



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA:**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

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

#### **Autora:**

Medina Aguilar Cinthya Jacqueline

**Tutor:** Doctor Vinicio Saráuz E. Msc.

IBARRA, Julio 2016

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo, se realizó con la finalidad de lograr un manejo adecuado en las actividades administrativas y financieras llevadas a cabo en el departamento de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

En el capítulo I, el diagnóstico situacional, se detalló información específica de la empresa que contribuyó a conocer de manera general su situación interna, a través de la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas tanto al personal y directivos de la empresa como a sus socios. Los resultados obtenidos, permitieron desarrollar la Matriz FODA, e identificar como problema diagnóstico la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos y financieros.

En el capítulo II, el marco teórico, está compuesto por todas las bases teóricas que nos sirven como marco de referencia para fortalecer el presente proyecto de investigación.

En el capítulo III, se presenta la propuesta del manual, el mismo que fue elaborado a través de una minuciosa investigación aplicada a la cooperativa, con la finalidad de obtener un documento que se constituya dentro de la empresa como una herramienta útil para todo el personal que labora dentro del área.

Finalmente, en el capítulo IV, se presentan los impactos en los ámbitos social, económico, educativo, institucional y ambiental que genera la puesta en marcha de la propuesta presentada.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This work was performed in order to achieve a proper management in the administrative and financial activities carried out in the department of deposits of the “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda”.

In Chapter I, the situational analysis, specifies information of the company that helped meet generally its internal situation, through the application of surveys and interviews with both staff and managers of the company and its partners. The results obtained allowed to develop the FODA matrix, and identify as diagnostic problem the lack of a manual of administrative and financial procedures.

In Chapter II, the theoretical framework is composed of all the theoretical bases that serve as a framework to strengthen this research project.

In Chapter III, the proposed manual is presented, the same that was developed through a research applied to the cooperative, in order to obtain a document that is constituted within the company as a useful tool for all staff working within the area.

Finally, in Chapter IV, the impacts are presented in the social, economic, educational, institutional and environmental fields generated by the implementation of the proposal.

## AUTORÍA

Yo, Cinthya Jacqueline Medina Aguilar, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100313850-8, declaro que la tesis presentada sobre el tema: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A., es auténtica, original y las ideas y comentarios de este trabajo de investigación, son de responsabilidad exclusiva de la autora.



Cinthya Jacqueline Medina Aguilar

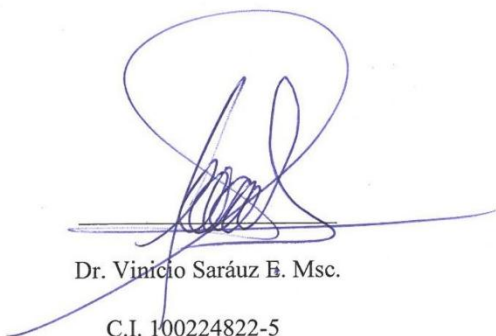
CI: 100313850-8

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Medina Aguilar Cinthya Jacqueline para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A, cuyo tema es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**.

Considero que el presente trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 31 días del mes de julio del 2016.



Dr. Vinicio Saráuz B. Msc.  
C.I. 100224822-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Medina Aguilar Cinthya Jacqueline, con cédula de ciudadanía Nro. 100313850-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales, consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**”, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Cinthya Jacqueline Medina Aguilar

CI: 100313850-8

Ibarra, a los 31 días del mes de julio del 2016

## AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte, dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital, con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CEDULA DE IDENTIDAD:</b>	100313850-8		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Medina Aguilar Cinthya Jacqueline		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calle Modesto Larrea y Panamericana		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:cintya_medina@hotmail.com">cintya_medina@hotmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062900213	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0981216604

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Manual de procedimientos Administrativo y Financiero para el área de captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., ubicada en la parroquia de San Antonio, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.
<b>AUTORA:</b>	Medina Aguilar Cinthya Jacqueline
<b>FECHA:</b>	Ibarra, 31 de julio del 2016
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A.
<b>DIRECTOR:</b>	Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Cinthya Jaqueline Medina Aguilar con cédula de ciudadanía Nro. 100313850-8, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior, Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra, objeto de la presente autorización, es original y se la desarrollo sin violar derechos de autor de terceros, por lo que la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad Técnica del Norte en el caso de reclamación de terceros.



Cinthya Jacqueline Medina Aguilar  
CI: 100313850-8

Ibarra, a los 31 días del mes de julio del 2016



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado, quiero dedicarlo principalmente a mi hijo, quien se ha convertido en la principal motivación para el cumplimiento de mis metas.

En segundo lugar, se lo dedico a mis padres, quienes han sido mi guía a lo largo de mi trayectoria de estudio, y con su amor, apoyo y sacrificio, han hecho posible la culminación de esta etapa tan importante en mi vida.

Finalmente, a mi esposo quien me ha brindado su apoyo incondicional en esta etapa de vida estudiantil.

Cinthy Jaqueline Medina Aguilar

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, que me ha dado la oportunidad de vivir y estar aquí, dando lo mejor de mí con el fin de poder culminar mi carrera universitaria.

Al Dr. Vinicio Saráuz, Asesor de Trabajo de Grado, por todos sus conocimientos impartidos a lo largo de este nivel, pero sobre todo por ese apoyo incondicional y esa disposición a ayudar siempre que el estudiante lo requiera.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., por darme la apertura de realizar el presente proyecto de tesis, brindándome siempre la información necesaria para la ejecución del mismo.

A la Universidad Técnica del Norte, institución en la que adquirimos a diario los conocimientos impartidos por aquellos docentes universitarios que colaboran en la formación de profesionales.

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es una entidad dedicada a realizar intermediación financiera (capta recursos provenientes del público, y realiza actividades de crédito utilizando sus recursos propios, fondos de donación o recursos proveniente de organismos internacionales). Sus actividades se encuentran bajo fiscalización, control e inspección de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa fue fundada el 25 de abril de 1960, en aquel momento contaba con una baja cobertura geográfica y su acción está orientada hacia la población artesanal y campesina, principalmente del sector urbano y rural de la parroquia de San Antonio de Ibarra. Actualmente la Cooperativa, tiene cuenta con dos sucursales en las ciudades de Ibarra y Atuntaqui, su matriz se encuentra localizada en la parroquia de San Antonio. Además cuenta con modernas y funcionales instalaciones propias, en donde brinda atención a sus socios.

## **JUSTIFICACIÓN**

Para llevar a cabo el desarrollo del presente estudio, es importante mencionar que los manuales son una herramienta indispensable para las organizaciones, pues permiten estandarizar procesos dentro de las empresas de manera de evitar pérdidas de tiempo o futuros errores.

El departamento de captaciones, es considerado uno de los más importantes dentro de las empresas, pues en él son depositados los recursos provenientes del público en general, los mismos que le permiten a la cooperativa conceder créditos o invertir en nuevos proyectos.

La presión de la competencia dentro del mercado financiero, exige cada vez a las empresas ser más eficientes y que las actividades desarrolladas por las mismas estén enfocadas a la excelencia y calidad en la entrega de los productos y servicios que ofertan, por lo tanto la implementación de un manual de procedimientos administrativo y financiero para la COAC San Antonio, tiene como finalidad mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos, actividades que se llevan a cabo dentro del área de captaciones.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual administrativo financiero para captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., a través de una investigación documental y bibliográfica.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico técnico situacional de la empresa para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de la aplicación de instrumentos de investigación como: encuestas, entrevistas y fichas de observación.
- Elaborar el marco teórico mediante la investigación bibliográfica y linkográfica para obtener información sobre los temas que ayudarán a desarrollar el presente manual.
- Desarrollar la propuesta de elaboración del manual de procedimientos para el área de captaciones utilizando toda la información recopilada en el capítulo de diagnóstico técnico situacional.
- Determinar los principales impactos que se producirán en la cooperativa al implementar el manual en el área de captaciones, en los ámbitos: económico, social, educativo, institucional y ambiental, a través de los cambios positivos, o negativos que se generarán dentro de la empresa al llevar a cabo el presente proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	i
EXECUTIVE SUMMARY .....	ii
AUTORÍA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR .....	iv
SESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
JUSTIFICACIÓN.....	x
OBJETIVOS.....	xi
OBJETIVO GENERAL .....	xi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xi
1  DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	1
1.1  ANTECEDENTES .....	1
1.2  OBJETIVOS .....	2
1.2.1  Objetivo General .....	2
1.2.2  Objetivos Específicos .....	2
1.3  VARIABLES DIAGNÓSTICAS .....	3
1.4  INDICADORES .....	3
1.5  MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	5
1.6  MECÁNICA OPERATIVA .....	7
1.6.1  Información primaria.....	7
1.6.2  Información secundaria .....	7
1.6.3  Observación directa.....	7
1.6.4  Encuesta .....	8
1.6.5  Entrevista.....	8
1.7. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN .....	8
1.7.1  Determinación del tamaño de la muestra.....	9
1.8. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	10
1.8.1  INTRODUCCIÓN .....	10

1.8.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC SAN ANTONIO LTDA.....	11
1.8.3 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO....	26
1.8.4 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA INGENIERA LORENA PONCE GERENTE DE NEGOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO .....	40
1.8.5 DOCUMENTAL.....	47
1.9. DIAGNÓSTICO FODA .....	48
1.9.1 CRUCE ESTRATÉGICO FO-FA-DO-DA .....	49
1.10. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA .....	51
2. MARCO TEÓRICO .....	52
2.1 LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	52
2.1.1 OBJETIVOS .....	52
2.2 EL COOPERATIVISMO .....	53
2.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (COAC´S) .....	53
2.3 MANUALES ORGANIZACIONALES .....	54
2.3.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	54
2.3.2 CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	55
2.3.3 MANUALES ADMINISTRATIVOS .....	56
2.3.4 MANUALES DE POLÍTICAS.....	56
2.4 SERVICIO AL CLIENTE.....	57
2.4.1 IMPORTANCIA DEL BUEN SERVICIO.....	57
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	57
2.5.1 ORGANIGRAMAS .....	58
2.6 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	59
2.6.1 PLAN ESTRATÉGICO.....	59
2.6.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO .....	59
2.7 CÓDIGO DE ÉTICA.....	61
2.7.1 IMPORTANCIA.....	61
2.8 INFORMACIÓN FINANCIERA.....	62
2.8.1 IMPORTANCIA.....	62
2.8.2 OBJETIVO .....	62
2.8.3 CARACTERÍSTICAS .....	63
2.8.4 ESTADOS FINANCIEROS .....	64
2.8.5 INDICADORES FINANCIEROS .....	66
2.8.6 PLAN DE CUENTAS .....	66
2.9 CONTABILIDAD .....	67

2.9.1 TIPOS DE CONTABILIDAD .....	67
2.10 ANÁLISIS FODA .....	68
2.11 DIAGRAMA DE FLUJO .....	68
2.11.1 SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAS DE FLUJO .....	69
2.11.2 VENTAJAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO .....	71
2.12 ADMINISTRACIÓN .....	71
2.12.1 PROCESO ADMINISTRATIVO .....	72
3 INTRODUCCIÓN .....	73
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	73
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	73
3.3 ALCANCE .....	74
3.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC SAN ANTONIO .....	75
3.4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CAPTACIONES .....	76
3.4.2 MANUAL DE FUNCIONES .....	76
3.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA.....	84
3.6 PRODUCTOS OFERTADOS POR LA COAC SAN ANTONIO LTDA.....	85
3.6.1 DEPÓSITOS A LA VISTA .....	85
3.6.2 LÍDER DEL PROCESO: JEFE DE CAPTACIONES .....	86
3.6.3 FORMATOS E INSTRUCTIVOS .....	87
3.6.4 METODOLOGÍA .....	95
3.7 SERVICIOS OFERTADOS POR LA COAC SAN ANTONIO LTDA.....	112
3.7.1 BANCO CENTRAL DEL ECUADOR .....	112
3.7.2 EMAPA.....	114
3.7.3 PUNTOMÁTICO .....	116
3.8 DOCUMENTACIÓN EXTERNA .....	134
3.9 POLÍTICAS AMBIENTALES.....	135
3.10 CÓDIGO DE ÉTICA.....	135
3.11 REGLAMENTO INTERNO .....	135
3.12 PLAN DE CUENTAS .....	135
3.13 DINÁMICA DE LAS CUENTAS DEL ÁREA DE CAPTACIONES .....	135
3.14 ESTADOS FINANCIEROS .....	142
3.14.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SECCIÓN PASIVOS .....	143
3.14.2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS .....	145
3.15 INDICADORES FINANCIEROS.....	148

4. IMPACTOS DEL PROYECTO.....	151
4.1    EVALUACIÓN DE IMPACTOS .....	151
4.2    MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS.....	151
4.2.1    CÁLCULO DEL NIVEL DE IMPACTO .....	151
4.3    ANÁLISIS DE IMPACTOS .....	152
4.3.1    IMPACTO SOCIAL .....	152
4.3.2    IMPACTO ECONÓMICO.....	153
4.3.3    IMPACTO EDUCATIVO.....	154
4.3.4    IMPACTO INSTITUCIONAL .....	155
4.3.5    IMPACTO AMBIENTAL .....	156
4.4    IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO.....	157
CONCLUSIONES .....	158
RECOMENDACIONES .....	159
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	160
BIBLIOGRAFÍA:.....	160
LINKOGRAFÍA:.....	161
REFERENCIAS LEGALES: .....	161
ANEXOS.....	162
ANEXO 1.....	163
ANEXO 2.....	164
ANEXO 3.....	165
ANEXO 4.....	166
ANEXO 5.....	167
ANEXO 6.....	169
ANEXO 7.....	187
ANEXO 8.....	205



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Relación Diagnóstica .....	5
Tabla 2. Trabajadores de la COAC San Antonio (Área de Captaciones) .....	8
Tabla 3. Total socios de la COAC San Antonio .....	9
Tabla 4: Género de los trabajadores .....	11
Tabla 5: Edad de los trabajadores .....	12
Tabla 6: Años de servicio en la empresa.....	13
Tabla 7: Nivel de instrucción .....	14
Tabla 8: Plan Estratégico.....	15
Tabla 9: Políticas Administrativas .....	16
Tabla 10: Reglamento interno .....	17
Tabla 11: Disponibilidad del reglamento interno.....	18
Tabla 12: Código de ética.....	19
Tabla 13: Difusión del código de ética.....	20
Tabla 14: Sistema Informático .....	21
Tabla 15: Comprobantes contables .....	22
Tabla 16: Manual de funciones .....	23
Tabla 17: Manual de procedimientos .....	24
Tabla 18: Indicadores financieros .....	25
Tabla 19: Género de los socios .....	26
Tabla 20: Edad de los socios .....	27
Tabla 21: Años como socio .....	28
Tabla 22: Nivel de instrucción .....	29
Tabla 23: Calidad de atención.....	30
Tabla 24: Seguridad y confianza.....	31
Tabla 25: Satisfacción del servicio.....	32
Tabla 26: Agilidad en la atención .....	33
Tabla 27: Acciones en la calidad del servicio .....	34
Tabla 28: Tiempo de respuesta.....	35
Tabla 29: Capacitación.....	36
Tabla 30: Beneficios ofertados por la Cooperativa .....	37
Tabla 31: Tasas de interés .....	38

Tabla 32: Fidelidad del socio .....	39
Tabla 33: Comparación del indicador de morosidad de la COAC San Antonio Ltda. ....	47
Tabla 34: Funciones Gerente de Negocios.....	77
Tabla 35: Funciones Jefe de Captaciones .....	78
Tabla 36: Funciones Asistente de Captaciones .....	79
Tabla 37: Funciones Supervisor Operativo .....	80
Tabla 38: Funciones Asistente Operativo- Agencias .....	81
Tabla 39: Funciones Información de Servicios Cooperativos .....	82
Tabla 40: Funciones Recibidor-Pagador .....	83
Tabla 41: Productos y Servicios .....	84
Tabla 42: Procedimientos para aperturar cuentas .....	95
Tabla 43: Procedimientos para cierre de cuentas .....	97
Tabla 44: Procedimientos para efectuar depósitos (Sin libretas de ahorros) .....	99
Tabla 45: Procedimientos para efectuar depósitos (Con libretas de ahorros) .....	101
Tabla 46: Procedimientos para efectuar retiros .....	103
Tabla 47: Procedimientos para apertura de certificados de depósitos a plazo fijo .....	106
Tabla 48: Procedimientos para renovación de certificados de depósitos a plazo fijo.....	108
Tabla 49: Procedimientos para cancelación de certificados de depósitos a plazo fijo.....	110
Tabla 50: Procedimientos para Banco Central del Ecuador.....	112
Tabla 51: Procedimientos para recaudación del pago de agua potable.....	114
Tabla 52: Procedimientos para recaudación Productos AVON .....	116
Tabla 53: Procedimientos para recaudación por pago de teléfono fijo CNT .....	118
Tabla 54: Procedimientos para recaudación por pago de luz (EMELNORTE).....	120
Tabla 55: Procedimientos para recaudación por pago de transferencia de dominio vehicular (SRI) .....	122
Tabla 56: Procedimientos para recaudación por pago tiempo aire Claro, Movistar (RECARGAS).....	124
Tabla 57: Procedimientos para recaudación por pago del plan de teléfonos móvil (CLARO-MOVISTAR).....	126
Tabla 58: Procedimientos para recaudación por pago TV Cable en línea .....	128
Tabla 59: Procedimientos para recaudación por pago de matrícula vehicular.....	130
Tabla 60: Procedimientos para recaudación por pago del agua del Dique .....	132

Tabla 61: Ahorros a la vista .....	136
Tabla 62: Ahorro Infantil .....	138
Tabla 63: Ahorro programado.....	139
Tabla 64: Depósitos a plazo .....	141
Tabla 65: Estado de Situación Financiera .....	143
Tabla 66: Análisis Horizontal (Estado de Situación Financiera) .....	144
Tabla 67: Análisis Vertical (Estado de Situación Financiera) .....	145
Tabla 68: Estado de Pérdidas y Ganancias.....	146
Tabla 69: Análisis Horizontal (Estado de pérdidas y ganancias).....	147
Tabla 70: Análisis Vertical (Estado de pérdidas y ganancias).....	147
Tabla 71: Matriz de valoración de impactos .....	151
Tabla 72: Impacto Social.....	152
Tabla 73: Impacto Económico .....	153
Tabla 74: Impacto Educativo .....	154
Tabla 75: Impacto Institucional.....	155
Tabla 76: Impacto ambiental.....	156
Tabla 77: Impacto General del proyecto .....	157

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de los trabajadores.....	11
Figura 2: Edad de los trabajadores .....	12
Figura 3: Años de servicio en la empresa .....	13
Figura 4: Nivel de instrucción .....	14
Figura 5: Plan Estratégico .....	15
Figura 6: Políticas Administrativas .....	16
Figura 7: Reglamento Interno .....	17
Figura 8: Disponibilidad del Reglamento Interno .....	18
Figura 9: Código de ética .....	19
Figura 10: Difusión Código de ética .....	20
Figura 11: Sistema informático .....	21
Figura 12: Comprobantes contables .....	22
Figura 13: Manual de funciones.....	23

Figura 14: Manual de procedimientos.....	24
Figura 15: Indicadores financieros .....	25
Figura 16: Género de los socios .....	26
Figura 17: Edad de los socios.....	27
Figura 18: Años como socio.....	28
Figura 19: Nivel de instrucción .....	29
Figura 20: Calidad de la atención.....	30
Figura 21: Seguridad y confianza.....	31
Figura 22: Satisfacción del servicio .....	32
Figura 23: Agilidad en la atención .....	33
Figura 24: Acciones en la calidad del servicio.....	34
Figura 25: Tiempo de respuesta .....	35
Figura 26: Capacitación al socio .....	36
Figura 27: Beneficios ofertados por la cooperativa .....	37
Figura 28: Tasas de interés.....	38
Figura 29: Fidelidad del socio .....	39

## **ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS**

Diagrama de flujo 1: Apertura de cuenta .....	96
Diagrama de flujo 2: Cierre de cuentas .....	98
Diagrama de flujo 3: Depósitos sin libreta de ahorros .....	100
Diagrama de flujo 4: Depósitos con libreta de ahorros .....	102
Diagrama de flujo 5: Retiros .....	104
Diagrama de flujo 6: Apertura de un Certificado de Depósito a plazo fijo .....	107
Diagrama de flujo 7: Renovación de un Certificado de Depósito a plazo fijo.....	109
Diagrama de flujo 8: Cancelación de Certificados de Depósito a plazo fijo .....	111
Diagrama de flujo 9: Banco Central del Ecuador .....	113
Diagrama de flujo 10: Pago del agua potable .....	115
Diagrama de flujo 11: Recaudación Productos AVON .....	117
Diagrama de flujo 12: Recaudación pago teléfono fijo.....	119
Diagrama de flujo 13: Recaudación pago luz eléctrica (EMELNORTE) .....	121
Diagrama de flujo 14: Recaudación transferencia dominio vehicular .....	123
Diagrama de flujo 15: Pago tiempo aire CLARO-MOVISTAR (Recargas) .....	125

Diagrama de flujo 16: Pago plan de teléfono CLARO-MOVISTAR .....	127
Diagrama de flujo 17: Pago TV Cable en línea .....	129
Diagrama de flujo 18: Pago matrícula vehicular.....	131
Diagrama de flujo 19: Pago del Agua del Dique .....	133

## CAPÍTULO I

### 1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 ANTECEDENTES

La parroquia de San Antonio se encuentra ubicada a 6 km de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, la ciudad es famosa por sus artesanías y culturas, cuenta con una población de 17.500 habitantes, de los cuales 2000 son artesanos y el restante, son ciudadanos que se benefician indirectamente de esta actividad. Las artesanías y la escultura forman parte de la cultura y tradición de San Antonio de Ibarra. El inicio de la actividad artesanal se da en el año de 1980 con la creación del Liceo Artístico, centro en el que se empieza a impartir conocimientos con respecto a pintura, tallado, escultura y carpintería.

Aparece un hombre, decidido a construir en su tierra un estilo de desarrollo con base en la comunidad que permita mejorar la calidad de vida de quienes conforman la parroquia de San Antonio, trabajando de manera social y organizada, entonces nace la idea de crear una caja de ahorro y crédito. Posteriormente con la predisposición de quienes aceptaron el proyecto, la caja toma el nombre de Caja de Ahorro y Crédito Nuestra Señora de las Lajas y fue fundada el 24 de abril de 1960. La creación de esta institución financiera, la primera en el norte del país fue gracias a Monseñor Jacinto Clímaco Saráuz, director y presidente de la caja. Años más tarde, sus funcionarios y el Ministerio de Bienestar Social denominado hoy en día Ministerio de Inclusión Económica y Social, deciden cambiar la razón social de la institución denominándola Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., en aquel momento la institución contaba con una baja cobertura geográfica orientando su acción hacia la población artesanal y campesina, principalmente del sector urbano y rural de la parroquia de San Antonio de Ibarra.

Actualmente la cooperativa cuenta con dos sucursales establecidas en las ciudades de Ibarra y Atuntaqui, su matriz se encuentra localizada en la parroquia de San Antonio en las calles Hermanos Mideros 633 y 27 de Noviembre. Además cuenta con modernas y funcionales instalaciones propias, donde brinda atención a sus más de ocho mil socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es una entidad dedicada a realizar intermediación financiera (capta recursos provenientes del público, y realiza actividades de crédito utilizando sus recursos propios, fondos de donación o recursos provenientes de

organismos internacionales). Sus actividades se encuentran bajo fiscalización, control e inspección de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

En la institución laboran 46 empleados, de los cuales 14 forman parte del área de captaciones. El departamento constituye una de las áreas más importantes dentro de la entidad, en él se captan los recursos depositados por parte de los socios o clientes de la cooperativa para posteriormente destinarlos hacia la inversión o a la concesión de créditos. Además, para ofertar al público los servicios en el departamento de captaciones, de la COAC San Antonio Ltda., se manejan sistemas como: RIA, Puntomático y Agua del Dique. El primero permite enviar remesas desde los Estados Unidos hasta el Ecuador, el segundo es un switch que les provee FINANCOOP (caja central de cooperativas), a través del cual se pueden efectuar pagos por concepto de : plan de telefonía móvil, matriculación vehicular, productos AVON, luz eléctrica, telefonía fija, SRI, entre otros; por último, el Agua del Dique, consiste en la recaudación por concepto de consumo de agua potable, únicamente en la parroquia de San Antonio, pues cuenta con el Dique que es una vertiente natural que provee de agua a la comunidad.

La inexistencia de una herramienta administrativa, en la cual se encuentren inmersas normas, políticas, responsables, procedimientos, documentación necesaria para llevar a cabo una determinada actividad, provoca que los procesos en el área se vuelvan largos, pero sobre todo genera errores operativos en el personal que labora dentro del departamento de captaciones, estos aspectos de una u otra manera representan pérdidas para la entidad, es ahí donde nace la necesidad de contar con un manual de procedimientos.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar el diagnóstico técnico situacional que permita determinar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la estructura administrativa de la empresa
- Identificar los productos de captaciones que ofrece la cooperativa
- Establecer si la entidad cuenta con una normatividad interna

- Conocer los registros y procedimientos que manejan para determinar la confiabilidad de la información financiera proporcionada
- Determinar el grado de satisfacción de los socios de la cooperativa por los servicios y productos de captaciones que brinda.

### **1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

- Estructura administrativa
- Productos de captaciones
- Normatividad interna
- Información financiera
- Servicio

### **1.4 INDICADORES**

#### **Estructura administrativa**

- Organigrama
- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Plan estratégico

#### **Productos de captaciones**

- Servicios de captación
- Cuentas de ahorro
- Inversiones

#### **Normatividad interna**

- Reglamento interno
- Código de ética
- Políticas administrativas

#### **Información financiera**

- Software informático
- Estados financieros
- Indicadores Financieros
- Comprobantes y sustentos contables



**Servicio**

- Atención
- Confianza
- Satisfacción
- Capacitación
- Tiempo de respuesta

**Tabla 1. Matriz de Relación Diagnóstica**

**1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>POBLACIÓN OBJETO</b>
Analizar la estructura administrativa de la empresa	Estructura administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Plan estratégico</li> </ul>	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Gerente de negocios Trabajadores
Identificar los productos de captaciones que ofrece la cooperativa	Productos de captaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de captación</li> <li>• Cuentas de ahorro</li> <li>• Inversiones</li> </ul>	Primaria	Entrevista	Gerente de Negocios
Establecer si la entidad cuenta con una normatividad interna	Normatividad interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Políticas administrativas</li> </ul>	Primaria	Observación directa Encuesta	Trabajadores

<p>Conocer los registros y procedimientos que manejan para determinar la confiabilidad de la información financiera proporcionada</p>	<p>Información financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software informático</li> <li>• Estados financieros</li> <li>• Indicadores Financieros</li> <li>• Comprobantes y sustentos contables</li> </ul>	<p>Primaria</p>	<p>Observación directa Encuesta</p>	<p>Trabajadores</p>
<p>Determinar el grado de satisfacción de los socios de la cooperativa por los servicios y productos de captaciones que brinda.</p>	<p>Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Confianza</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>	<p>Primaria</p>	<p>Observación directa Encuesta</p>	<p>Socios</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La autora

## **1.6 MECÁNICA OPERATIVA**

Para llevar a cabo la recolección de información, se empleó información primaria y secundaria, instrumentos de investigación que han permitido obtener información relevante y confiable para la elaboración de la matriz FODA.

### **1.6.1 Información primaria**

Para obtener información primaria, fueron diseñadas encuestas y entrevistas, que se elaboraron en base a cada una de los indicadores planteados en la matriz de relación diagnóstica. Otra de las técnicas utilizadas fue la de la observación directa, a través de la cual se pudo tener un conocimiento más amplio sobre la situación actual de la COAC San Antonio Ltda.

Una vez obtenida toda la información que se generó en el trabajo de campo, se empleó el programa estadístico denominado SPSS, el mismo que fue de gran utilidad para llevar a cabo el levantamiento de información de cada una de las encuestas aplicadas.

### **1.6.2 Información secundaria**

Para obtener información secundaria, se utilizó una herramienta muy útil como es la del internet, a través de la cual se pudo obtener información de sitios web confiables como la página oficial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La investigación documental, permitió elaborar los factores externos de la Matriz FODA, es decir las oportunidades y amenazas.

### **1.6.3 Observación directa**

A través de esta herramienta de investigación se pudieron observar dos áreas dentro de la empresa que fueron la de servicio al cliente y la de ventanillas, que permitieron tener una idea más clara sobre el funcionamiento de los procesos dentro del área de captaciones.

#### 1.6.4 Encuesta

Para llevar a cabo esta técnica, fue elaborado un cuestionario con preguntas claras y fáciles de entender que se aplicó a todo el personal que labora en el área de captaciones tanto en la matriz como en las dos sucursales de la COAC San Antonio Ltda.

#### 1.6.5 Entrevista

A través de la aplicación de un cuestionario previamente elaborado, se obtuvo información muy útil, que sirvió de pilar fundamental en el desarrollo del presente trabajo. Esta técnica fue aplicada a la máxima autoridad dentro del área de captaciones, la Gerente de Negocios.

### 1.7. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la presente investigación de campo, se analizarán dos tipos de poblaciones:

- la de los trabajadores del área de captaciones de la COAC
- la de los socios de la entidad.

Para la primera población, fue aplicada la técnica del censo, mientras que para la segunda, se tomó una muestra del total de la población aplicando la fórmula del cálculo muestral. Con lo mencionado anteriormente, la población de la COAC San Antonio Ltda., se encuentra distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 2. Trabajadores de la COAC San Antonio (Área de Captaciones)**

<b>OFICINA</b>	<b>NÚMERO DE TRBAJADORES</b>
San Antonio	7
Ibarra	4
Atuntaqui	3
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>14</b>

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora

La cooperativa cuenta con un total de 46 empleados, tanto a nivel de matriz como de sus respectivas sucursales, de los cuales 14 pertenecen o laboran dentro del área de captaciones.

**Tabla 3. Total socios de la COAC San Antonio**

<b>OFICINA</b>	<b>Nº SOCIOS</b>
San Antonio	4928
Ibarra	1972
Atuntaqui	1823
<b>TOTAL DE SOCIOS</b>	<b>8723</b>

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora

### 1.7.1 Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

$\sigma$ = Desviación estándar de la población que generalmente cuando no se tiene un valor suele utilizarse un valor constante de 0,5.

obtenido mediante niveles de confianza 95%

aceptable del error muestral 0,05

Z= Valor

e= Límite

$$n = \frac{(8723 * 0,5^2 * 0,95^2)}{(8723 - 1)0,05^2 + 0,05^2 * 0,95^2}$$

$$n = 368$$

El número total de encuestas a aplicar a los socios de la COAC San Antonio Ltda., con una población total de 8723 personas nos da como resultado una muestra de 368 socios a quienes aplicar las encuestas, lo que se busca es medir el grado de satisfacción del socio con respecto a los servicios que oferta la cooperativa

## **1. 8. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **1.8.1 INTRODUCCIÓN**

Actualmente la cooperativa cuenta con modernas instalaciones, y los insumos necesarios para que cada persona que labora en la entidad desarrolle de la mejor manera sus labores. Existe una relación cordial entre jefes y empleados, el trabajo es en equipo. Todos los empleados conocen los elementos inmersos en la planificación estratégica, los mismos que están expuestos en las instalaciones de la empresa como en su página web.

Casi todas las áreas cuentan con manuales de procedimientos, el área de captaciones no cuenta con uno, aunque es importante recalcar que se encuentran levantando procesos desde hace cinco meses.

En lo que se refiere a la calidad de servicio que la cooperativa brinda a sus socios, se pudo constatar lo siguiente:

La cooperativa brinda un buen servicio, pues las personas que laboran en ella son muy amables y atienden a los socios de la mejor manera.

Al momento de efectuar las transacciones, pagos o cualquier otro que se lleve a cabo en ventanilla, el personal encargado lo hace en la mayoría de los casos de manera rápida y oportuna, salvo cuando cierran caja y en ventanilla atiende una sola persona.

Todos los socios ven a la cooperativa como una entidad segura y confiable. Su imagen institucional juega un papel muy importante en la percepción de los clientes de la cooperativa. Al ser atendido el socio de manera oportuna y rápida en cualquiera de las áreas, el cliente sale satisfecho por la forma en la que fue atendido, cabe recalcar que no siempre la mayoría de ellos se siente conforme.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la cooperativa:

## 1.8.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC SAN ANTONIO LTDA

### INFORMACIÓN TÉCNICA

**Tabla 4:** Género de los trabajadores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	12	85,7	85,7	85,7
Masculino	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

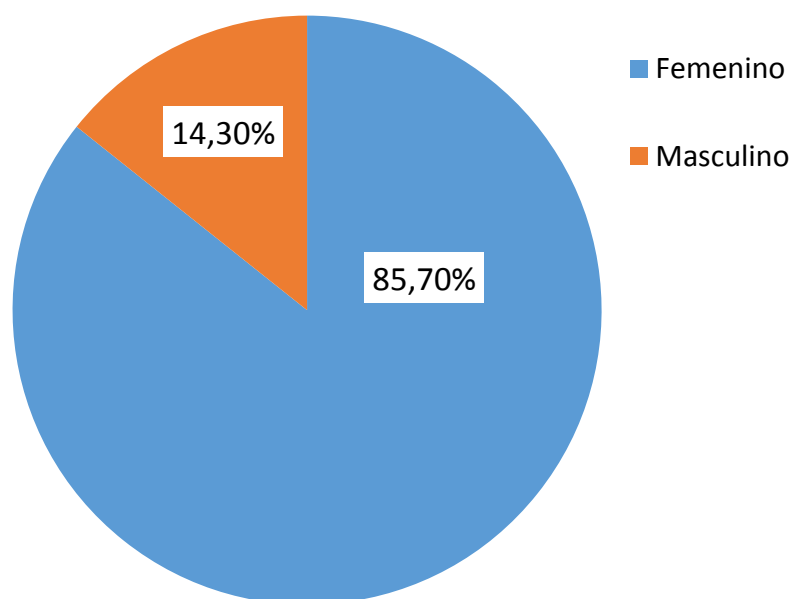
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 1:** Género de los trabajadores

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Del total de trabajadores encuestados que pertenecen al área de captaciones de la COAC, la mayoría de ellos son mujeres, en casi toda la empresa sucede esto, no son muchos hombres los que laboran dentro de la entidad.



**Tabla 5:** Edad de los trabajadores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 41 a 50 años	6	42,9	42,9	42,9
De 20 a 30 años	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

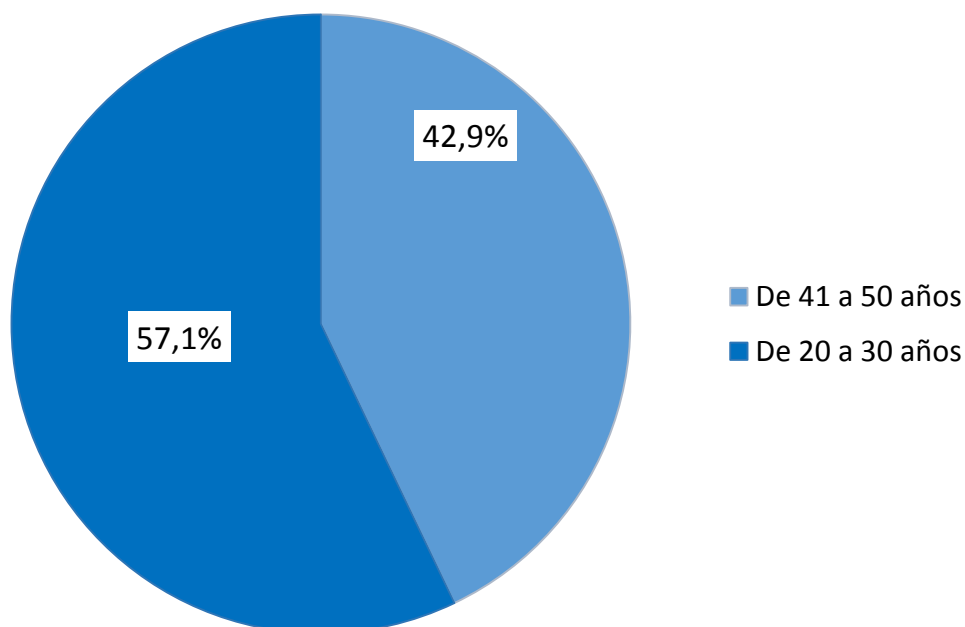
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 2:** Edad de los trabajadores

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** De la totalidad de personas encuestadas, se pudo evidenciar que la mayoría de ellos se encuentran en edades comprendidas entre 20 a 30 años, en tanto que la población restante comprende edades entre 41 a 50 años.

