



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para la Educación Universitaria



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria
Programa Nacional de Formación en Administración
Universidad Politécnica Territorial de Paria
“Luis Mariano Rivera”
Carúpano Estado Sucre



**Manual de Procedimientos para el Departamento de Ahorro y crédito de
la Cooperativa Mixta “Los Pinos” Ubicada en los Arroyos del Municipio
Benítez, Estado Sucre**

FACILITADOR:

JUAN RODRIGUEZ

T.S.U

Tutor Asesor:

JOSE MIGUEL VARGAS

Aguilera MaryC.I:16.841.260

Aguilera DionirysC.I:18.213.039

Echeverría LeudysC.I:15.114.721

González LuisaC.I:14.908.879

Rodríguez LuisaC.I:13.923.066

SECCION “48”

Carúpano, Abril 2016

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria
Programa Nacional de Formación en Administración
Universidad Politécnica Territorial de Paria
“Luis Mariano Rivera”
Carúpano Estado Sucre

Autores:

Aguilera, Mary
Aguilera, Dionirys
Echeverría, Leudis
González, Luisa
Rodríguez, Luisa

RESUMEN

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos de vital importancia para las organizaciones de hoy, ya que ellos contienen una serie de directrices, pautas y lineamientos para guiar el curso de acción en el desenvolvimiento de las actividades. Estos manuales se diseñan de acuerdo a la naturaleza, tamaño y actividades de las organizaciones. Es por eso que, la presente investigación tuvo como objetivo general el Diseño de un Manual de Procedimientos para la cooperativa mixta “los Pinos”; y con objetivos1. Identificar la causa que han incidido en el desconocimiento por parte del Departamento de Ahorro y Crédito acerca de un manual de procedimiento. Establecer el alcance del manual Describir los procedimiento que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito Señalar o graficar los flujogramas de los pasos que se llevan a cabo en el Departamento Presentar ante la institución el proyecto realizado. para llevarlo a cabo fueron elaborada entrevistas realizada al gerente y demás asociados de la Cooperativa con la finalidad de detectar la problemática existente, la población beneficiada directamente es el Departamento de Ahorro y Crédito y de forma indirecta los asociados de la cooperativa la cual está integrada por SEIS MIL personas aproximadamente (6000), dicho manual pretende ser de gran ayuda para los asociados de la cooperativa mixta los pinos , y así poder lograr resultados favorables.

Descriptor: procedimientos, cooperativa, manual, socio, ahorro y crédito

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por darme la fuerza y la fe para lograr unos de mis objetivos, esto lo logramos con humildad sencillez y sacrificio.

A mi madre, Josefina del Carmen Font de Aguilera porque es el ser más maravilloso que me ha regalado Dios, mujer trabajadora que ha sabido llevarme por el camino del bien.

A mi padre, Douglas Jo Aguilera Ramos otro de los regalos que me ha dado dios hombre trabajador y respetuoso.

Mis hermanos, Douglas, Grey, Yuraica, José y Carmen. Porque siempre han estado a mi lado apoyándome de forma humanitaria y económica para seguir luchando por mis metas.

A mis sobrinos, Barbará, Josué y José quien están viviendo sus mejores años de su vida que es la infancia, me llene de luz y emoción. Espero que mi empeño para prepararme para ser una profesional le sirva de ejemplo, para que siempre tenga presente cuando uno quiere lograr lo que deseamos no importa el tener la mejor comodidades que todo estudiante desea, las metas se logran dando lo mejor de uno que es estudiado con disciplina y dedicación.

A mi abuela, María Ramos mujer que ha luchado por estar entre nosotros y estar siempre pendiente de mi esfuerzo por estudiar.

A mi familia por siempre creer en mí. Gracias

Mary Aguilera

DEDICATORIA

Ante todo, a Dios todo poderoso y a la Virgen Delvalle por darme las fuerzas necesarias para vencer todos los obstáculos que se me han presentado.

A mi padre y a mi madre, por haberme dado la vida por haberme hecho de mí la persona que soy ahora por haberme brindado su mano amiga.

Al resto de mi familia, por ser unos de los regalos más bellos e importantes que me ha dado la vida.

A mis amigos, por brindarme todo su apoyo y comprensión en los momentos difíciles.

A todos los que siempre han estado conmigo en las buenas y las malas.

Dionirys Aguilera

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso que me dio fuerza y fortaleza en los momentos más difíciles de la vida. En especial a mi madre la señora Prisca Echeverría por haber estado conmigo en todo momento, y apoyarme cuando más lo necesite.

A mis hermanas que siempre me ayudaron, a mis amigas que me dieron sus consejos para seguir adelante y pudiera lograr el triunfo que siempre que siempre soñé.

Leudys Echeverría

DEDICATORIA.

Este trabajo está dedicado a principalmente a **DIOS TODO PODEROSO** creador del universo gracias a el estamos en este mundo y es el que guía mi mente mi alma y mi espíritu gracias señor por todo tu tiempo es extremadamente perfecto.

A mis incondicionales padres: **José González y Tibisay Reyes**, gracias por darme la vida, por darme su apoyo a seguir adelante. Por ser mi motores los amo inmensamente.

A mis hijas **Gabriela y valentina** por su afecto y su cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ustedes. Aun a su corta edad, me han enseñado y me siguen enseñado muchas cosas de esta vida. Les agradezco por ayudarme a encontrar en lado dulce y no amargo de la vida. Fueron mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto. Gracias hijas los amo con todo mi corazón.

A mi esposo **francisco Brazón** A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que este proyecto lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado. Gracias esposo te amo

Mi suegra **Maritza lugo**, por siempre apoyarme en todos los momentos y por su gran corazón y aprecio para conmigo Gracias.

A mis Hermanas **maholis y andreina** y **cuñados harold y Juan Carlos** por estar siempre junto a mí y desearme lo mejor, ayudarme y brindarme su apoyo incondicional.

A mis sobrinos **José del valle, Jean Carlos, Fabián y Christofer** que este título les sirva de ejemplo y motive a cumplir sus sueños al igual que hoy los cumplo yo.

A mi tio **Germán aguilera** por su apoyo y comprensión fuiste parte fundamental de este triunfo

Finalmente a todos mis compañeros de estudios, por todos esos momentos difíciles que pasamos, pero hoy vemos nuestra recompensa, los aprecio mucho y espero que la vida les de lo mejor... ¡Gracias a Todos!

Luisa González

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso y a la inmaculada concepción por guiarme por el camino correcto, con constancia y dedicación para poder concluir con éxito esta etapa de mi vida y así cumplir con los objetivos que me he prometido.

A mis hermanos quienes con mayor amor y sacrificio marcaron el camino hasta hoy recorrido quienes con fe esperaron pacientemente el triunfo que hoy compartimos con orgullo.

A mi amigo por su apoyo incondicional en todo momento para alcanzar esta meta.

Luisa Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a dios por ser maravilloso porque que nos dio fuerza y fe para creer lo que nos parecía imposible .

Agradecido también a nuestros padres, hermanos, hermana, esposa, hijos, sobrinos que siempre estuvieron hay cuando los necesitamos, en las buenas y en las malas este logro también es de ustedes.

A todas aquellas personas que nos han animado en este largo camino soportándonos por su paciencia y dedicación que se requiere para realizar un proyecto

A todos los profesores y compañeros de clase, todos fueron de gran ayuda para nuestra formación.

A la Institución por habernos dado la oportunidad de cursar los estudios en ella.

