Zaragoza-Barcelona
- PÉREZ FIGUEROA E. (2007.Pág.22). “Organización y Administración de la pequeña empresa”. Lima-Perú. Edición cargo Del Autor. Tercera Edición.
- RAMÍREZ CABALLO Francis (2009.Pág.278) “Control Interno”, edit., Lizano S...A., Buenos Aires”
- SALVADOR PEREIRA Johnny (2008. Pág. 210) “Los Procesos Contables”, edit., Rento, México
- SÁNCHEZ GUZMÁN Federico (2008.Pág.356). “Beneficios con el Proceso Administrativo”, edit. Manilla, Chile-Buenos Aires,
- SANCHO FUELLAR Roger (2008.Pág.275) “La administración y el Proceso”, edit. Marcus, Buenos Aires
- SUAREZ TIPIANI M. (2003) Ley de la Pequeña y Micro Empresa y su Reglamento. Lima-Perú. Edición a cargo del Autor. Primera Edición Pág.32
- TERRY & FRANKLIN (2006. Pág. 32)
- VALLE HERRERA Lenin (2008. Pág. 412). “El Control Interno”. Edit. Del Monte S.R.L., Argentina
- VALLE IZURIETA Milton (2008. INEC-Ecuador)

- VALVERDE Jean Paul (2007.Pág. 356) “Los procesos”, edit., Armiño S.A., Buenos Aires.

### **LINKOGRAFÍA (Fuentes Virtuales)**

- [www.geocities.com](http://www.geocities.com)Planeamiento de la Auditoría.
- [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). Auditoría y Control Interno.
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)Auditoría: Proceso.
- [www.elasesorcontable.com.ec](http://www.elasesorcontable.com.ec)Desarrollo contable
- [www.dasumo.com](http://www.dasumo.com)Contabilidad e implementación de procesos
- <http://aplicaciones.virtual.unal.edu.co/drupal/files/instructivo.pdf>  
Aplicación on line virtual
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manpr.oc.htm>  
Manual de procesos de Auditoría y control interno
- [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec), “Folletos y Servicios en línea” Última visita 14 de mayo del 2009.
- <http://www.nicniif.org/porta>. Consulta día 14/04/2008.
- <http://www.librerialuces.com/> Contabilidad-general/

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### Anexo N° 1 Ficha de Observación

INDICADOR	ALTERNATIVAS				OBSERVACION
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	
a) Acciones a las tareas por parte de los empleados.			<b>X</b>		<b>Regular por desconocer</b>
b) Acciones en torno a la prestación de servicios acorde a la necesidad de los asociados.				<b>X</b>	<b>Deficiente no hay una guía o manual de control</b>
d) Acciones de acuerdo a la utilización de recursos adecuados y oportunos.			<b>X</b>		<b>Regular no hay desempeño laboral eficiente</b>
d) Acciones en torno a las metas establecidas por la cooperativa en lo correspondiente a la liquidación legal de la cooperativa.				<b>X</b>	<b>Deficiente por no tener idea</b>
e) Acciones en cuanto a la planificación, evaluación de los procesos administrativos y contables en la cooperativa.				<b>X</b>	<b>Deficiente no hay una guía o manual de control</b>
f) Acciones tendientes a mantener buena comunicación entre gerente y personal de trabajo.				<b>X</b>	<b>Deficiente no hay liderazgo</b>

**Realizado por: María Eugenia Guerrero Aguilar**

Anexo N° 2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COOPERATIVA**  
**DE VIVIENDA “TECHO PROPIO” DE LA CIUDAD DE AMBATO**

**OBJETIVO:** Diagnosticar la realidad sobre el diseño de un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato.

**Instructivo:** Conteste por favor con sinceridad, y ponga una X en la respuesta que crea conveniente:

**Contenido:**

1.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal cumple adecuadamente con sus socios?

SIEMPRE( )

A VECES()

NUNCA()

2.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

3.¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

4.¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables en la cooperativa de vivienda, utilizando herramientas administrativas?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

5.¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?

SE MANTIENEN

SE CAMBIAN

6.¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de capacitación?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

7. ¿Cree necesario la aplicación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia?