**Tabla 6:** Años de servicio en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7-10 años	4	28,6	28,6	28,6
4-7 años	3	21,4	21,4	50,0
1-3 años	7	50,0	50,0	100,0
Total	14	100,0	100,0	

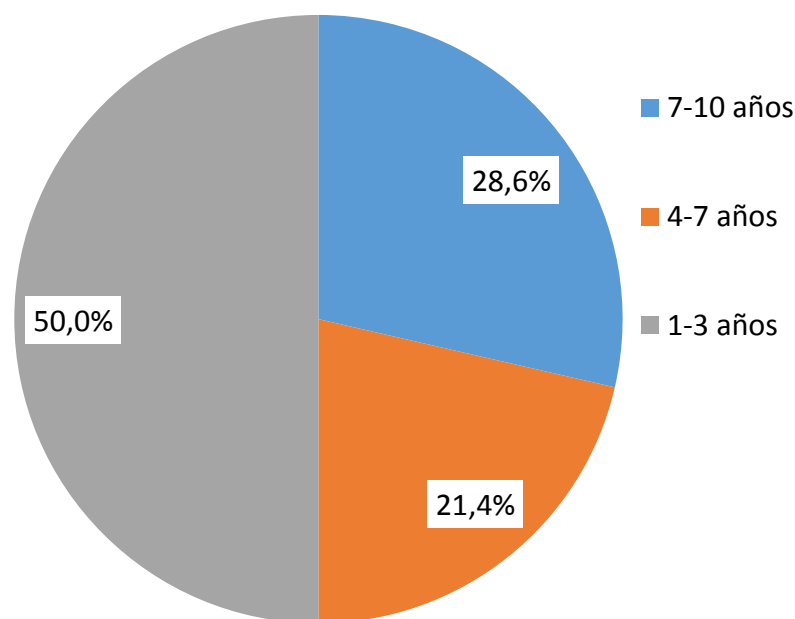
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 3:** Años de servicio en la empresa

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** De la totalidad de personas encuestadas, la mayoría de los trabajadores que pertenecen al área de captaciones se puede evidenciar que han prestado sus servicios a la cooperativa en periodos comprendidos entre uno a tres años, en tanto que la minoría ha prestado sus servicios a la cooperativa entre cuatro a siete años y siete a diez años respectivamente.

**Tabla 7:** Nivel de instrucción

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Superior	14	100,0	100,0	100,0

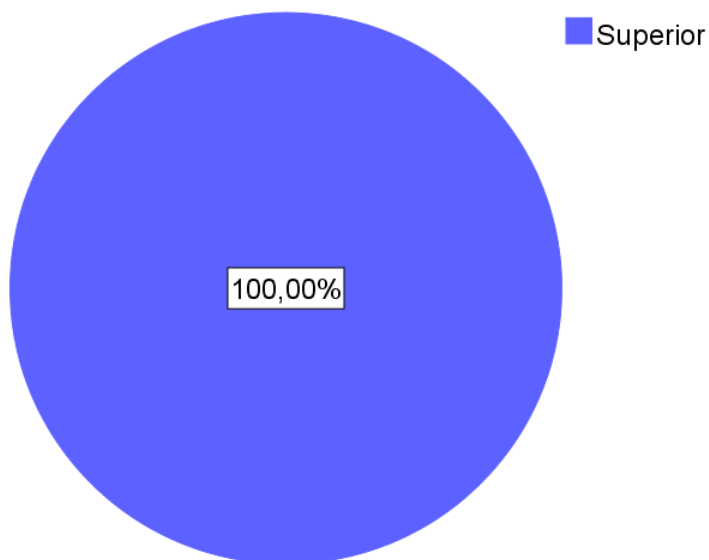
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 4:** Nivel de instrucción

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todo el personal que labora dentro del área de captaciones de la COAC San Antonio Ltda., tiene un nivel de educación superior, todos son lo suficientemente competentes para desempeñar cada uno de los roles dentro de la empresa.

**1. La cooperativa, promueve el conocimiento de la misión, visión, principios, objetivos y valores?**

**Tabla 8:** Plan Estratégico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100,0	100,0	100,0

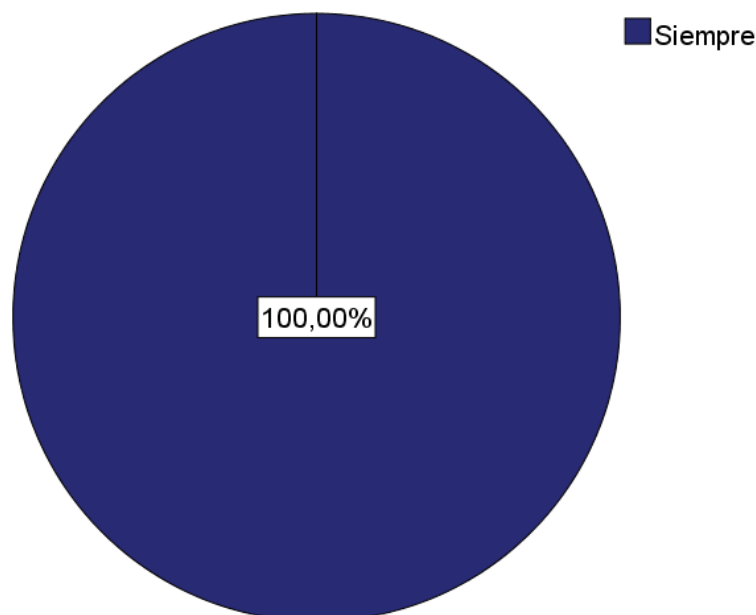
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 5:** Plan Estratégico

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Del total de los trabajadores encuestados que pertenecen al área de captaciones, todos ellos argumentan que en la cooperativa si se da a conocer los elementos que integran la Planificación Estratégica como lo son la misión, visión, los principios, objetivos y valores determinados por la cooperativa, los mismos que a través de la aplicación de pruebas, son evaluados para determinar si los trabajadores en verdad conocen de ellos.

**2. ¿En el departamento, cuenta con políticas administrativas para el ejercicio de su tarea?**

**Tabla 9:** Políticas Administrativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	14	100,0	100,0	100,0

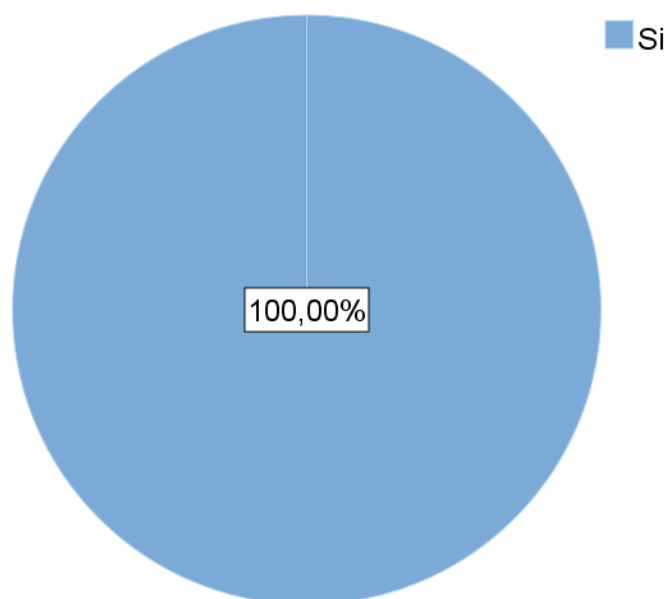
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 6:** Políticas Administrativas

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los empleados encuestados, manifiestan que dentro de su área de trabajo, se encuentran definidas políticas administrativas, las mismas que son indispensables para el desempeño de las tareas que demandan cada uno de los puestos de trabajo ocupados por los empleados de la COAC San Antonio.

### 3. ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?

**Tabla 10:** Reglamento interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	14	100,0	100,0	100,0

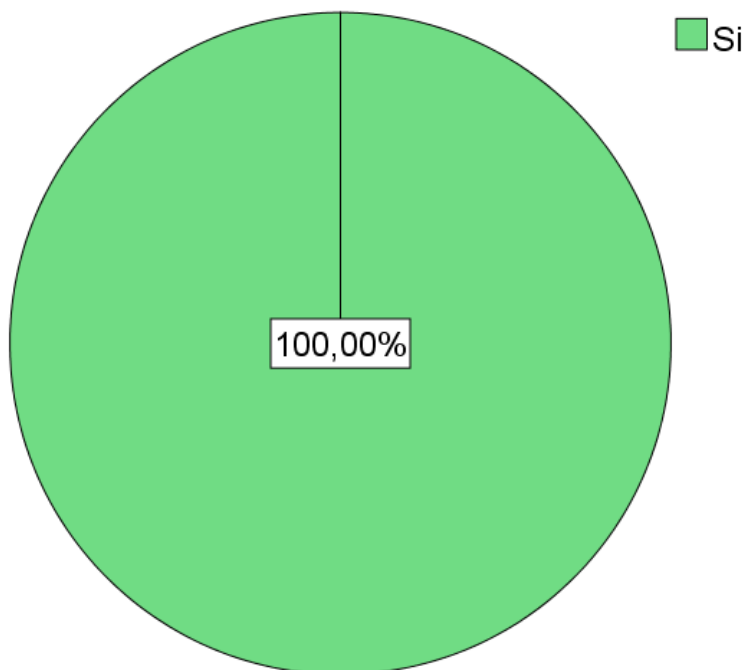
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

**Figura 7:** Reglamento Interno

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora



**Análisis:** Todos los empleados encuestados, manifiestan que la cooperativa cuenta con un reglamento interno al cual deberán regirse para el correcto desempeño de sus labores cotidianas.

#### 4. ¿Tiene a su disposición el reglamento de la empresa cuando lo requiera?

**Tabla 11:** Disponibilidad del reglamento interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	14	100,0	100,0	100,0

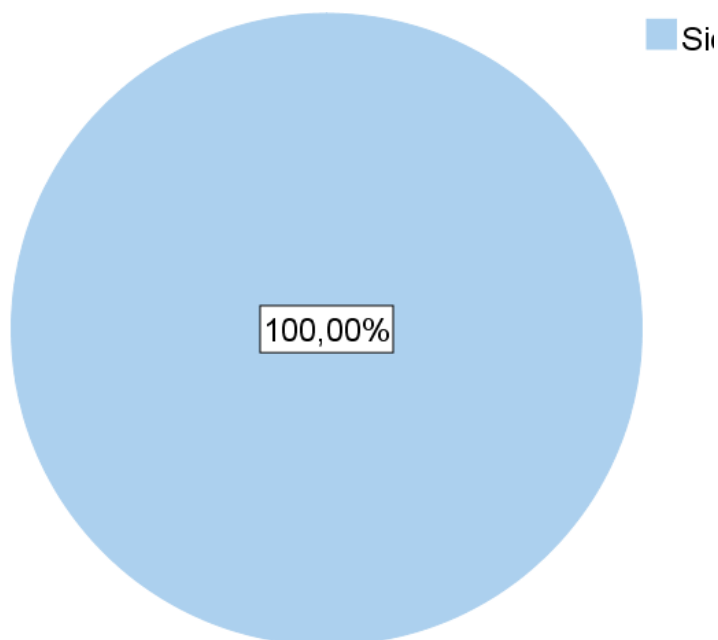
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 8:** Disponibilidad del Reglamento Interno

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los encuestados, opinan que siempre tienen disponible el reglamento interno de la cooperativa, ya que éste es enviado a sus correos, o se lo difunde a través de talleres para que los empleados lo conozcan a cabalidad.

## 5. ¿Cuenta la cooperativa con un código de ética?

**Tabla 12:** Código de ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	14	100,0	100,0	100,0

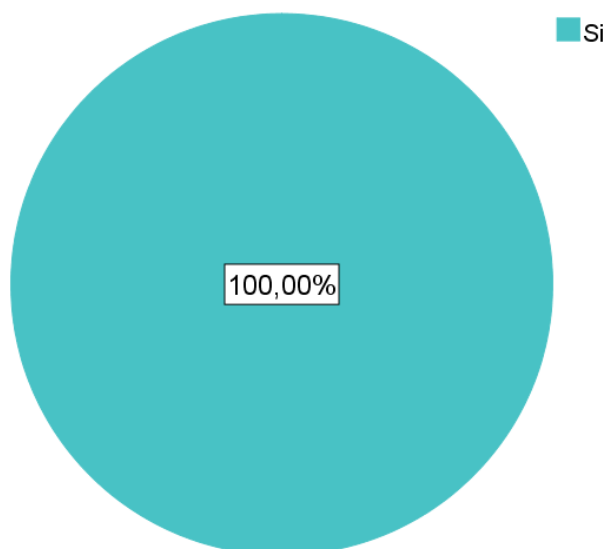
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 9:** Código de ética

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La totalidad de los empleados encuestados, manifiestan que la cooperativa cuenta con un código de ética y que de forma similar al del reglamento interno, éste es difundido a través de herramientas de información como es el internet, el código de ética es enviado al correo institucional que tiene cada trabajador de la cooperativa para que lo conozca.



**6. ¿El Código de ética ha sido difundido mediante reuniones o talleres para explicar su contenido?**

**Tabla 13:** Difusión del código de ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	14	100,0	100,0	100,0

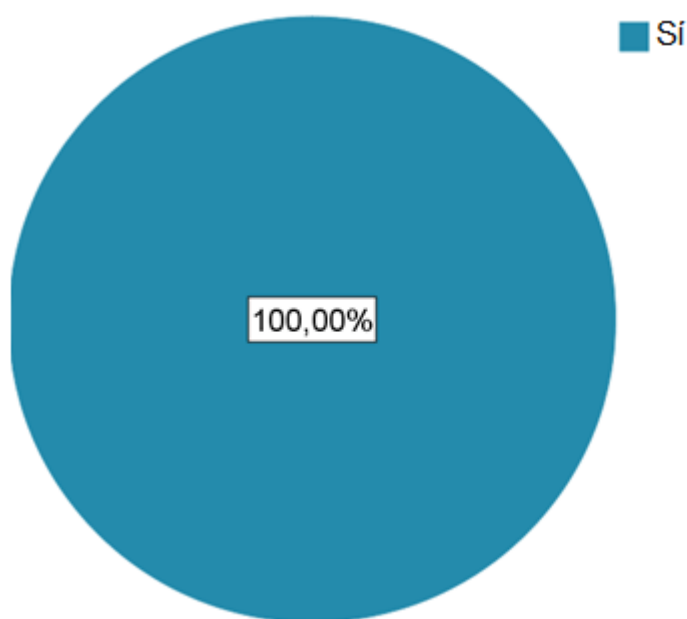
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 10:** Difusión Código de ética

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los trabajadores de la COAC, concuerdan en que el código de ética ha sido difundido a ellos a través de reuniones o talleres, las mismas que han permitido explicar ampliamente sobre el contenido del mismo.

## 7. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema informático?

**Tabla 14:** Sistema Informático

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	14	100,0	100,0	100,0

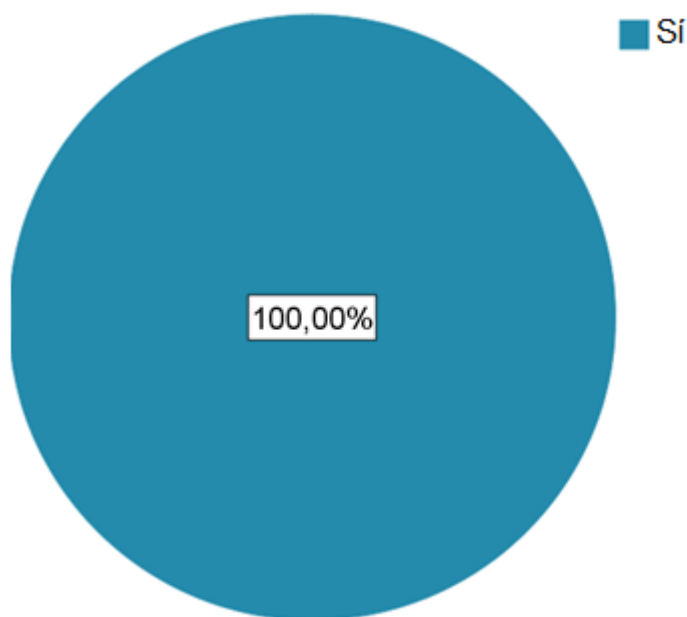
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 11:** Sistema informático

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los encuestados, manifiestan la existencia de un sistema informático en la cooperativa, el cual ha sido usado por la entidad por varios años. Este sistema les permite tener toda su información contable, debidamente organizada y respaldada.

**8. ¿Todas las operaciones financieras llevadas a cabo cuentan con su respectivo comprobante y sustento contable?**

**Tabla 15:** Comprobantes contables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	100,0	100,0	100,0

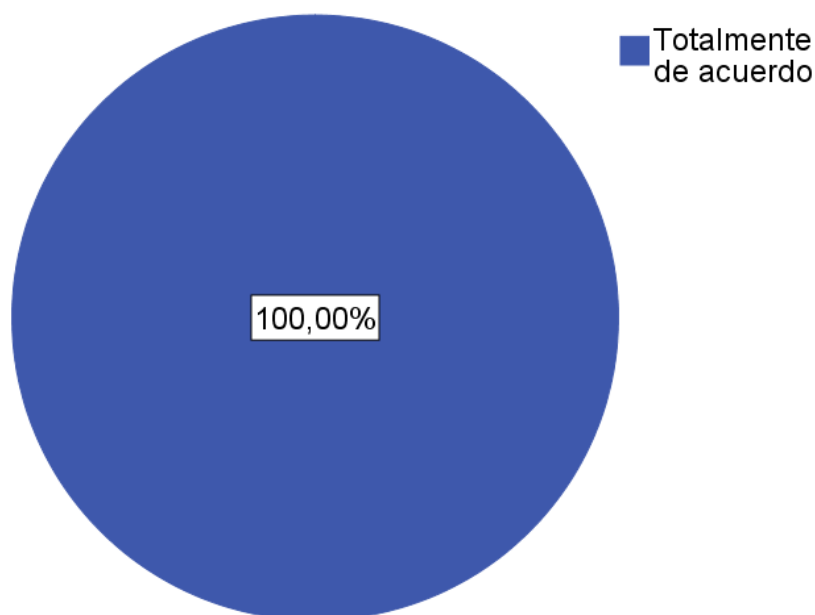
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 12:** Comprobantes contables

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La totalidad de empleados a quienes se aplicó la encuesta, concuerda en que todas y cada una de las operaciones financieras llevadas a cabo dentro de la cooperativa, cuentan con sus respectivos comprobantes y sustentos contables, algo primordial en una organización ya que toda la información debe estar debidamente sustentada para que sea válida pero sobre todo confiable.

**9. ¿Para realizar las actividades que demanda su puesto de trabajo, se encuentra definido un manual de funciones?**

**Tabla 16:** Manual de funciones

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	14	100,0	100,0	100,0

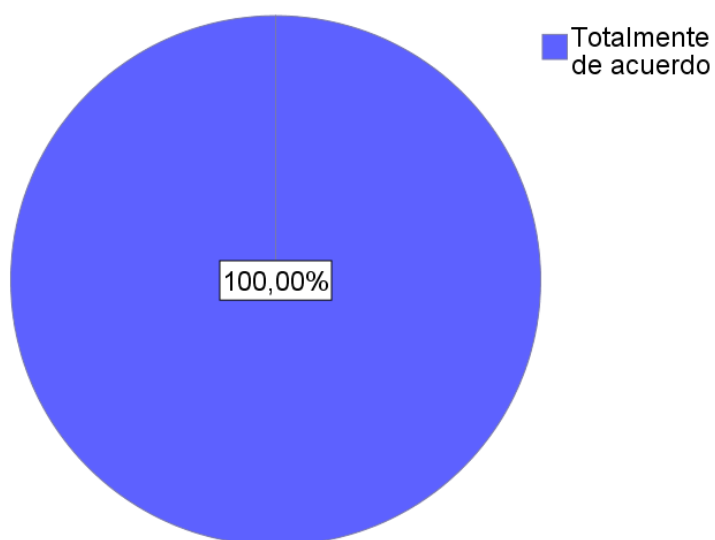
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 13:** Manual de funciones

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los trabajadores de la cooperativa, opinan que para desempeñar sus labores cotidianas, cuentan con un manual de funciones.

**10. ¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos para el área de captaciones?**

**Tabla 17:** Manual de procedimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	14	100,0	100,0	100,0

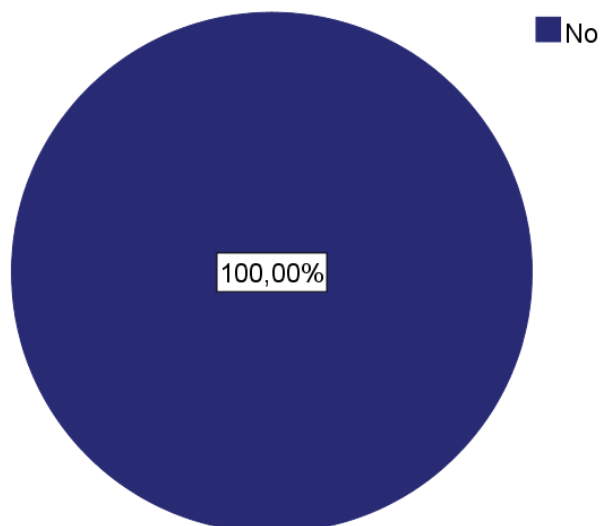
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 14:** Manual de procedimientos

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La totalidad de los encuestados concuerda en que no existe un manual de procedimientos definido para el área de captaciones, únicamente se encuentran levantados los procesos, los mismos que les ha tomado alrededor de cinco meses.

**11. ¿La cooperativa presenta sus indicadores financieros que le permita determinar sus puntos fuertes y débiles?**

**Tabla 18:** Indicadores financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	100,0	100,0	100,0

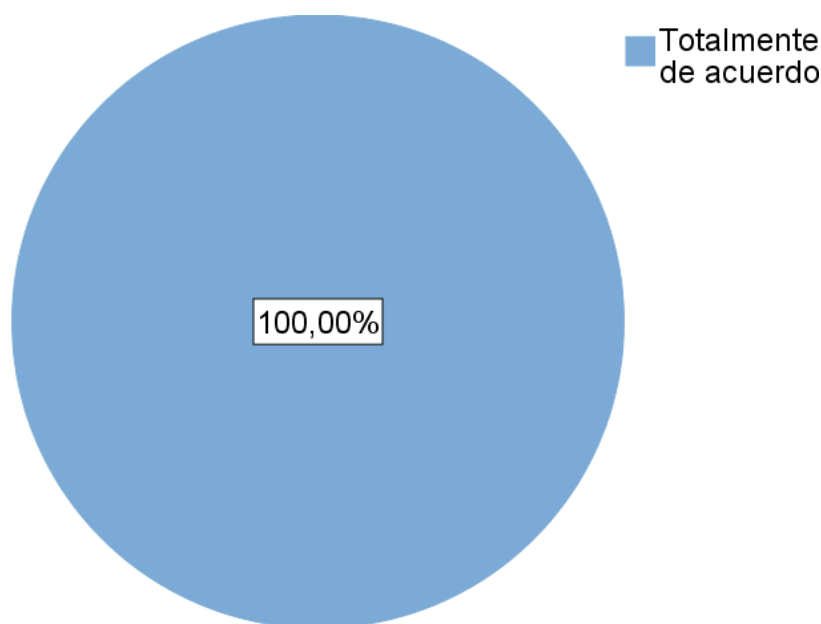
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 15:** Indicadores financieros

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Todos los encuestados, concuerdan en que la cooperativa presenta indicadores financieros, cabe recalcar que de estos tienen mayor conocimiento los altos funcionarios de la entidad, lo que les permite medir el nivel de rendimiento que año a año se obtiene por los servicios de ahorro y crédito que oferta la cooperativa. Se torna importante mencionar que no existen indicadores financieros del área, sino a nivel general.

### 1.8.3 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO

#### INFORMACIÓN TÉCNICA

**Tabla 19:** Género de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	175	47,6	47,6	47,6
Femenino	193	52,4	52,4	100,0
Total	368	100,0	100,0	

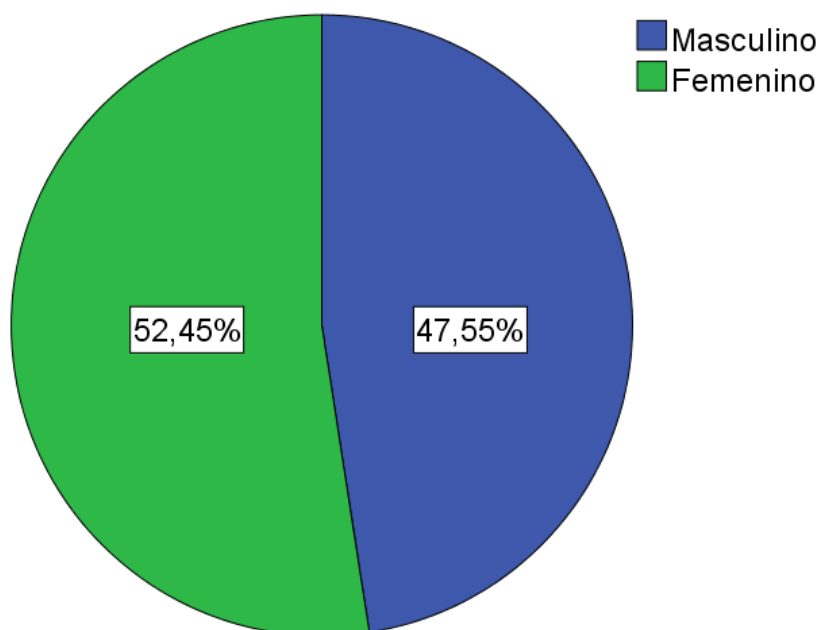
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 16:** Género de los socios

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** De la totalidad de población encuestada, la mayoría de socios a quienes fue aplicado el cuestionario son mujeres.

**Tabla 20:** Edad de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20-30 años	65	17,7	17,7	17,7
31-40 años	153	41,6	41,6	59,2
41 en adelante	150	40,8	40,8	100,0
Total	368	100,0	100,0	

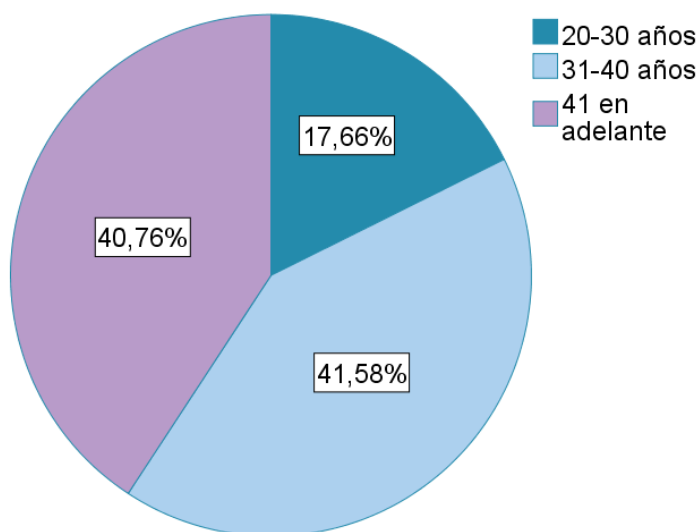
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 17:** Edad de los socios

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** De la totalidad de socios encuestados de la COAC San Antonio Ltda., se pudo evidenciar que la mayoría de ellos se encuentran en edades comprendidas entre 31 a 40 años, mientras que la minoría comprende edades entre 20 a 30 años.



**Tabla 21:** Años como socio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-5 años	201	54,6	54,6	54,6
6-10 años	112	30,4	30,4	85,1
11 en adelante	55	14,9	14,9	100,0
Total	368	100,0	100,0	

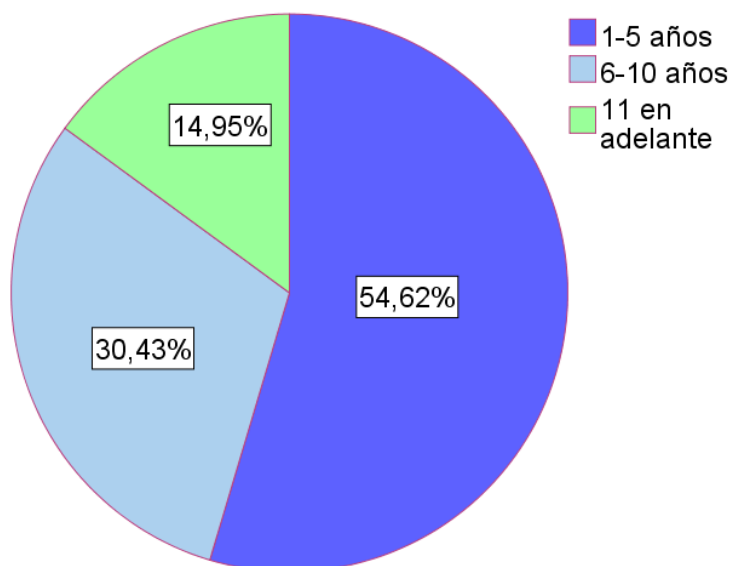
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 18:** Años como socio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La mayoría de las personas encuestadas, llevan siendo socios de la cooperativa en lapsos de tiempo comprendidos entre uno a cinco años, mientras que la minoría constan como socios de la COAC San Antonio Ltda., en periodos de tiempo de once años en adelante.

**Tabla 22:** Nivel de instrucción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	116	31,5	31,5	31,5
Secundaria	148	40,2	40,2	71,7
Superior	76	20,7	20,7	92,4
Ninguna	28	7,6	7,6	100,0
Total	368	100,0	100,0	

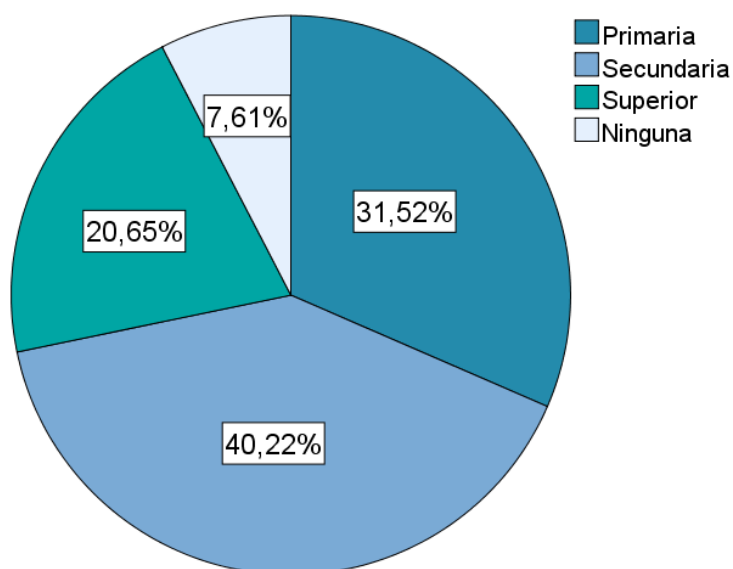
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 19:** Nivel de instrucción

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La gran mayoría de personas encuestadas, afirma haber culminado la secundaria, en tanto que la minoría supo manifestar no haber culminado ningún nivel de educación.

## 1. La atención que brinda la cooperativa de ahorro y crédito es:

**Tabla 23:** Calidad de atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	326	88,6	88,6	88,6
Muy buena	35	9,5	9,5	98,1
Buena	4	1,1	1,1	99,2
Regular	2	,5	,5	99,7
Mala	1	,3	,3	100,0
Total	368	100,0	100,0	

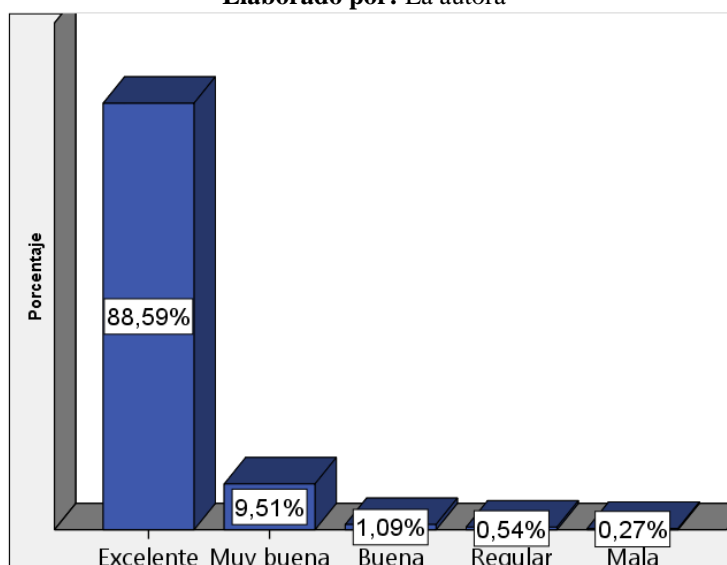
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 20:** Calidad de la atención

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La mayoría de los socios de la COAC San Antonio opina que el servicio que brinda la cooperativa es excelente, de acuerdo a lo manifestado a través de la encuesta la mayoría de ellos califica como óptima la atención que brindan las personas que laboran dentro de la entidad, mientras que la minoría piensa que la calidad de la atención brindada al público en general es mala.

**2. ¿Considera usted a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del Sistema Financiero Nacional?**

**Tabla 24:** Seguridad y confianza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	368	100,0	100,0	100,0

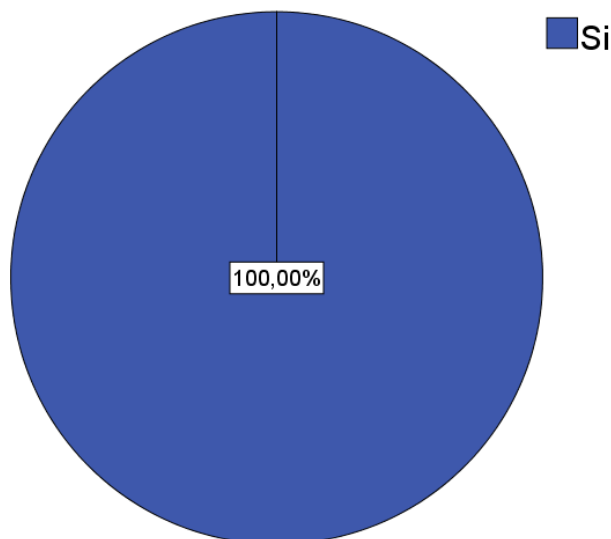
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 21:** Seguridad y confianza

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**ANÁLISIS:** Todos los socios de la COAC a quienes se les aplicó la encuesta, manifiestan su seguridad y confianza hacia esta cooperativa, la consideran una entidad sólida, en donde pueden seguir depositando su dinero sin ninguna preocupación ni temor a perderlo, confían que su capital está en buenas manos y esto gracias al eficiente manejo de recursos que la cooperativa efectúa.