A todos mil gracias

INDICE

	Página
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN	viii
INDICE GENERA.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	10
FASE I DESCRIPCION DEL PROYECTO	
1. Descripción del Proyecto.....	13
1.1 Nombre de la Comunidad, Institución Organización.....	13
1.2 Misión y Visión.....	13
1.3 Localización Geográfica.....	13
1.4 Reseña Histórica.....	14
1.5 Organizaciones Vinculadas... ..	17
2 Análisis Situacional.....	17
2.1 Tipo de Investigación.....	18
2.2 Población y Muestra.....	19
2.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	19

2.4 Diagnostico.....	20
2.5 Selección del tema de desarrollo	21
2.6 problemas , necesidades o Desarrollo Potencia	21
2.7 Alternativas de Solución.....	21
3 Objetivos del proyecto.....	22
3.1. Objetivo General.....	22
3.2Objetivo Específicos.....	22
4 Justificación.....	23
5. Bases Legales.....	23
.6 Vinculación del Proyecto con el Plan de desarrollo económico y las Líneas PNF...	27
FASE II PLANIFICACION DEL PROYECTO	
7 Bases Teóricas Referenciales.....	29
8 Plan de Acción.....	43
8.1. Cronograma de Actividades.....	56
9 Metodología para Realizar el Producto Final.....	58
FASE III PROPUESTA	
10 Propuesta de Producto y Servicio.....	59.
a) Población Beneficiada	59
B) objetivo de la propuesta	59
11 memoria Descriptiva.....	60.
FASE IV Resultados y Logros del Proyecto	

12. Conclusiones y Recomendaciones.....	60
a) conclusiones.....	60
b) Recomendaciones.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS.....	63

Introducción

Las cooperativas tienen mucho tiempo de implantadas y fue en Europa, específicamente en Inglaterra, donde surgió este tipo de organización, sin embargo, ha sido en los últimos años cuando las cooperativas han tenido un crecimiento y expansión acelerada. En Venezuela se ha dado un especial énfasis a las cooperativas a través de los organismos del estado, de tal forma de hacer de la economía un elemento de participación y bienestar para el pueblo.

Según la naturaleza, estas pueden desarrollar actividades de consumo, servicios funerarios, financiamiento, transporte y en diversos casos una sola cooperativa puede llevar a cabo varias de estas actividades al mismo tiempo.

El movimiento cooperativista, es un fenómeno socioeconómico, porque concibe a la sociedad o colectivo como su base fundamental, procurando el bienestar común y económico puesto que proporciona soluciones a problemas inherentes a la economía de la comunidad.

Al igual que ocurre con cualquier otra empresa, las cooperativas desarrollan actividades de tipo mercantil y es la Ley General de Asociaciones Cooperativas y su respectivo Reglamento, el basamento legal que las rigen en primera instancia, considerando que existen otras leyes y órganos que regularizan el desenvolvimiento de estas organizaciones.

En la actualidad, el constante cambio y crecimiento comercial en Venezuela ha generado la necesidad de organizar, controlar y registrar las operaciones de las empresas, hoy en día es posible encontrar empresas que no cuenten con sistemas modernos que les faciliten el desarrollo de sus actividades diarias, por lo tanto, la persona encargada de la toma de decisión debe asegurarse que la empresa cuente con sistemas que le permita recibir la información de forma oportuna. De allí que la administración de toda empresa, precisará de la ayuda del manual respectivo como fuente de información para poder llevar a cabo de manera ordenada las funciones administrativas.

Es por este motivo que se hace necesario que la Asociación Cooperativa mixta los pinos no cuente con un instrumento que sirva de apoyo para la comprensión e interpretación del proceso administrativo, que ayude a determinar el flujo de información de forma consistente y perfectamente integrado para que no se presente conflicto al momento de fluir la información. Por lo que se hace importante que se implante un sistema administrativo, constituido por un manual de procedimientos que permita documentar el trabajo realizado por el personal en el departamento.

Para cumplir con estos objetivos, se hace necesario adoptar un manual de procedimientos, el cual va a constituir un valioso instrumento de trabajo que contendrá las instrucciones y procedimientos que se deben seguir en la ejecución de las actividades que realizan diariamente los trabajadores.

El objetivo del Manual de Procedimiento para la Cooperativa mixta Los Pinos, consiste en documentar en forma integral y detallada los procedimientos administrativos, tomando en cuenta las necesidades específicas de la empresa y sus características. Además de su uso, es necesario instruir y capacitar al personal que labora en cada departamento y hacerle comprender la necesidad de ejecutar adecuadamente las instrucciones y procedimientos dados en dicho manual. A través de él, se puede planificar de manera eficiente tanto el recurso humano como material, y obtener seguridad en el registro de las operaciones, ya que habrá uniformidad de criterios.

El siguiente trabajo comprende un estudio realizado en la Asociación Cooperativa mixta Los Pinos con la finalidad de diseñar un Manual de Procedimiento Administrativos donde se tratará todo lo relacionado a la asociación cooperativa, los procedimientos que debe seguir el personal que labora en cada departamento y por último la elaboración de un manual donde se plasmarán todo los procedimientos administrativos, manual éste que le servirá de material de adiestramiento al nuevo personal

1 Descripción del proyecto

1.1 Nombre de la comunidad u Organización

Asociación Cooperativa Mixta “Los Pinos” RIF J – 315465-6

1.2 Visión y Misión

a) Visión: La visión de la cooperativa es desarrollar e implantar las estrategias financieras que ayuden a los socios en su planificación económica con el fin de crear y preservar el concepto comunitario de las cooperativas de ahorro y crédito, servicios funerarios de fácil acceso, con razón social y que beneficie a la familia en general.

b) Misión: La misión de la cooperativa es ofrecer servicios de ahorro y crédito y funerario a sus asociados y público en general del Municipio Benítez, implantando los conceptos genuinos del sano cooperativismo para ayudar en el logro del bienestar socioeconómico de los pobladores de este municipio del estado Sucre. Además de estos surge un nuevo servicio denominado salud para asistir a los socios con dificultades que se le presente, otras de las actividades que realizan es inyección de formol, realizan charlas sobre salud para la formación del comité que lleva el mismo nombre

1.3 Localización Geográfica

Estado sucre municipio Benítez parroquia Francisco Antonio Vásquez los Arroyos, vía nacional Guiría de la costa.

Límite

Norte: Tunapui—Municipio Libertador

Sur: los Arroyos—Parroquia Francisco Antonio Vásquez

Este: Quebrada de Mono—Parroquia Tunapuicito

Oeste: Guaraúnos—Parroquia Sagrado Corazón de Jesús

1.4 Reseña histórica

La cooperativa mixta los pinos, nace en el año de 1.967, con la idea de un grupo de mujeres promotoras sociales del centro Caribe, ubicado en Tunapui vía guiría de la costa.

Estas mujeres preocupadas por la situación imperante en las comunidades de esta región de paria se trazan una meta, esta consiste en proponer a las madres de familia realizar trabajos manuales con la materia prima rural y otras adquiridas en tiendas circunvecinas , dichos trabajos al ser expuesto a la venta generaría ganancias financieras los cuales son mínima apenas alcanzaban para la compra de materiales entre los trabajos que realizaban se encuentran: vestidos, bordados, preparación de frutas, tejidos, etc.

De esta manera se creó el “club de ama de casa” que comienza a funcionar este mismo año en catuaro arriba, quebrada de mono y la cumbre de mariano león. Pero no solamente las mujeres trabajaban si no que cuenta con la mano de obra de pequeños productores que solo viven del conuco único medio de subsistencia.

1.970, Cooperativa de ahorro y crédito

A medida que se va realizando el trabajo, el fondo se va incrementando y llego un momento en que cubre todos los gastos y reflejó un excedente constante que dio la idea de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito que ayude a sus asociados a resolver sus necesidades más urgentes y lo libre de usurero. Los socios ahorran tres años sin solicitar préstamos. Allí comienza la cooperativa de ahorro y crédito como organización que está naciendo, tiene sus fallas y tropiezos debido a la experiencias negativas que habían quedado en la zona como resultado de grupos pre-cooperativos que se formaban sin ningún fundamento, lo que deja como consecuencia el fracaso de los mismo y con ello la mala imagen para organizaciones que pudieran formarse posteriormente.

1.971, Primer Curso

Después de un período de crisis se retiraron muchos socios motivado a una serie de rumores que iban en desprestigio de lo naciente organización, se dicta el primer curso de cooperativismo con el apoyo del centro Caribe. Este primer curso se dictó en el año 1.971, con la asistencia de (77 participantes) haciéndose la primera entrega de diplomas, bajo las bellas notas del conjunto musical “los incansables del ritmo” de la Cumbre Mariano de León, cuyos instrumento fueron adquiridos con préstamos solicitados a la cooperativa. Estos cursos eran programados para tres fines de semana y se hicieron internos.

1.973, Legalización de la cooperativa

El 13 de noviembre de 1.973, la cooperativa es registrada en la superintendencia nacional de cooperativas, adscritas al ministerio de fomento, bajo el N^a ACSM-9, ajustándose así a todo los preceptos establecidos en la ley general de asociaciones de cooperativa.