SI

PARCIALMENTE

NO

**¡GRACIAS!**

**Anexo N° 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA COOPERATIVA**  
**DE VIVIENDA “TECHO PROPIO” DE LA CIUDAD DE AMBATO**

**OBJETIVO:** Diagnosticar la realidad sobre el diseño de un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato.

**Instructivo:** Conteste por favor con sinceridad, y ponga una X en la respuesta que crea conveniente:

**Contenido:**

1.¿Considera que los procesos administrativos y contables encaminados a la liquidación legal se cumple adecuadamente con sus socios?

SIEMPRE( )

A VECES()

NUNCA()

2.¿Cree que el Gerente tiene conocimiento sobre procesos administrativos y contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato?

SI ( )

PARCIALMENTE ( )

NO ( )

3.¿Se siente a gusto ser socio Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato? Si su respuesta es No, indique ¿Porque?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

¿Por qué?\_\_\_\_\_

4.¿Cuándo un socio se ha retirado de la cooperativa de vivienda se ha liquidado por parte de gerencia? Si su respuesta es No, indique ¿Porque?

SIEMPRE ( )

A VECES( )

NUNCA( )

¿Por qué?\_\_\_\_\_

5.¿Las disposiciones por parte de la Gerente de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, se mantienen o se cambian constantemente?

SE MANTIENEN( )

SE CAMBIAN ( )

6.¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de talleres, cursos de capacitación?

SIEMPRE( )

A VECES ( )

NUNCA( )

7. ¿Cree necesario que exista un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia?

SI ( )

PARCIALMENTE( )

NO( )

**¡GRACIAS!**

**Anexo No.4**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE**  
**VIVIENDA “TECHO PROPIO” DE LA CIUDAD DE AMBATO**

**OBJETIVO:** Diagnosticar la realidad sobre el diseño de un Manual de Procesos Administrativos y Contables encaminados a la Liquidación Legal de la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato.

**Contenido:**

1.¿Cree usted que un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables es una herramienta eficiente, eficaz y efectiva que permita orientar a la liquidación legal de sus socios?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO()

¿Por qué?

.....  
.....

2.¿Conoce usted sobre manuales administrativos y contables encaminados a la liquidación legal para cooperativas?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

¿Por qué?

.....  
.....

3.¿Ha realizado evaluaciones al personal sobre los procesos administrativos contables?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

¿Por qué?

.....  
.....

4.¿Cada qué tiempo realiza un control interno de los resultados alcanzados por la cooperativa de vivienda a su cargo?

MENSUALMENTE()

TRIMESTRALMENTE ( )

SEMESTRALMENTE( )

ANUALMENTE ( )

5.¿Se ha evaluado los procesos administrativos y contables que lleva la gerencia, utilizando herramientas administrativas?

SIEMPRE()

A VECES ( )

NUNCA()

¿Por qué?

.....  
.....

6.¿Considera usted que en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato, ha dado cumplimiento cabal a las liquidaciones legales con sus socios?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO ()

¿Por qué?

.....

7.¿Considera necesario un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en la Cooperativa de Vivienda “Techo Propio”, de la ciudad de Ambato para la liquidación legal por parte de la gerencia?

SI()

PARCIALMENTE ( )

NO()

¿Por qué?

.....  
.....

**¡GRACIAS!**

## ANEXO #5

### COOPERATIVA DE VIVIENDA TECHO PROPIO ESTADO DE RESULTADOS LIQUIDADO

<b>+</b>	<b>INGRESOS</b>		\$ 174.000,00
	Cuotas por Gastos de Administ.	\$ 120.000,00	
	Intereses y Otros	\$ 54.000,00	
	<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<u>\$ 174.000,00</u>
	<b>EGRESOS</b>		
	Gastos de Remuneración	\$ 60.567,00	
	Gastos por Servicios	\$ 44.567,00	
	Gastos Suministros y Materiales	\$ 22.454,00	
	<b>TOTAL DE EGRESOS</b>		<u>\$ 127.588,00</u>
	<b>UTILIDAD</b>		<u><u>\$ 46.412,00</u></u>

**ANEXO #6**  
**(FOTOS)**  
**SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE VIVIENDA**  
**“TECHO PROPIO”**