**3. ¿Considera usted que el servicio que brinda la cooperativa está acorde a sus necesidades?**

**Tabla 25:** Satisfacción del servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	236	64,1	64,1	64,1
Casi siempre	117	31,8	31,8	95,9
A veces	14	3,8	3,8	99,7
Casi nunca	1	,3	,3	100,0
Total	368	100,0	100,0	

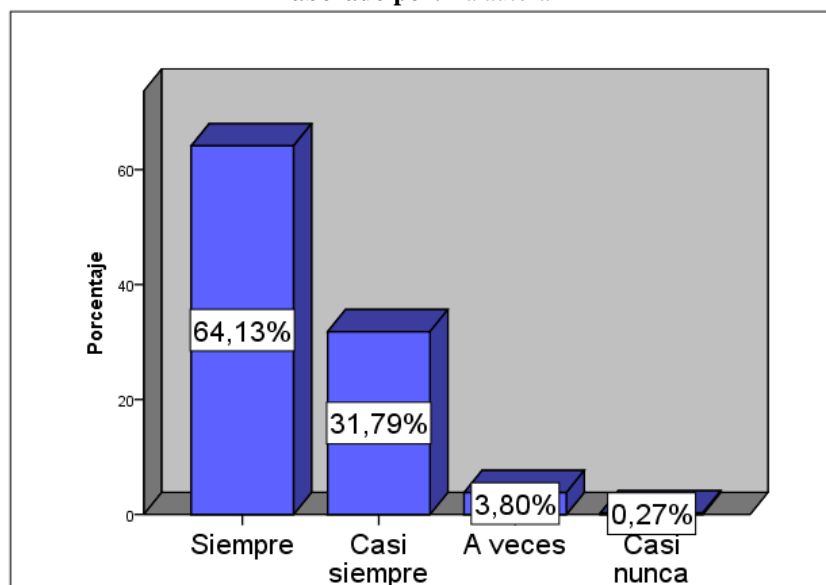
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 22:** Satisfacción del servicio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Una gran mayoría de los socios encuestados, afirma que los servicios que oferta la cooperativa están acordes a sus necesidades, en tanto que la minoría manifiesta que los servicios ofertados por la COAC, casi nunca satisfacen sus necesidades.

**4. ¿En qué área de la empresa considera que existe mayor agilidad en la atención que usted recibe?**

**Tabla 26:** Agilidad en la atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Caja	124	33,7	33,7	33,7
Crédito	86	23,4	23,4	57,1
Servicio al cliente	158	42,9	42,9	100,0
Total	368	100,0	100,0	

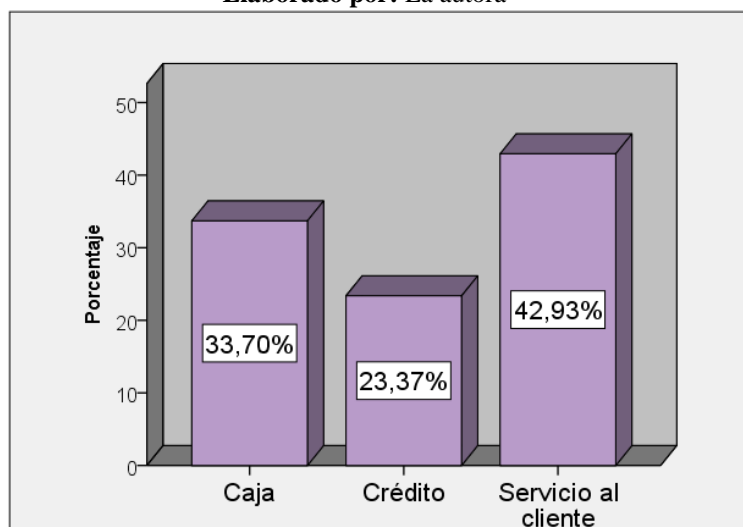
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 23:** Agilidad en la atención

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Del total de los socios encuestados, la mayoría de ellos opina que una de las áreas en donde existe mayor agilidad al momento de atender al socio es en el área de servicio al cliente, en tanto que la minoría manifestó que el área en donde no existe mucha rapidez en el momento de atender al socio es en el departamento de Crédito y Cobranzas.

**5. ¿Considera usted que la cooperativa debe tomar acciones para mejorar la calidad de servicio al cliente?**

**Tabla 27:** Acciones en la calidad del servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	189	51,4	51,4	51,4
Muy de acuerdo	47	12,8	12,8	64,1
Indeciso	38	10,3	10,3	74,5
En desacuerdo	10	2,7	2,7	77,2
Totalmente en desacuerdo	84	22,8	22,8	100,0
Total	368	100,0	100,0	

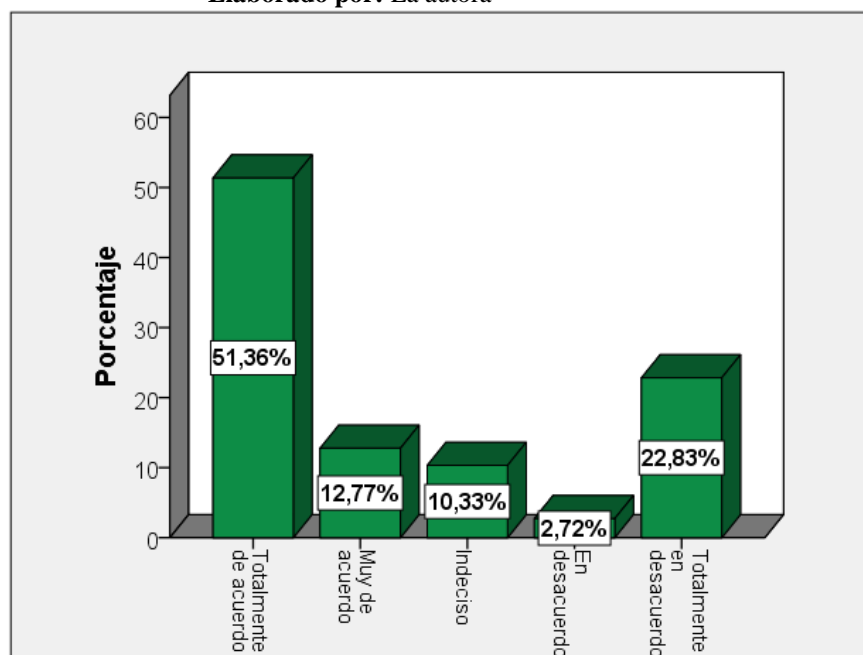
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 24:** Acciones en la calidad del servicio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La mayor parte de los encuestados opina estar totalmente de acuerdo en que la cooperativa tome acciones para mejorar la calidad del servicio que brinda al cliente, mientras que una minoría de la población encuestada está en desacuerdo, ya que consideran que la atención a ellos brindada por parte de los trabajadores de la cooperativa no necesita ser mejorada.

**6. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta en la atención del servicio que usted utilizó?**

**Tabla 28:** Tiempo de respuesta

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	244	66,3	66,3	66,3
Casi siempre	112	30,4	30,4	96,7
A veces	10	2,7	2,7	99,5
Casi nunca	2	,5	,5	100,0
Total	368	100,0	100,0	

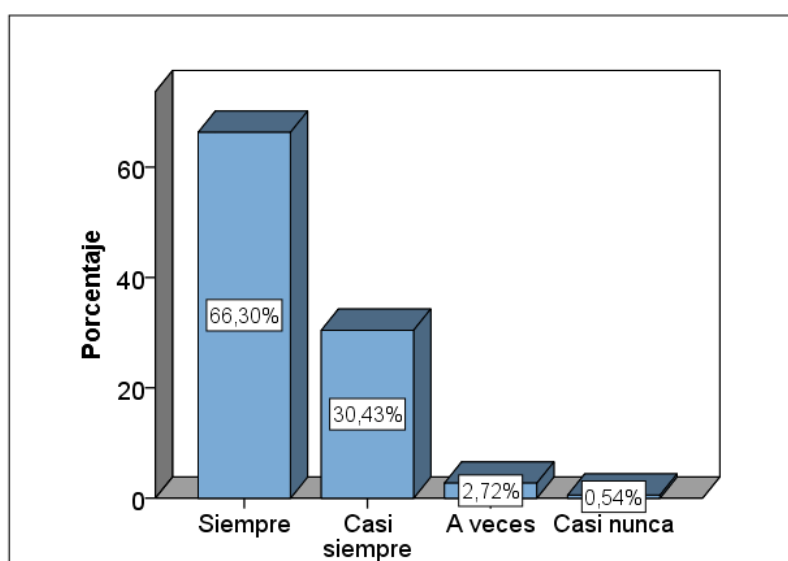
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 25:** Tiempo de respuesta

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La gran mayoría de los socios encuestados, manifiesta que el tiempo que demandan los trabajadores para atender al socio siempre es el más idóneo, en tanto que la minoría opina que el tiempo de respuesta por parte de los empleados en el servicio que utilizan casi nunca es el más adecuado.



## 7. ¿Ha recibido alguna vez rendición de cuentas por parte de la cooperativa?

**Tabla 29:** Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	,8	,8	,8
Casi siempre	4	1,1	1,1	1,9
A veces	3	,8	,8	2,7
Casi Nunca	5	1,4	1,4	4,1
Nunca	353	95,9	95,9	100,0
Total	368	100,0	100,0	

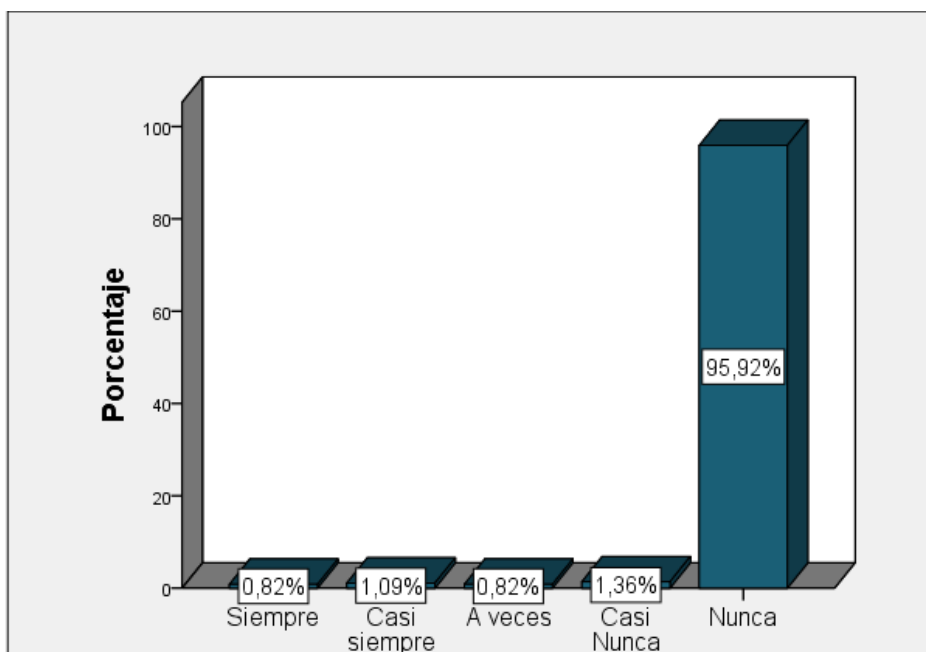
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 26:** Capacitación al socio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Una gran mayoría de socios encuestados manifiesta que jamás han recibido rendición de cuentas por parte de la cooperativa, en tanto que la minoría de socios supo expresar que en efecto, son comunicados al respecto pero esto no ocurre siempre.

## 8. ¿Cómo calificaría usted los beneficios que ofrece la cooperativa?

**Tabla 30:** Beneficios ofertados por la Cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelentes	166	45,1	45,1	45,1
Muy buenos	186	50,5	50,5	95,7
Buenos	15	4,1	4,1	99,7
Regulares	1	,3	,3	100,0
Total	368	100,0	100,0	

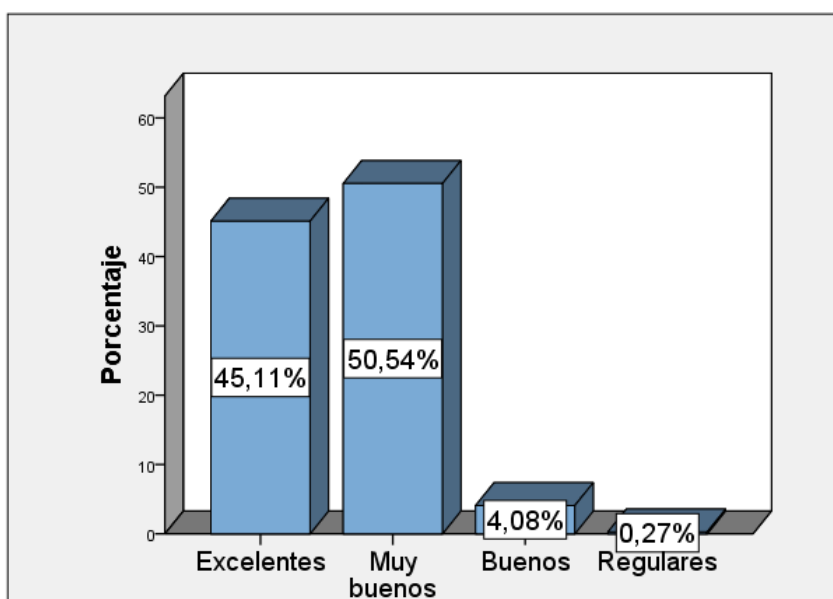
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 27:** Beneficios ofertados por la cooperativa

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** Un número representativo de socios, la mayoría de ellos, opina que los beneficios que oferta la cooperativa son muy buenos, en tanto que la minoría opina que estos son regulares.

## 9. ¿Considera que las tasas ofertadas por la cooperativa, satisfacen su requerimiento?

**Tabla 31:** Tasas de interés

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	220	59,8	59,8	59,8
Muy de acuerdo	98	26,6	26,6	86,4
Indeciso	44	12,0	12,0	98,4
En desacuerdo	4	1,1	1,1	99,5
Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	100,0
Total	368	100,0	100,0	

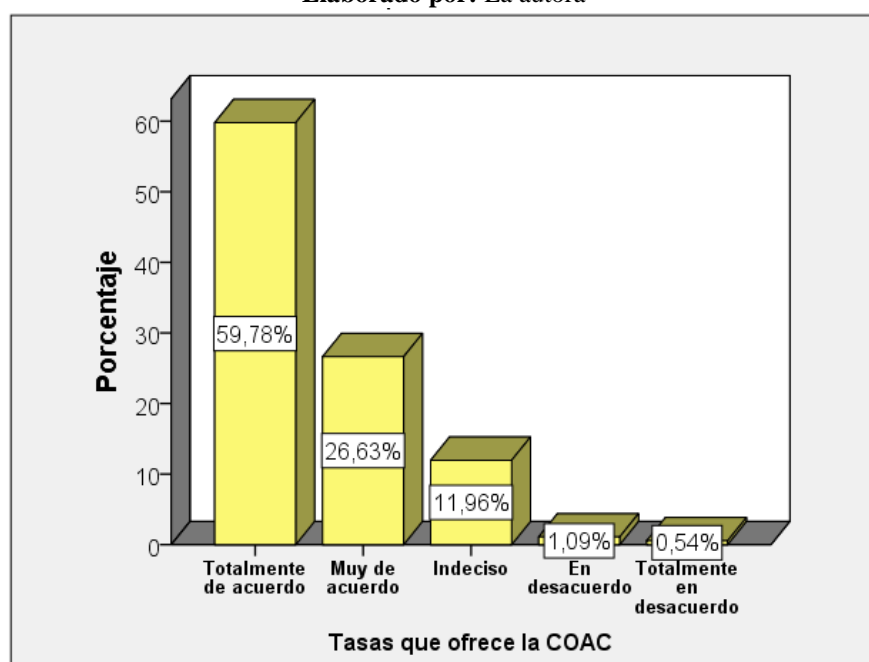
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 28:** Tasas de interés

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Análisis:** La mayoría de los socios supieron manifestar que las tasas ofertadas por la cooperativa están acorde a sus expectativas, en tanto que la minoría no está conforme con las tasas que la cooperativa paga.

**10. Si otra entidad financiera, le ofrece una tasa mayor a la de la cooperativa, ¿pensaría en cambiar de institución?**

**Tabla 32:** Fidelidad del socio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	4,9	4,9	4,9
Muy de acuerdo	12	3,3	3,3	8,2
Indeciso	59	16,0	16,0	24,2
En desacuerdo	87	23,6	23,6	47,8
Totalmente en desacuerdo	192	52,2	52,2	100,0
Total	368	100,0	100,0	

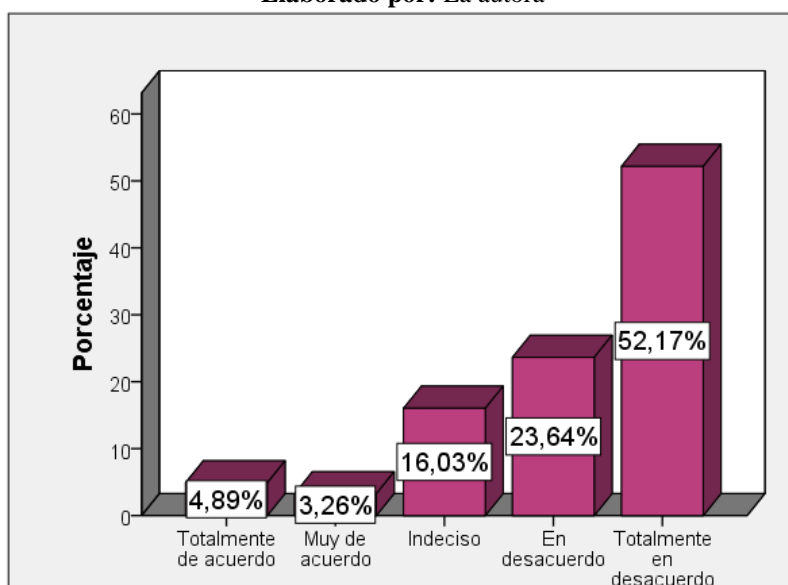
**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Figura 29:** Fidelidad del socio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**ANÁLISIS:** Podemos observar que la mayor parte de los socios manifiesta su total fidelidad hacia la cooperativa, pues aseguran que aunque les ofrezcan pagar mayores tasas, no confían en cualquier otro tipo de institución, ya que ninguna les ha brindado tan buena atención como la que se da en la cooperativa, en tanto que una minoría manifiesta con casi total seguridad, cambiarse de cooperativa en el caso de otra institución opte por pagarle tasas mayores a las de la COAC San Antonio.

### 1.8.4 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA INGENIERA LORENA PONCE GERENTE DE NEGOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**

**LUGAR:** Oficinas Sucursal Atuntaqui

**FECHA:** Jueves, 05 de mayo del 2016

**HORA INICIO:** 14: 45      **HORA FINALIZACIÓN:** 15:15

#### **DATOS GENERALES:**

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	Lorena Ponce
<b>EDAD:</b>	40 años
<b>NIVEL INSTRUCCIÓN:</b>	Superior- Ingeniera Comercial
<b>OCUPACIÓN:</b>	Gerente de negocios
<b>AÑOS DE SERVICIO:</b>	1 año un mes

La Gerente de Negocios, respondiendo a las preguntas planteadas manifiesta lo siguiente:

**1. ¿Los procesos de los servicios en el área de captaciones son revisados periódicamente con el fin de mejorar la atención a los socios de la cooperativa?**

**Rpta 1.** “Sí, siempre nos toca estar revisando los procesos con el fin de agilizar y facilitar el uso de los servicios a nuestros socios, lo que tratamos es que el socio pueda inmediatamente utilizar el servicio y pueda salir satisfecho. Los procesos son revisados cada mes especialmente. Cada mes hay una reunión de negocios con el personal, Jefe de

Captaciones, Jefe de Colocaciones, Jefes de Oficinas y en caso de establecer algún problema en un procedimiento, nosotros tratamos de mejorarlo”. (00’24”)

**Análisis 1:** La periodicidad con la que son revisados los procesos con respecto a los servicios del área de captaciones, es decir cada mes, considero que es el tiempo más idóneo, pues si no se están revisando constantemente dentro de la cooperativa los procesos habría clientes insatisfechos por el servicio o el producto al que accedieron. Siempre es importante que existan los controles necesarios dentro de una determinada área, para mejorar los procesos y brindar el mejor servicio al socio.

**2. ¿Qué tipos de políticas se encuentran definidas dentro del departamento de captaciones?**

**Rpta 2.** “Realmente muchas. Contamos con un manual de políticas y procedimientos, en el cual establecemos que se puede hacer en cuanto a productos, en cuanto a los servicios, se trata de establecer políticas en montos mínimos, en montos máximos se establecen tasas de interés o productos por plazo, se establecen políticas para el custodio de documentos, para quienes custodian el dinero, políticas para el control de caja, de bóveda, para el protocolo de atención al cliente. Estas políticas son desarrolladas en el área de negocios”. (01’30”)

**Análisis 2:** Es en verdad muy importante que el área cuente con toda esta gama o variedad de políticas, pues ayuda a mejorar el control interno en el departamento. Existe una contradicción entre el resultado de las encuestas aplicadas y la presente entrevista realizada, pues los trabajadores de la COAC manifestaron que dentro del departamento de captaciones no se cuenta con un manual de procedimientos, y esto se debe a que la Gerente de Negocios no lo ha socializado porque el manual está aún en proceso de elaboración.

**3. ¿Cómo usted lanza al mercado un producto en el área de captaciones?**

**Rpta 3.** “Todos los productos más o menos tienen el mismo procedimiento, sea el área de captaciones como de colocaciones. Primeramente se establece un proyecto en el que se habla de un antecedente con los objetivos generales, los específicos, el alcance, el mercado meta al que se espera llegar con el producto, se hace un análisis costo-beneficio, se establecen los ingresos que se pretenden captar, se establece un margen de ganancia entre lo que se va a captar y lo que se va a colocar.

Una vez establecido el proyecto, se hace un análisis. Luego hay una reunión en el área de negocios (Jefe de Captaciones, Colocaciones, Jefes de Oficina, se analiza la factibilidad del proyecto, luego se lo presenta a gerencia para que lo revise y a través de gerencia se lo lleve al Consejo de Administración para la aprobación, pero antes de esto también se emite a Riesgos, Oficial de cumplimiento y Auditoría para que ellos emitan su criterio del nivel de Riesgos”. (03'26”)

**Análisis 3:** El proceso que debe llevarse a cabo es un poco extenso, no es cuestión de pensar en lanzar un nuevo producto o servicio en el área de captaciones y ya, detrás de cada uno de los productos que se ofertan en ventanilla, existe un procedimiento demasiado extenso en el que primeramente se determina la demanda por parte de los socios de este bien o servicio que se piensa ofertar.

#### **4. ¿La cooperativa tiene disponibles los procedimientos para captaciones?**

**Rpta 4:** “Sí, hace ya unos pocos meses que se levantaron todos los procesos y procedimientos, se lo levantó de manera narrativa, aún faltan la parte de los flujogramas” (07'11”)

**Análisis 4:** El levantamiento de procesos dentro del área de captaciones resultó muy extenso, pues a la cooperativa le tomó cinco meses efectuar este levantamiento, lo que

queda por concretar es la realización de cada uno de los flujogramas con respecto a los procesos ya levantados.

**5. ¿El actual escenario económico del país ha incidido en el nivel de captaciones?**

**Rpta 5.** “En lo que se refiere a captaciones, no nos ha afectado, más bien hemos estado creciendo y creo que eso es la fidelidad de los socios, la confianza, la transparencia que la Cooperativa se ha ganado en este tiempo, además considero que la gente ahorita está siendo un poco prudente, está prefiriendo invertir, no nos ha afectado en cuanto a lo que son captaciones”. (07'50”)

**Análisis 5:** El que no afecte el nivel de captaciones en estos tiempos tan duros por los que estamos atravesando económicamente, le permite a la cooperativa seguir creciendo aún más dentro del mercado, y este crecimiento de por sí empieza a notarse, podemos observar el crecimiento de la cooperativa, empezó con una infraestructura demasiado pequeña, y ahora se expandió en dos ciudades más: Atuntaqui e Ibarra con oficinas muy propias de la cooperativa como son el caso de Ibarra y San Antonio.

**6. ¿Cómo ha sido el comportamiento de las inversiones en los últimos cinco años?**

**Rpta 6.** “Muy buenas, es lo que nos ha permitido crecer. Según el historial de la cooperativa, tuvo un repunte desde el año 2012, se ha mantenido en crecimiento y hasta la imagen de la cooperativa ha ayudado mucho a que los socios confíen y le vean diferente, antes le miraban como una cooperativa chiquita, en cambio ahora ya no, ahora tiene edificios propios, ya tiene otra imagen institucional diferente. Ahora hasta los mismos socios nos comparan con cooperativas grandes, ahora nuestra competencia es la COAC Atuntaqui”. (08'48”)



**Análisis 6:** Esta pregunta tiene una relación directa con la anterior, pues si el escenario económico no ha afectado en el área de captaciones, por ende se puede observar que el nivel de inversiones realizadas por los socios también ha aumentado.

**7. ¿La cooperativa tiene establecido algún proceso de fidelización de los socios?**

**Rpta 7.** “Tal vez la transparencia de la cooperativa, si ha hecho que los socios se fidelicen, y otra es los incentivos que siempre estamos motivándoles a los socios a que confíen en la cooperativa, se les da incentivos por inversiones, por lo que depositan en la cooperativa, porque renovan la póliza, en temporada de diciembre, también se les da un obsequio por Navidad como que le vean a una cooperativa como una familia como quien les puede ayudar” (10’48’’) ”

**Análisis 7:** Aunque la pregunta no fue contestada con toda claridad, la cooperativa no tiene establecido un proceso de fidelización de los socios, pero el darles detalles chiquitos por ejemplo por el día de la madre, hacía que las socias se sientan más satisfechas, es por ello que muchas de ellas me supieron manifestar que no se cambiarían de cooperativa, porque es la única detallista en el mercado y aunque sean detalles muy chiquitos, en verdad a las personas les llena mucho y esto sumado a la calidad de atención que se brinda al socio, ha logrado una evidente fidelización

**8. ¿Cree que las tasas que oferta la cooperativa, son competitivas dentro del mercado?**

**Rpta 8.** “Sí, lo que nos ha tocado es estar cada tres meses verificando como están las tasas en el mercado y nos hemos estado ajustando a la competencia, entonces si nos manejamos tasas competitivas” (13’04’’) ”

**Análisis 8:** En efecto, las tasas ofertadas por la COAC San Antonio son competitivas dentro del mercado, sino fueran lo suficientemente competitivas, la cooperativa no hubiese experimentado tanto progreso en los últimos años.

**9. ¿Cómo le gustaría que estuviese estructurado el manual de procedimientos para el área de captaciones?**

**Rpta 9** “.Me gustaría que este estructurado por productos y por servicios” (13’30”)

**10. ¿Qué dificultades o deficiencias ha podido observar en el área a causa de no contar con un manual de procedimientos? ¿Por qué considera necesaria su elaboración?**

**Rpta 10:** Que al ejecutar una tarea, el personal tarde más de lo que debe en un proceso, a causa de ello cometen errores.

Considero necesaria su elaboración para minimizar el riesgo operativo, para limitar que los trabajadores cometan errores en la ejecución de sus tareas, buscando la manera de mejorar en tiempos, para que genere mayor rentabilidad. El no contar con un manual de procedimientos en el área le hace engorroso al proceso, largo, lo que provoca que se gaste más tiempo, más recursos. (0’15”)

**Análisis 10:** La elaboración de un manual de procedimientos en el área de captaciones, se torna indispensable. Es necesario que el departamento cuente con un documento legalmente establecido en el que se detallen cada uno de los procesos en un procedimiento a seguir con sus respectivos responsables y documentación necesaria.

**11. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal que labora en el área?**

**Rpta 11:** Casi todos los meses nos encontramos actualizando los procesos, porque los procesos son cambiantes, el personal es capacitado permanentemente, por ejemplo si sale

alguna novedad en algún proceso, buscamos la manera de cómo irle mejorando y esto es comunicado inmediatamente al personal del área. (02'21")

**Análisis 11:** Existe una buena comunicación dentro del área de captaciones, pues el personal es informado y capacitado de manera continua, sobre todo cuando existen cambios en algún proceso.

## **12. ¿Cuáles son los productos y servicios que oferta la cooperativa?**

**Rpta 12:** En cuanto a productos contamos con lo que son los depósitos a la vista (Cuenta infantil Toñito Ahorrador y Ahorro programado socios con crédito), depósitos a plazo fijo (ahorro programado "Ahorrando Sueños")

En lo que se refiere a lo que son servicios, contamos con el de Puntomático, a través del cual el cliente puede efectuar pagos como: matrícula vehicular, pago del plan de telefonía móvil, pago de productos AVON, teléfono, entre otros. En la parroquia de San Antonio brindamos el servicio del pago del agua del Dique. También ofrecemos el servicio de recaudación de agua potable. (05'00")

**Análisis 12:** La COAC San Antonio ofrece una gran variedad tanto de productos como de servicios a sus clientes o socios, aún les falta implementar más servicios, pues muchos de sus socios al aplicarles las encuestas manifestaron su deseo por que la COAC implemente nuevos servicios.

## **13. ¿Considera usted que la estructura orgánica funcional con la que cuenta la empresa, se ajusta a la realidad de la misma?**

**Rpta 13:** Si. (08'01")

**Análisis 13:** El organigrama actual con el que cuenta la entidad, se encuentra actualizado, lo que indica que la estructura orgánica del área de negocios se apega a la realidad de la entidad.

### 1.8.5 DOCUMENTAL

Para determinar las fuerzas externas en la elaboración de la Matriz FODA, se solicitó entre otros aspectos, el indicador de morosidad de la COAC San Antonio Ltda., de los años 2014 y 2015.

### ANÁLISIS DEL INDICADOR DE MOROSIDAD

**Tabla 33:** Comparación del indicador de morosidad de la COAC San Antonio Ltda.

MES	%MORA 2015	%MORA 2014
enero	7.41%	7.20%
febrero	8.64%	7.07%
marzo	8.30%	6.89%
abril	7.56%	6.81%
mayo	8.07%	7.10%
junio	7.96%	7.48%
julio	8.23%	7.17%
agosto	8.33%	7.32%
septiembre	7.98%	7.21%
octubre	8.60%	7.60%
noviembre	8.61%	7.63%
diciembre	6.99%	6.38%

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora

A pesar de todas las estrategias de cobranzas que se realizan, el indicador de morosidad se ve afectado debido a la disminución de ingresos de los socios por las medidas gubernamentales y la crisis económica. Es importante mencionar, que el indicador de morosidad en todo el sistema financiero continúa con tendencia creciente.

## 1.9. DIAGNÓSTICO FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>F1.</b> Atención amable y ágil a los socios	<b>O1.</b> Tecnología y redes sociales para promocionar a la cooperativa a bajos costos
<b>F2.</b> Imagen institucional	<b>O2.</b> Confianza del público en el sistema cooperativo
<b>F3.</b> Diversidad de productos de captaciones	<b>O3.</b> Sistema cooperativo oferta tasas pasivas referenciales
<b>F4.</b> Infraestructura y equipos de trabajo adecuados para el desempeño de funciones	<b>O4.</b> Mayores regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
<b>F5.</b> Es la única cooperativa que existe en la parroquia de San Antonio de Ibarra	
<b>F6.</b> Tasas competitivas en el mercado en el área de captaciones	
<b>F7.</b> Expansión en el mercado en ciudades como Ibarra y Atuntaqui	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>D1.</b> Inexistencia de acciones para mejorar la calidad de servicio al cliente	<b>A1.</b> Crisis económica del país
<b>D2.</b> Carencia de capacitaciones a los socios	<b>A2.</b> Competencia del mercado financiero
<b>D3.</b> Inexistencia de un manual de procedimientos para el área de captaciones	<b>A3.</b> Pérdida de la capacidad de pago de los socios
<b>D4.</b> Inexistencia de un proceso de fidelización de los socios	<b>A4.</b> Políticas fiscales
<b>D5.</b> No cuentan con cooperativa virtual	
<b>D6.</b> Dependencia de proveedores externos de servicios.	

## **1.9.1 CRUCE ESTRATÉGICO FO-FA-DO-DA**

### **FORTALEZAS-OPORTUNIDADES**

**F6-O3:** La tasas que oferta la COAC SAN Antonio Ltda., dentro del mercado en lo que se refiere al área de captaciones, han logrado una mayor confianza del público hacia la cooperativa, pues están acorde con las demás tasas pasivas referenciales ofertadas en todo el sistema cooperativo.

### **FORTALEZAS- AMENAZAS**

**F6-A2:** La excesiva competencia sobre todo el sector de la economía popular y solidaria que ya cuenta con alrededor de 887 cooperativas, obliga a las entidades financieras a pagar tasas fijadas en comparación a las que paga la competencia.

**F3-A2:** Para que el socio se sienta satisfecho por los productos ofertados por la COAC San Antonio Ltda., es necesario que la cooperativa esté al nivel de las demás, es decir que sea capaz de ofertar la misma variedad de productos que otras cooperativas, de lo contrario no se lograrán cumplir las expectativas de los socios.

### **DEBILIDADES-OPORTUNIDADES**

**D3-O4:** El organismo de control del sistema cooperativo (SEPS), constantemente en el desarrollo de sus labores, establece medidas más exigentes a las que todas las cooperativas deben regirse, una de esas medidas es que dentro de todos los departamentos de las instituciones financieras se encuentren definidos manuales de procedimientos a fin de disminuir el riesgo operativo, la inexistencia del manual en el área de captaciones, impide que la cooperativa cuente con todos los requerimientos emitidos por el ente regulador.

## **DEBILIDADES AMENAZAS**

**D1-A2:** Si la cooperativa no cuenta con acciones para mejorar la calidad de servicio al cliente, es muy probable que la competencia dentro del mercado financiero ocasione que muchos socios se sientan satisfechos por la calidad de atención que dan otras entidades y decidan cambiar de institución.

**D3-A2:** La inexistencia de un manual de procedimientos en el área de captaciones de la cooperativa, provoca que los procesos no sean desarrollados de la manera más idónea, lo que puede ocasionar ciertos problemas en el departamento, incidiendo en la calidad del servicio que se oferta y el descontento del socio por cómo se llevan a cabo los procesos en el área. La carencia de satisfacción del socio, lo puede inclinar a optar por otra entidad financiera.

**D4-A2:** Si la cooperativa no cuenta con un proceso de fidelización de los socios, la gran competencia que existe dentro del mercado financiero, hará que muchos de sus socios busquen la cooperativa que más satisfaga sus expectativas en cuanto a productos de captaciones y cambien de institución.

**D5-A2:** Es importante recalcar que cooperativas como la Atuntaqui, Pablo Muñoz Vega, 29 de Octubre, entre otras, ya cuentan con una cooperativa virtual, la misma que permite a sus asociados a través del uso de internet, efectuar consultas, inversiones, transacciones. Este servicio adicional ofertado por este tipo de entidades financieras constituye una gran competencia para la COAC San Antonio Ltda., ya que están brindando a sus asociados un nuevo servicio novedoso y sobre todo de gran utilidad, con el que la cooperativa lastimosamente no cuenta.

## 1.10. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Los datos recolectados y obtenidos en la investigación diagnóstica aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., han permitido visualizar de mejor manera el problema diagnóstico que está afectando directamente al área de captaciones.

La mayor parte de los socios encuestados, opina que la cooperativa debe tomar acciones para mejorar la calidad del servicio que brinda al cliente sobre todo a la hora de efectuar pagos en ventanilla. La entidad no cuenta con un proceso de fidelización a los socios, lo que puede ocasionar que dejen la institución en el momento en que otra les ofrezca pagar mayores tasas en lo que se refiere a captaciones. El 100% de los trabajadores encuestados manifestó la inexistencia de un manual de procedimientos en el área de captaciones, lo que provoca cierto desfase en la realización de actividades cotidianas realizadas por los trabajadores, pues no cuentan con un documento en el que se definan los procesos, los responsables, la documentación necesaria para llevar a cabo una determinada tarea, lo que los empleados han venido haciendo hasta el momento es realizar sus funciones guiándose por la experiencia y por las órdenes de su jefe inmediato.

Por lo expuesto anteriormente, es necesario que la propuesta de elaborar un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA”**., se lleve a cabo, para que dentro del departamento de captaciones, se logren desarrollar las labores propias del área de una manera eficaz, rigiéndose bajo documentos legalmente establecidos en el departamento.



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

La Ley de Economía Popular y Solidaria, la define de la siguiente manera:

“(…) se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación del capital”. (LOEPS, Art.1)

La economía popular y solidaria, no es únicamente una economía individualista, sino colectiva, creada por y para grupos humanos, la misma que se basa en principios, sobre los cuales se pretende favorecer al trabajo y al ser humano, es decir la economía popular y solidaria puede definirse como aquellas formas de organización, donde las personas buscan trabajar conjuntamente sobre los principios que rigen en esta economía y así generar beneficios mutuos.

##### 2.1.1 OBJETIVOS

(CARDOZO, 2011) determina los objetivos principales de la economía popular y solidaria de la siguiente manera:

“Los objetivos principales de la economía solidaria son:

- La aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo.
- El de promover el desarrollo del derecho cooperativo.
- El fortalecimiento de la solidaridad y la economía social.
- Contribuir al ejercicio de la democracia, mediante la participación.
- Fomentar la participación creando planes y programas.
- Participar en el fortalecimiento y consolidación de la integración cooperativa”.