1.974, Otro momento difícil

Para el año 1.974, la cooperativa de servicios múltiples “Los Pinos” que con la ayuda económica del centro de formación integral Los Pinos viene dando buenos dividendos a sus socios, vive otro momento difícil al independizarse y tomar bajo su responsabilidad todo los compromisos contraídos. El porcentaje de interés a pagar los socios bajo lo que origino que algunos socios, no entendieron las explicaciones sobre el problema que se presentó, lo que originó una desafiliación eventual. Esta situación se `presenta por la forma paternalista en el centro de la cooperativa, el medio ideal para cumplir sus funciones educativa, es por eso que desde el principio les brindo todo el apoyo.

Sin embargo la labor continúa. Además de los cursos de cooperativas para los socios llegaron a dictar curso para entrenar a los colecta o a los colectores, cursos de contabilidad para los administradores de la cooperativa, debido al alto índice de

analfabetismo existente entre los socios, se decidió implementar cursos de analfabetización por el método de Paulo Freire.

1.975, Servicio de consumo

Para el año 1975, debido al alto costo de la vida, se creó el nuevo servicio de consumo con el consentimiento de todos los servicios, el cual no tiene resultado positivo ya que la distancia entre las comunidades dificulta la realización de las compras en el local de consumo. La falta de recursos económicos hace que la cooperativa no pueda satisfacer la demanda de los socios. Además los artículos ofrecidos a los socios tienen precios similares a los del mercado, lo que hace que los socios no pueden ver el beneficio que le ofrece dicho servicio, el cual se mantiene con pequeñas ventas aislado.

1.977, Aporte de CESOP (Centro de Servicio de la Acción Popular)

En el año 1977, se hace cargo del centro “Los Pino” el Centro de Servicio de la Asociación Popular (CESOP) Su aporte específicos a la cooperativa es desde lo educativo en todo los aspectos. Por acuerdo nacional de las cooperativas del país, se decide no pagar intereses sobre los ahorros de los socios, debido a que muchos socios tienen la organización como una entidad de ahorro y crédito.

1.978, Integración o CECOSUC (Central Cooperativa de Sucre)

Esta conjunción de pensamiento para que los socios abandonaran la cooperativa, no impidió que esta pudiera seguir adelante e integrarse a la Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC el 30 de octubre de 1.978, por intermedio del cual se logró un nuevo servicio funerario para beneplácito de los socios que vivían carcomidos por los malos servicios funerarios particulares que no compadeciéndose del dolor ajeno los especulaban, vendiéndoles sus urnas a precios tan elevado que no estando al alcance de sus bolsillos ,

tenían que empeñar sus pertenencias . Conjuntamente con el servicio funerario nace un nuevo servicio denominado servicio salud para asistir a los socios con dificultades para llegar a prestar salud. El tipo de asistencia que presta es inyecciones de formol, charlas sobre salud, formación de comité de salud etc.

La cooperativa “Los Pinos” estructurada de la siguiente manera por el consejo administrativo en el periodo 2013-2014: Presidente (Teotiste R Lonyard), vicepresidente (Roberto Cañares), secretario (Celso Zerpa), comisionado Educación (Xiomara Alcalá), comisionado de Protección social (Idalmi Villalba), comisionado Ahorro y Crédito (Venancio Iarez), consejo de vigilancia contralor (Ángel Herrera), sub contralor(Tarsicio Monasterio), secretaria (haide Aliendres).

Actualmente se encuentran estructurada de la siguiente manera: Presidente (José Marcano), vicepresidente (Ismael Torres), secretario (Luis Valencia), Tesorero (Orlando soto), comisionado Educación (Alberto pacheco), comisionado de Protección social (Idalmi Villalba), comisionado Ahorro y Crédito (Venancio Iarez), consejo de vigilancia contralor (Ángel Herrera), sub contralor (Tarsicio Monasterio), secretaria (haide Aliendres).

1.5 Organizaciones Vinculadas al Proyecto

Las organizaciones vinculadas al presente proyecto socioeducativo en virtud de las funciones y competencias y necesidades que se encargan de la atención integral y en consecuencia se transforman en parte del entorno inmediato son las siguientes: La Universidad Politécnica Territorial de Paría “Luis Mariano Rivera” ya que en esta se nos imparte los conocimientos necesarios y así de esta manera se pueda llevar a cabo la realización de este proyecto

La Cooperativa Mixta “los Pinos” pertenece a la Central de Cooperativa (CECOPARIA) y es aquí donde se va a poner en práctica los conocimientos adquirido durante la preparación académica ya que dicha Cooperativa necesita de nuestra colaboración para diseñar un manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito.

2. Análisis situacional

De acuerdo al nuevo modelo educativo, apegados al Programa Nacional Simón Bolívar y siguiendo sus Líneas Estratégicas de Investigación, luego de haber realizado todos los análisis de la problemática que aquejan a la Cooperativa Mixta "Los Pinos", se decidió junto con los miembros del mismo, elaborar un proyecto en el cual se atacaran como punto principal la necesidades del Departamento de Ahorro y Crédito.

Dicho plan de acción consiste en brindarle con facilidad el entendimiento y muy didácticos, en el que los facilitadores siendo profesionales altamente calificados y con suficiente vocación

Los mismos tendrán la finalidad de dejarles conocimientos y un aprendizaje en corto tiempo para el buen manejo donde le sea posible un óptimo control de todos sus recursos y procesos que en un futuro le serán de gran utilidad para el cumplimiento de los procedimientos por las que se rigen los la Cooperativa Mixta "Los Pinos" ya que teniendo un mejor dominio del manejo de sus recursos les dará una mejor respuesta a los socios en cuanto a las soluciones de sus necesidades mejorando así la calidad de vida de los asociados.

2.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para la realización de este proyecto se utilizo la investigación IAP, la cual recoge conocimientos o datos de fuentes primarias y los sistematiza para el logro de nuevos conocimientos. No es investigación confirmar y recopilar lo que ya es conocido o ha sido escrito o investigado por otros. La creación fundamental de la investigación es el descubrimiento de principios generales.

La meta ultima de l investigación participativa es conocer para transformar, siempre se actúa en dirección a jn fin o un "para que", pero esta acción no se hace desde arriba sino desde y con la base social.

2.2 Población y Muestra

a) Población: Según Haber, A. (1984), población se define como “el conjunto de elementos humano o no respecto del cual se desea realizar una investigación determinada” pág. 28

El Departamento de Ahorro y Crédito está constituido por cinco (5) personas que son: 1 presidente, 1 vicepresidente, 1 secretaria, 1 tesorero, 1 cajero.

b) Muestra: Según Haber, A. (1.984), la muestra “es el conjunto de individuos extraído de una población con el fin de inferir, mediante su estudio característica de toda población” Pág. 15

Por lo tanto se puede decir que la muestra es igual a la población ya que el tamaño de la muestra es similar a la población.

2.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Según, Muñoz, P (1.998), un instrumento de recolección de datos se define como: “Herramientas utilizadas por el investigador en la recopilación de los datos, los cuales son seleccionadas conforme a la necesidad del investigador”. pág. 43.

Para la elaboración de este proyecto se empleó la técnica de la entrevista

Fidias G. Arias, (1997) señala:

Un simple interrogatorio, en una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado a cerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. pág. 67

Igualmente se puede alegar que otra técnica fue la entrevista no estructurada ya que se conversó directamente con la persona que labora en dicha organización.

Fidias G. Arias, (1997) expresa:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permitan definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador deba poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia. Pág. 67

El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual contiene una secuencia de preguntas cerradas y abiertas, cuya finalidad es la de adquirir información necesaria para el desarrollo del trabajo en cuanto al manual de procedimientos en el Departamento de Ahorro Crédito. El mismo se aplicará en dicho departamento de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicado en los Arroyos del Municipio Benítez Estado Sucre.

Fidias G. Arias, (1997) señala:

Es la modalidad de encuestas que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrativo por que debe ser llevado por el encuestado sin intervención del encuestado (pag72)

2.4 Diagnostico (Análisis y procesamiento de la Información)

Actualmente en Venezuela las cooperativas han evolucionado a través del cooperativismo, se han formado cooperativas ya que muchas personas se han asociados a ellos y se benefician con los servicios funerarios, ahorros, créditos, esta se forman con el fin cubrir las necesidades de los socios que lo conforman.

