

RESUMEN EJECUTIVO

Para aportar en el desarrollo financiero y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, se ha realizado la documentación y costeo ABC de los procesos de gestión de microcréditos, de tal manera que la administración pueda contar con herramientas que le permitan saber si está operando de forma efectiva. Para el desarrollo del proyecto, se realizó el levantamiento de la información que conforma el manual de procesos, con los empleados del área de créditos, responsables de ejecutar las actividades que conforman cada uno de los procesos; para elaborar el costeo se trabajó con gente del departamento financiero, quienes proporcionaron los datos que alimentan el modelo. El mapa de procesos, las caracterizaciones, las políticas, los indicadores y los flujogramas que conforman el manual, permiten principalmente, que los empleados responsables de ejecutar los procesos, tengan una visión clara de cómo tienen que realizarlos y de los recursos que necesitan para ello. El enfoque de ejecución de los procesos, busca que los empleados se orienten a lograr la satisfacción del cliente. La definición de un costo estándar que está ligado directamente con el tiempo de ejecución estándar del proceso, permite determinar si los empleados están trabajando óptimamente o están generando costos innecesarios. En conclusión, con las herramientas desarrolladas, la Gerencia podrá tomar decisiones de manera oportuna, para que se trabaje de manera eficaz y eficiente.

PALABRAS CLAVE: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS, COSTEO ABC, MICROCRÉDITOS, EFICAZ, EFICIENTE.

EXECUTIVE SUMMARY

To contribute to the financial and administrative development of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, a microcredit management processes documentation has been made, based on Activity Based Costing, to give the management process the necessary tools to know if the operation is effective. For the project, the lifting of the information that forms the processes manual has been made with employees in the area of credits, responsible for implementing the activities constituting the processes; to develop costing it was necessary to work with people in the finance department who provided the data to feed the model. The process map, characterizations, policies, indicators and flow charts that make up the manual, allow employees responsible for executing processes to have a clear vision of what they have to do and the resources they need to do it. The logic used to run the processes seeks that employees to focus on achieving customer satisfaction. The definition of a standard cost directly linked with the standard runtime of the process, allow to determine if employees are working optimally or are generating unnecessary costs. In conclusion, the developed tools allow management to make decisions in a timely manner, so that it works effectively and efficiently.

KEYWORDS: PROCESSES DOCUMENTATION, ACTIVITY BASED COSTING, MICROCREDIT, EFFECTIVELY, EFFICIENTLY.