(p.16)

Los objetivos dentro del Sector de Economía Popular y Solidaria, hacen énfasis en aportar de manera sustancial al Sistema Económico a través de una economía social, promoviendo principios y derechos cooperativos.

## **2.2 EL COOPERATIVISMO**

(CARDOZO, 2011), define al cooperativismo así:

“El cooperativismo, en consecuencia implica un tipo específico de cooperación consciente que se refiere única y exclusivamente a la satisfacción en forma conjunta de necesidades económicas, sociales, culturales y ecológicas, de los asociados y de su entorno (comunidad en general), a través de una empresa, de conformidad con los valores y principios del cooperativismo universalmente aceptados”. (p.5)

El cooperativismo se origina en el momento en que las personas se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades comunes, ya sean económicas, culturales, sociales a través de la creación de una empresa de propiedad conjunta, a la que se denomina cooperativa.

### **2.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (COAC'S)**

“Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, y previa autorización de la Superintendencia con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley”. (LOEPS, Art.81).

Las cooperativas son instituciones financieras constituidas por personas que de manera voluntaria deciden unir esfuerzos para poder prestar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus asociados. La creación de este tipo de empresa, deberá ser autorizada por el órgano competente, que en el caso de las cooperativas es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

## 2.3 MANUALES ORGANIZACIONALES

(LOUFATT, 2012), opina que:

“Los manuales organizacionales, son documentos normativos e instructivos en los que se procura describir y explicar, detallada y objetivamente, cómo está organizada una institución y cómo debe operar para lograr eficacia y eficiencia”. (p. 131).

Un manual organizacional, constituye una herramienta administrativa muy importante en toda empresa, ya que en ellos se detalla la estructura organizacional de la misma, lo que contribuirá a la institución a desarrollar sus actividades de una manera rápida y oportuna.

Los manuales organizacionales a su vez se clasifican en otros, los mismos que se mencionan a continuación:

### 2.3.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- **PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos son considerados como la sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, las mismas que se constituyen en una unidad en función de la ejecución de una actividad dentro de un ámbito de aplicación. (HERNÁNDEZ, RODRÍGUEZ, 2012)

Los procedimientos son el conjunto de pasos a seguir para ejecutar una determinada actividad, los cuales son desarrollados en base a experiencias y conocimientos que han ayudado a que la institución funcione de la manera más idónea.

- **PROCESOS**

Es un conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario externo o interno.

Recuperado de:

<http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm> 28-10-2016)

Los procesos dentro de una empresa, se definen como un conjunto de actividades secuenciales con el fin de alcanzar objetivos específicos que la misma se propone.

(BENJAMÍN, 2014), define a los manuales de procedimientos como:

“constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tareas específicas en una organización.”. (p.194)

Los manuales de procedimientos, son considerados documentos que describen las actividades que deben seguirse de manera ordenada y secuencial en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

(GÓMEZ, 2012) manifiesta que:

“En la construcción de un manual de procesos y procedimientos, se debe establecer una sólida correlación con otros manuales y reglamentos, especialmente con el manual de funciones y responsabilidades y la estructura organizacional, lo que individualmente, permite fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de la interdependencia entre las diferentes divisiones, áreas y empleados de la empresa”. (p.39)

Para elaborar manuales de procesos y procedimientos, es necesario relacionarlos con otros tipos de manuales, como el de funciones, en el cual se encuentran inmersas todas las tareas que deben efectuarse en un determinado puesto de trabajo. Además, es muy importante considerar la estructura organizacional de la entidad, pues visualiza las diferentes divisiones, áreas y puestos de trabajo ordenados jerárquicamente.

### **2.3.2 CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

(LOUFATT, 2012), propone varios aspectos básicos que deben contener los manuales de procedimientos, tal como los menciona a continuación:

“La principal información específica que debe contener es la siguiente:

- Denominación del procedimiento: Identifica el procedimiento a desarrollarse técnicamente de alguna función o proceso administrativo.
- Flujograma: Señala en forma gráfica la secuencia de pasos a seguir para cumplir con la función o el proceso
- Texto explicativo: Se utiliza para explicar textualmente las etapas de los gráficos
- Unidad orgánica responsable: Es aquella que se encargará de supervisar el procedimiento y verificar su cumplimiento”. (p. 142)

Para poder elaborar un manual de procedimientos, se deberán contemplar ciertos aspectos como: una denominación del procedimiento, que permitirá identificar el procedimiento a describir. Además, el manual debe contener flujogramas, que constituyen una representación gráfica de los procedimientos a seguir en un determinado proceso. En el texto explicativo, se deben detallar de manera textual los procedimientos visualizados en los flujogramas; por último, en el manual se debe indicar la unidad orgánica responsable, que de acuerdo a la jerarquía, será el jefe o supervisor encargado de verificar el cumplimiento de los procesos descritos dentro de esta herramienta administrativa.

### **2.3.3 MANUALES ADMINISTRATIVOS**

(BENJAMÍN, 2014), los define de la siguiente manera:

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.” (p.194)

Los manuales administrativos, constituyen documentos escritos que permiten establecer una comunicación entre todo el personal que labora dentro de una institución, facilitando la recepción de información acerca de la empresa, así como todas las directrices para que cada trabajador desempeñe de mejor manera las tareas que su puesto de trabajo demanda.

### **2.3.4 MANUALES DE POLÍTICAS**

(LOUFATT, 2012) los define así:

“El manual de políticas, se encarga de establecer las líneas directrices o guías que servirán de marco para el desarrollo de alguna función, actividad, o procedimiento de las diversas unidades orgánicas” (p.142)

Los manuales de políticas son un documento técnico que contiene los lineamientos sobre los cuales deberán someterse todos y cada uno del personal al desempeñar sus labores cotidianas.

## **2.4 SERVICIO AL CLIENTE**

(MORUECO, 2014), manifiesta:

“El servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora, cuyo fin es obtener la satisfacción del cliente”. (p.292)

La calidad de servicio que se brinde al cliente, juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, pues prácticamente la empresa depende de ellos, por esta razón el servicio al cliente constituye un conjunto de estrategias que la entidad diseña y pone en práctica a fin de lograr que el cliente se sienta satisfecho por el producto o servicio que recibe.

### **2.4.1 IMPORTANCIA DEL BUEN SERVICIO**

(MORUECO, 2014), al respecto manifiesta que:

“Es bien sabido, que la fidelidad de un cliente a una determinada empresa pasa porque éste recibe una serie de señales que le transmiten confianza, calidad, amabilidad, cortesía en el trato, etc., es decir, el cliente se sensibiliza y valora el servicio recibido”.( p.293)

La fidelidad del socio hacia una empresa, depende del tipo de servicio que oferte, una vez que la entidad logre satisfacer todas las expectativas del socio, se empieza a fidelizar a la persona y esto sucede gracias al buen servicio recibido.

## **2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

(ROBBINS, COULTER, 2010) “(...) La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. Esta estructura puede mostrarse visualmente en un organigrama”. (p. 184-185)

En una organización, la estructura organizacional es la manera en que la empresa se encuentra distribuida jerárquicamente, permite identificar cada puesto y su función, la estructura de una empresa, es representada a través de los organigramas, que permite visualizar de mejor manera la distribución formal de cada puesto de trabajo.

### 2.5.1 ORGANIGRAMAS

Un organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, las líneas de mando, las relaciones del personal, los arreglos de los comités permanentes y las líneas de comunicación. (FERRELL, HIRT, & Linda, 2010)

Los organigramas constituyen la representación gráfica de la estructura de una empresa, nos permiten visualizar las jerarquías, estructuras departamentales, niveles de mando. Además los organigramas cumplen con un rol informativo, ya que muestran datos sobre las características generales de la entidad.

- **TIPOS DE ORGANIGRAMAS**

(CÓRDOVA, 2011) establece que:

“El organigrama debe responder a las necesidades de la empresa, presentándose las siguientes opciones:

- Tipo lineal, donde la autoridad y responsabilidad viajan en forma directa, con poca nivelación entre los elementos integrantes.
- Tipo lineal-asesor, con la participación de expertos, carentes de autoridad directa sobre las unidades operativas de la organización.
- Tipo matricial, donde la matriz se compone de las áreas operativas y las que brindan apoyo común en una interrelación lineal-asesor que permite la expansión, contratación y optimización de recursos”. (p.172)

Los organigramas se clasifican de acuerdo al tipo de necesidades que tenga la organización. En el de tipo lineal, existen líneas directas de autoridad y responsabilidad entre el superior y los subordinados, en el de tipo lineal-asesor, existe la participación de personas especializadas que carecen de autoridad alguna; finalmente en el de tipo matricial, existe una interrelación entre las áreas operativas de la empresa y aquellas que brindan apoyo.

## **2.6 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Cantera, (como se citó en SAINZ, 2012), entiende la planificación estratégica como:

“(…) un proceso que arranca con la aplicación de un método para obtener el plan estratégico y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permite a la empresa mantener su posición competitiva dentro de un entorno permanente y veloz de cambio” (p. 29)

La planificación estratégica es una técnica a través de la cual la empresa diseña distintos planes operativos, de desarrollo para un mejoramiento continuo, en concordancia con los objetivos y metas planteadas por el ente, estos planes pueden ser a corto, mediano o a largo plazo.

### **2.6.1 PLAN ESTRATÉGICO**

(LERMA & BÁRCENA, 2012), manifiestan que:

“El plan estratégico es el documento guía que congruente con la razón de ser de la organización, le muestra el camino a seguir para que en forma integral y coordinada logre lo que desea ser y hacer a largo plazo, de 3 a 5 años; dicho plan es desarrollado desde el más alto nivel jerárquico”. (p.30)

El plan estratégico es una herramienta guía en el cual se definen las acciones estratégicas diseñadas por la alta dirección, que están encaminadas para cumplir la misión de la organización y en el futuro alcanzar su propia visión, razón por la cual estos planes son diseñados en el largo plazo.

### **2.6.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO**

- **MISIÓN**

(CHIAVENATO, 2011) manifiesta que:

“La misión de la organización, es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados y responde a la pregunta ¿Cuál es el negocio de la organización? Se refiere a su papel en la sociedad dónde actúa y explica su razón de ser o existir”. (p.73)



La misión de una empresa, es su razón de ser, en ella se describe el propósito al que la sociedad espera que sirva la organización. Además delimita el campo de acción de la entidad, con el único propósito de concentrar recursos y esfuerzos.

- **VISIÓN**

(HITT, IRELAND, HOSKISSON, 2015) definen a la visión empresarial como:

“La visión es una descripción de lo que quiere ser la empresa, y en términos generales de lo que quiere lograr en última instancia”. (p.19)

La visión organizacional, es una declaración de hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo y en qué se desea convertir, en conclusión reúne las aspiraciones de lo que quiere llegar a ser en el futuro.

- **PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES**

(CHIAVENATO, 2011) opina al respecto lo siguiente:

“Se trata de un conjunto de conceptos, filosofías y creencias generales que la organización respeta y practica y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias de corto plazo”. (p.79)

Los principios y valores organizacionales, constituyen las creencias, convicciones, reglas que influyen en el comportamiento de los miembros de una empresa. El objetivo de establecer dentro de la empresa valores y principios, es el de contar con un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.

- **OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

(THOMPSON, PETERAF, GAMBLE, STRICKLAND, 2012) los definen como:

“Los objetivos son metas de desempeño de una organización; es decir son los resultados y productos que la administración desea lograr”. (pág. 28).

Un objetivo organizacional, es una situación deseada que la institución intenta lograr. Sirve como punto de referencia para los esfuerzos de la organización.

- **POLÍTICAS**

Al respecto, (LOUFATT, 2012), manifiesta que:

“Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión. Es decir, fijan el contexto, el ámbito, los límites dentro de los cuales se debe ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede o no hacer” (p.31)

Las políticas constituyen una herramienta fundamental dentro de la organización, cuyo objetivo es el de ofrecer pautas, directrices. Contemplan las responsabilidades y normas de cada uno de los departamentos delimitando lo que se puede hacer y lo que no.

## **2.7 CÓDIGO DE ÉTICA**

Para (FRANKLIN, KRIEGER, 2011):

“El código de ética es la declaración formal de los valores de una organización en relación con aspectos éticos y sociales. Por lo general está basado en dos tipos de declaraciones: de principios y de políticas”. (p.178)

El código de ética, es un documento en el cual se encuentran inmersos los principios y valores organizacionales, fijan normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una institución.

### **2.7.1 IMPORTANCIA**

(FRANKLIN & KRIEGER, 2011), opinan al respecto que:

(...) “el código puede ser un punto de referencia para la toma de decisiones, permitiendo que las organizaciones operen con menos niveles de supervisión y respondan de manera expedita y uniforme ante una crisis”. (p.178)

El código de ética, ayuda a disminuir los niveles de supervisión, gracias a esta herramienta, los empleados tienen una idea de lo que deben hacer y bajo qué circunstancias, ya que es un documento en el que se detallan todos los aspectos éticos y sociales que norman la conducta de los empleados.

## **2.8 INFORMACIÓN FINANCIERA**

(BRAVO, LAMBRETÓN, MÁRQUEZ, 2011) opinan que:

(...) “La información financiera es la elaborada por un departamento del área de finanzas (departamento de contabilidad), sus datos se refieren a transacciones o eventos ya sucedidos (informes históricos) o bien que se estima que van a suceder (información proyectada) y están cuantificados en dinero”. (pág.82)

La información financiera de una empresa, es aquella que se genera en el departamento de contabilidad, la cual es elaborada en base a hechos pasados conocidos como informes históricos, o en base a hechos futuros a los que se denomina informes proyectados, con el único fin de expresar la situación financiera de la empresa.

### **2.8.1 IMPORTANCIA**

(BRAVO, LAMBRETÓN, MÁRQUEZ, 2011), ponen a consideración lo siguiente;

“La calidad de la información afecta la calidad de la decisión, y esto consecuentemente repercute de forma favorable o desfavorable en la empresa”. (p.47).

El contar con información financiera oportuna y sobre todo veraz, es fundamental a la hora de la toma de decisiones dentro de una organización, dependiendo de la naturaleza de la información que se brinde, dará resultados favorables o desfavorables en la empresa.

### **2.8.2 OBJETIVO**

(ROMERO, 2013) manifiesta que:

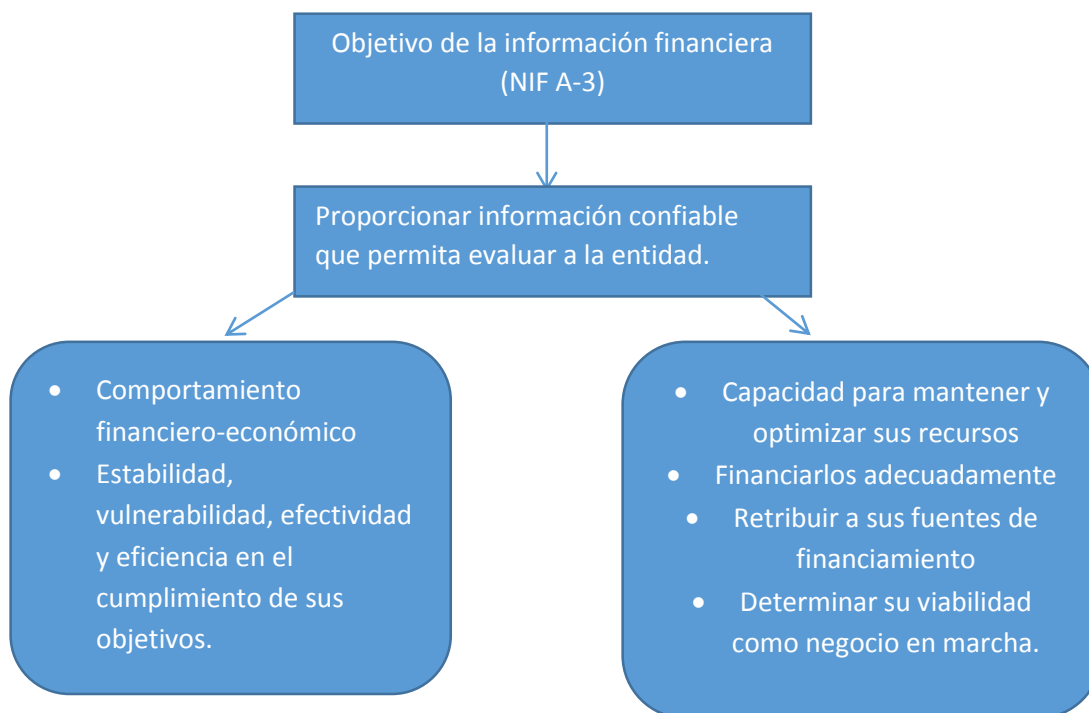
“(...) El objetivo básico de la información financiera, es el suministro de información con elementos de juicio confiables que permita al usuario general:

- a) evaluar el comportamiento económico-financiero de la entidad, su estabilidad, vulnerabilidad, efectividad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad; y
- b) evaluar la capacidad de la entidad para mantener y optimizar sus recursos, financieros adecuadamente, retribuir a sus fuentes de financiamiento y, en consecuencia, determinar la viabilidad de la entidad como negocio en marcha”. (p.87)

La finalidad de la información financiera es brindar información confiable a los usuarios, de tal manera que les permita determinar la situación financiera real de la empresa y a la vez determinar la capacidad que tiene la entidad para conservar y optimizar los recursos con los que cuenta.

### ESQUEMA 1

#### Objetivo de la información financiera



**Fuente:** Contabilidad práctica para no contadores

**Elaborado por:** La autora

### 2.8.3 CARACTERÍSTICAS

Según (ZAPATA, 2011) menciona que:

La información financiera que genera la contabilidad debe tener las siguientes características:

- Entendible. Toda la información generada a través de reportes, deben ser redactados en un lenguaje sencillo, de tal manera que facilite la comprensión de la información que se desea entregar a los usuarios de la contabilidad.

- **Relevante:** Se deben mostrar los aspectos más importantes, es decir aquellos considerados más significativos, muestra los aspectos más significativos de la entidad reconocidos contablemente.
- **Confiable:** Las cifras y los datos monetarios, podrán ser comprobados y validados.
- **Comparable:** Para que cumpla con esta característica, la información financiera deberá ser preparada bajo normas y estándares contables uniformes.

Para que los usuarios de la información financiera, puedan tomar decisiones adecuadas con respecto a la empresa, la persona encargada de elaborarla debe presentar dicha información cumpliendo con una serie de características, la cual al llegar a manos del usuario debe ser primeramente entendible, es decir expresada en términos lo suficientemente claros para que cualquier persona que acceda a ella pueda entenderla. Además debe ser relevante, la información financiera debe ser precisa, es necesario que se presente la información significativa. Otra de las características es que debe ser confiable, es decir la información que se presenta como lo son valores y datos monetarios, deberán ser comprobados y validados. Finalmente, la información debe ser comparable, es decir ser elaborada bajo normas y estándares contables.

#### **2.8.4 ESTADOS FINANCIEROS**

(BAENA, 2010) los define de la siguiente manera:

“Los estados financieros, son una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa.

El análisis de los estados financieros implica una comparación del desempeño de la empresa en el tiempo, así como una comparación con otras compañías que participan en el mismo sector. Este análisis se utiliza para representar los puntos fuertes y débiles de la empresa”. (p.28)

Los estados financieros, representan el desempeño financiero de la entidad y de la situación financiera actual de la misma. La principal razón para ser elaborados se debe a la necesidad de la empresa de poder conocer sus puntos fuertes y débiles y de esta manera establecer comparaciones entre las demás empresas que compiten en el área.

- **FINALIDAD**

(BAENA, 2010), considera que:

“Los estados financieros, cuya preparación y presentación es responsabilidad de los administradores, son el medio principal para suministrar la información contable a quienes no tienen acceso a los registros de un ente económico”. (p.26)

El objetivo principal de la presentación de estados financieros, es proporcionar información financiera a quienes no tengan el acceso a los registros contables de la empresa.

- **TIPOS DE ESTADOS FINANCIEROS**

(GUAJARDO, ANDRADE, 2014) clasifican a los estados financieros a continuación:

“Con base en las necesidades de información de los usuarios, la contabilidad considera que todo negocio debe presentar cuatro informes básicos:

- El estado de resultados, que informa sobre la rentabilidad de la operación
- El estado de cambios en el capital contable, cuyo objetivo es mostrar los cambios en la inversión de los dueños de la empresa.
- El estado de situación financiera o balance general, cuyo fin es presentar una relación de recursos (activos) de la empresa con las fuentes de financiamiento (pasivo y capital) de dichos recursos.
- El estado de flujos de efectivo, cuyo objetivo es informar sobre la liquidez del negocio (...)” (p.45)

Cada uno de los estados financieros mencionados anteriormente, van de la mano del otro, en el estado de resultados, se puede determinar si la empresa ganó o perdió en un periodo determinado. El estado de cambios en el patrimonio, muestra las variaciones de la inversión realizada por los propietarios de la institución, que se han generado durante el periodo económico. Además, existe el denominado estado de situación financiera, el mismo que muestra los activos, pasivos y patrimonio con los que cuenta la entidad. Finalmente, en el estado de flujos de efectivo, se visualiza la liquidez con la que cuenta la empresa.

### **2.8.5 INDICADORES FINANCIEROS**

Son cuatro los aspectos importantes para analizar la situación económica de cualquier empresa, razón por la cual se agrupa a los indicadores de la siguiente manera:

- Razones de liquidez; constituye la capacidad de pago que tiene la empresa para cancelar las obligaciones contraídas al corto plazo y seguir llevando sus operaciones cotidianas para el desarrollo del objeto social
- Razones operacionales o de actividad; miden la rapidez con la que diversos rubros o cuentas se convierten en dinero o ventas.
- Razones de endeudamiento o apalancamiento, determinan el nivel de endeudamiento de la entidad estableciendo una comparación entre el valor de los pasivos con otros grupos de cuentas.
- Razones de rentabilidad o de rendimiento; determinan la efectividad de la administración para convertir las ventas en utilidades. (CARDOZO, 2011)

Los índices financieros que ayudan a determinar la situación financiera actual de la empresa, se clasifican en cuatro grupos. El primero es el de razón de liquidez, este indicador determina la capacidad de pago que tiene la entidad para cubrir sus deudas contraídas en el corto plazo, el segundo, es el denominado razón operacional o de actividad, el cual mide la prontitud con la que las cuentas se convierten en dinero, existe otra razón denominada de apalancamiento, que mide el grado de endeudamiento de la entidad. Finalmente la razón de rentabilidad, permite determinar la rapidez con la que las ventas se convierten en utilidades.

### **2.8.6 PLAN DE CUENTAS**

El plan de cuentas es una lista ordenada y detallada de las cuentas que conforman el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, costos y gastos de una empresa, las mismas que permiten registrar los hechos económicos identificándose cada una con un código. (ESPEJO, 2011)

EL plan de cuentas, constituye un listado en el cual se presentan las cuentas que conforman el activo, pasivo, patrimonio, costos ingresos y gastos, las mismas que se presentan bajo una codificación y que se encuentran agrupadas de acuerdo a la naturaleza de cada una de las cuentas.

## **2.9 CONTABILIDAD**

La contabilidad constituye una técnica, la misma que es utilizada para registrar todas las operaciones que afectan económicamente a una empresa, estos registros a la vez permiten producir información financiera. (RAMÓN, SOTELO, MOTA, 2011).

La contabilidad es una técnica que permite producir información financiera, a través del registro de todas las operaciones que de alguna u otra manera afecten económicamente a la empresa.

### **2.9.1 TIPOS DE CONTABILIDAD**

(ROMERO, 2013) menciona los tipos de contabilidad sosteniendo que:

“En cada tipo de negocio existen intereses distintos; lógicamente, será necesario presentar y preparar diferentes tipos de información que los satisfaga. Al adecuarse a esas necesidades y satisfacerlas, la contabilidad adopta una serie de facetas o tipo de contabilidad. Dentro de estas diversas facetas tenemos las siguientes, las cuales se listan de forma enunciativa y no limitativa:

- a) Contabilidad financiera
- b) Contabilidad administrativa
- c) Contabilidad de costos
- d) Contabilidad fiscal
- e) Contabilidad gubernamental (nacional)“ .(p.14-15)

La contabilidad, se clasifica de acuerdo al tipo de actividad que desarrolle la empresa, es decir, la organización empleará cualquier contabilidad a aplicarse dentro del giro del negocio dependiendo de la clase de información financiera que deba presentar y teniendo en cuenta siempre las necesidades de la misma.



## 2.10 ANÁLISIS FODA

(GRIFFIN, 2011) manifiesta que:

“(…) El análisis FODA, es una evaluación cuidadosa de las fortalezas y debilidades internas de una organización, así como de las oportunidades y amenazas del entorno. En el análisis FODA, las mejores estrategias realizan la misión de una organización al 1) explotar las oportunidades y fortalezas de una organización mientras 2) neutralizan sus amenazas y 3) evitan (o corrigen) sus debilidades”.  
(p.239)

A manera de conclusión, (ARBAIZA, 2014) opina lo siguiente:

“La matriz FODA, permite entonces, cruzar las oportunidades/amenazas con las fortalezas/debilidades para generar una opción y estrategias específicas para la empresa”  
(p. 146)

El análisis FODA, permite evaluar tanto factores internos como son las fortalezas y debilidades, como aspectos externos de la entidad como los son las oportunidades y amenazas. El propósito de efectuar este análisis en la organización ayuda a conseguir mejoras estratégicas, siempre y cuando sean aprovechadas al máximo las oportunidades y fortalezas, se neutralicen sus amenazas, y se corrijan o minimicen sus debilidades









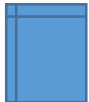
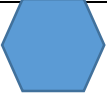
## 2.11 DIAGRAMA DE FLUJO











(GÓMEZ, 2012) manifiesta que:

“Un diagrama de flujo, no es más que un dibujo en que se muestran las relaciones lógicas entre las diferentes partes de un conjunto o sistema (proceso), mediante la representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones” (p.46)

Los diagramas de flujo son una representación gráfica de los procesos operacionales que se llevan a cabo en la organización, cada proceso es representado por un símbolo diferente, el mismo que contiene una breve descripción de cada etapa del proceso.

### 2.11.1 SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAS DE FLUJO

Símbolo-dibujo Nombre	Descripción: finalidad y uso
 1. Procedimiento	Describe la tarea básica al inicio o en cualquier parte del proceso que se considere genérica. Es de múltiple aplicación.
 2. Procedimiento alternativo	Identifica un procedimiento que por su similitud o finalidad, puede reemplazar a otro procedimiento sin alterar el resultado del proceso
 3. Decisión	Permite tomar determinación sobre la orientación que se le debe dar al proceso o la alternativa de ejecutar simultánea o previamente otro procedimiento.
 4. Datos	Proporciona información sobre datos que deben consultar, necesarios para continuar con el procedimiento siguiente.
 5. Datos almacenados	Proporciona información sobre datos preestablecidos, almacenados en cualquier medio, necesarios para continuar con el procedimiento siguiente.
 6. Documento	Muestra un documento propio del procedimiento o documento alternativo que se correlaciona, soporta y/o complementa
 7. Multidocumento	Corresponde a un conjunto de documentos propios de un procedimiento específico. Pueden ser sobre una misma operación o actividades correlacionadas.
 8. Disco magnético	Identifica el elemento físico magnético y/o electrónico, de donde se requiere obtener información para aplicar el procedimiento.
 9. Almacenamiento interno	Muestra la fuente interna donde se debe disponer la información o documentos propios del procedimiento.
 10. Preparación	Determina la tarea manual o por medios electrónicos que se debe realizar con respecto al procedimiento. Por lo general es de ordenamiento.

<b>Símbolo-dibujo Nombre</b>	<b>Descripción: finalidad y uso</b>
 11. Operación manual	Identifica una labor que, por sus características, debe ejecutarse de manera manual con documentos o elementos físicos.
 12. Pantalla	Permite visualizar o ejecutar una actividad propia del procedimiento. Por lo general es de ayuda y/o consulta.
 13. Ordenar	Determina el orden que se le debe dar a una serie de documentos, utilizando el sistema numérico, alfa, o alfa-numérico.
 14. Entrada manual	Indica una actividad, procedimiento o labor que, por su finalidad y características, debe ser ejecutada de manera manual.
 15. Procedimiento definido	Establece un procedimiento que, por ser rutinario o por su uso múltiple, se encuentra previamente establecido y se requiere para ejecutar o complementar otro.
 16. Tarjeta	Registra la información correspondiente a un procedimiento específico de control de actividades o inventarios. Puede presentarse de forma física o electrónica.
 17. Extracto	Aporta información sobre un conjunto de registros preestablecidos o generados en el desarrollo del procedimiento.
 18. Almacenamiento acceso directo	Determina que la ejecución o el resultado de un procedimiento se debe almacenar de manera directa en el medio pre establecido.
 19. Combinar	Permite la alternativa de combinar diferentes actividades en desarrollo de un procedimiento.
 20. Terminador-inicio	Muestra la culminación o inicio del conjunto de un proceso o de un bloque del mismo, cuando la secuencia debe tomar otra ruta.

### 2.11.2 VENTAJAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitarán su comprensión a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Se consigue que todas las personas que están participando en el proceso, lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los clientes-proveedor del proceso. Recuperado de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/07/Los\\_diagramas.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas.pdf) (24-052016)

Los diagramas de flujo, son una herramienta muy útil que permiten entender correctamente las distintas fases de cualquier proceso, es decir ayudan a visualizar mejor el proceso mediante su representación gráfica. Además lo que se pretende en una organización a través de su utilización, es la uniformidad de los procesos, que permita a todas las personas que se encuentran involucradas entenderlos de la misma manera, lo que contribuirá en cierta manera a motivar a los trabajadores a la realización de sus actividades a través de una adecuada optimización de recursos.

### 2.12 ADMINISTRACIÓN

(JONES, GEORGE 2014), definen a la administración como:

“planeación, organización, dirección y control de talento humano y otro tipo para alcanzar las metas de la organización con eficiencia y eficacia” (p.5)

La administración, es entendida como un proceso que consiste en planear, organizar, controlar y dirigir dentro de una entidad al talento humano, a fin de que se logren alcanzar las metas trazadas en la institución con eficacia y eficiencia.

### 2.12.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

- PLANEACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

(GRIFFIN, 2011), manifiesta que:

“La planeación y la toma de decisiones ayudan a mantener la eficacia administrativa al servir como guía para las actividades futuras”. (p.8)

Es importante que dentro de la empresa se cuente con una planeación, esto le permitirá poder hacer frente muchas veces a situaciones que no se prevén. Una adecuada planeación contribuye a mejorar la toma de decisiones dentro de la organización.

- ORGANIZACIÓN

(HERNÁNDEZ & PALAFOX, 2012), definen al proceso de organización de la siguiente manera:

“Es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, y jerarquías, conforme a las responsabilidades delegadas, definidas y expresadas en los organigramas, manuales y descripciones de puestos, así como las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas”. (p. 169)

La organización dentro de una empresa, es fundamental, juega un papel muy importante, ya que constituye la acción de delegar las funciones por áreas, asignar responsabilidades, describir puestos de trabajo, los mismos que se encuentran expresados a través de la estructura organizacional en una entidad, la que se visualiza en los organigramas.

- DIRECCIÓN

(KOONTZ, WEIHRICH, CANNICE, 2012), conceptualizan este proceso como:

Es el proceso a través del cual una persona influye sobre las demás con el único fin de lograr que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y de grupo.

La dirección, es un proceso que consiste en la capacidad de influir sobre un grupo de personas con criterios distintos, para que hagan las cosas como se especifican, con el único fin de contribuir a que todos los objetivos trazados por la entidad puedan ser alcanzados y logren cumplirse.

- CONTROL

(KOONTZ, et al, 2012), lo definen como:

“La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlo se logren” (p.496)

El control administrativo, ayuda a evaluar el desempeño de quienes laboran dentro de la institución, y si lo amerita a corregirlo, para que todo lo proyectado, logre ser ejecutado y de esta manera cumplir con los objetivos previamente establecidos. A través de esta función, lo que se pretende es asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados.

## **CAPÍTULO III**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

#### **3 INTRODUCCIÓN**

Para lograr un manejo adecuado de todos los productos y servicios que se ofertan en el área de captaciones, es importante contar con un manual de procedimientos para dicho departamento, a través de su uso, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., contarán con un documento fuente de referencia en el que se encuentran inmersos las normas, los procedimientos administrativos, los responsables de cada proceso y las respectivas políticas. El presente documento, servirá de medio de consulta en la realización de operaciones financieras como depósitos a la vista, depósitos a plazo, servicios cooperativos.

##### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un documento que sirva de base de consulta para quienes laboran dentro del área de captaciones, con la finalidad de disminuir errores operativos en el personal.

##### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

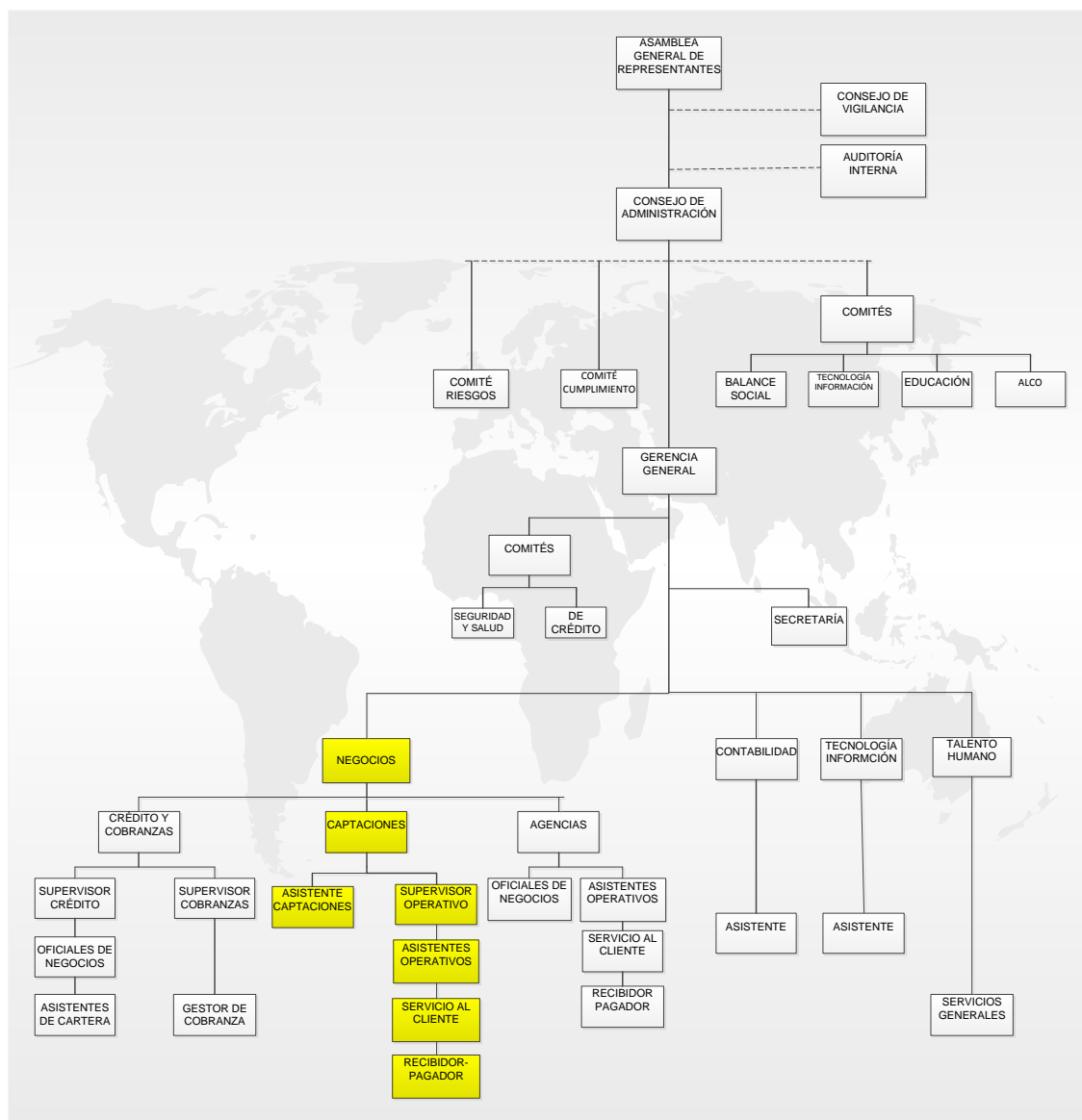
- Elaborar flujogramas por cada uno de los productos y servicios que se ofertan en el área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

- Construir un manual de funciones para cada una de las personas que laboran en el área de captaciones.
- Determinar indicadores financieros para el departamento, a fin de conocer la situación financiera dentro del área.
- Diseñar instructivos por cada uno de los documentos que se emplean en el departamento de captaciones.