Sin embargo en el estado Sucre existen varias cooperativas como la Santa Rita y Bermúdez que se dedican al ahorro, crédito y servicios funerarios con la finalidad de beneficiar a los socios que conforman las cooperativas y así prestarle un buen servicio. A diferencia de otras como cooperativa santa Rita y cooperativa Bermúdez. Estas prestan servicios de créditos, funerarios salud a todos los socios y particulares.

En el caso específico del Municipio Benítez en la Cooperativa Mixta “Los Pinos” el Departamento de Ahorro y Crédito no cuentan con un manual de procedimientos para ejecutar las diversas actividades que allí se realizan.

A nivel general la elaboración de un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito es de suma importancia para todas aquellas Cooperativas que cuentan con grandes grupos de socios debido a que el control que lleva se hace insuficiente porque para esto se requiere más de responsabilidad .

2.5 Problemas, necesidad o desarrollo potencial

A través de un diagnóstico situacional realizado, se determinó la necesidad del diseño del Manual de Procedimientos para el Departamento de Ahorro y Crédito para alcanzar los objetivos perseguidos para solucionar el problema que le dio origen. Posteriormente, durante la evaluación realizada en la fase IV, obtuvimos información fundamental que permite establecer la necesidad, de realizar el diseño, de tal forma de facilitar el cumplimiento de las actividades programadas y el logro de los objetivos. Esta información se detalla a continuación:

- ✓ Carencia de un de manual de procedimientos para el Departamento de ahorro y Crédito para la realización de sus actividades.
- ✓ Incumplimiento de pago por parte de los socios ya que no cumplen con lo establecido en las normativas legales de la Cooperativa

26 Selección del tema de desarrollo.

Después de analizar los problemas existentes en la Cooperativa Mixta “Los Pinos”, de acuerdo a lo dicho por el Gerente de de la Cooperativa, el problema más resaltante se enfocó en la parte administrativa en diseñar un manual de procedimientos para el Departamento de Ahorro y Crédito debido a que la organización no cuenta con un buen funcionamiento.

2.7 Alternativa de solución

Para satisfacer las necesidades en el área Administrativa de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”, se tiene la elaboración de un manual de Procedimientos para el Departamento de Ahorro y Crédito que funciona en dicha Cooperativa que pudiera contemplar entre otras cosas:

- Fortalecer las capacidades básicas para el trabajo productivo, orientando a los asociados mediante un manual, donde indique la secuencia lógica de los procedimientos desarrollados en el Departamento de Ahorro y Crédito..
- Proporcionar un instrumento de apoyo que contenga de forma escrita los diferentes procedimientos necesarios para permitir una mejor comprensión y desenvolvimiento en el manejo de las actividades.
- Unificar criterios, establecer responsabilidades que permitan facilitar las labores de control interno y establecer en forma de documento los pasos que deben darse en cada actividad

3 Objetivos del proyecto

a) Objetivo general

Diseñar un manual de procedimiento para Departamento Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicada en los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre.

b) Objetivos específicos

1. Identificar la causa que han incidido en el desconocimiento por parte del Departamento de Ahorro y Crédito acerca de un manual de procedimiento.
2. Establecer los objetivos y alcances del manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito

3. Describir los procedimientos que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito
4. Señalar o graficar los flujogramas de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Ahorro y Crédito
5. Presentar ante la institución el proyecto realizado..

4 Justificación

La realización de este proyecto es de gran relevancia por que con el se va a contribuir con el fortalecimiento de la Cooperativa Misa "Los Pinos" específicamente en el Departamento de Ahorro y Crédito, por tal razón se pretende la creación de un manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito ya que se considera un área primordial para la Institución. Este manual traerá con sigo mismo un beneficio al Departamento de Ahorro y Crédito y a los asociados.

Sin embargo, una de las razones de esta investigación es poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la preparación académica, por esa razón se escogió como objeto de estudio la Cooperativa Mixta "Los Pinos" por ser una organización con características particulares tanto en su aspecto administrativo, y de esa manera sistematizar los procedimientos en orden de importancia para cumplir con las metas establecidas.

A través de esta investigación se puede lograr los resultados favorables donde no solo el investigador obtenga práctica profesional, sino incluso le sirva como aporte en el momento de la elaboración de un nuevo manual de procedimientos administrativos en la Cooperativa Mixta "Los Pinos".

Esta investigación también da lugar a otros procedimientos que podrían evaluarse a medida que el proceso avanza y constituirse en un antecedente para otras investigaciones relacionadas con el tema.

5 Bases legales

A continuación se presentan una serie de artículos de leyes reglamentos y estatutos que rigen la aplicación para el diseño de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Credito.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) norma suprema y fundamental del ordenamiento jurídico; en el capítulo IV De los Derechos Políticos y del Referendo Popular Sección Primera.- De los Derechos Políticos.

Artículo 70.

La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa.

Este artículo hace énfasis a que toda persona en pleno ejercicio de sus facultades tiene derecho a la participación de todos los procesos que se hagan en Venezuela sea de carácter económico y social, incluyendo las cooperativas de ahorro y préstamos, las cuales son abaladas por las leyes para que tengan un buen funcionamiento y así prestar un mejor servicio a la colectividad.

En el capítulo VII De los Derechos Económico artículo 118

El estado se encargara de iniciar y proteger las asociaciones sociales que brinden servicio a la colectividad incluyendo las cooperativas de ahorro y créditos y todas que vallan destinadas a mejorar la economía de las personas.

Del capítulo I DEL SISTEMA SOCIOECONOMICO

Artículo 308.

El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, (...).

El estado es el encargado de proteger y hacer las diligencias conducentes para que se logren el funcionamiento de las cooperativas ya sean pequeñas medianas industrias y cooperativas y las cajas de ahorros.

El Código de Comercio establece lo siguiente en su artículo 353

Todo lo relativo a las sociedades cooperativas se regirá por leyes especiales y sus reglamentos

Para que las cooperativas de créditos tengan un buen funcionamiento se rigen por sus propias leyes o estatutos; las cuales son: Ley de cooperativas, y el Reglamento interno de cooperativas.

Ley Especial de Asociaciones de Cooperativa 2010

Del capítulo VIII Régimen económico

Las asociaciones cooperativas son empresas de propiedad colectiva, de carácter comunitario que buscan el bienestar integral personal y colectivo (...). Los recursos financieros deberán provenir, principalmente, de los propios asociados, mediante procesos de aportes en dinero o trabajo de ellos mismos y como resultado de la reinversión de los excedentes que así decida la asamblea o reunión general de los asociados.

Son asociaciones conformadas de forma colectiva para prestarles un mejor servicio a los asociados. Los ingresos son adquiridos de los propios asociados, a través de sus propios ahorros.

Reglamento interno de la cooperativa mixta “Los Pinos” Arroyos Estado Sucre 2013

Artículo 37:

La sección de ahorro y crédito es la base de la cooperativa mixta “Los Pinos” por lo que es requisito indispensable pertenecer a esta sección para poder participar en otras

La sección de ahorro y préstamo es la base fundamental de la cooperativa mixta toda persona que desee ser miembro, después de hacer el curso debe inscribirse en la sección de ahorro y préstamo luego de un lapso de tiempo tendrá la inserción en el contrato funerario de la cooperativa.

Artículo 40:

Las solicitudes de préstamos con documentos (letra de cambios, hipotecas) serán considerada y aprobadas por los consejos de administración de acuerdo al reglamento de ahorro y crédito y previamente revisados por los gerentes administrativos

Las solicitudes de préstamo con documento serán considerado y aprobados por el comité de vigilancia y administración, si tienen todos los recaudos correspondiente para la solicitud previamente son revisados por gerentes administrativo

Modificación del reglamento de crédito y ahorro 2013

Artículo 25

Las solicitudes de crédito a la cooperativa serán estudiadas por la coordinación de crédito local y vigilancia lo cual, este es remitido a la coordinación de administración zonal, luego a la coordinación central y finalmente al consejo de administración.

Para que los socios soliciten un crédito, será evaluado y finalmente aprobado por el consejo de administración.

Artículo 25

Ningún asociado podrá ser beneficiado con (2) dos créditos a la vez, en ninguna de sus modalidades ni casos planteados

Ningún socio puede adquirir 2 créditos en un mismo tiempo, ni por letra de cambio, ni con sus ahorros, ni con los fiadores.

6 Vinculación del proyecto con el plan de desarrollo económico y social de la nación vigente .con las líneas de investigación del PNF y transversalidad con el eje proyecto, socio crítico y profesional.

