



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): CARLOS ALEXANDER **APELLIDOS:** MARQUEZ ROLON

NOMBRE (S): WALTER EMILIO **APELLIDOS:** ROMERO CARRILLO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PÚBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CARLOS DAVID **APELLIDOS:** GAMBOA ALVARADO

TITULO DE LA TESIS: MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES JUBILADOS Y/O
PENSIONADOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO "COOTRASFENOR"

RESUMEN:

El presente trabajo de grado se fundamenta en la realización de un manual de funciones procesos y procedimientos, el cual será una herramienta administrativa de gran utilidad y buen desempeño para la cooperativa cootrasfenor con los cuales se pretende lograr el desarrollo y mejoramiento continuo mediante la aplicación de estrategias de calidad, éxito y productividad con el fin de obtener mas eficiencia y eficacia en la prestación del servicio y contribuir al desarrollo y el bienestar social de la misma. Con la implantación del manual de funciones, procesos y procedimientos se espera que el talento humano mejore la calidad de su trabajo. Por ende se realizara un breve diagnóstico de la cooperativa, buscando con ello centrarnos en unos parámetros legales para el inicio del trabajo, basados en unas encuestas donde se relacionen las funciones que cada trabajador desempeña en su puesto.

Palabras clave: Cooperativa, manual, funciones, procesos, procedimientos.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 118

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES JUBILADOS Y/O
PENSIONADOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO "COOTRASFENOR"

CARLOS ALEXANDER MARQUEZ ROLON
WALTER EMILIO ROMERO CARRILLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES JUBILADOS Y/O
PENSIONADOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO “COOTRASFENOR”

CARLOS ALEXANDER MARQUEZ ROLON
WALTER EMILIO ROMEROCARRILLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Contador Público

Director
CARLOS DAVID GAMBOA ALVARADO
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013



FECHA: CUCUTA, Agosto 05 de 2013

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "MANUAL DE FUNCIONES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES JUBILADOS Y/O PENSIONADOS DEL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO "COOTRANSFENOR"

JURADOS:	ENTIDAD
CARLOS RAMON PRATO	U.F.P.S
MARIA ESMERALDA CONTRERAS CACERES	U.F.P.S
CARLOS DAVID GAMBOA ALVARADO	U.F.P.S

DIRECTOR (A): CARLOS DAVID GAMBOA ALVARADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
CARLOS ALEXANDER MARQUEZ ROLON	0223443	4.0	Cuatro cero	X		
WALTER EMILIO ROMERO CARRILLO	1220817	4.0	Cuatro cero	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

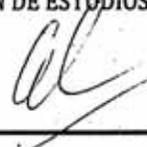

 CARLOS RAMON PRATO
 Jurado


 MARIA ESMERALDA CONTRERAS CACERES
 Jurado


 CARLOS DAVID GAMBOA ALVARADO
 Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O





A mi madre Clara Maria Rolon Rolon, por desde un principio creer en mí, brindarme tan afectuosa oportunidad de superarme,

A mi señora Sandra Liliana Baron Soto, por ser el pilar de mi vida, orientarme y animarme cada día porque sin sus apoyos esta metas no hubiese podido ser posible.

Amo a ms hijos Esteban y Sebastián Márquez por ser mi gran orgullo y por quienes vale esforzarme.

Carlos Márquez

A mis padres Jorge Romero Correa y Ana Belen Carriño a quienes les debo todo ya que con su cariño y trabajo me han formado para ser un hombre de éxito,

A mis hermanos Jorge Romero, Franklin Romero y Belquis Romero, que con su apoyo y enseñanza contribuyen para facilitarme la vida.

Walter Romero

AGRADECIMIENTOS

A la doctora, Esmeralda Contreras Cáceres Decana de la faculta de Ciencias Empresariales por su grata oportunidad y valiosa colaboración.

Al señor Salomón Torres Amado gerente de la cooperativa COOTRASFENOR por su colaboración y apoyo oportuno.

A Carlos David Gamboa Alvarado especialista en tributaria, por ser el Director de nuestro trabajo dirigido.

A Carlos Prato por su colaboración y apoyo en este proyecto.

A las señoras, Lelis Rosalba Pérez Cruz, Libia Esperanza Torres Luna, Carmen Roció Galviz Quintero, Shirley Catherine Hurtado Castro y María Luisa Albarracín funcionarias administrativas de la cooperativa COOTRASFENOR.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	15
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 DELIMITACIÓN	18
2. REFERENTES TEORICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.3 MARCO LEGAL	26
3. METODOLOGIA	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	28
3.2 DISEÑO INVESTIGATIVO O TIPO DE ESTUDIO	28
3.3 POBLACION Y MUESTRA	28
3.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN PARA EL MANUAL DE FUNCIONES	28
3.5 TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	29

4. DIAGNOSTICO	30
4.1 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	30
4.2 ANÁLISIS D.O.F.A	31
4.3 ORGANIZACIÓN ACTUAL	41
4.4 RESPONSABILIDADES Y ATRIBUCIONES DE LA ALTA GERENCIA	41
4.5 EVALUACIÓN DE LA ACTUAL ORGANIZACIÓN	44
4.6 METAS FIJADAS POR LA COOPERATIVA	45
5. ORGANIZACIÓN PROPUESTA	47
5.1 ORGANIGRAMA	47
5.2 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	49
6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	109
6.1 ASPECTO SOCIAL O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	109
6.2 ASPECTO ECONÓMICO	109
7. CONCLUSIONES	111
8. RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFIA	113
ANEXOS	114