### **3.3 ALCANCE**

El presente manual, describe todos los procedimientos Administrativos y Financieros que se llevan a cabo dentro del área de captaciones de la COAC. Las disposiciones emitidas en este manual, deberán ser acatadas y cumplidas por todo el personal involucrado en el departamento. El documento constituye una guía fuente que norma todos los procedimientos a ser llevados a cabo en el momento de realización de operaciones financieras, no debe ser considerado un elemento rígido, ya que la naturaleza de esta institución, obligará a que el documento experimente cambios de acuerdo a las necesidades de actualización que se vayan presentando.

### 3.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC SAN ANTONIO

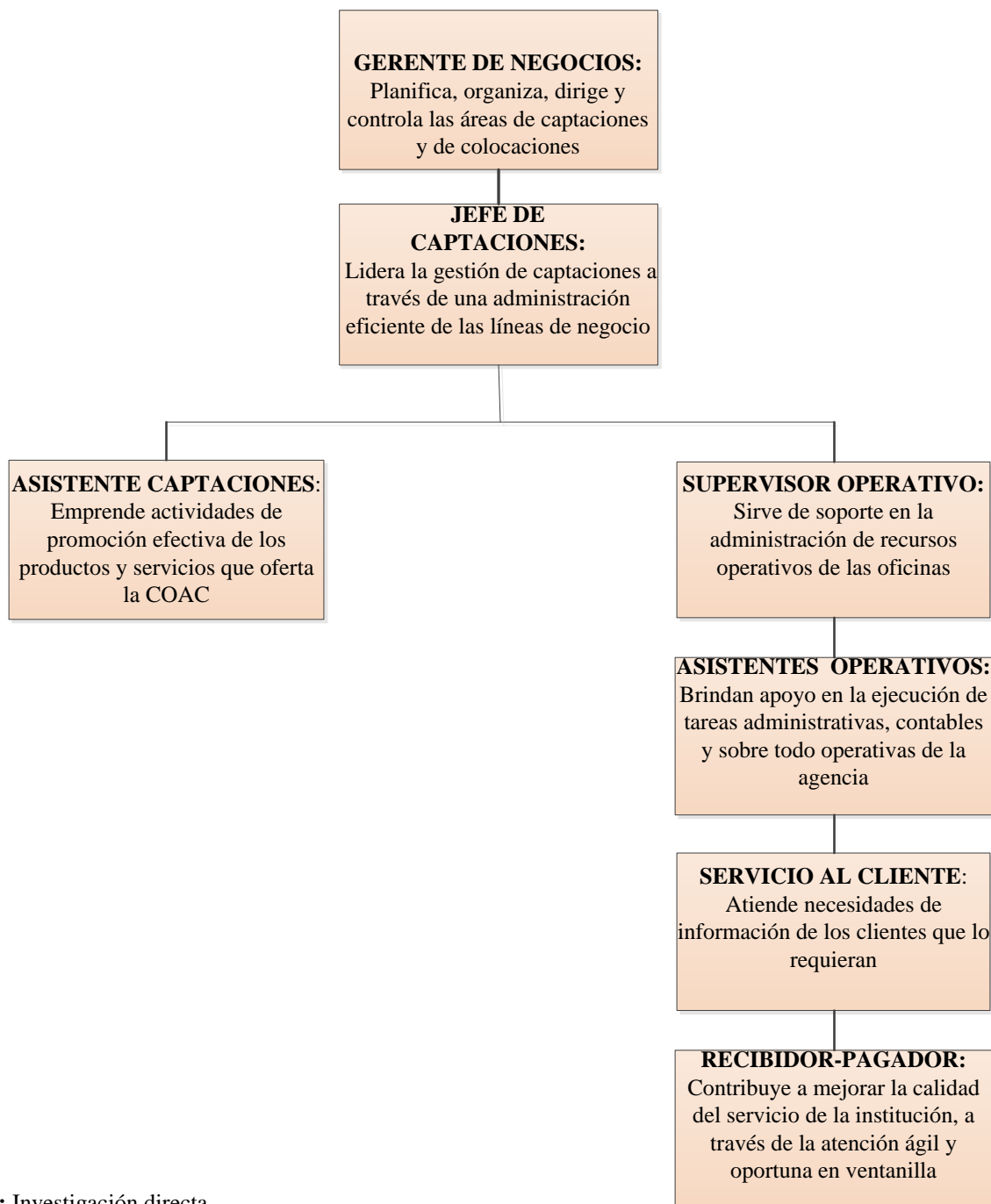


**Fuente:** COAC San Antonio Ltda.

**Elaborado por:** La autora



### 3.4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CAPTACIONES




**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### 3.4.2 MANUAL DE FUNCIONES


Para la elaboración del presente manual, se tomaron como referencia algunas contempladas en los manuales de la COAC San Antonio Ltda., el resto son producto de investigaciones realizadas utilizando herramientas muy útiles de consulta como la del internet.

**Tabla 34:** Funciones Gerente de Negocios

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p><b>PERFIL</b> Estudios superiores en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines</p> <p><b>EXPERIENCIA</b> Cuatro años en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> GERENTE DE NEGOCIOS</p> <p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Planificar, organizar, dirigir y controlar las áreas tanto de captación como de colocación de acuerdo con lo establecido por los organismos de control y normativa aplicable en la cooperativa para el área.</p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p>	
<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normativa de Organismos de Control</li> <li>❖ Conocimiento del área geográfica del área de influencia</li> <li>❖ Captaciones</li> <li>❖ Crédito y Cobranzas</li> <li>❖ Microsoft Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el análisis de cumplimiento de las metas propuestas al personal de captaciones de manera mensual.</li> <li>✓ Mantener el presente manual actualizado con los nuevos productos o servicios que se diseñen, antes de ser ofrecidos al público.</li> <li>✓ Visitar mensualmente cada una de las agencias para verificar el cumplimiento de metas establecidas</li> <li>✓ Evaluar, monitorear y controlar la gestión del área de negocios de la institución, y enviar informes a Gerencia General sobre los resultados obtenidos</li> <li>✓ Proponer a la Gerencia General nuevos proyectos de negocios</li> </ul>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Análisis/ Síntesis</li> <li>❖ Razonamiento matemático</li> <li>❖ Reconocimiento y solución de problemas</li> <li>❖ Fluidez de ideas</li> <li>❖ Liderazgo</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener comunicación con las oficinas para verificar el adecuado funcionamiento de los productos y servicios que oferta la COAC.</li> <li>✓ Llevar a cabo constantemente actividades de publicidad para promocionar los productos y servicios que oferta la cooperativa.</li> <li>✓ Evaluar la gestión del personal a su cargo</li> </ul>	
<p><b>RELACIONES</b></p>	<p>Auditor interno, Oficial de Riesgos, Oficial de cumplimiento, Contador General, Jefe de Talento Humano, Jefe de Sistemas</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

Fuente: COAC San Antonio


Elaborado por: La autora

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p><b>PERFIL</b>                  Título Superior en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines  <b>EXPERIENCIA</b>                  Dos años en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> JEFE DE CAPTACIONES</p> <p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Liderar la gestión de captaciones a través de una administración eficiente de las líneas de negocio de la Cooperativa, en concordancia con las normas y procedimientos establecidos.</p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente de Negocios</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normativa de Organismo de Control</li> <li>❖ Conocimiento del mercado geográfico del área de influencia</li> <li>❖ Finanzas</li> <li>❖ Marketing</li> <li>❖ Economía y Contabilidad</li> <li>❖ Negociación</li> <li>❖ Microsoft Office</li> </ul> <p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ordenar información</li> <li>❖ Razonamiento deductivo</li> <li>❖ Análisis/ Síntesis</li> <li>❖ Razonamiento matemático</li> <li>❖ Reconocimiento y solución de problemas</li> <li>❖ Fluidez de ideas</li> <li>❖ Liderazgo</li> </ul>	<p align="center"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar campañas periódicamente para captar recursos financieros</li> <li>✓ Mantener un archivo de toda la documentación relacionada con el área de captaciones</li> <li>✓ Actualizar las bases de datos de los socios e inversionistas</li> <li>✓ Controlar fechas de vencimientos de los depósitos a plazo fijo</li> <li>✓ Proponer al Gerente de Negocios, planes a cerca de campañas de captación de depósitos del público</li> <li>✓ Construir los procedimientos que permitan un adecuado control del área</li> <li>✓ Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones dictadas desde Gerencia General</li> <li>✓ Determinar aquellas cuentas de ahorro en las que se lleven a cabo operaciones de importancia significativa, a fin de verificar la procedencia de los fondos.</li> <li>✓ Evaluar la gestión del personal a su cargo</li> <li>✓ Generar productos y servicios innovadores en el área</li> </ul>	
<p><b>RELACIONES</b></p>	<p>Auditor Interno, Jefe de Talento Humano, Contador, Oficial de Riesgos, Oficial de Cumplimiento.</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

Fuente: COAC San Antonio

Elaborado por: La autora


**Tabla 36:** Funciones Asistente de Captaciones

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p align="center"><b>PERFIL</b></p> <p>Título superior en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines</p> <p><b>EXPERIENCIA</b>          Dos años en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> ASISTENTE DE CAPTACIONES</p> <p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Bajo la supervisión del Jefe de Captaciones, emprender actividades de promoción efectiva de los productos y servicios que la cooperativa oferta en el área de captaciones</p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Jefe de captaciones</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<p align="center"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p>	
<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normativa de Organismo de Control</li> <li>❖ Conocimiento del mercado geográfico del área de influencia</li> <li>❖ Finanzas</li> <li>❖ Marketing</li> <li>❖ Economía y Contabilidad</li> <li>❖ Negociación</li> <li>❖ Microsoft Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promocionar los productos y servicios que oferta la institución</li> <li>✓ Realizar los trámites respectivos, en caso de reclamaciones por concepto de seguros de accidentes personales, de vida, de desgravamen, odontológico, entre otros.</li> <li>✓ Aperturar cuentas de nuevos socios o inversionistas con un cronograma mensual de actividades e informes de cumplimiento.</li> </ul>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ordenar información</li> <li>❖ Razonamiento deductivo</li> <li>❖ Análisis/ Síntesis</li> <li>❖ Razonamiento matemático</li> <li>❖ Reconocimiento y solución de problemas</li> <li>❖ Fluidez de ideas</li> <li>❖ Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efectuar un análisis periódico de los indicadores de gestión del área, conjuntamente con el Jefe Inmediato</li> <li>✓ Mantener un archivo de toda la documentación relacionada con el área de inversiones</li> <li>✓ Cuadrar con al área Contable las recaudaciones diarias</li> <li>✓ Monitorear tendencias del mercado en el área de captaciones</li> </ul>	
<p align="center"><b>RELACIONES</b></p>	<p>Auditor interno, Jefe de Talento Humano, Contador General, Oficial de Riesgos, Oficial de Cumplimiento</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora


Tabla 37: Funciones Supervisor Operativo

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p> <p>Estudios superiores en Contabilidad, Economía, Administración de Empresas o Finanzas</p> <p><b>EXPERIENCIA</b> Un año en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO : SUPERVISOR OPERATIVO</b></p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contabilidad</li> <li>❖ Control y manejo de seguridades</li> <li>❖ Microsoft Office</li> <li>❖ Atención al cliente</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Custodiar el efectivo (caja fuerte)</li> <li>✓ Llevar a cabo cuadros diarios de caja conjuntamente con el área contable</li> <li>✓ Verificar diariamente en las oficinas, el formulario de licitud de fondos en transacciones de ventanillas iguales o mayores a \$5.000</li> <li>✓ Legalizar cierres de cuenta</li> <li>✓ Efectuar Transferencias Interbancarias</li> <li>✓ Llevar a cabo un control de las transferencias de cuentas entre socios</li> <li>✓ Custodiar los certificados de depósito a plazo fijo, tanto aquellos que se encuentren vigentes como los cancelados</li> <li>✓ Coordinar con proveedores de servicios que se recaudan a través de ventanillas</li> <li>✓ Efectuar arquezos sorpresivos en caja</li> <li>✓ Capacitar y evaluar al personal de cajas e información en forma trimestral</li> </ul>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de problemas</li> <li>❖ Facilidad numérica</li> <li>❖ Razonamiento matemático</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Orientación al cliente</li> </ul>	<p><b>RELACIONES</b> Auditor interno, Contador General</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

Fuente: COAC San Antonio


Elaborado por: La autora

Tabla 38: Funciones Asistente Operativo- Agencias

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p> <p>Bachiller en contabilidad, o preferentemente, con estudios superiores en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía o afines</p> <p><b>EXPERIENCIA</b> Un año en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> ASISTENTE OPERATIVO-AGENCIAS</p>	
	<p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Servir de soporte para la ejecución de tareas administrativas, contables y operativas de la agencia</p>	
	<p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Supervisor operativo</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p>	
<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contabilidad</li> <li>❖ Control y manejo de seguridades</li> <li>❖ Microsoft Office</li> <li>❖ Atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desempeñar temporalmente el rol de cajero en el caso de afluencia de socios en ventanilla</li> <li>✓ Archivar la documentación y correspondencia originadas de las actividades de la agencia</li> <li>✓ Recibir y distribuir la documentación tanto interna como externa que ingresa a la Agencia</li> <li>✓ Aportar con la atención al público brindando información adecuada de los servicios y productos ofertados por la cooperativa</li> <li>✓ Llevar el control adecuado de fondos fijos para caja chica</li> <li>✓ Verificar la calidad de fotos y firmas en el sistema</li> <li>✓ Efectuar capacitaciones al nuevo personal de caja</li> <li>✓ Solicitar y recibir reposiciones de efectivo</li> <li>✓ Realizar el cuadro de cajas diariamente</li> <li>✓ Custodiar el efectivo en bóveda</li> <li>✓ Verificar que la información y documentación en la apertura de cuentas esté completa</li> <li>✓ Entregar al Supervisor Operativo pagarés y demás documentación concernientes a las operaciones diarias efectuadas en caja</li> </ul>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de problemas</li> <li>❖ Facilidad numérica</li> <li>❖ Razonamiento matemático</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Orientación al cliente</li> </ul>		
<p><b>RELACIONES</b></p>	<p>Jefe de Agencia, Recibidor-Pagador, Oficial de Crédito y Cartera, Asistentes Contables.</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

Fuente: COAC San Antonio


Elaborado por: La autora

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p> <p>Bachiller en contabilidad, o preferentemente, con estudios superiores en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía o afines</p> <p><b>EXPERIENCIA</b> Un año en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> INFORMACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVOS</p>	
	<p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Atender las necesidades de información de los clientes que lo requieran (Información general de condiciones de crédito, apertura de cuentas, consulta de saldos, renovación por pérdida y canje de libretas y otro tipo información general),</p>	
	<p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Supervisor Operativo</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p>	
<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención al cliente</li> <li>❖ Técnicas de negociación</li> <li>❖ Relaciones Humanas</li> <li>❖ Contabilidad</li> <li>❖ Control y manejo de seguridades</li> <li>❖ Microsoft Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar oficios, circulares, memorándums y certificaciones</li> <li>✓ Enviar a la Matriz cada mes, la documentación respectiva sobre ingresos y retiros de los socios en la institución</li> <li>✓ Canalizar las llamadas y visitas de los socios hacia las diferentes dependencias de la cooperativa</li> <li>✓ Ingresar información acerca de los nuevos ingresos de socios a la cooperativa, y abrir una nueva cuenta de ahorros a través de la emisión de libreta, certificados de aportación y demás documentos respectivos</li> <li>✓ Llevar un archivo de las comunicaciones recibidas y enviadas</li> <li>✓ Servir de reemplazo del personal de cajas en el caso de ser necesario</li> <li>✓ Realizar la actualización de los datos de los socios en el sistema</li> </ul>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Expresión oral</li> <li>❖ Comprensión oral</li> <li>❖ Amabilidad y sociabilidad</li> <li>❖ Razonamiento deductivo</li> <li>❖ Iniciativa y creatividad</li> <li>❖ Tolerancia</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Orientación al cliente</li> </ul>		
<p><b>RELACIONES</b></p>	<p>Jefe de Agencia, Recibidor-Pagador, Auxiliar operativo</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora

Tabla 40: Funciones Recibidor-Pagador

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p> <p>Bachiller en contabilidad, preferentemente con estudios superiores en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, o afines</p> <p><b>EXPERIENCIA</b> Un año en cargos similares en instituciones financieras</p>	<p><b>NOMBRE DEL PUESTO :</b> RECIBIDOR-PAGADOR</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<p><b>MISIÓN DEL PUESTO:</b> Contribuir a mejorar la calidad del servicio de la institución, a través de la atención ágil y oportuna en ventanilla</p>	
<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contabilidad básica</li> <li>❖ Procesos operativos</li> <li>❖ Detección de billetes falsos</li> <li>❖ Microsoft Office</li> <li>❖ Atención al cliente</li> </ul>	<p><b>JEFE INMEDIATO:</b> Supervisor operativo, Asistente Operativo</p>	
<p><b>OTRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Facilidad numérica</li> <li>❖ Ordenar información</li> <li>❖ Expresión oral</li> <li>❖ Velocidad perceptiva</li> <li>❖ Control de precisión</li> <li>❖ Honestidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efectuar depósitos y retiros en ventanilla requeridos de los socios a través de la verificación tanto de cantidades de dinero como de firmas</li> <li>✓ Elaborar el cuadro de caja respectivo al finalizar su labor diaria, y posteriormente remitir dicho cuadro a su jefe inmediato</li> <li>✓ Hacerse responsable en el caso de que al finalizar su jornada, posterior al cierre de caja se detectará algún faltante de dinero</li> <li>✓ Reportar sobrantes de dinero en el caso de existir</li> <li>✓ Archivar toda la documentación en lo concerniente a papeletas de depósito, de retiro, comprobantes de pago, entre otros</li> </ul>	
<p><b>RELACIONES</b></p>	<p>Auditor interno, Jefe de Agencia, Auxiliar Operativo, Jefe de Talento Humano.</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

**Fuente:** COAC San Antonio

**Elaborado por:** La autora



### 3.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA.

**Tabla 41:** Productos y Servicios

ÁREA DE CAPTACIONES		
PRODUCTOS	Depósitos a la vista	<p><b>Cuenta infantil Toñito Ahorrador</b> Para todos aquellos socios menores de 18 años. La cuenta se abre al nombre del menor quien puede ir depositando y retirando dinero siempre y cuando cuente con la autorización del representante o tutor.</p> <p><b>Ahorro programado socios con crédito</b> Su finalidad es la de incentivar al ahorro mensual a los socios que mantienen créditos con la institución. Se fija un ahorro mínimo mensual, y estos recursos estarán disponibles durante el plazo del crédito</p> <p><b>Ahorro programado “Ahorrando sueños”</b> Se fija una meta mensual de ahorro, el socio ganará un interés por los montos depositados mensualmente hasta el vencimiento pactado.</p>
	Depósitos a plazo fijo	Se deposita el monto deseado y el tiempo al que se desea dejar la inversión. Al finalizar el tiempo convenido, el socio gana intereses. El dinero no puede retirarse por ningún motivo, sino hasta el vencimiento.
SERVICIOS	PUNTOMÁTICO:	Se pueden efectuar los siguientes pagos: Productos AVON, pago de teléfono fijo CNT, pago de la luz, Transferencia de Dominio Vehicular SRI, recargas Claro y Movistar, pago del TV cable, pago del plan de teléfono, pago de la matrícula vehicular
	Banco Central del Ecuador	La COAC San Antonio Ltda., en convenio con el Banco Central, permite que los usuarios transfieran dinero entre sus cuentas que mantengan en diferentes entidades financieras, sirviendo como medio de puente entre las mismas.
		<p><b>Recaudación de planillas del agua del DIQUE</b> La Cooperativa recibe mensualmente de Tesorería de la Junta del Agua del Dique el listado de los usuarios en el cual se detalla el valor a pagar. Este servicio no tiene costo para el usuario</p>
	EMAPA	La Cooperativa en convenio con la empresa EMAPA, de la ciudad de Ibarra, brinda el servicio de recaudación de las planillas por concepto de consumo de Agua Potable.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

## **1.6 PRODUCTOS OFERTADOS POR LA COAC SAN ANTONIO LTDA.**

### **1.6.1 DEPÓSITOS A LA VISTA**

- **DESCRIPCIÓN**

Permite al usuario contar con su dinero en el momento en que él lo requiera, siempre y cuando se encuentre bajo el horario de atención de la cooperativa.

De acuerdo al boletín emitido por el Banco Central con fecha marzo 2015, la cooperativa que se ubica en el segmento 3, logró captar en lo que concierne a depósitos a la vista la cantidad de 726.921\$, monto relativamente aceptable en comparación con la entidad que más logró captar, refiriéndome así a la COAC Pilahuin Tío que captó 1`844.880\$. La cooperativa que menos logró captar en este periodo fue la COAC Quevedo Ltda., captando el valor de 35.225\$.

- **POLÍTICAS**

- ❖ Todos los empleados deberán guardar sigilo bancario sobre las cuentas de ahorros y a plazo de sus socios.
- ❖ Todas las aperturas de cuentas de ahorro deberán contar con el respaldo de las firmas de su titular reflejada en los contratos de apertura de cuentas de ahorro.
- ❖ Las cuentas de ahorro de personas jurídicas, únicamente podrán incluir las firmas de dos de sus representantes.
- ❖ Los datos de quienes abrieron sus cuentas de ahorro en la COAC, deberán ser actualizadas cada año.
- ❖ Todas las operaciones llevadas a cabo por parte de la COAC San Antonio Ltda., deberán someterse bajo las disposiciones emitidas por el ente regulador (SEPS) y demás entidades de control relacionadas con la prevención de lavados de activos.
- ❖ Las cuentas de ahorro deben mantener un depósito mínimo, cuyo valor será autorizado por el Consejo de Administración
- ❖ Las cuentas de ahorro abiertas por las y los trabajadores de la entidad, se registrarán como vinculadas y gozarán de los mismos beneficios ofrecidos a los socios.
- ❖ Los montos máximos de retiros de dinero en efectivo serán de hasta tres mil dólares, si el socio desea sacar una cantidad mayor a la establecida, la cooperativa emitirá un cheque a nombre del socio.

- ❖ Cuando los montos de los depósitos o la suma de todos ellos realizadas durante el mes, sobrepasen o sean iguales a cinco mil dólares, el socio deberá firmar un formulario de licitud de fondos y si es mayor a diez mil dólares, se solicitará un justificativo por el depósito realizado.
- ❖ Antes de proceder a efectuar depósitos, o realizar retiros, las papeletas que se receiptan en ventanilla deben ser revisadas a fin de constatar que se encuentren libre de errores y enmendaduras.

### **3.6.2 LÍDER DEL PROCESO: JEFE DE CAPTACIONES**

- **PERFIL**

Título Superior en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines

- **EXPERIENCIA**

Dos años en cargos similares en instituciones financieras

- **COMPETENCIAS**

#### **CONOCIMIENTOS**

- ❖ Normativa de Organismo de Control
- ❖ Conocimiento del mercado geográfico del área de influencia
- ❖ Finanzas
- ❖ Marketing
- ❖ Economía y Contabilidad
- ❖ Negociación
- ❖ Microsoft Office

#### **OTRAS**

- ❖ Ordenar información
- ❖ Razonamiento deductivo
- ❖ Análisis/ Síntesis
- ❖ Razonamiento matemático
- ❖ Reconocimiento y solución de problemas
- ❖ Fluidez de ideas

### 3.6.3 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- APERTURA DE CUENTA

LUGAR Y FECHA		1		OFICINA		2	
<b>1. INFORMACION DEL SOCIO/CLIENTE</b>							
Apellidos y Nombres				3		Nº Socio/Cliente	
Tipo de Socio:		Nuevo <input type="checkbox"/>		Reingreso <input type="checkbox"/>		5 Tipo de Persona:	
No. de Identificación		7		Tipo de Identificación: 6		Cédula <input type="checkbox"/>	
Estado Civil:		8		Correo electrónico:		9	
Nacionalidad:		11		Profesión:		12	
Lugar y Fecha de Nacimiento:		14		Edad:		15	
Desempeña Usted o algún familiar un cargo político?		17		SI <input type="checkbox"/>		Nombres y Apellidos	
CARGO				NO <input type="checkbox"/>		Parentesco	
						Institución	
<b>2. DATOS COMPLEMENTARIOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOCIO /CLIENTE</b>							
<b>2.1. DIRECCIÓN COMPLETA DEL SOCIO/CLIENTE</b>							
Provincia:				Cantón/Ciudad:		18	
Domicilio:		19		Parroquia:			
Lugar de referencia:		20					
Telf. Convencional:		21		Telf. Celular:		22	
				Vivienda:		23	
						Años de residencia en el lugar:	
						24	
<b>2.2. DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO Y ACTIVIDAD ECONOMICA</b>							
Situación Laboral:		25		Independiente <input type="checkbox"/>		Empleado <input type="checkbox"/>	
				Jubilado <input type="checkbox"/>		No trabaja <input type="checkbox"/>	
				Menor de edad <input type="checkbox"/>		Estudiante <input type="checkbox"/>	
Lugar de Trabajo:		26		CARGO O PUESTO:		27	
Provincia:		28		Cantón:		Parroquia:	
Cuántos años trabaja en esta Institución:		29		Teléfono #1:		30	
				Teléfono #2:			
<b>2.3. DATOS DEL CONYUGE, CONVIVIENTE</b>							
Apellidos y Nombres				Tiene actividad económica		SI <input type="checkbox"/>	
Lugar y Fecha de nacimiento:		31		NO <input type="checkbox"/>			
Empresa o Institución donde trabaja:				Teléfono de la empresa:		0	
Cargo que ocupa:				Tiempo de trabajo:		0	
Dirección de la Empresa:				Separación de bienes:		SI <input type="checkbox"/>	
				NO <input type="checkbox"/>			
<b>2.4. DATOS DEL REPRESENTANTE</b>							
Apellidos y Nombres				Actividad Representante			
Identificación:							
Domicilio y lugar de referencia:							
<b>3. DECLARACIÓN DE BIENES Y ORIGEN DE FONDOS</b>							
ACTIVOS		VALOR		PASIVO		VALOR	
EFECTIVO				PRÉSTAMOS (DETALLAR INSTITUCIONES)			
				TARJETAS DE CREDITO (DETALLAR SALDOS POR TARJETAS)			
TOTAL ACTIVOS		\$ 0.00		TOTAL PASIVOS		\$ 0.00	
INGRESOS MENSUALES		VALOR		EGRESOS MENSUALES		Valor	
				IMPREVISTOS			
INGRESOS CONYUGE							
				TOTAL EGRESOS		\$ 0.00	
		\$ 0.00					

1. Colocar el lugar y la fecha en los que se está aperturando la cuenta
2. Indicar la oficina en la cual se abre la cuenta del socio
3. Detallar nombres y apellidos completos del socio
4. El número de socio, de igual manera será proporcionado por el sistema
5. Seleccionar la opción de acuerdo al tipo de socio, si es nuevo o si vuelve a aperturar la cuenta
6. Seleccionar el tipo de identificación del socio si tiene cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de residente

7. Colocar el número de identificación de acuerdo al tipo seleccionado anteriormente
8. Indicar el estado civil del socio
9. Solicitar su correo electrónico
10. Describir la ocupación actual del socio
11. Indicar la nacionalidad de la persona que desea aperturar la cuenta
12. Describir la profesión del socio
13. Especificar el género del socio
14. Indicar el lugar y fecha de nacimiento del socio
15. Indicar la edad del socio
16. Especificar el nivel de educación
17. Este casillero únicamente se llenará en el caso en el que la persona que desea abrir una cuenta en la cooperativa desempeñe cargos políticos, o tenga familiares que se vean inmersos en este tipo de cargos
18. Especificar la provincia, el cantón o ciudad y la parroquia en donde reside el socio
19. Indicar la dirección de domicilio del socio
20. Colocar algún lugar de referencia que facilite encontrar el lugar de residencia del socio
21. Indicar el teléfono convencional
22. Indicar el teléfono móvil
23. Especificar si el tipo de vivienda es propia o no
24. Especificar el número de años que lleva el socio viviendo en el lugar
25. Seleccionar el tipo de situación laboral, si la persona es empleado, jubilado, menor de edad, estudiante, no trabaja, entre otros
26. Indicar el lugar de trabajo del socio
27. Especificar el cargo o puesto que desempeña en su trabajo
28. Indicar la provincia, cantón y parroquia del lugar de trabajo
29. Especificar el número de años que lleva trabajando en la institución
30. Indicar dos números de teléfono si fuera posible del lugar de trabajo

En el caso de estar casado o vivir en unión libre:

31. Describir los nombres y apellidos del conyugue o conviviente, su lugar y fecha de nacimiento, si tiene alguna actividad económica indicar el lugar de trabajo, el cargo que ocupa, la dirección de la institución en la que labora.
32. Describir el monto total de activos y pasivos del socio
33. Indicar los ingresos y egresos mensuales del socio

**34**

**9. REFERENCIAS PERSONALES**

Identificación Ref 1: \_\_\_\_\_ Identificación Ref 2: \_\_\_\_\_  
 Nombre Ref 1: \_\_\_\_\_ Nombre Ref 2: \_\_\_\_\_  
 Dirección Ref 1: \_\_\_\_\_ Dirección Ref 2: \_\_\_\_\_  
 Teléfono Ref 1: \_\_\_\_\_ Teléfono Ref 2: \_\_\_\_\_

**10. INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS QUE UTILIZARÍA EN LA COOPERATIVA**

Productos que utilizaría:  Microcréditos  Crédito Consumo  Crédito de Vivienda  Ahorros  Inversiones

Nivel estimado en Transacciones de Ahorro		Nivel estimado en Inversiones	
Rango	Ingreso	Rango	Recibido
De 1 a 2.000.00 USD	( )	De 1 a 2.000.00 USD	( )
De 2000.00 a 5.000.00 USD	( )	Más de 2.000.00 a 5.000.00USD	( )
De 5000.00 a 10.000.00 USD	( )	Más de 5.000.00 a 10.000.00 USD	( )
Más de 10.000.00 USD	( )	Más de 10.000.00	( )

Origen(es) de los Recursos: \_\_\_\_\_

**10. ACEPTACIÓN DEL SOCIO/CLIENTE**

Declaro que toda la información suministrada en este documento es fidedigna y que los bienes e ingresos detallados en este documento no provienen ni serán destinados a ninguna actividad ilícita. Asimismo autorizo de manera expresa y sin reservas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" Ltda. para que pueda verificar mi historial y lo consignado en este documento, mientras permanezca mi relación de socio con dicha institución en cumplimiento de lo dispuesto en los reglamentos internos de la Cooperativa y a confirmar por el medio que considere pertinente a los organismos de control o autoridad competente cuando se detecte algún movimiento inusual o sospechoso en mis transacciones, denunciando a cualquier acción penal o civil por éstos hechos.

Además manifiesto que los ingresos y activos acumulados han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas. de igual manera señalo que nunca he estado involucrado(a) en actividades de lavado de dinero o criminales, o que atenten contra las reglamentaciones nacionales o internacionales con respecto a la legitimación de capitales.

**35**

\_\_\_\_\_  
Firma del Socio/Cliente CC-

**11. USO EXCLUSIVO DE LA COAC "SAN ANTONIO LTDA."**

La información descrita en este documento ha sido correctamente verificada.

**36**

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 Lugar y fecha: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EMPLEADO

34. Especificar dos referencias personales, con el nombre, dirección y el teléfono de las personas de referencia

35. El socio firma la solicitud de apertura de cuenta

36. Se llenan los datos respectivos de la persona que apertura la cuenta

- CIERRE DE CUENTAS



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“SAN ANTONIO LTDA”**  
*Juntos hacia el progreso*

**SOLICITUD PARA CIERRE DE CUENTAS**

Fecha: \_\_\_\_\_ **1**

Señores  
 Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. - Imbabura  
 Presente.-

De mi consideración:

Yo \_\_\_\_\_ **2** socio No. \_\_\_\_\_ **3**  
 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. - Imbabura, me dirijo muy comedidamente a ustedes para informar mi  
 retiro como socio por \_\_\_\_\_ **4**

Autorizo a: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ para realizar las gestiones correspondientes y  
 retirar valores a mi favor de ser caso.

Atentamente,

\_\_\_\_\_ **5**  
 C.C. \_\_\_\_\_ **6**

**VERIFICACION DE SALDOS** **7**

CERTIFICADOS DE APORTACION	
AHORROS A LA VISTA	
AHORRO PROGRAMADO	
AHORRO ENCAJE	
CRÉDITO (CAPITAL)	
INTERESES	
OTROS	
SALDO A FAVOR	0

Verificado por asistente operativo

\_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ **8**

**AUTORIZADO** **9**

GERENCIA	
JEFE DE AGENCIA	

\_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ **10**

APROBADO

\_\_\_\_\_  
**11**  
 Sr. Saúl Cisneros  
 PRESIDENTE

1. Colocar la fecha en la que se está realizando la solicitud para proceder al cierre de la cuenta
2. Colocar nombres y apellidos completos del socio que se desea cerrar la cuenta
3. Escribir el número de socio





En el caso en el que se desee efectuar el depósito en cheques:

**DETALLE DE CHEQUES**

BANCO	Nº DE CHEQUE	Nº DE CUENTA	VALOR
10	11	12	13

**TOTAL CHEQUES US \$** 14

Editorial "ALMEIDA" Tell.: 2951674 - Ibarra

10. Indicar el banco en el cual se encuentra la cuenta de la que se debitará el dinero por el pago en cheque
11. Colocar el número de cheque con el cual se va a efectuar el depósito
12. Escribir el número de cuenta de la cual se desea debitar el valor a depositar
13. Colocar la cantidad de dinero que se desea depositar a través del cheque
14. Finalmente, totalizar la suma de dinero que se desea depositar a través de cheques

- **RETIROS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN ANTONIO LTDA"**  
*Juntos hacia el progreso*

**PAPELETA DE RETIRO**  
Nº 138077

1 CUENTA Nº:

2 Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

3 Nombre: \_\_\_\_\_

4 La cantidad de: \_\_\_\_\_ dólares.

5 VALOR EN NÚMEROS:  CHEQUE  EFECTIVO  USD

6 Cheque a la orden de: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

7 FIRMA: \_\_\_\_\_

8 C.I. Nº: \_\_\_\_\_

Autorizo bajo mi responsabilidad de Visto Bueno  
Espacio solo para uso de la Cooperativa

**ES INDISPENSABLE PRESENTAR LA LIBRETA DE AHORROS Y CEDULA DE CIUDADANIA**

1. Colocar el número de cuenta de la que se desea retirar dinero
2. Indicar el lugar y fecha en las que se realiza el retiro
3. Escribir el nombre del titular de la cuenta
4. Escribir el valor del retiro en letras
5. Seleccionar la manera en la que se va a retirar el dinero, si es en efectivo o en cheque

6. Si el retiro es a través de cheque, indicar el nombre y teléfono de quien se desea hacer efectivo el cheque
7. Firmar la papeleta de retiro
8. Colocar el número de cédula de ciudadanía del titular de la cuenta

En el caso de que el retiro no lo efectúe el titular de la cuenta, sino alguien autorizado por el mismo, se deberá:

9. Colocar el nombre de la persona a quien se autoriza realice el retiro
10. Indicar el valor en letras que se desea retirar
11. Colocar la firma y cédula de ciudadanía del cuenta ahorrista
12. Colocar la firma y cédula de ciudadanía de la persona autorizada a realizar la transacción

En el caso de que el retiro se lo efectúe por medio de un cheque,

13. Indicar el número de cheque y el nombre del banco en el que se encuentra la cuenta sobre la cual se debitará el dinero a retirar

- CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Operación No.		Fecha de emisión		Fecha de vencimiento		
1		2		3		
Nombre (s) Beneficiario (s)						
4						
C.I./Ruc		Dirección			Teléfono	
5		6			7	
Capital	Tasa Nominal	Días plazo	Interés ganado	Impuesto Retenido	Interés Neto	Valor neto a recibir
8	9	10	11	12	13	14

El Beneficiario declara que los fondos entregados en el presente CERTIFICADO tienen origen lícito, así como los recibidos una vez vencido el plazo no serán destinados a ninguna actividad tipificada en la ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos. Eximo a la COOPERATIVA, de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea, y autorizo a realizar el análisis que considere pertinente e informar documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas.