Se encuentra vinculado con la estructura curricular, ya que cumple en ser un proyecto de carácter socio integrador teniendo como finalidad la resolución de un problema colectivo, en este caso, la Evaluación de procedimientos administrativos, permitiendo así, el correcto funcionamiento del departamento de ahorro y crédito de la asociación de cooperativa mixta los pinos Es necesario destacar, que el perfil del egresado en administración bajo la modalidad del PNF claramente explica que, es un ciudadano que detecta y soluciona problemas propios de su ámbito de actuación mediante la creatividad, análisis y comprensión organizacional dentro del marco legal vigente, que le permite integrarse con conciencia al desarrollo socioeconómico, político, sustentable y sostenible,

acompañado por una alta motivación, además de ser un ciudadano integral activo, crítico, innovador, emprendedor y solidario, que practique y respete los valores humanísticos, con aptitudes para desempeñarse operativamente en todas las fases del proceso administrativo. En tal sentido, se demuestra la Transversalidad de los ejes del PNFA con el proyecto, puesto que se han tomado de los tres ejes, información importante para poner en ejecución el mismo. En el eje socio-crítico se hace profundizar lo que en Venezuela se viene desarrollando, un proceso de transformación en lo político, social, educativo, económico y cultural, donde obligatoriamente se necesita de cuadros profesionales capaces de diseñar y de administrar nuevas formas de producción y nuevas formas de propiedad de medios de producción, al servicio de la satisfacción de las necesidades fundamentales de la población, y con capacidad para generar y conducir nuevas organizaciones con conciencia ética y ecológica y orientadas hacia el desarrollo sustentable. Para ello es necesaria la participación de todos los actores involucrados en el hecho educativo (Facilitadores, Participantes, Comunidades). Así, los egresados se forman con una tendencia diferente, donde debe prevalecer como administradores, valores humanistas que van más allá de un interés individual y de lucro, a la vez de estar obligados a llevar esta propuesta a cada comunidad que abra sus puertas, y den la oportunidad de ofrecerles un nuevo modelo de administrar sus negocios, como es el la asociación de cooperativa mixta los pinos quienes confiaron en esta propuesta de estudio, y brindaron el apoyo institucional solicitado. En cuanto al Eje Profesional, se han impartido diferentes unidades curriculares a lo largo del trayecto IV, lo cual ha desarrollado en cada uno, como participantes, destrezas y habilidades, conocimientos y eficiencia, en lo que respecta al área Administrativa, Contable-Financiera, Talento Humano y Comercialización lo que ha permitido la formación como seres, humanistas, integradores, socialistas, capaces de resolver o detectar problemas, y estar abiertos a los cambios internos y externos, de manera que permite una integración en la metodología de proyectos de participación comunitaria, actualmente difundida y ejecutada dentro de los nuevos planes de carrera universitaria en el marco de la Misión Alma Mater.

FASE II

7 BASES TEORICAS REFERENCIALES

Procedimiento

Según Mellinkoff, R. (1990), "El procedimiento consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (pág. 28).

De acuerdo a lo que se refiere al autor el procedimiento permitirá descifrar las diferentes actividades de un proceso laboral dando garantía que no exista tanto error.

Objetivo del Procedimiento

Gómez F. (1993) señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (pag.61)

Beneficios del procedimiento

Para Mellinkoff, (óp. cit) conceptualiza que: "El aumento del rendimiento laboral, permite las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización". (pag.30).

Cooperativa

SUNACCOOP (2001) en el Boletín N° 1 explica:

Coopera **Las Cooperativas son empresas de producción, obtención, consumo o crédito de participación libre y democrática, conformado por personas que persiguen un objetivo económico y social en común, en donde la participación de cada socio en el beneficio, es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado (pág. 9)**

Cooperativa Mixta

Según el blog de cooperativa (2008) La cooperativa mixta "Es la que persigue, a la vez, dos objetivos, producción de bienes y servicios, para terceros, y obtención de bienes y servicios para sus asociados" (pag.1).

Con que cuenta la Cooperativa para funcionar

Según Peña, Alfredo (2008)

Con los aportes en dinero y el trabajo de los asociados los recursos propios de carácter patrimonial pueden den ser: aportes de los asociados, acumulados de las reservas y fondos permanentes, donaciones, legados o cualquier otro aporte o título gratuito destinado a integrar el capital de la cooperativa (pág. 2)

Crédito

Según Fernández, M. (1995) "Un crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado" (pag.1).

Definiciones de Manuales:

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

"Son libros organizados para promover un mejor entendimiento de políticas, prácticas y procedimientos administrativos; su propósito es el de suministrar un pronunciamiento actualizado, conciso y claro de la función exacta de cada fase del negocio de la empresa".

Es decir, los manuales son guías que se elaboran para mantener actualizados los distintos procesos que realiza la empresa.

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

Los Manuales son los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Características de los Manuales:

Entre las características de los Manuales se encuentran:

- ❖ Son la base del control operacional contable, ya que en ellos se describe la información referida a normas, políticas y procedimientos contables por los cuales se evaluará el desarrollo operacional.
- ❖ Su lenguaje debe ser sencillo y claro para el uso de terceras personas, para que al leerlo las instrucciones sean bien interpretadas.
- ❖ Son flexibles debido que se elaborarán considerando la posibilidad de cambios, es decir, deben ser diseñados de forma flexible que permitan amoldarse a diversas eventualidades, con el fin de enfrentar los cambios que se produzcan en el entorno empresarial.
- ❖ Los manuales deben mantener uniformidad en los criterios de redacción en las secciones, puesto que éste conllevará a un mejor entendimiento. Un alto grado de

confianza, orden y consistencia en las acciones a ejecutar.

Clasificación de los Manuales, según Duhalt M. (1.997:20):

De Acuerdo a su Contenido:

Los manuales pueden clasificarse como:

- ❖ Manuales de Historia de la Empresa
- ❖ Manual de Políticas de la Empresa.
- ❖ Manuales de Organización de la Empresa.
- ❖ Manuales de Procedimientos de la Empresa.
- ❖ Manuales de Contenido Múltiple.

De acuerdo a su Función Específica:

Los manuales pueden ser:

- ❖ Manuales de Personal
- ❖ Manuales de Compra
- ❖ Manuales de Producción.
- ❖ Manuales de Venta.
- ❖ Manuales de Finanzas
- ❖ Manuales de Otras Funciones.

Ventajas de los Manuales:

Según Duhalt M. (1977:26) el uso de los manuales ofrece cuantiosas ventajas entre las cuales se pueden mencionar:

- ❖ Facilitar la revisión constante de las políticas y procedimientos, revelando las diferencias o debilidades.
- ❖ Permite conocer detalladamente todas las actividades de un área de la Institución, la responsabilidad individual y los procedimientos.
- ❖ Establecen la continuidad y coherencia en las prácticas y normas a través del tiempo.

- ❖ Hacen más eficaz y eficiente el trabajo del personal, y el registro de las operaciones, evitando que se alteren arbitrariamente.
- ❖ Sirven para uniformar y controlar las rutinas de trabajo evitando su alteración arbitraria.

- ❖ Sirven como herramienta en el entrenamiento y capacitación del personal en su rango, ayuda a la selección de trabajadores en caso de vacantes.

- ❖ Al estar por escrito, quedan claramente establecidas las funciones a ejecutar para cada trabajador controlando así las actuaciones de cada uno.
- ❖ Ahorra tiempo a la organización, ya que evita repetir información, explicaciones. o instrucciones similares.
- ❖ Asegura la continuidad de las operaciones de la empresa, durante la ausencia de alguno de los responsables de un cargo en particular.
- ❖ Facilita la coordinación del trabajo y a su vez reduce la duplicación de funciones.
- ❖ Son un instrumento de gran utilidad en el trabajo de auditoria, puesto que muestran los detalles del sistema y sirve como medio para verificar el procedimiento correcto a seguir.
- ❖ Son una fuente permanente de información.
- ❖ Permiten el mejor entendimiento de las normas de la empresa, así como la responsabilidad individual y en los procedimientos, de cada trabajador.

Desventajas de los Manuales.

Entre las desventajas más resaltantes de los Manuales según Duhalt M. (1977:28) se encuentran:

- ❖ Requieren de una gran cantidad de tiempo en su elaboración por su gran volumen.
- ❖ QUITAN discrecionalidad al personal lo que se traduce en un freno para la iniciativa individual.
- ❖ El costo de conformación y revisión puede ser elevado.
- ❖ El trabajo se centra exclusivamente a lo dispuesto en el manual.
- ❖ Pierden vigencia con mucha rapidez, lo que implica actualizarlos con el tiempo.
- ❖ Reprimen el pensamiento creativo o individual del personal.
- ❖ Requiere del personal capacitado para su elaboración.
- ❖ Una redacción errónea puede dar lugar a la distorsión de sus objetivos.

Objetivos de los Manuales:

Los manuales cumplen los siguientes objetivos:

- ❖ Presentar en forma adecuada y sistemática las normas y procedimientos de cada área o de una en especial.
- ❖ Sirven de guía para la evaluación de la eficiencia general.
- ❖ Facilitar el aprendizaje al personal de nuevo ingreso a la Institución.
- ❖ Facilitar el pronunciamiento actualizado, conciso y claro de las funciones exactas de cada fase de la empresa.
- ❖ Dotar a la Institución de una herramienta que indique la forma de proceder y la continuidad de sus procedimientos.
- ❖ Reducir errores, omisiones y desperdicios de insumos.
- ❖ Facilita en un momento determinado los pasos a seguir para el cumplimiento de sus funciones.
- ❖ Servir como instrumento de consulta para la elaboración de los estados financieros.
- ❖ Facilita la continuidad de los procedimientos aún cuando se sucedan cambios.
- ❖ Minimizar la labor de los supervisores para que dediquen más tiempo a la planificación.

Contenido de los Manuales:

El autor Duhalt M. (1977:27) considera que:

"los Manuales contienen, en su forma específica, políticas, normas, procedimientos, organización, historias, aspectos legales y principios específicos del área a la cual se destinan, así como formularios, organigramas, flujogramas, modelos de informes y en algunos casos, estándares para medir el desenvolvimiento operacional, entre otros".

Los Manuales pueden contener instructivos referentes a:

- ❖ Prólogo o introducción.
- ❖ Utilización de formularios.
- ❖ Registros de contabilidad.
- ❖ Preparación de informes financieros
- ❖ Código y catálogo de cuentas.

Importancia de los Manuales:

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

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

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

La idea de implantar manuales en la empresa es que esta continúe trabajando en la misma eficiencia durante la ausencia de alguno de los responsables de un cargo en particular.

Los manuales son una fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización. Además, son medios viables para comunicar políticas, acelerar el entrenamiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones pasadas de la administración lo que permitirá por una parte la continuidad de sus futuras decisiones y por otra, decidir sobre los cambios a implementar.

Por ello es importante para las empresas contar con manuales de procedimientos contables, administrativos o financieros para lograr con mayor eficacia los objetivos o metas propuestas.

Pasos para Diseñar un Manual:

La autora Hemández Ysoris H. (2001:27) considera que existen pasos importantes en la elaboración de un manual, en este caso hay que hacer una planificación del trabajo para lograr que sea efectivo y adaptable a las necesidades de la Institución que la va a utilizar.

Se debe contar con la información pertinente, para lo cual se necesita de la máxima colaboración del personal de la Institución

Los pasos que deben seguirse para diseñar un manual son los siguientes:

Evaluación de la Organización:

Antes de comenzar la preparación del manual, debe hacerse un estudio exhaustivo de la Institución. Sus procedimientos, normas y políticas, para garantizar que pueda adaptarse a los requerimientos propios de la Institución a utilizarlo.

Planificación de la Investigación:

Debe realizarse un planteamiento a seguir para la elaboración del trabajo, debe seguirse un esquema clasificado y numerado de acuerdo a la especificación de los puntos que se van a incluir. También debe medirse el tiempo estimado de culminación.

Recopilación de la información:

Para la recopilación de datos, se usar varios medios:

- ❖ La investigación documental, directamente de los archivos de la institución.
- ❖ Entrevistas realizadas al personal, para obtener información sobre las actividades en las que interviene, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿para qué las ejecutan?, recolectando además las formas empleadas en las operaciones.
- ❖ Entrevistas a supervisores, para completar, aclarar y aprobar la información generada por los que ejecutan las operaciones.
- ❖ Observación directa del proceso, para constatar los datos recolectados.

Elaboración del Manual:

Después de haber recolectado la información necesaria para la realización del manual, se procede al diseño del mismo, tomando en cuenta:

- ❖ El tamaño del formato a seleccionar, generalmente se usa el estándar.
- ❖ La diagramación, con ella se procura ubicar fácilmente la información, así como la esquematización de los procesos utilizados. Se deben mostrar flujogramas que incluyan las labores, métodos y procedimientos de manera analítica, flujogramas panorámicos de todo el proceso, de igual forma cualquier otro diagrama que se necesite.
- ❖ La redacción del manual, debe ser de manera clara y sencilla, sin utilizar lenguajes técnicos, además no debe quedar nada sobreentendido, ya que de su interpretación depende su efectividad. Una lectura clara, precisa y concisa permite suministrar toda aquella información que el manual quiere expresar.

- ❖ La técnica de codificación, tomando en cuenta las actividades que realiza la institución; así se tiene la codificación alfabética, numérica y alfanumérica.
- ❖ La presentación debe detallar el modelo de impresión, número de ejemplares. el tipo de encuadernación y todo aquello que influya en la presentación del manual.
- ❖ Antes de distribuir el manual, deben elaborarse pruebas piloto que permitan conocer hasta que punto es efectivo, y determinar si existen modificaciones, de manera que sea lo más adaptable posible a la Institución que lo va a emplear.
- ❖ Debe distribuirse un ejemplar a los jefes de las siguientes divisiones: Planificación y Presupuesto, Personal y Administración y Servicios, para que todo el personal tenga acceso a la utilización del manual, por otra parte, debe hacerse un seguimiento de su utilización, para determinar si en algún momento los procedimientos, normas y políticas no son necesarios o han sido transformados. Por último, deben hacerse las modificaciones pertinentes, en caso de que existan, de lo contrario el manual perderá el objetivo para el cual fue creado.

Manual de Normas y Procedimientos:

Este manual contiene detalladamente todos los procedimientos que se realizan en la empresa, así como las normas y pautas específicas que se aplican para la elaboración de los diferentes procedimientos llevados a cabo en las operaciones. Según Catacora F. (1997:101)

“Son manuales donde se establecen pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización”.

Características:

Las características de este tipo de manuales son las siguientes:

- ❖ Detalla todos los procedimientos que se realizan en la empresa.
- ❖ Estable pautas o normas específicas. Quitar

Objetivo:

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

Flujogramas:

Los flujogramas para Catacora F. (1997:77)

Son Técnicas de documentación que constan de símbolos que permiten visualizar el procedimiento de una operación, desde su origen hasta su destino de una manera secuencial y cronológica, así como las relaciones interdepartamentales, la división de responsabilidades, distribución de documentos y la situación de los registros y archivos de contabilidad, involucradas en esas operaciones

Ventajas del Flujogramas:

Para Catacora F (1997:77)

Las ventajas de los flujogramas son las siguientes:

- ❖ La simbología empleada en su preparación son de conocimiento universal lo que facilita la comunicación con los técnicos y los programadores de computadoras en el área de procesamiento de datos.
- ❖ Permite sincronizar y detallar todo el proceso operativo disminuyendo explicaciones y representaciones.
- ❖ Por su forma representativa de las operaciones; se pueden localizar con facilidad las zonas deficientes, duplicidad en operaciones, así como aplicar los correctivos necesarios.
- ❖ Tienen un alto grado de objetividad y flexibilidad ya que se adaptan a problemas específicos.

Organigramas:

Según Fernando Catacora: (1997:19) los organigramas:

“Representan gráficamente la estructura organizativa de la Institución, donde se visualiza el acoplamiento entre sus partes componentes, además que permite observar las distintas relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir en la organización”.

Los organigramas se implementan para informar al personal de la Institución en general, personal de nuevo ingreso y a terceras personas sobre la naturaleza y el tipo de la estructura de la Institución, de igual manera para detectar y corregir deficiencias o errores de estructura.