**ORIGINAL**

1. El sistema automáticamente indicará el número de operación
2. Especificar la fecha en la que se coloca el dinero del socio en certificados a plazo fijo
3. Indicar la fecha de vencimiento del documento, de acuerdo a los parámetros previamente negociados
4. Colocar el nombre del titular de la póliza
5. Indicar el número de cédula del inversionista
6. Colocar la dirección de domicilio del cliente o socio
7. Indicar el número telefónico, ya sea éste convencional o móvil
8. Indicar el monto establecido para dejarlo a plazo fijo
9. Indicar la tasa que la cooperativa pagará por la inversión efectuada
10. Especificar el tiempo en días en el que el inversionista mantener su inversión
11. El sistema automáticamente indicará el monto de interés generado por la inversión
12. En el caso en el que el tiempo de la inversión haya sido menor o igual a 365 días, se procederá a retener el 2% del interés ganado, valor que el sistema automáticamente lo arroja
13. Para llenar este casillero, se efectuará la diferencia entre el interés ganado y el interés retenido, el mismo que será proporcionado por el sistema
14. Será la suma del interés ganado durante el tiempo en el que se colocó la inversión, más el capital inicial

### 3.6.4 METODOLOGÍA

- **APERTURA DE CUENTAS**

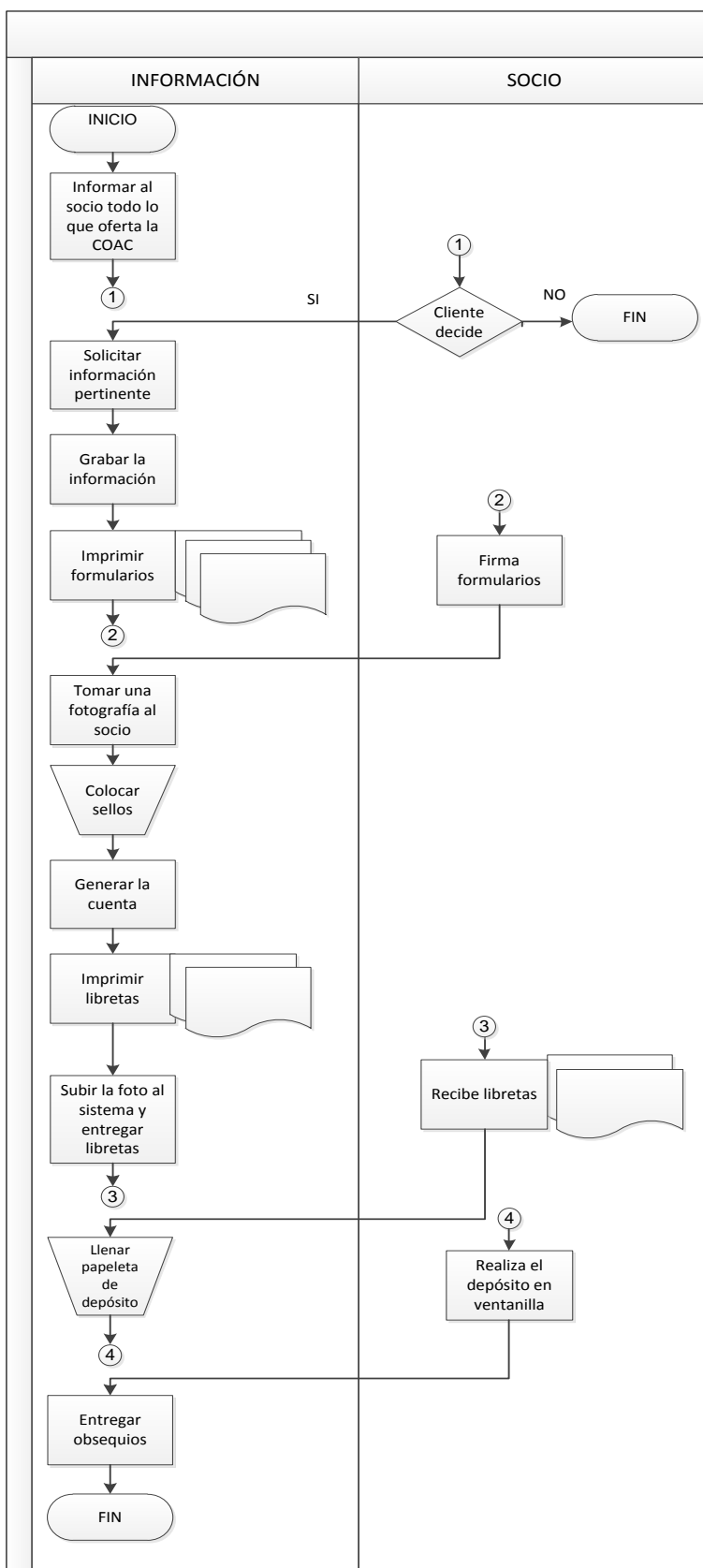
**Tabla 42:** Procedimientos para aperturar cuentas

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Informar al usuario a cerca de todos los servicios y beneficios que ofrece la cooperativa, si la persona queda satisfecha con los servicios, se procederá a solicitar información para la apertura de la cuenta, caso contrario se despide del cliente y continúa con la atención.	Información
2	Ingresar toda la información del socio al sistema como: el número de cédula, nombres completos, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, dirección del domicilio, referencias personales al menos tres, beneficiario del seguro de vida al que los socios tienen derecho únicamente descontando de sus libretas el valor de un dólar cada mes.	Información
3	Grabar la información obtenida	Información
4	Imprimir los formularios de conozca a su cliente, el de apertura de la cuenta de ahorros y el de seguro de vida y accidentes	Información
5	Legalizar con la firma del socio los formularios impresos	Socio
6	Se procede a tomar una fotografía al socio	Información
7	Colocar los sellos de verificación de información y Acta de Aprobación, mismas que constarán en el lado del reverso del formulario conozca a su cliente	Información
8	Generar la cuenta de ahorros a la vista y certificados de aportación	Información
9	Imprimir la libreta de ahorros y certificados de aportación y entregarlos al socio	Información
10	Subir la foto al sistema	Información
11	Llenar las papeletas de depósito tanto para ahorros a la vista como para los certificados de aportación	Información
12	Efectuar el depósito en ventanilla.	Socio
13	Entregar al socio un esfero, estuche, cartuchera y una pequeña publicidad de los servicios de la cooperativa	Información

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### Diagrama de flujo 1: Apertura de cuenta



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **CIERRE DE CUENTAS**

**Requisitos:** Copia de la cédula, papeleta de votación y libreta de ahorros a la vista del socio.

**Menores de edad:** Copia de la cédula o partida de nacimiento, copia de cédula y - certificado de votación del representante y libreta de ahorros del menor.

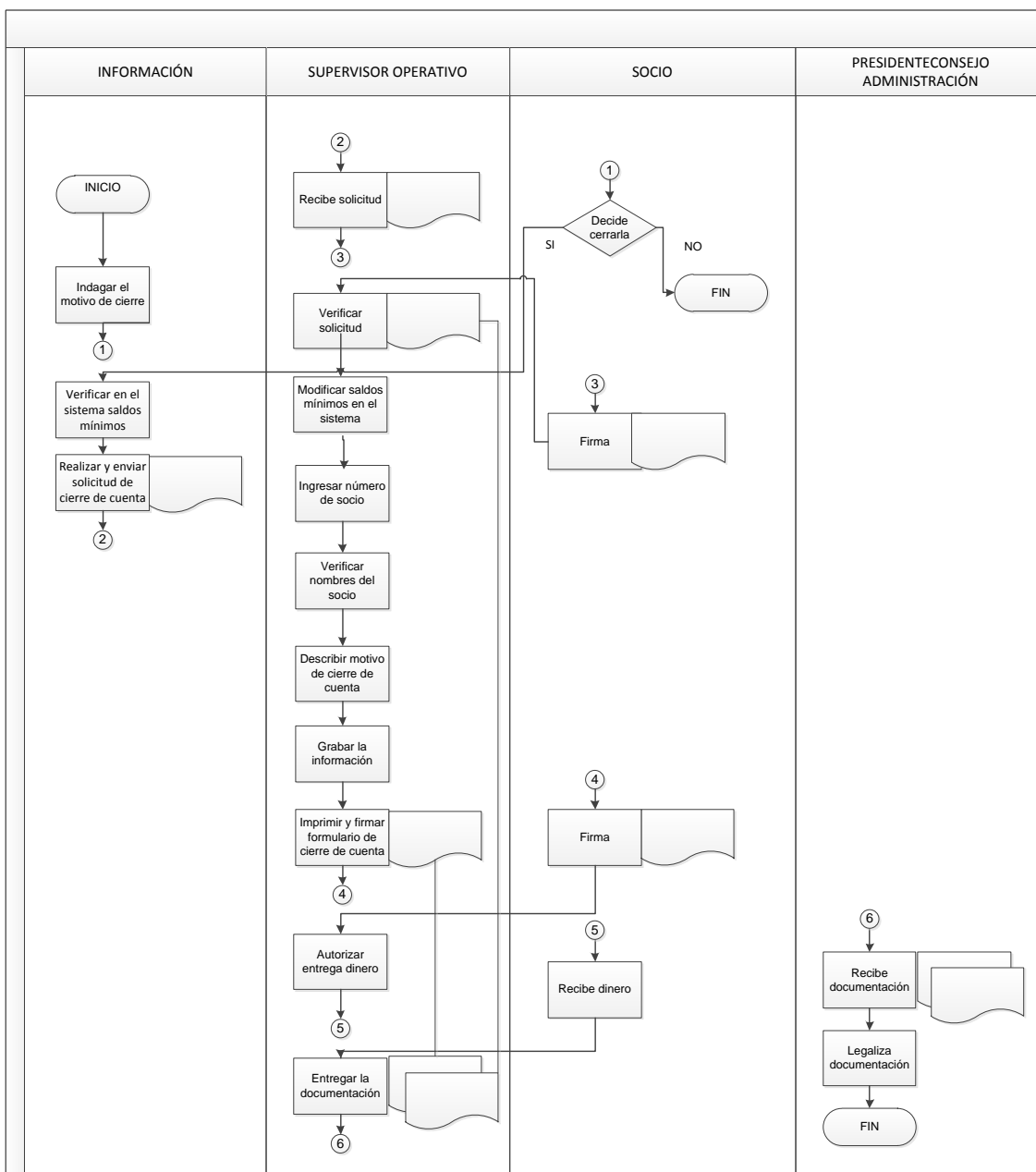
**Tabla 43:** Procedimientos para cierre de cuentas

- Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Indagar sobre el motivo de cierre de la cuenta del socio, procurando convencerle de que no lo haga.	Información
2	Si el socio decide cerrarla, se procede a solicitar la documentación pertinente.	Información
3	Verificar en el sistema que las cuentas se encuentren con los saldos mínimos para poder realizar el cierre.	Información
4	Realizar la solicitud de cierre de cuenta.	Información
5	Enviar al Supervisor Operativo todos los documentos para que sea el quien proceda a realizar el cierre.	Información
6	Verificar que la solicitud este correctamente llena y firmada por el socio	Supervisor Operativo
7	Modificar los saldos mínimos en el sistema y dejarlos en cero.	Supervisor Operativo
8	Ingresar el número de socio en la opción de cierre de cuenta para realizar el cierre.	Supervisor Operativo
9	Verificar que los nombres del socio sean los correctos	Supervisor Operativo
10	Describir el motivo por el cual el socio decide cerrar la cuenta	Supervisor Operativo
11	Grabar la información	Supervisor Operativo
12	Imprimir formulario de cierre de cuenta	Supervisor Operativo
13	Firmar comprobante de cierre	Supervisor Operativo
14	Socio firma el comprobante	Socio
15	Autorizar la entrega del valor correspondiente al cierre	Supervisor Operativo
16	Enviar la documentación de cierre de cuenta al Presidente del Consejo de Administración	Supervisor Operativo

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 2: Cierre de cuentas**



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** La autora

- DEPÓSITOS

**Tabla 44:** Procedimientos para efectuar depósitos (Sin libretas de ahorros)

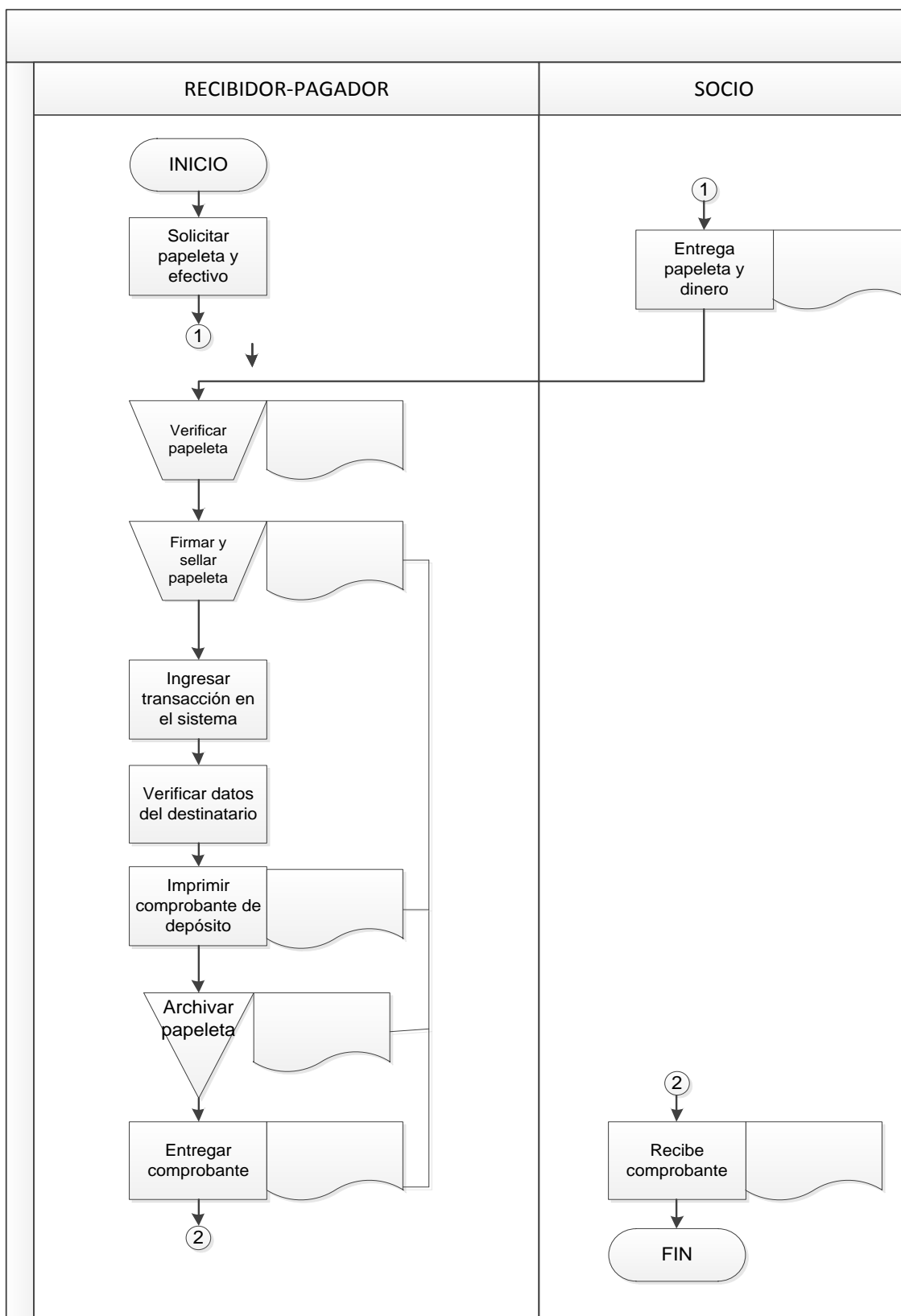
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la papeleta de depósito y la cantidad a depositar	Recibidor-Pagador
2	Entrega papeleta y dinero	Socio
3	Verificar que la papeleta esté correctamente llena tanto en la parte anversa como reversa.	Recibidor-Pagador
4	Firmar y sellar la papeleta	Recibidor-Pagador
5	Ingresar la transacción en el sistema	Recibidor-Pagador
6	Verificar con el socio que los datos del destinatario del dinero sean los correctos	Recibidor-Pagador
7	Imprimir comprobante de depósito	Recibidor-Pagador
8	Guardar la papeleta en los casilleros de almacenamiento temporal.	Recibidor-Pagador
9	Entregar el comprobante de depósito	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



**Diagrama de flujo 3:** Depósitos sin libreta de ahorros



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

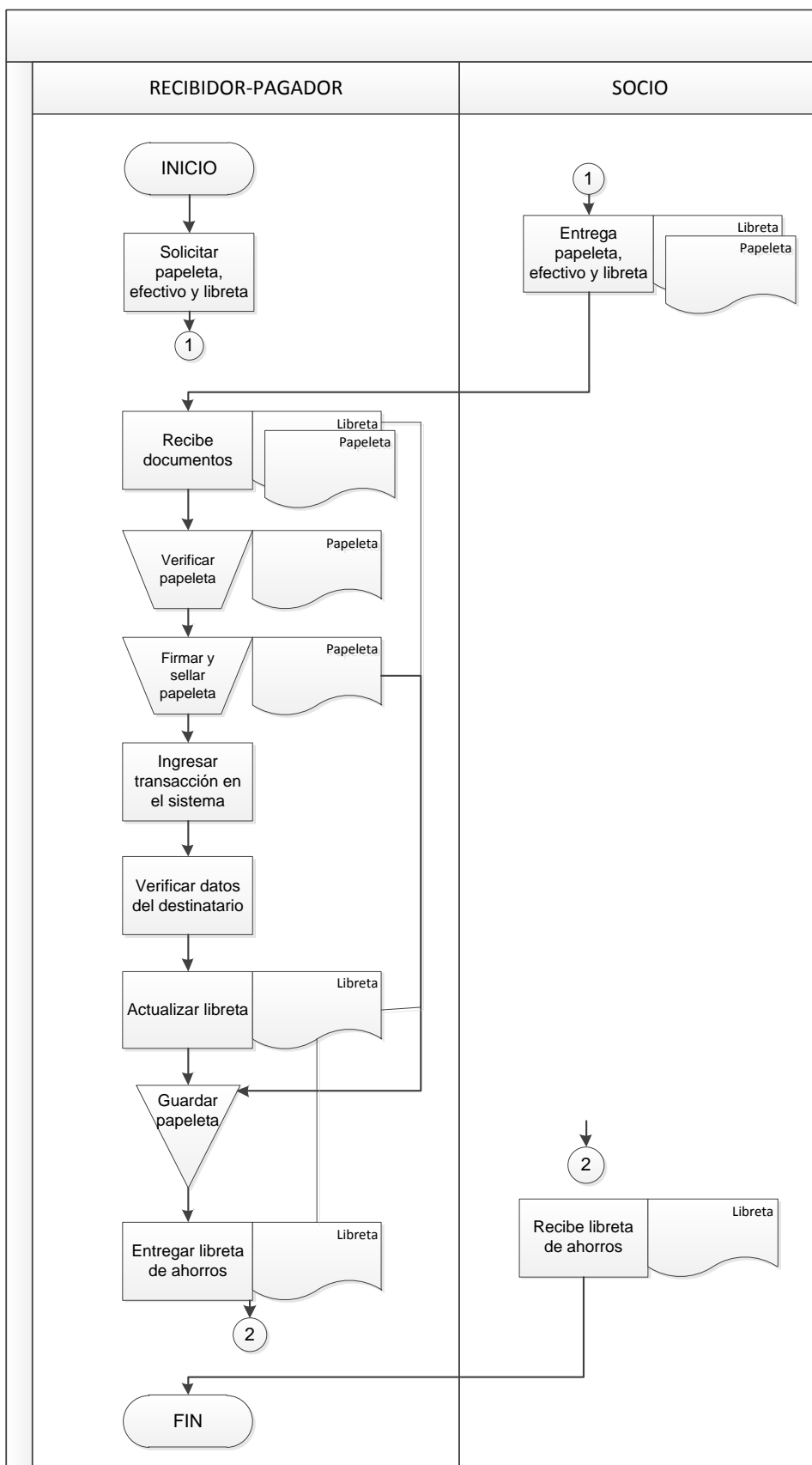
**Tabla 45:** Procedimientos para efectuar depósitos (Con libretas de ahorros)

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la papeleta de depósito, la cantidad a depositar y la libreta de ahorros	Recibidor- Pagador
2	Entrega papeleta, el dinero y la libreta de ahorros	Socio
2	Verificar que la papeleta esté correctamente llena tanto en la parte anversa como reversa.	Recibidor- Pagador
3	Firmar y sellar la papeleta	Recibidor- Pagador
4	Ingresar la transacción en el sistema	Recibidor- Pagador
5	Verificar con el socio que los datos del destinatario del dinero sean los correctos	Recibidor- Pagador
6	Actualizar la libreta de ahorros	Recibidor- Pagador
7	Guardar la papeleta en los casilleros de almacenamiento temporal.	Recibidor- Pagador
8	Entregar la libreta de ahorros al socio.	Recibidor- Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 4:** Depósitos con libreta de ahorros



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** La autora

- RETIROS

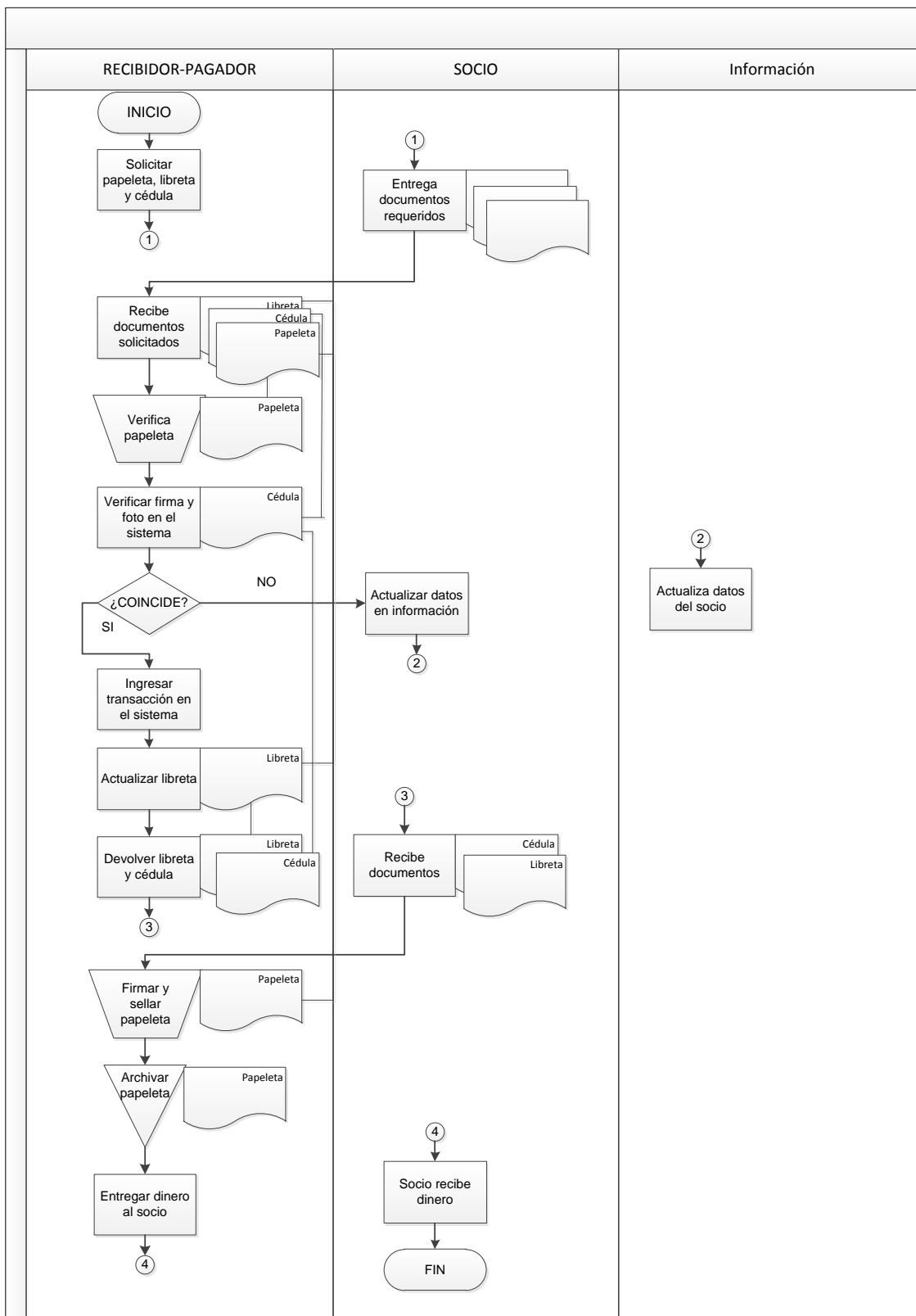
**Tabla 46:** Procedimientos para efectuar retiros

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la papeleta de retiros, libreta de ahorros y cédula de ciudadanía. Si el retiro no lo efectúa el propio titular de la cuenta, se solicita presentar las cédulas originales tanto del titular de la cuenta como de quien retira el dinero.	Recibidor-Pagador
2	Entrega documentación solicitada	Socio
3	Verificar que la papeleta esté correctamente llena tanto en la parte anversa como reversa.	Recibidor-Pagador
4	Verificar la similitud de la firma con la que aparece en el sistema, así como cerciorarse de que la cédula y la fotografía del socio pertenezcan a la persona que se encuentra retirando el dinero. En el caso de que se confirmen que la fotografía del socio y su firma, no constan en el sistema, no se procede a realizar el retiro y se solicita actualizar los datos en información.	Recibidor-Pagador
5	Ingresar la transacción en el sistema	Recibidor-Pagador
6	Actualizar la libreta de ahorros	Recibidor-Pagador
7	Devolver la libreta y cédula de ciudadanía.	Recibidor-Pagador
8	Firmar y sellar la papeleta	Recibidor-Pagador
9	Guardar la papeleta en los casilleros de almacenamiento temporal.	Recibidor-Pagador
10	Entregar el dinero	Recibidor-Pagador
11	Recibe el dinero	Socio

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 5: Retiros**



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** La autora

## DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

- DESCRIPCIÓN

Permite al socio ganar intereses durante el tiempo en que decida dejar su inversión, los cuales se harán efectivos al vencimiento de la inversión.

En el año 2015, durante el mes de marzo la COAC San Antonio Ltda., logró captar en lo que se refiere a depósitos a plazo fijo la cantidad de 244.719\$, por encima de ella se sitúa la COAC Policía Nacional, alcanzando un total de 5`107.433 y por debajo de ambas, podemos encontrar a la COAC Salitre Ltda., que en ese periodo apenas logró captar \$11.100.

- POLÍTICAS

- ❖ Si la cantidad a invertir es mayor a cinco mil dólares, se imprimirá un formulario de licitud de fondos en el que se especificará la procedencia del dinero.
- ❖ Se emitirá el certificado de depósito a plazo fijo en dos ejemplares con el mismo número, el original se entrega al socio y la copia se custodia en la cooperativa.
- ❖ Los pagos de los intereses podrán ser de manera mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento del plazo acordado.
- ❖ Sobre la rentabilidad de los depósitos a plazo fijo, se retendrá el 2%, si la inversión es a un plazo mayor a la de un año, los intereses ganados no serán sujetos a retención alguna.
- ❖ Los depósitos a plazo fijo se pagarán únicamente con la presentación del documento original, además será indispensable presentar la cédula de ciudadanía, el pasaporte o el original de la licencia del beneficiario.
- ❖ Los documentos de certificados de depósito a plazo fijo, contarán con las debidas seguridades a fin de disminuir el riesgo de plagio o clonación de documentos.
- ❖ En caso de pérdida del documento original del DPF por parte del socio, se entregará una copia certificada previa denuncia con la autoridad competente.

- **APERTURA**

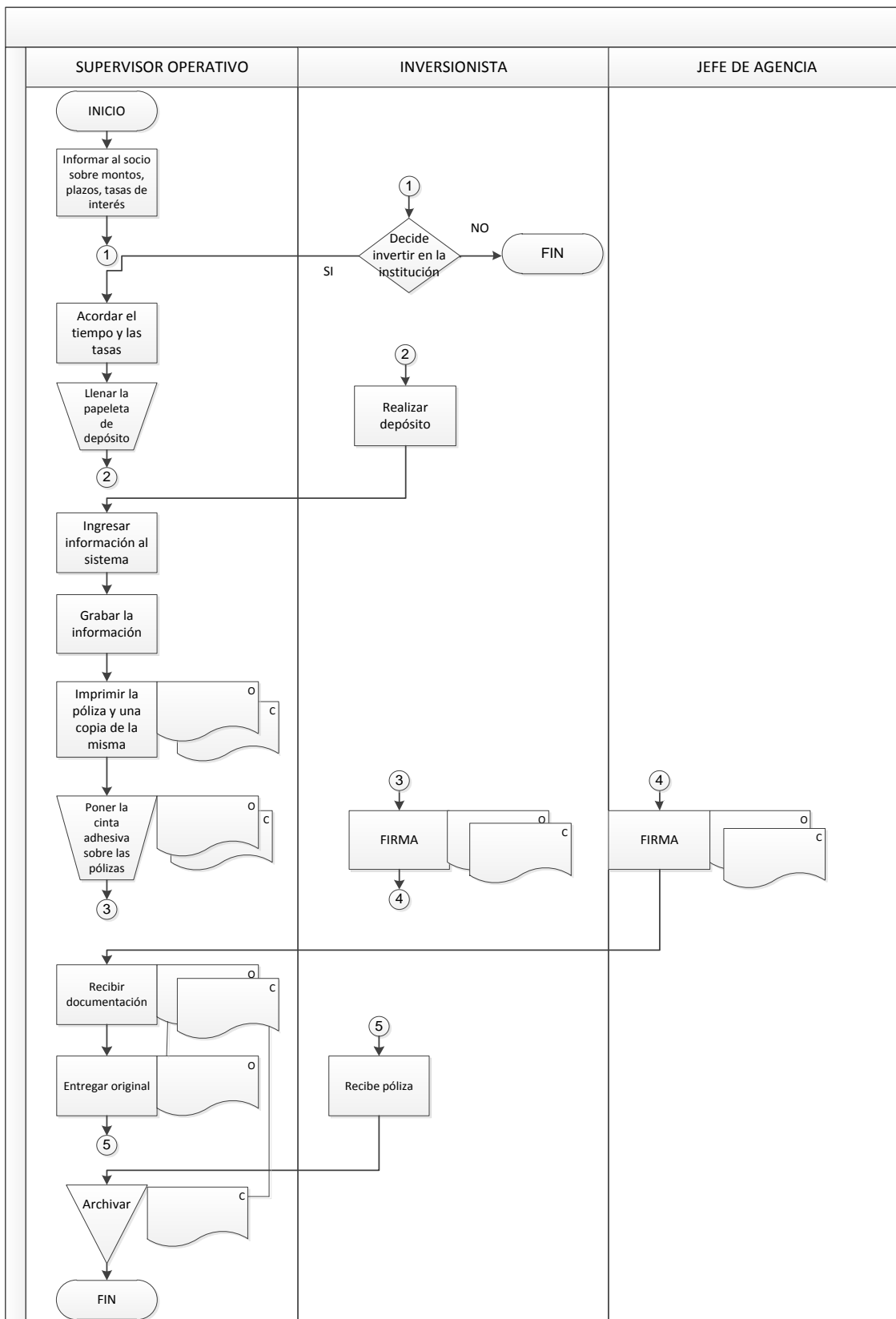
**Tabla 47:** Procedimientos para apertura de certificados de depósitos a plazo fijo

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Informar al cliente sobre tiempos, montos y tasas de interés que se pagarán si decide invertir dentro de la entidad	Supervisor Operativo
2	Si la persona decide no invertir en la institución, fin del proceso. Si la persona decide invertir en la institución, acordar el tiempo y la tasa.	Supervisor Operativo
3	Llenar las papeletas de depósitos de ahorro a la vista con el valor a invertir	Supervisor Operativo
4	Realizar el depósito en ventanilla	Socio
5	Ingresar la inversión al sistema, detallando los parámetros establecidos.	Supervisor Operativo
6	Grabar la información	Supervisor Operativo
7	Imprimir la póliza y una copia de la misma, verificando que esté todo completo	Supervisor Operativo
8	Poner la cinta adhesiva sobre la póliza	Supervisor Operativo
9	Hacer firmar al inversionista y Jefe de Agencia.	Supervisor Operativo
10	Entregar la original al socio y la copia archivarla	Supervisor Operativo
11	Entregar el obsequio al socio por haber efectuado la inversión en la entidad	Supervisor Operativo

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 6:** Apertura de un Certificado de Depósito a plazo fijo



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



- **RENOVACIÓN**

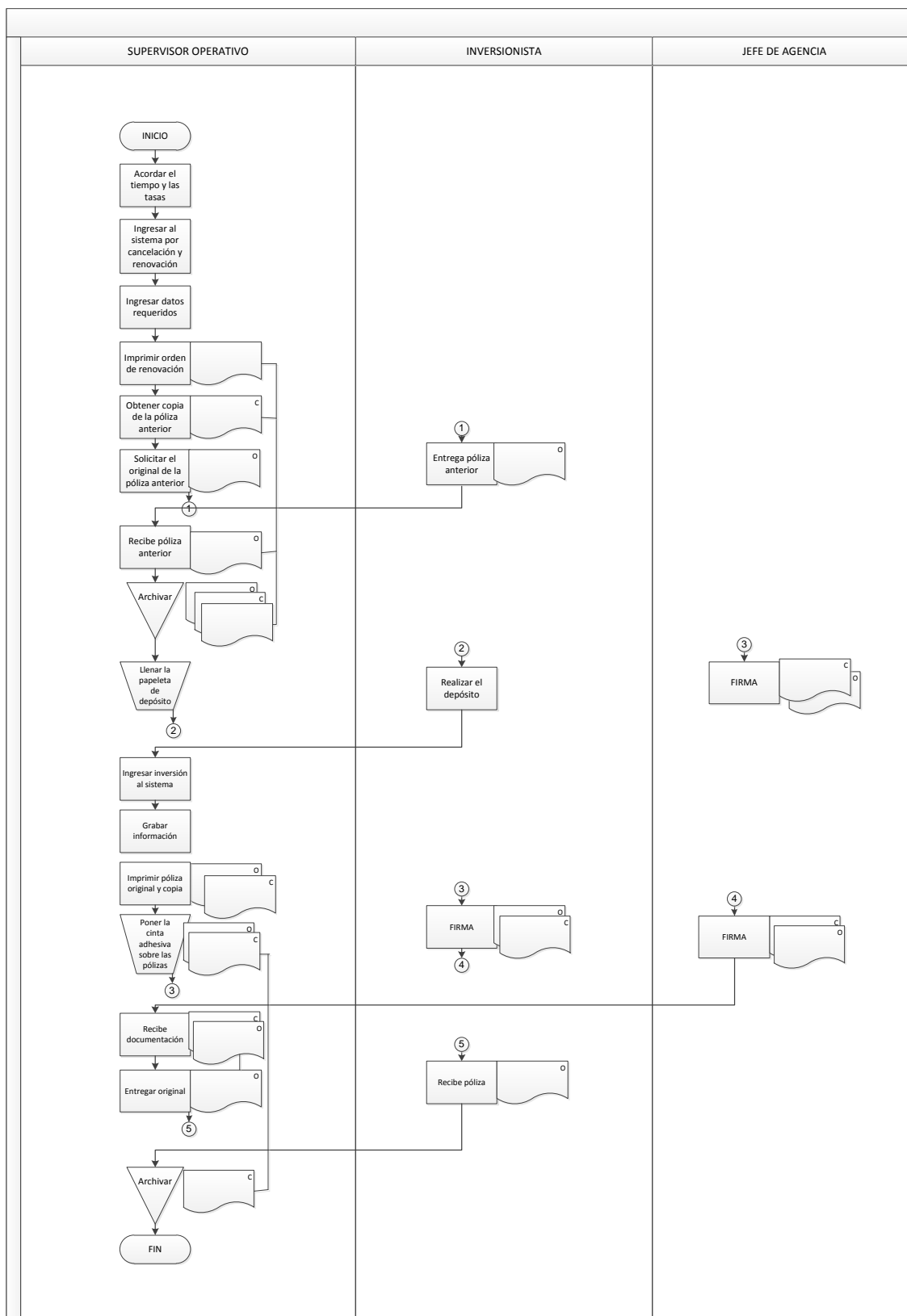
**Tabla 48:** Procedimientos para renovación de certificados de depósitos a plazo fijo