Ventajas del Organigrama:

- ❖ Facilita al personal entender y habituarse a la estructura organizativa de la institución.
- ❖ Incentiva a la superación de los trabajadores, puesto que al conocer el rango superior, se esmeran por obtenerlo.
- ❖ Permite economizar tiempo, esfuerzos y recursos, en el sentido de que reflejan las líneas de mando y autoridad, por lo que los trabajadores conocerán a qué departamento dependen, a quién deben reportar, así como supervisar.
- ❖ Facilita la evaluación de la estructura y todos los aspectos relacionados implícitamente con ella con el propósito de detectar fallas o debilidades y corregidas.

Términos Básicos.

- ❖ **Ahorro:** Es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona o una empresa. (A. Goxens, Enciclopedia Práctica de Contabilidad).
- ❖ **Asamblea:** reunión numerosa de personas convocada para un fin común.

- ❖ **Cajero:** Persona encargada de la entrada y salida de los caudales, así como su conservación y custodia. (A., Goxens, Enciclopedia Práctica de Contabilidad).
- ❖ **Cooperativa:** son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónoma de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario para hacer frente a sus necesidades.(Artículo 2, de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas).
- ❖ **Cooperativismo:** Régimen social basado en la difusión de las sociedades cooperativas. (A. Goxens, Enciclopedia Práctica de Contabilidad).
- ❖ **Cuenta:** Es el nombre que se utiliza para registrar en forma ordenada las operaciones realizadas diariamente en una empresa. (A. Goxens, Enciclopedia Práctica de Contabilidad).
- ❖ **Departamento:** Unidad o división de una empresa sobre el cual un gerente tiene autoridad respecto al desempeño de actividades. (<http://www.google.com>).
- ❖ **Deposito:** Contrato por el cual una persona (depositante) entrega una cosa mueble a otra (depositario), para que le guarde o custodie gratuitamente y la devuelva al primer requerimiento. . (<http://www.google.com>).
- ❖ **Deposito de Ahorro:** es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financiera, la cual consiste en la captación de fondos los cuales se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por periodos más largos que los depositados en las cuentas corrientes. . (<http://www.google.com>).
- ❖ **Eficacia:** Capacidad de alguna cosa o persona para realizar aquello a lo que esta destinado.

- ❖ **Eficiencia:** Facultad o actitud especial para lograr un efecto determinado y acción con que se logra ese efecto. (
- ❖ **Flujograma:** Son Técnicas de documentación que constan de símbolos que permiten visualizar el procedimiento de una operación. Catacora, Fernando. Sistema de procedimientos contables. Caracas.
- ❖ **Interés:** Lucro producido por un capital. (<http://www.yahoo.com>).
- ❖ **Normas:** Constituye el nervio de la organización. (<http://www.yahoo.com>).
- ❖ **Organigrama:** Es un cuadro que demuestra los títulos de las posiciones de los administradores y los conecta por medio de líneas que indican las responsabilidades y sus subordinaciones. (<http://www.yahoo.com>).
- ❖ **Prestamos:** Dinero que el Estado o una corporación toma prestado de los particulares o de otro estado o corporación con una garantía y pagando interés (empréstito). (A. Goxens, Enciclopedia Práctica de Contabilidad).
- ❖ **Procedimiento:** Son todas aquellas actividades que están inmersas para la realización de una tarea específica.
- ❖ **Socio:** Persona asociada con otro o con otras para lograr un objetivo común.

8. Plan de Acción

Objetivo General: Diseñar un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicada en Los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre.

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE COMPROBACIÓN
1 Identificar las causas que han incidido en el desconocimiento por parte del Departamento de Ahorro y crédito acerca de un manual de procedimiento	Conocer por que el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” no cuenta con un manual de procedimiento.	<p>*Entrevista con el Gerente y personal para obtener la información de los aspectos generales de la organización.</p> <p>*Revisar con mucho detalle la información obtenida.</p>	<p>Materiales: Hojas Blancas Lapicero</p> <p>Humanos: Gerente de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”</p> <p>Tecnológico: Teléfono Celular</p>	Grupo Investigador	<p>Control de visita</p> <p>Entrevista se mi estructurada</p>

OPERALIZACION DE VARIABLE N°1

Objetivo	Variable	Indicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
1 Identificar las causas que han incidido en el desconocimiento por parte del Departamento de Ahorro y Crédito acerca de un manual de procedimiento	Las causas que han incidido en el desconocimiento por parte del Departamento de Ahorro y Crédito acerca de un manual de procedimiento	*Nivel de capacitación *Adiestramiento por parte de la Cooperativa.	1 ¿Con cuántas personas está constituido el Departamento de Ahorro y Crédito? 2 ¿Cuál es el grado de instrucción del personal que labora en el Departamento de Ahorro y Crédito? 3¿Recibe usted capacitación para ejercer este cargo?	Entrevista se mi estructurada	Gerente de la Cooperativa



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitario
Universidad Politécnica Territorial de Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Administrativa

Carùpano Estado Sucre



-1-

Instrucciones:

En la presente entrevista se realizara una serie de preguntas con la finalidad de identificar los principales aspectos generales de la Cooperativa Mixta "Los Pinos" ubicada en el Municipio Benítez Estado Sucre.

1 ¿Con cuántas personas está constituido el Departamento de Ahorro y Crédito?

2 ¿Cuál es el grado de instrucción del personal que labora en el Departamento de Ahorro y Crédito?

3¿Recibe usted capacitación para ejercer este cargo?

República Bolivariana de Venezuela

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria

Universidad Politécnica Territorial De Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Universitaria
Carúpano Estado Sucre



- 1 -

Fecha: / / 2016

Lugar: Cooperativa Mixta "Los Pinos"

Control de Visita

Nombres y Apellido	C.I	Firma

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Diseñar un manual procedimiento para la cancelación de crédito dirigido al departamento de ahorro y crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” Ubicada en Los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre

OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE COMPROBACIÓN
2 Establecer el objetivo y los alcances del manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito	Precisar tanto el objetivo y el alcance del manual de procedimiento del Departamento de Ahorro y Crédito.	<p>*Concretar todas las políticas que se llevan a cabo en los procedimientos en el Departamento de Ahorro y Crédito</p> <p>*Análisis de la información proporcionada</p>	<p>Materiales: Hojas Blancas Lapicero</p> <p>Humanos: Gerente de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”</p> <p>Tecnológico: Teléfono Celular</p>	Grupo Investigador	Entrevista semi estructurada

OPERALIZACIÓN DE VARIABLE N°2

Objetivo	Variable	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
2 Establecer el objetivo y los alcances del manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito	objetivo y los alcances del manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito Objetivo y los alcances del manual de procedimiento en el Departamento de Ahorro y Crédito	Beneficios de la aplicación del manual	Con la aplicación de este manual les ayudaría en la ejecución de sus actividades.	Entrevista se mi estructurada	Gerente de la Cooperativa

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitario
Universidad Politécnica Territorial De Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Universitaria
Carùpano Estado Sucre



- 2 -

Instrucciones:

En la presente entrevista se realizara una serie de preguntas con la finalidad de identificar los principales aspectos generales de la Cooperativa Mixta "Los Pinos" ubicada en el Municipio Benítez Estado Sucre.

1. Con la aplicación de este manual les ayudaría en la ejecución de sus actividades.

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Diseñar un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicada en Los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre

OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE COMPROBACIÓN
3Describir los procedimientos que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”	Identificar y enumerar en su totalidad todas sus actividades	Revisión de todas las documentaciones que se utilizan para la realización de los créditos	Materiales: Hojas Blancas Lapicero Humanos: Gerente de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” Tecnológico: Teléfono Celular	Grupo Investigador	Control de visita Entrevista no Estructurada

OPERALIZACIÒN DE VARIABLE N°3

Objetivo	Variable	Indicador	Item	Instrumento	Fuente
3 Describir los procedimientos que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”	Procedimientos que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”	Actividades	Cuales son las actividades que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito	Entrevista se mi estructurada	Gerente de la Cooperativa

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitario
Universidad Politécnica Territorial De Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Universitaria
Carúpano Estado Sucre



- 3 -

Fecha: / / 2016

Lugar: Cooperativa Mixta "Los Pinos"

Control de Visita

Nombres y Apellido	C.I	Firma

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
Universidad Politécnica Territorial de Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Universitaria
Carùpano Estado Sucre

- 3-

Instrucciones:

En la presente entrevista se realizan unas series de pregunta con la finalidad de identificar los Departamentos que conforman la Cooperativa Mixta "Los Pinos" y sus respectivas funciones