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Acordar tiempos, plazos y montos	Supervisor Operativo
2	Ingresar al sistema por cancelación y renovación individual	Supervisor Operativo
3	Poner el código de la inversión y demás datos requeridos	Supervisor Operativo
4	Imprimir orden de renovación	Supervisor Operativo
5	Solicitar el original de la póliza anterior, obtener la copia de la misma y archivarla conjuntamente con la orden de renovación	Supervisor Operativo
6	Llenar las papeletas de depósitos de ahorro a la vista con el valor a invertir	Supervisor Operativo
7	Realizar el depósito en ventanilla	Socio
8	Ingresar la inversión al sistema, detallando los parámetros establecidos.	Supervisor Operativo
9	Grabar la información	Supervisor Operativo
10	Imprimir la póliza y una copia de la misma, verificando que esté todo completo	Supervisor Operativo
11	Poner la cinta adhesiva sobre las pólizas	Supervisor Operativo
12	Hacer firmar al inversionista y Jefe de Agencia.	Supervisor Operativo
13	Entregar la original al socio y la copia archivarla	Supervisor Operativo
14	Entregar el obsequio al socio por haber efectuado la inversión en la entidad	Supervisor Operativo

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 7:** Renovación de un Certificado de Depósito a plazo fijo



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** La autor

- **CANCELACIÓN**

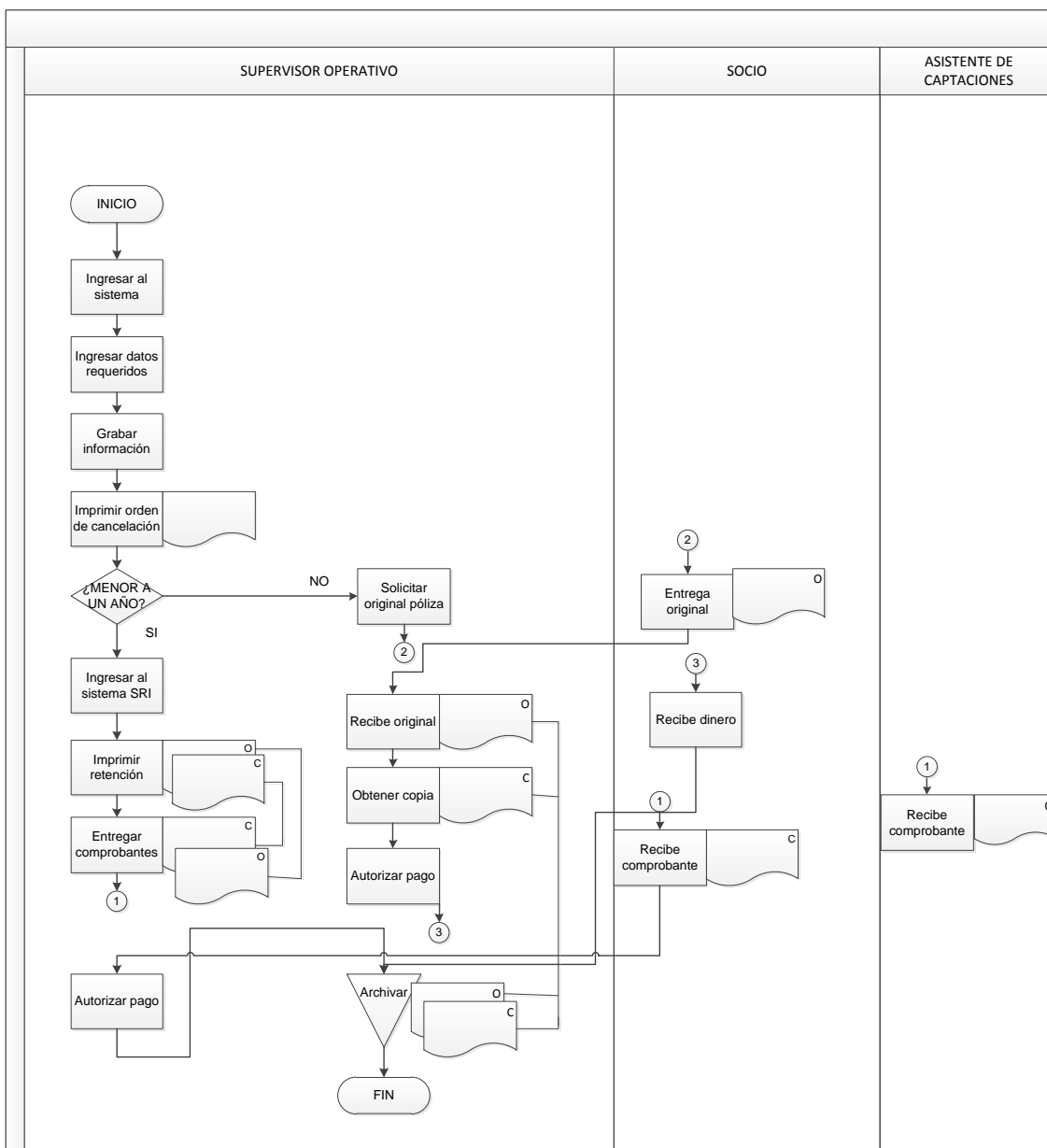
**Tabla 49:** Procedimientos para cancelación de certificados de depósitos a plazo fijo

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Ingresar al sistema por cancelación y renovación individual	Supervisor Operativo
2	Poner el código de inversión y demás datos requeridos	Supervisor Operativo
3	Grabar información	Supervisor Operativo
4	Imprimir orden de cancelación	Supervisor Operativo
<b>¿Póliza mayor a un año?</b>		
5	Solicitar el original de la póliza	Supervisor Operativo
6	Obtener la copia de la póliza y sellar ambas con el sello de CANCELADO	Supervisor Operativo
7	Efectuar el pago correspondiente	Supervisor Operativo
8	Archivar la póliza original y la copia	Supervisor Operativo
<b>¿Póliza menor a un año?</b>		
9	Ingresar al sistema del SRI para realizar la retención respectiva	Supervisor Operativo
10	Imprimir la retención en dos ejemplares	Supervisor Operativo
11	Entregar la copia de retención al socio, y el original enviar al Asistente de Captaciones- Matriz	Supervisor Operativo
12	Obtener la copia de la póliza y sellar ambas con el sello de CANCELADO	Supervisor Operativo
13	Autorizar el pago correspondiente	Supervisor Operativo
14	Archivar la póliza original y la copia	Supervisor Operativo

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 8:** Cancelación de Certificados de Depósito a plazo fijo



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### 3.7 SERVICIOS OFERTADOS POR LA COAC SAN ANTONIO LTDA.

Con la finalidad de facilitar el pago de servicios al público en general, podrán efectuarse diversos pagos dentro de la entidad como el de la planilla del agua, luz, teléfono, entre otros.

#### 3.7.1 BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

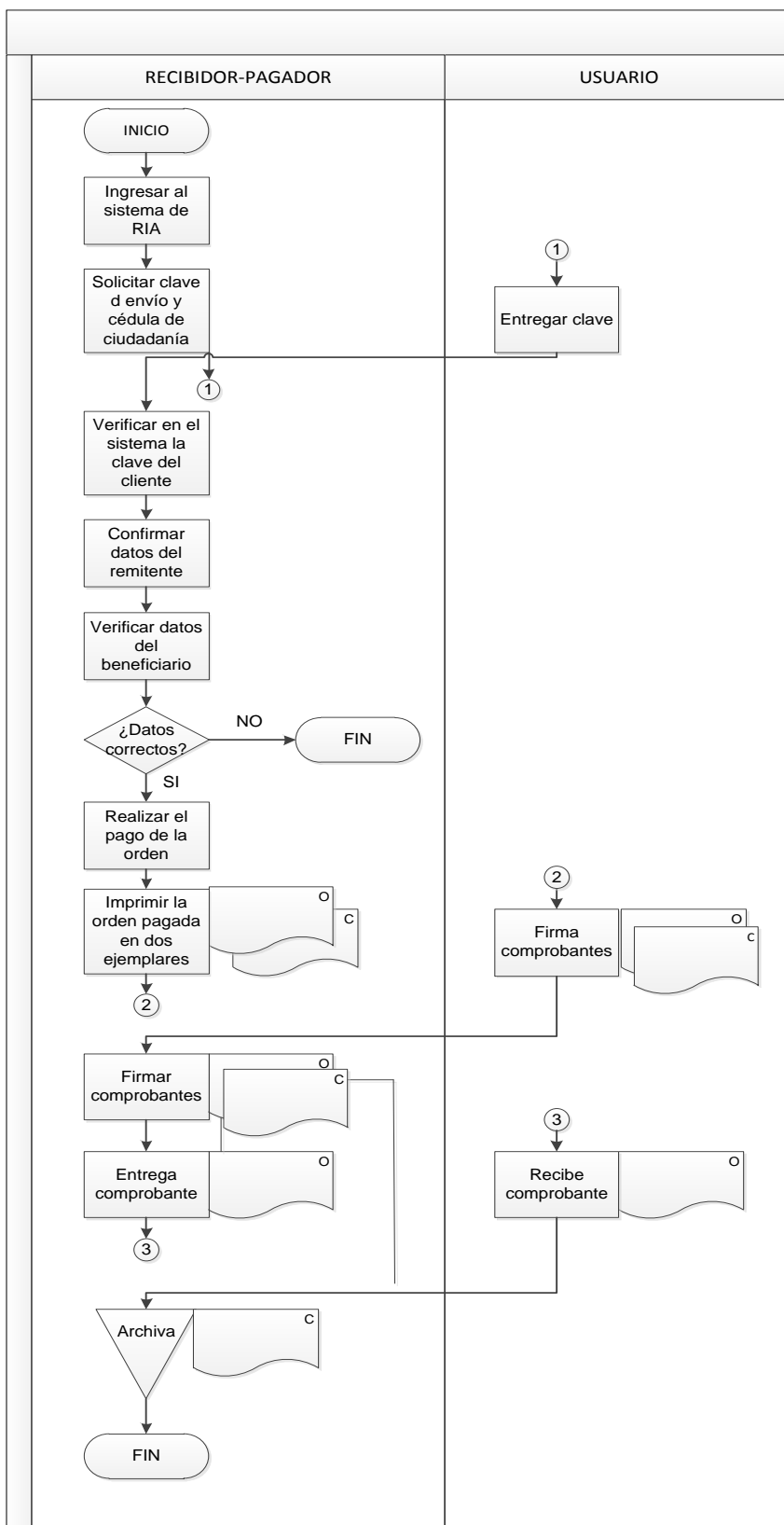
**Tabla 50:** Procedimientos para Banco Central del Ecuador

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema RIA	Recibidor-Pagador
2	Ingresar clave y usuario	Recibidor-Pagador
3	Solicitar al cliente clave de envío y cédula de ciudadanía	Recibidor-Pagador
4	Verificar en el sistema la clave proporcionada por el cliente	Recibidor-Pagador
5	Confirmar los datos del remitente, el lugar, el valor a enviar.	Recibidor-Pagador
6	Verificar los datos del beneficiario del envío, entre estos datos deben constar nombres apellidos acordes con la cédula y revisar que la misma no se encuentre expirada.	Recibidor-Pagador
7	Si estos datos son correctos proceder a realizar el pago de la orden	Recibidor-Pagador
8	Imprimir la orden pagada en dos ejemplares	Recibidor-Pagador
9	Cliente firma en los dos comprobantes, tanto en el original como en la copia.	Cliente
10	Firmar los comprobantes respectivos y así legalizarlos	Recibidor-Pagador
11	Entregar el comprobante original y el dinero respectivo	Recibidor-Pagador
13	El cliente recibe y revisa el dinero	Cliente

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### Diagrama de flujo 9: Banco Central del Ecuador



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### 3.7.2 EMAPA

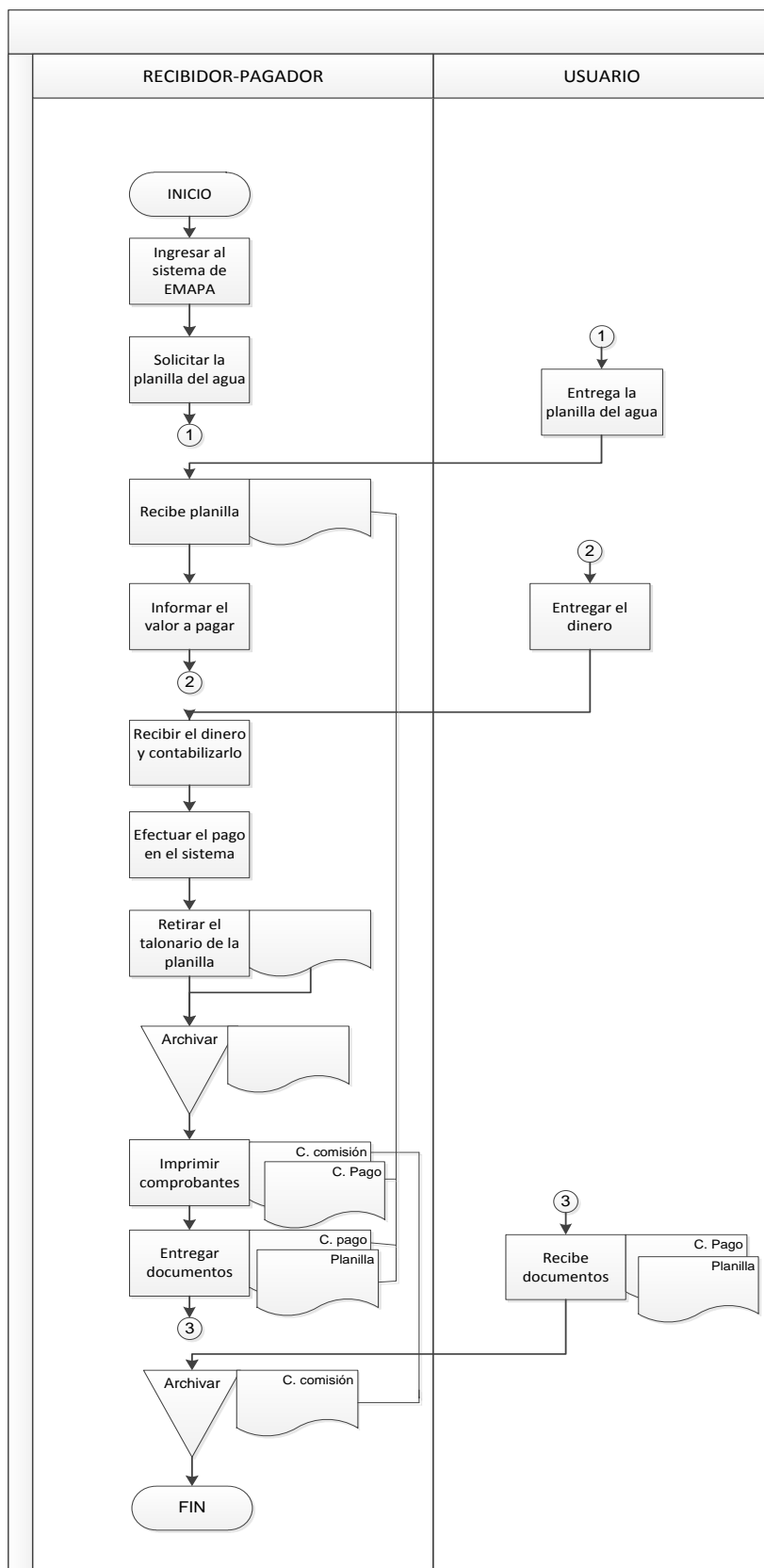
**Tabla 51:** Procedimientos para recaudación del pago de agua potable

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema de EMAPA con el usuario y claves respectivo	Recibidor-Pagador
2	Solicitar al cliente o socio la planilla del agua. En caso de no contar con la planilla, pedir el número de cédula o nombres del dueño del medidor.	Recibidor-Pagador
3	Informar al socio el valor a pagar por consumo de este servicio básico	Recibidor-Pagador
4	Entregar el dinero	Usuario
5	Recibir el dinero y contarlos	Recibidor-Pagador
6	Se procede a realizar el pago en el sistema	Recibidor-Pagador
7	Retirar el talonario en donde se encuentra el código de barras y archivarlo	Recibidor-Pagador
8	Imprimir el comprobante de pago y el comprobante de comisión por el pago del agua	Recibidor-Pagador
9	Entregar al usuario el comprobante de pago junto con la planilla	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 10:** Pago del agua potable



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** La autora



### 3.7.3 PUNTOMÁTICO

- PRODUCTOS AVON

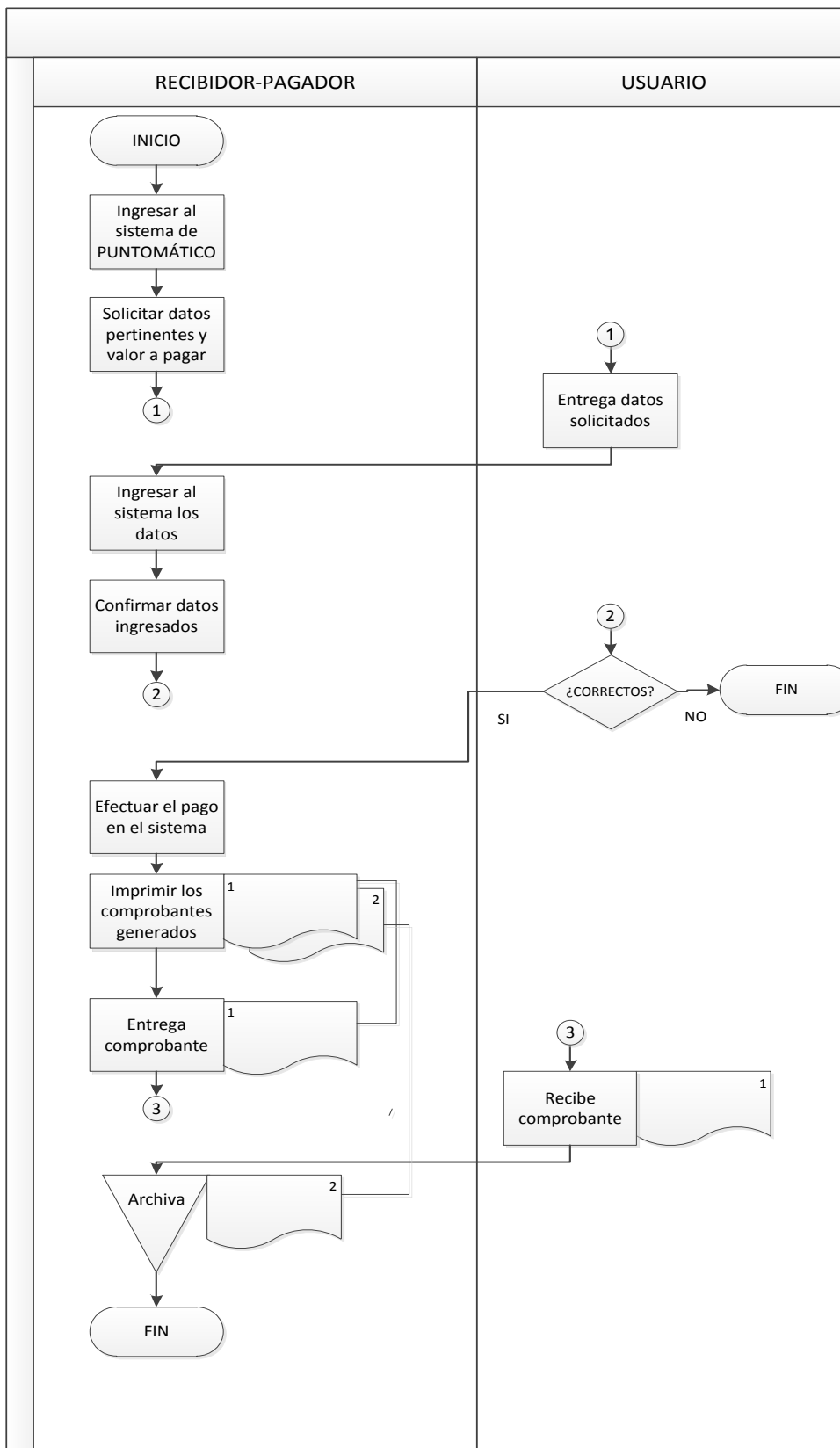
**Tabla 52:** Procedimientos para recaudación Productos AVON

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema de Puntomático con la respectiva clave y usuario	Recibidor-Pagador
2	Solicitar al usuario el número de cédula o código con el nombre de la empresa a la que se le va a depositar	Recibidor-Pagador
3	Solicitar el valor a depositar	Recibidor-Pagador
4	Entregar el dinero	Usuario
5	Recibir el dinero y contarlo	Recibidor-Pagador
6	Ingresar al sistema los datos	Recibidor-Pagador
7	Confirmar con el cliente si los datos ingresados son los correctos	Recibidor-Pagador
8	Se procede a realizar el pago en el sistema	Recibidor-Pagador
9	Imprimir los dos ejemplares de comprobante de pago, uno se lo entrega al cliente y el otro se lo archiva.	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 11:** Recaudación Productos AVON



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **PAGO DE TELÉFONO FIJO (CNT)**

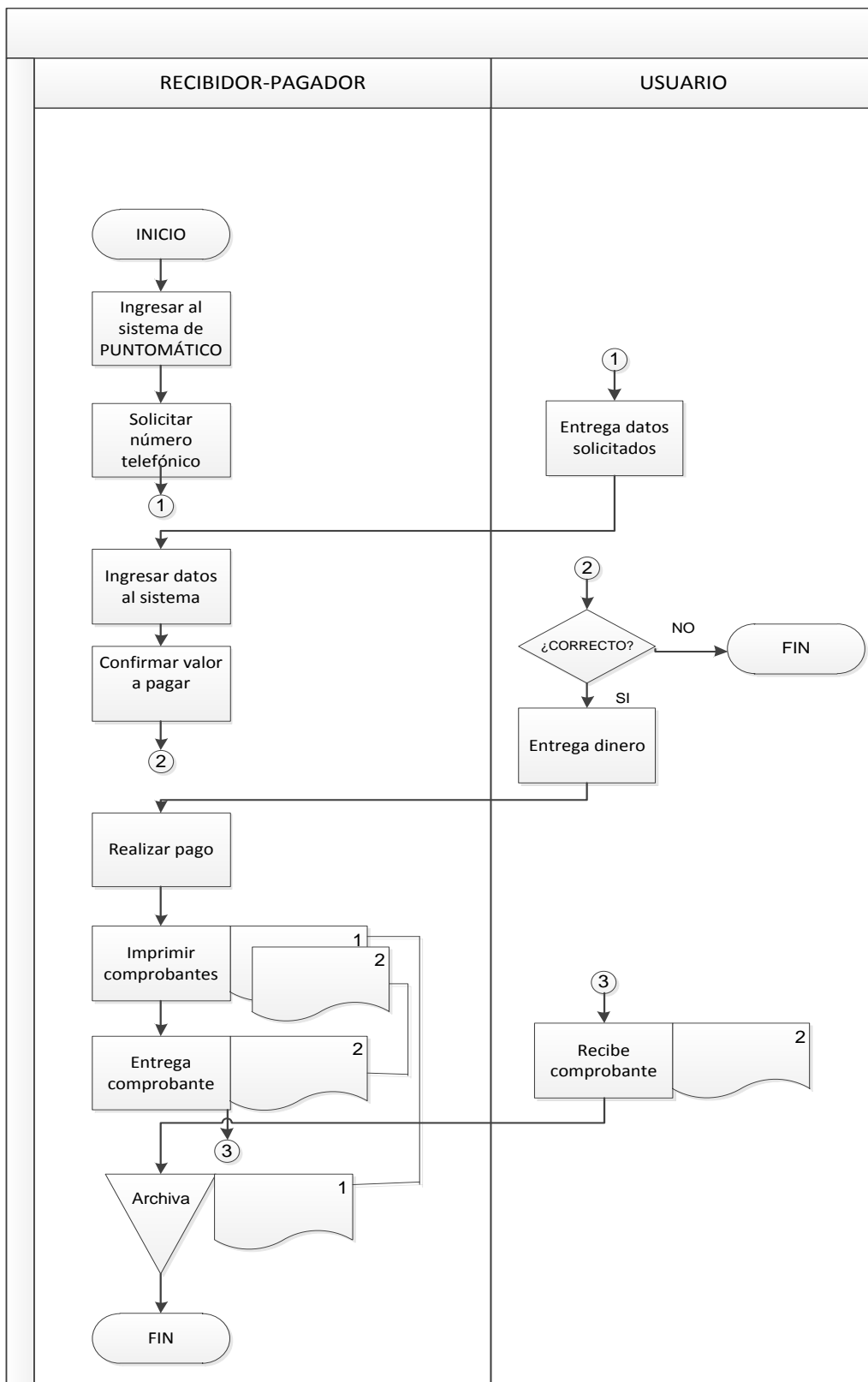
**Tabla 53:** Procedimientos para recaudación por pago de teléfono fijo CNT

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar el número de teléfono	Recibidor-Pagador
3	Entrega número	Usuario
4	Verificar el nombre del dueño de la línea	Recibidor-Pagador
5	Comunicar el valor a pagar	Recibidor-Pagador
6	Entrega el dinero	Usuario
7	Receptar el efectivo	Recibidor-Pagador
8	Proceder a efectuar el pago en el sistema	Recibidor-Pagador
9	Imprimir dos ejemplares de comprobantes, uno para el usuario y el otro de respaldo	Recibidor-Pagador
10	Archivar el comprobante	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 12:** Recaudación pago teléfono fijo



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **EMELNORTE**

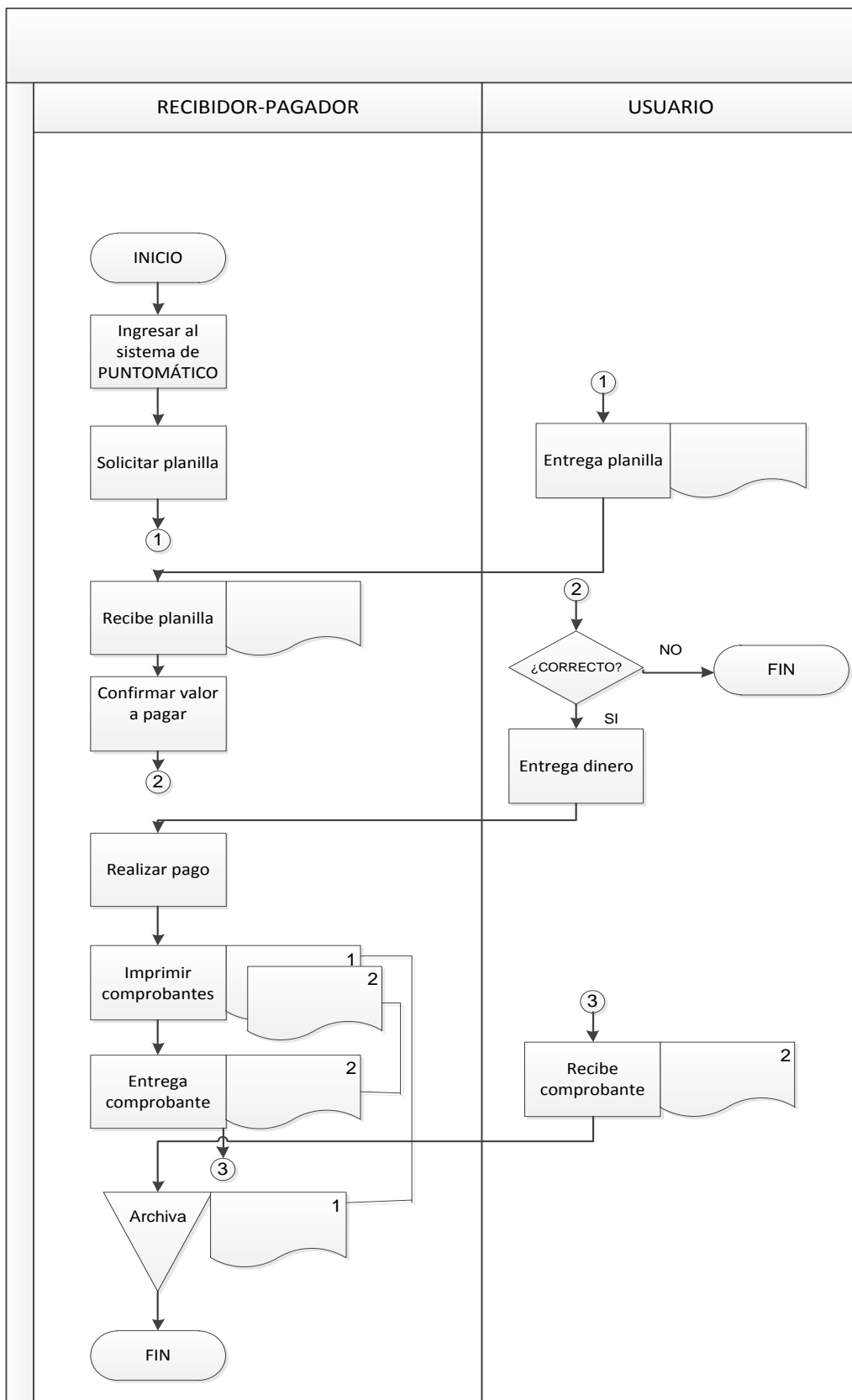
**Tabla 54:** Procedimientos para recaudación por pago de luz (EMELNORTE)

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar al cliente o socio la planilla del servicio básico que se desea cancelar. En caso de no contar con la planilla, pedir el número de cédula o nombres del dueño del medidor.	Recibidor-Pagador
3	Entrega planilla	Usuario
4	Recibe planilla	
5	Informar al socio o cliente sobre el valor a pagar	Recibidor-Pagador
6	Entrega dinero	Usuario
7	Recibir el dinero y contarlo	Recibidor-Pagador
8	Se procede a realizar el pago en el sistema	Recibidor-Pagador
9	Imprimir los dos ejemplares de comprobante de pago, uno se lo entrega al cliente y el otro se lo archiva.	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 13:** Recaudación pago luz eléctrica (EMELNORTE)



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **PAGO SRI, TRANSFERENCIA DE DOMINIO VEHICULAR**

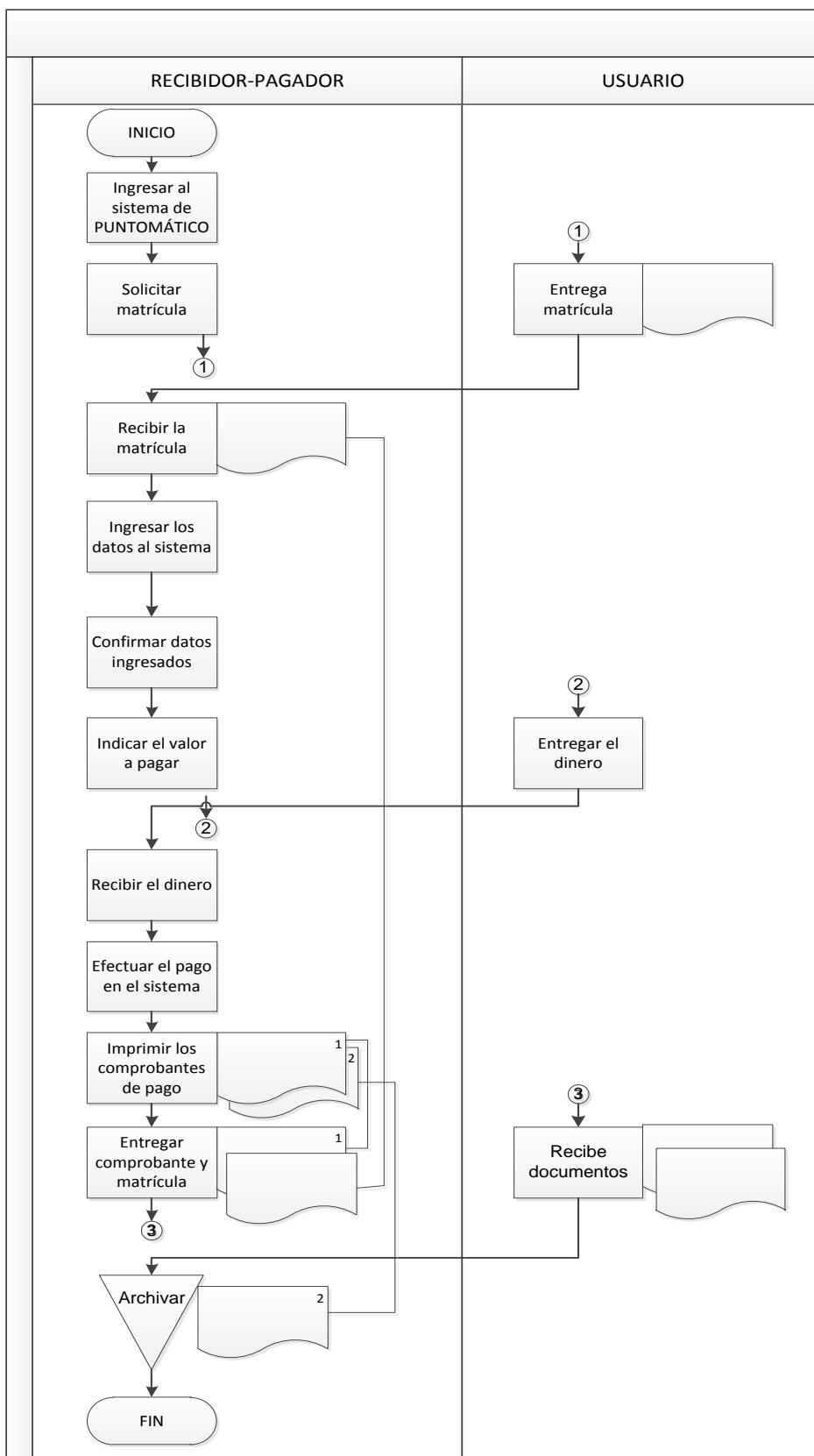
**Tabla 55:** Procedimientos para recaudación por pago de transferencia de dominio vehicular (SRI)

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar la matrícula o número de placa para realizar la consulta	Recibidor-Pagador
3	Entrega información requerida	Usuario
4	Ingresar datos al sistema	Recibidor-Pagador
5	Confirmar los datos ingresados al sistema con el cliente	Recibidor-Pagador
6	Indicar el valor a pagar	Recibidor-Pagador
	Entrega dinero	Usuario
7	Recibir el dinero y contarlos	Recibidor-Pagador
8	Efectuar el pago en el sistema	Recibidor-Pagador
9	Imprimir los dos ejemplares de comprobante de pago, uno se lo entrega al cliente y el otro se lo archiva.	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 14:** Recaudación transferencia dominio vehicular