- 1. Cuales son las actividades que se realizan en el Departamento de Ahorro y Crédito**

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Diseñar un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicada en Los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre

OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE COMPROBACIÓN
-----------	-------	-------------	----------	--------------	------------------------

<p>4 Dibujar los flujogramas de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”</p>	<p>Elaborar los flujogramas de los procedimientos del Departamento de Ahorro y Crédito</p>	<p>*Consultar a expertos en el área de organización y métodos a cerca de la elaboración del flujogramas del procedimiento</p> <p>*Graficar las actividades de acurdo a los procedimientos que se llevan a cabo</p>	<p>Materiales: Hojas Blancas Lapicero</p> <p>Humanos: Gerente de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”</p> <p>Tecnológico: Teléfono Celular</p>	<p>Grupo Investigador</p>	<p>Flujogramas</p>
--	--	--	---	---------------------------	--------------------

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Diseñar un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos” ubicada en Los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre

Objetivo	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Métodos de Comprobación
5 Dar a conocer el manual de procedimiento al Departamento de Ahorro y Crédito	Lograr que el personal del Departamento de Ahorro y Crédito ponga en práctica el manual de procedimiento	<p>*Entregar al Departamento de Ahorro y Crédito el producto final</p> <p>*Dar una breve explicación de los procedimientos que se están contemplado en el manual</p>	<p>Materiales:</p> <p>Hojas Blancas</p> <p>Lapicero</p> <p>Humanos:</p> <p>Gerente de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”</p> <p>Tecnológico:</p> <p>Teléfono Celular</p>	Grupo Investigador	<p>Controlo de visita</p> <p>Listado de asistencia de los presentes</p>

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitario
Universidad Politécnica Territorial De Paria
"Luis Mariano Rivera"
Programa Nacional De Formación Universitaria
Carúpano Estado Sucre



- 5 -

Fecha: / / 2016

Lugar: Cooperativa Mixta "Los Pinos"

Control de Visita

Nombres y Apellido	C.I	Firma

8.1 Cronograma de actividades

Nº Obj.	ACTIVIDADES	MES 5				MES 6				MES 9				MES 10			
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
		FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA
1	ENTREGA FASE I REVISIÒN	05/05/14															
2	ENTREVISTA CON EL GERENTE DE COOPERATIVA		19/05/2014														
3	CARTA DE SOLICITUD		19/05/14														
4	ENTREVISTA CON LA JUNTA DIRECTIVA			21/05/14													
5	ENTREVISTA INFORMACIÒN SOBRE CONDICIONES DE PAGO				26/05/14												
6	CONSTANCIA DE COOPERATIVA MIXTA "LOS PINOS"					06/06/14											
7	CARTA DE ACEPTACIÒN DEL TUTOR						19/06/14										
8	ENTREGA PLAN DE ACCIÒN CORRECCIÒN												22/09/14				
9	CORRECCIÒN PLAN DE ACCIÒN												24/09/14				
10	ENTREGA PLAN DE																
11	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y BASES TEORICAS																13/10/14

9.- Metodología para realizar el Producto Final.

Para la realización de este proyecto corresponde a elaborar un manual de procedimiento para el Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta “Los Pinos”, el cual será de utilidad para hacer efectivas y eficientes los trabajos logrando los objetivos y metas planteados.

En ese sentido, para dar cumplimiento al manual propuesto y darle solución se empleó la investigación acción participativa (IAP) que viene a desarrollar la participación de la Institución y los investigadores dando a conocer la problemática o necesidades que tiene el mencionado departamento. A su vez, se usó la investigación de campo, la cual se refiere a la interacción de manera directa con los empleados y en las visitas a la Institución nos informaron acerca de sus carencias, potencialidades con las que cuenta el área, de allí obteniendo toda la información necesaria para complementar la elaboración del manual.

No obstante, se realizó las consultas bibliográficas acerca del tema tomando la relacionada a esta para el desarrollo del contenido de la investigación y a través de las visitas se pudo observar la situación de la empresa.

FASE III

10 Propuesta de Producto y Servicio

Manual de Procedimiento dirigido al Departamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Mixta "Los Pino" ubicada en los Arroyos Municipio Benítez Estado Sucre.

a. Población Beneficiada

Se verán beneficiada de manera directa el Departamento de Ahorro y Crédito y de forma indirecta los socios que aproximadamente son seis mil (6000) de la Cooperativa Mixta "Los Pinos" ya que con la creación de un Manual para el Departamento de Ahorro y Créditos de esta manera puedan llevar este control de manera clara y precisa.

También se hace referencia que los socios se verán beneficiados con este proyecto debido a que dicha Cooperativa presta otros servicios como: funerarios

b. Objetivos de la Propuesta

- ✓ Brindar un mejor beneficio a los socios en cuanto a los créditos.
- ✓ Llevar de manera eficaz un control a la hora de cancelar los créditos.
- ✓ Capacitar a la Cooperativa Mixta "Los Pinos" para que tengan conocimiento de cómo llevar a cabo las operaciones que se realiza en el departamento de ahorro y crédito a través de un manual.

11.- Memoria Descriptiva.

La necesidad o problemática radica a través de visitas realizadas a la Cooperativa Mixta "Los Pinos", Municipio Benítez, específicamente en el Departamento y Ahorro y Crédito, observándose una deficiencia en dicho Departamento; por motivo de no contar con un manual de procedimientos que sirva de apoyo para realizar sus actividades. Razón por el cual se decide la creación de un Manual para mejorar los procedimientos, teniendo en cuenta la planificación y control para lograr con estos los objetivos establecidos por el Departamento.

Este proyecto será de gran utilidad por cuanto el Departamento no cuenta con un Manual de Procedimientos para así lograr efectivamente todas las labores que allí se ejecutan. De ahí que, este producto determina las tareas o funciones del área.

Dicho manual contara con la siguiente información, introducción, objetivo, alcance, justificación, normativas legales y los procedimientos, dentro de los procedimientos tenemos: Apertura de Cuenta de Ahorro que lleva la siguiente información, objetivo, alcance, documentos que interviene, instrucciones para la redacción de documentos, procedimientos. Apertura de Cuenta de Ahorro Infantil, objetivo, alcance, documentos que intervienen, instrucciones para la redacción de documentos, procedimientos. Solicitud de Prestamos con sus Ahorros, objetivo, alcance, documentos que intervienen, instrucciones para la redacción de documentos, procedimientos. Solicitud de Préstamo con fiador, objetivo, alcance, documentos que interviene, instrucciones para la redacción de documentos procedimientos. Solicitud de préstamo con letra de cambio, objetivo, alcance, documentos que intervienen, instrucciones para la redacción de documento, procedimientos.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el Proyecto Socio Integrador y considerando los resultados obtenidos, se concluye que la cooperativa mixta “Los Pinos”

- ❖ La ausencia tanto de manuales como guías de procedimientos administrativos no permite que el personal que labora dentro de la cooperativa conozca de forma ordenada los procedimientos administrativos que deben seguirse para ejecutar de manera sistemática las actividades que allí se realizan.
- ❖ . La gestión administrativa es más compleja, ya que no existe un lineamiento escrito, un manual que guíe la acción de los asociados, para clarificar la acción a seguir de los mismos o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones que puedan surgir dudas.
- ❖ La elaboración de un manual de procedimientos administrativo constituye un instrumento dirigido a orientar las acciones de forma específica en cada departamento.
- ❖ Los manuales son instrumentos que se utilizan para guiar las acciones del trabajador en las actividades realizadas, con la finalidad de facilitar la ejecución de los mismos

RECOMENDACIONES.

De las conclusiones planteadas se llegó a las siguientes recomendaciones:

La cooperativa debe aplicar un manual de procedimientos administrativos, debido a que la misma constituye una herramienta y así poder adiestrar al personal que labora en ella.

La elaboración de la guía constituye un instrumento dirigido a orientar las acciones de forma específica en cada área.

Definir los lineamientos a través de manual para el proceso de organización de cada una de las actividades planificadas y cumplir con los objetivos previstos.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, Fidas (1997) El Proyecto de Investigación Científica (Gde) Caracas Espítome.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).

Código de Comercio

Ley Especial de Asociaciones de Cooperativa (2010)

Melinkoff, R (1990) Los Procedimientos Administrativos Editorial Panapo, C.A Caracas Venezuela.

Modificaciones del Reglamento de Ahorro y Crédito 2013

Anexo