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



- **TIEMPO AIRE CLARO-MOVISTAR (RECARGAS)**

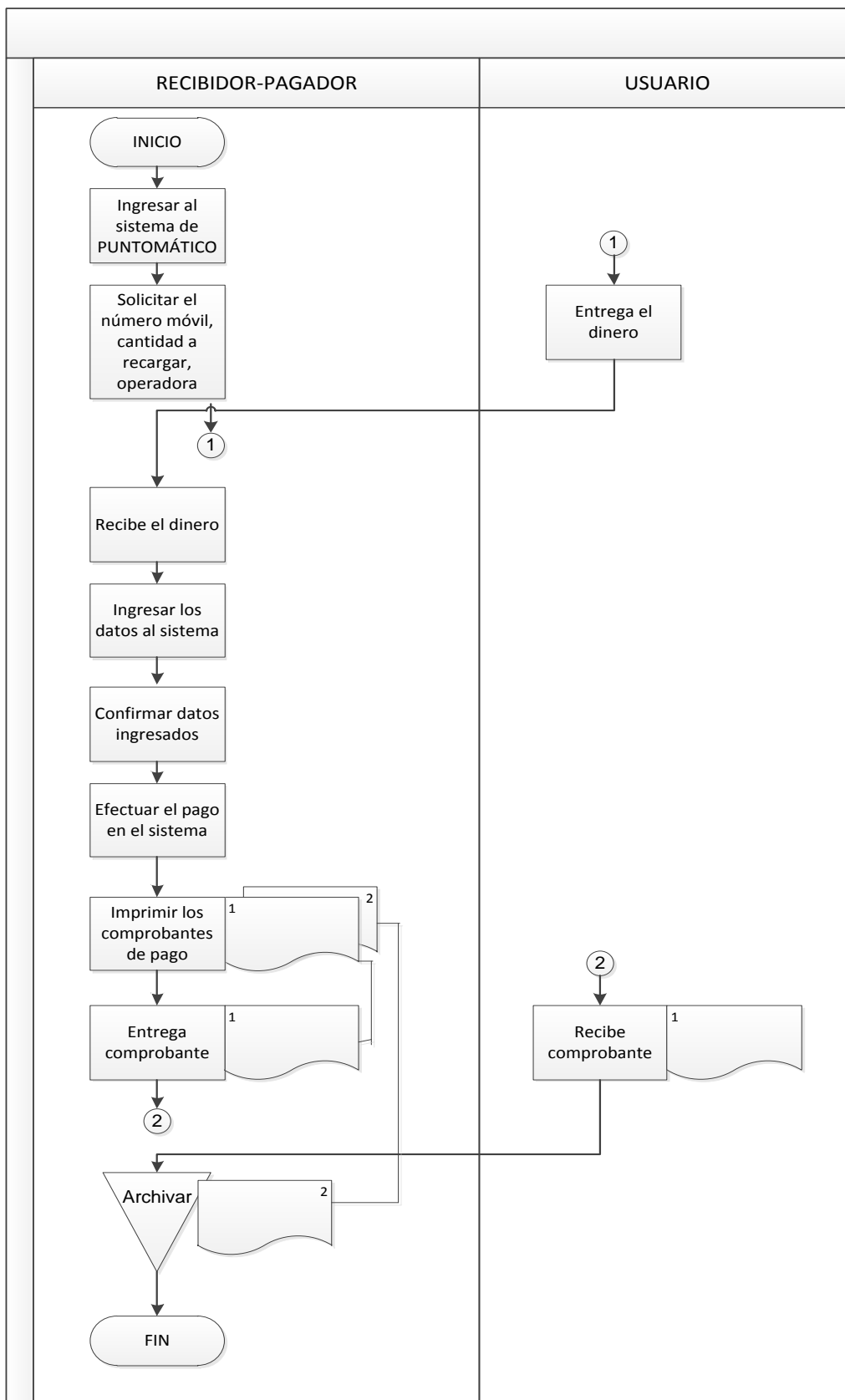
**Tabla 56:** Procedimientos para recaudación por pago tiempo aire Claro, Movistar (RECARGAS)

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar el número de celular al que se desea recargar saldo, la cantidad y la operadora	Recibidor-Pagador
3	Entrega dinero y datos requeridos	Usuario
4	Recibe dinero	Recibidor-Pagador
5	Ingresar al sistema los datos solicitados	Recibidor-Pagador
6	Confirmar los datos proporcionados por el usuario	Recibidor-Pagador
7	Efectuar el pago correspondiente	Recibidor-Pagador
8	Imprimir el comprobante en dos ejemplares, uno que se lo entregará al usuario y el otro servirá de respaldo	Recibidor-Pagador
9	Archivar el comprobante	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 15:** Pago tiempo aire CLARO-MOVISTAR (Recargas)



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **PAGO DEL PLAN TELÉFONOS MÓVIL (CLARO-MOVISTAR)**

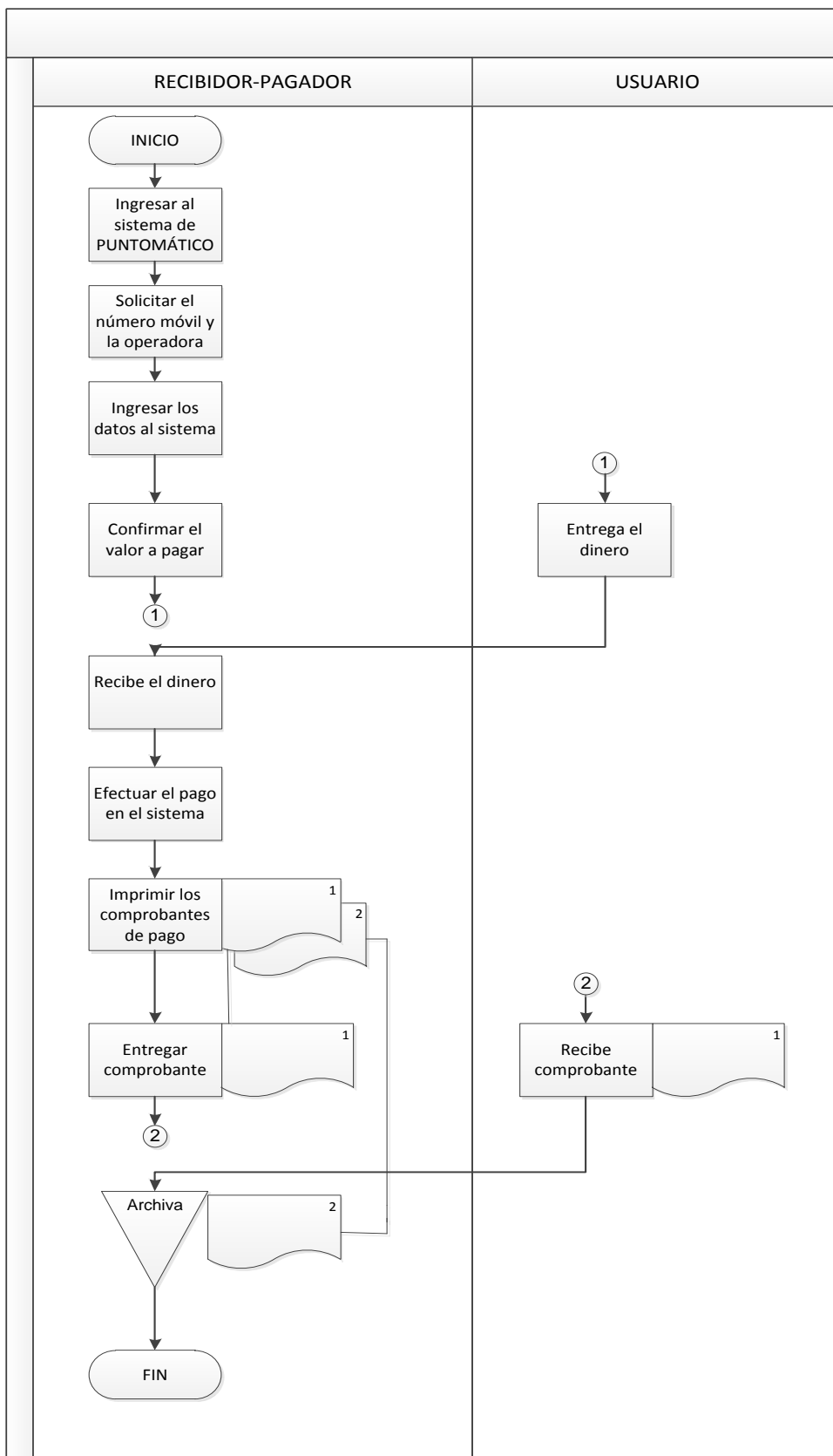
**Tabla 57:** Procedimientos para recaudación por pago del plan de teléfonos móvil (CLARO-MOVISTAR)

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar le número de teléfono y la operadora	Recibidor-Pagador
3	Ingresar los datos al sistema	Usuario
4	Confirmar con el usuario el valor a pagar	Recibidor-Pagador
5	Entrega el efectivo	Usuario
6	Recibe efectivo	Recibidor-Pagador
7	Efectuar el pago correspondiente en el sistema	Recibidor-Pagador
8	Imprimir el comprobante en dos ejemplares, uno que se lo entregará al usuario y el otro servirá de respaldo	Recibidor-Pagador
9	Archivar el comprobante	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 16:** Pago plan de teléfono CLARO-MOVISTAR



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **PAGO DE TV CABLE EN LÍNEA**

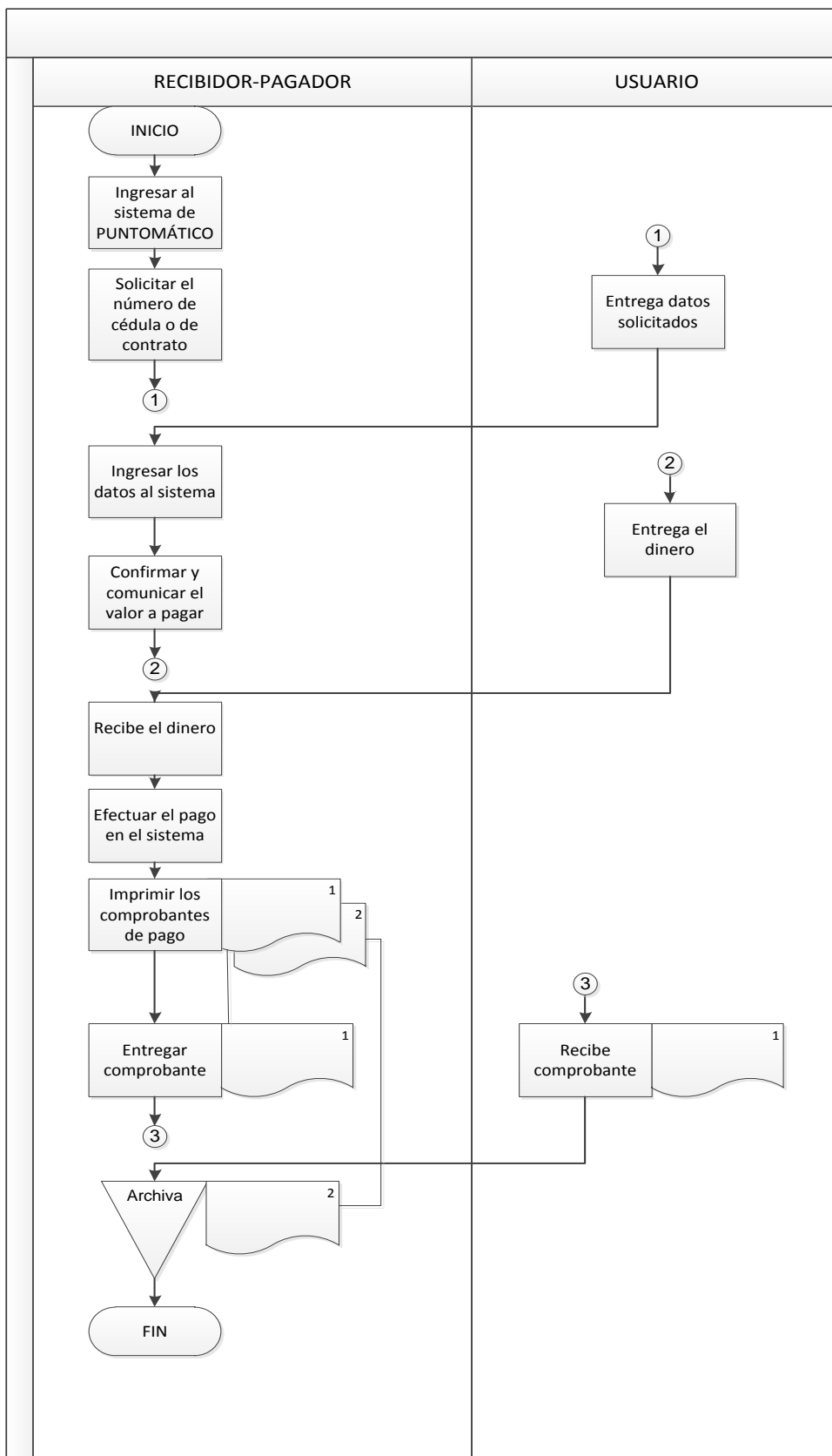
**Tabla 58:** Procedimientos para recaudación por pago TV Cable en línea

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar le número de cédula o de contrato	Recibidor-Pagador
3	Entrega información solicitada	Usuario
4	Ingresar los datos al sistema	Recibidor-Pagador
5	Confirmar y verificar los datos que el sistema proporciona sobre el cliente	Recibidor-Pagador
6	Comunicar el valor a pagar	Recibidor-Pagador
7	Entrega el efectivo	Usuario
8	Recibe efectivo	Recibidor-Pagador
9	Efectuar el pago correspondiente en el sistema	Recibidor-Pagador
10	Imprimir el comprobante en dos ejemplares, uno que se lo entregará al usuario y el otro servirá de respaldo	Recibidor-Pagador
11	Archivar el comprobante	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 17:** Pago TV Cable en línea



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

- **PAGO MATRÍCULA VEHICULAR**

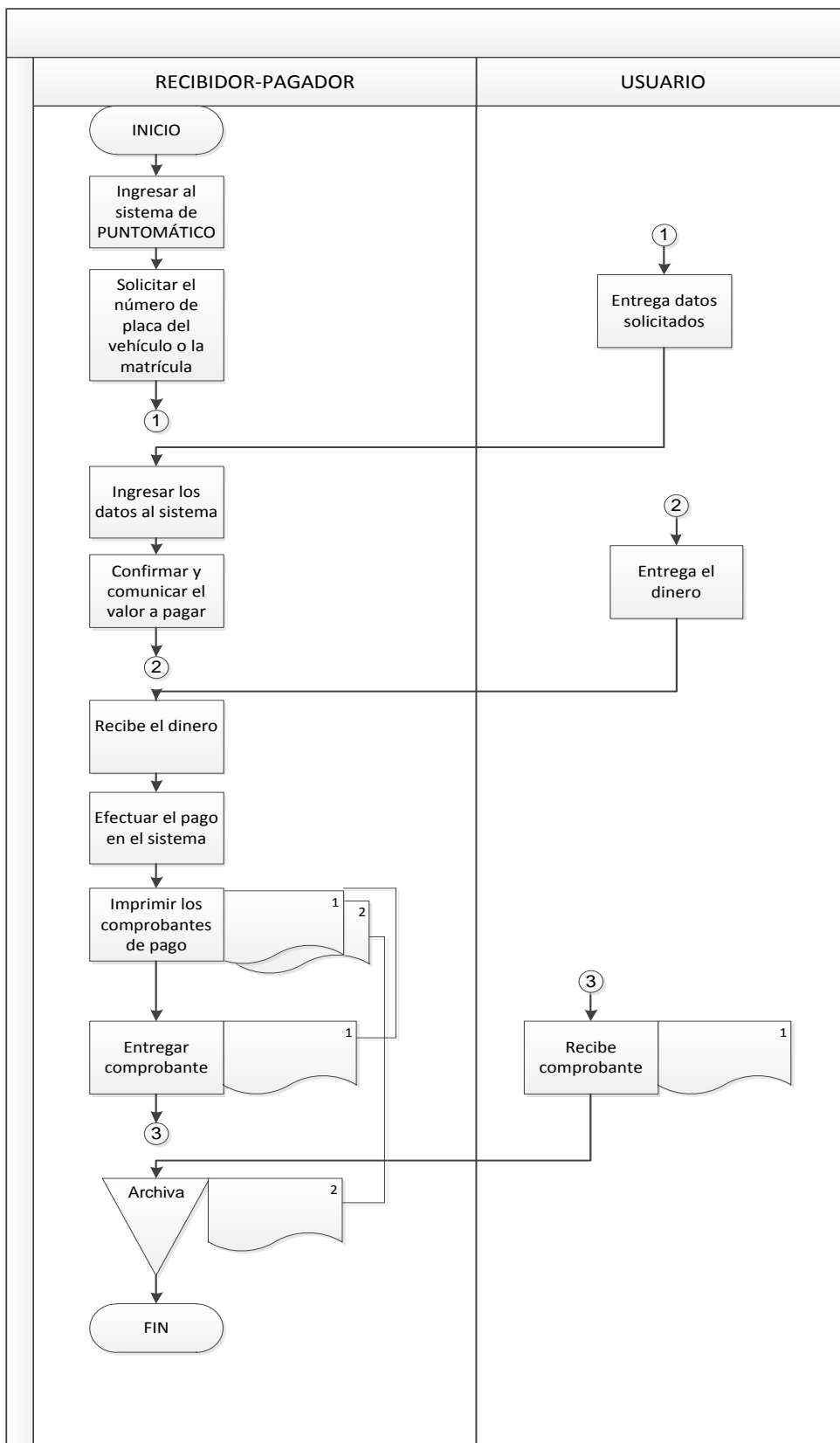
**Tabla 59:** Procedimientos para recaudación por pago de matrícula vehicular

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema PUNTOMÁTICO	Recibidor-Pagador
2	Solicitar le número de placa de vehículo o la matrícula respectiva	Recibidor-Pagador
3	Entrega información solicitada	Usuario
4	Ingresar los datos al sistema	Recibidor-Pagador
5	Confirmar y verificar los datos que el sistema proporciona sobre el cliente	Recibidor-Pagador
6	Comunicar el valor a pagar	Recibidor-Pagador
7	Entrega el efectivo	Usuario
8	Recibe efectivo	Recibidor-Pagador
9	Realizar el pago respectivo en el sistema	Recibidor-Pagador
10	Imprimir el comprobante en dos ejemplares, uno que se lo entregará al usuario y el otro servirá de respaldo	Recibidor-Pagador
11	Archivar el comprobante	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Diagrama de flujo 18:** Pago matrícula vehicular



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora



- **PAGO DEL AGUA DEL DIQUE**

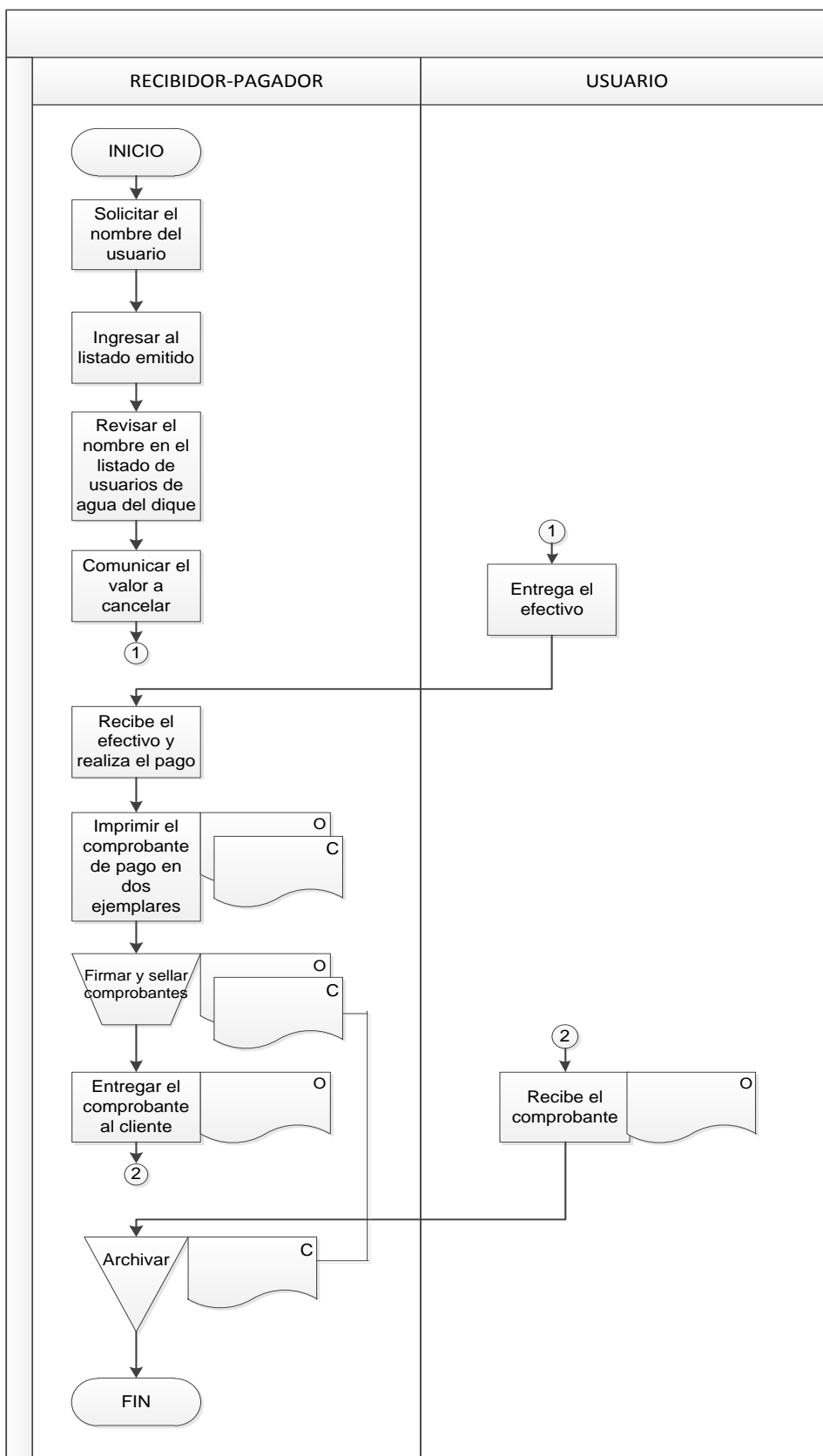
**Tabla 60:** Procedimientos para recaudación por pago del agua del Dique

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Preguntar el número de usuario del agua del dique	Recibidor-Pagador
2	Revisar el nombre en el listado de usuarios del agua del dique	Recibidor-Pagador
3	Comunicar el valor a pagar al usuario	Recibidor-Pagador
4	Entrega el dinero	Usuario
5	Recibe el dinero	Recibidor-Pagador
6	Efectuar el pago en el listado	Recibidor-Pagador
7	Imprimir el pago en dos comprobantes	Recibidor-Pagador
8	Firmar y sellar los comprobantes	Recibidor-Pagador
9	Recibe el comprobante	Usuario
10	Entregar al usuario el comprobante de pago original	Recibidor-Pagador
11	Archivar la copia de comprobante para respaldo	Recibidor-Pagador

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### Diagrama de flujo 19: Pago del Agua del Dique



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

### 3.8 DOCUMENTACIÓN EXTERNA

- Comprobante de retención



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SAN ANTONIO LTDA"**  
*Juntos hacia el progreso*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA.-  
IMBABURA

COOPERATIVA SAN ANTONIO

Dirección: HERMANOS MIDEROS 6-33 Y 27 DE NOVIEMBRE  
Matriz:

Dirección:  
Sucursal:

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD:  SI

R.U.C.: 1090046892001

**COMPROBANTE DE RETENCIÓN**

No. 001-009-000000340

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN  
2406201607109004689200120010090000003401

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 24/06/2016 12:52:51.0

AMBIENTE: PRODUCCION

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



2406201607109004689200120010090000003401

---

Razón Social / Nombres y Apellidos: **IMBACABLE** Identificación: **17116554470**

Fecha Emisión: **24/06/2016**

Comprobante	Número	Fecha Emisión	Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la Retención	IMPUESTO	Porcentaje Retención	Vr
FACTURA	001111000290105	24/06/2016	06/2016	9.97	RENTA	2.0	

**Información Adicional**

Dirección: **CALLE BOLIVAR 1-51 Y MEJIA**

Teléfono: **062609532**

Email: **contabilidad@cablespeed.com.ec**

### **3.9 POLÍTICAS AMBIENTALES**

- Utilizar de forma preferente y en la medida en que sea posible, papel reciclado.
- Todos los documentos internos se imprimirán utilizando papel reciclado
- Evitar el uso de impresoras, en lugar de ello utilizar medios de comunicación electrónicos.

### **3.10 CÓDIGO DE ÉTICA**

El código de ética, da los lineamientos morales de las personas, la manera en cómo se maneja el trato no solo con el cliente, también con los proveedores, empleados, directivos. Tanto el código de ética como el reglamento son actualizados cada año, de acuerdo a las necesidades de la entidad. (Ver Anexo N° 6)

### **3.11 REGLAMENTO INTERNO**

Establece las normas que regulen las relaciones entre la Cooperativa y el personal que labora en ella, el mismo que está amparado por el Código de Trabajo. El Código de Ética y el Reglamento Interno, son elaborados por el departamento de Talento Humano, quien manda a Gerencia General para su revisión, y finalmente son aprobados por el Consejo de Administración. (Ver Anexo N° 7)


### **3.12 PLAN DE CUENTAS**

El plan de cuentas que se presenta, comprende el listado de todas las cuentas ordenadas con su respectiva codificación emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para aquellas cooperativas que de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos, pertenecen al sector tres. (Ver Anexo N°8)

### **3.13 DINÁMICA DE LAS CUENTAS DEL ÁREA DE CAPTACIONES**

Es importante mencionar, que el análisis de las cuentas, se realizará únicamente de aquellas que comprenden la cuenta de obligaciones con el público, las mismas que pertenecen a la sección de pasivos.


Tabla 61: Ahorros a la vista

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>			
ELEMENTO DEL ESTADO FINANCIERO	GRUPO DE CUENTAS	CUENTAS	SUBCUENTAS
21 Obligaciones con el público	2101 Depósitos a la vista	210135 Depósitos de ahorro	21013505 Ahorros a la vista
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra el valor de los depósitos de ahorro efectuados por los asociados, a través de los cuales, el socio se compromete a ahorrar periódicamente			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de los retiros</li> <li>• Por los traslados entre cuentas</li> <li>• Por el valor de notas de débito a causa de la recaudación de servicios financieros sujetos a tarifas máximas en la entidad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de depósitos en efectivo en ventanilla</li> <li>• Por el valor de los intereses pagados a la cuenta de ahorro</li> <li>• Depósitos en cheques</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todos los empleados deberán guardar sigilo bancario sobre las cuentas de ahorros de sus socios.</li> <li>✓ Las libretas de ahorro deberán ser elaboradas con las debidas seguridades</li> <li>✓ Todas las aperturas de cuentas de ahorro deberán contar con el respaldo de las firmas de su titular reflejada en los contratos de apertura de cuentas de ahorro.</li> <li>✓ Los datos de quienes abrieron sus cuentas de ahorro en la COAC, deberán ser actualizadas cada año.</li> <li>✓ Todas las operaciones llevadas a cabo por parte de la COAC San Antonio Ltda., deberán someterse bajo las disposiciones emitidas por el ente regulador (SEPS) y demás entidades de control relacionadas con la prevención de lavados de activos.</li> <li>✓ Las cuentas de ahorro deben mantener un depósito mínimo, cuyo valor será autorizado por el Consejo de Administración</li> <li>✓ Las cuentas de ahorro abiertas por las y los trabajadores de la entidad, se registrarán como vinculadas y gozarán de los mismos beneficios ofrecidos a los socios.</li> <li>✓ Los montos máximos de retiros de dinero en efectivo serán de hasta tres mil dólares, si el socio desea sacar una cantidad mayor a la establecida, la cooperativa emitirá un cheque a nombre del socio.</li> <li>✓ Cuando los montos de los depósitos o la suma de todos ellos realizadas durante el mes, sobrepasen o sean iguales a cinco mil dólares, el socio deberá firmar un formulario de licitud de fondos y si es mayor a diez mil dólares, se solicitará un</li> </ul>			

<p>justificativo por el depósito realizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antes de proceder a efectuar depósitos, o realizar retiros, las papeletas que se receiptan en ventanilla deben ser revisadas a fin de constatar que se encuentren libre de errores y enmendaduras.</li> <li>✓ Las tasas de interés pasivas, se definen para cada uno de sus productos (ahorros a la vista, ahorros programados, a plazo fijo, y todos los productos que oferte la institución en lo que concierne a captaciones de fondos</li> </ul>
<p><b>NORMATIVA APLICABLE</b></p> <p>Ley de Economía Popular y Solidaria  Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera  Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>
<p><b>CONTROL INTERNO APLICABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se deberá realizar un seguimiento en el manejo y control de este tipo de cuentas</li> <li>❖ Mantener los datos de los socios actualizados</li> <li>❖ Elaborar informes mensualmente sobre el número de cuentas que se aperturan en el periodo</li> <li>❖ Segregar las cuentas activas de las inactivas para fines de control</li> <li>❖ Al efectuar los registros contables, separar y clasificar cada producto financiero, de acuerdo a sus características, condiciones y temporalidad</li> <li>❖ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse</li> <li>❖ Verificar que el cierre o cancelación de cuentas sean ingresadas de manera inmediata al sistema</li> <li>❖ Confirmar saldos de las cuentas en términos generales e individuales</li> <li>❖ Conciliar los registros auxiliares con su respectiva cuenta de mayor, con el único fin de determinar su conformidad</li> </ul>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>			
ELEMENTO DEL ESTADO FINANCIERO	GRUPO DE CUENTAS	CUENTAS	SUBCUENTAS
21 Obligaciones con el público	2101 Depósitos a la vista	210135 Depósitos de ahorro	21013510 Ahorro infantil
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra el valor de los depósitos de ahorro efectuados por los asociados menores de edad a través de un representante o tutor de la cuenta, este tipo de producto hace que el socio se comprometa a ahorrar periódicamente a cambio del pago de tasas de interés durante la permanencia del dinero en la cuenta del socio</p>			
<p align="center"><b>DÉBITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de los retiros</li> <li>• Por los traslados entre cuentas</li> <li>• Por el valor de notas de débito a causa de la recaudación de servicios financieros sujetos a tarifas máximas en la entidad.</li> </ul>		<p align="center"><b>CRÉDITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de depósitos en efectivo en ventanilla</li> <li>• Por el valor de los intereses pagados a la cuenta de ahorro</li> <li>• Depósitos en cheques</li> </ul>	
<p align="center"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estará dirigido a los menores de edad de 0 a 17 años</li> <li>✓ La apertura de la cuenta se la realizará a través de un representante mayor de edad</li> <li>✓ El monto para aperturar este tipo de cuenta es de 10\$, los mismos que deberán seguirse depositando mensualmente</li> <li>✓ Las tasas de interés pasivas, se definen para cada uno de sus productos (ahorros a la vista, ahorros programados, a plazo fijo, y todos los productos que oferte la institución en lo que concierne a captaciones de fondos</li> </ul>			
<p align="center"><b>NORMATIVA APLICABLE</b></p> <p>Ley de Economía Popular y Solidaria                  Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera                  Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>			
<p align="center"><b>CONTROL INTERNO APLICABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se deberá realizar un seguimiento en el manejo y control de este tipo de cuentas</li> <li>❖ Mantener un adecuado registro y archivo de los documentos soporte</li> <li>❖ Mantener los datos de los socios actualizados</li> <li>❖ Elaborar informes mensualmente sobre el número de cuentas que se aperturan en el periodo</li> </ul>			

- ❖ Confirmar cada una de las cuentas a través de los registros internos
- ❖ Al efectuar los registros contables, separar y clasificar cada producto financiero, de acuerdo a sus características, condiciones y temporalidad
- ❖ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse
- ❖ Confirmar saldos de las cuentas en términos generales e individuales
- ❖ Conciliar los registros auxiliares con su respectiva cuenta de mayor, con el único fin de determinar su conformidad.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

**Tabla 63:** Ahorro programado


 <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>			
ELEMENTO DEL ESTADO FINANCIERO	GRUPO DE CUENTAS	CUENTAS	SUBCUENTAS
21 Obligaciones con el público	2101 Depósitos a la vista	210135 Depósitos de ahorro	21013515 Ahorro programado
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra el valor de los depósitos de ahorro efectuados por los asociados de manera mensual, estos recursos no se encontrarán disponibles hasta cumplir con el monto y periodo previamente pactados.</p>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación total del ahorro programado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de depósitos en efectivo en ventanilla</li> <li>• Por transferencias entre subcuentas conforme transcurre el plazo restante de las captaciones</li> <li>• Por el valor de los intereses pagados a la cuenta de ahorro</li> <li>• Depósitos en cheques</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ahorro programado, será renovado siempre y cuando el socio/cliente lo solicite</li> <li>✓ En la cuenta de ahorro programado, el socio/cliente establecerá según sus posibilidades el monto mensual y el tiempo que desea ahorrar</li> <li>✓ No se podrán retirar los valores ahorrados durante el tiempo de vigencia del contrato</li> </ul>			



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las tasas de interés pasivas, se definen para cada uno de sus productos (ahorros a la vista, ahorros programados, a plazo fijo, y todos los productos que oferte la institución en lo que concierne a captaciones de fondos</li> <li>✓ Se podrán efectuar depósitos automáticos de las cuentas de ahorros para el depósito de los aportes de ahorro programado</li> <li>✓ El socio o cliente, podrá efectuar depósitos adicionales a los establecidos en el contrato</li> <li>✓ Se podrá realizar el cierre de la cuenta de ahorro programado acreditando valores a la cuenta ahorros a la vista, siempre y cuando no tenga operaciones crediticias</li> </ul>
<p><b>NORMATIVA APLICABLE</b></p> <p>Ley de Economía Popular y Solidaria</p> <p>Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera</p> <p>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>
<p><b>CONTROL INTERNO APLICABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se deberá realizar un seguimiento en el manejo y control de este tipo de cuentas</li> <li>❖ Mantener un adecuado registro y archivo de los documentos soporte</li> <li>❖ Mantener los datos de los socios actualizados</li> <li>❖ Elaborar informes mensualmente sobre el número de cuentas que se aperturan en el periodo</li> <li>❖ Confirmar cada una de las cuentas a través de los registros internos</li> <li>❖ Al efectuar los registros contables, separar y clasificar cada producto financiero, de acuerdo a sus características, condiciones y temporalidad</li> <li>❖ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse</li> <li>❖ Confirmar saldos de las cuentas en términos generales e individuales</li> <li>❖ Conciliar los registros auxiliares con su respectiva cuenta de mayor, con el único fin de determinar su conformidad.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** La autora

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA” - IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i></p>	
<b>ELEMENTOS DEL ESTADO FINANCIERO</b>	<b>GRUPOS DE CUENTAS</b>
21 Obligaciones con el público	2103 Depósitos a plazo
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra el valor del depósito de ahorro efectuado por los asociados o clientes al inicio de la inversión, a una tasa y tiempos previamente negociados. Estos recursos no se encontrarán disponibles hasta cumplir con el monto y periodo acordados.</p>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación total del depósito a plazo fijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de los intereses ganados, los mismos que se pagan de acuerdo a los tiempos pactados al inicio de la inversión</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las tasas de interés pasivas, serán aprobadas por el Consejo de Administración</li> <li>✓ Las tasas de interés pasivas, se definen para cada uno de sus productos (ahorros a la vista, ahorros programados, a plazo fijo, y todos los productos que oferte la institución en lo que concierne a captaciones de fondos</li> <li>✓ Si la cantidad a invertir es mayor a cinco mil dólares, se imprimirá un formulario de licitud de fondos en el que se especificará la procedencia del dinero.</li> <li>✓ Se emitirá el certificado de depósito a plazo fijo en dos ejemplares con el mismo número, el original se entrega al socio y la copia se custodia en la cooperativa.</li> <li>✓ Los pagos de los intereses podrán ser de manera mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento del plazo acordado.</li> <li>✓ Sobre la rentabilidad de los depósitos a plazo fijo, se retendrá el 2%, si la inversión es a un plazo mayor a la de un año, los intereses ganados no serán sujetos a retención alguna.</li> <li>✓ Los depósitos a plazo fijo se pagarán únicamente con la presentación del documento original, además será indispensable presentar la cédula de ciudadanía, el pasaporte o el original de la licencia del beneficiario.</li> <li>✓ Los documentos de certificados de depósito a plazo fijo, contarán con las debidas seguridades a fin de disminuir el riesgo de plagio o clonación de documentos.</li> <li>✓ En caso de pérdida del documento original del DPF por parte del socio, se entregará una copia certificada previa denuncia con la autoridad competente.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	
Ley de Economía Popular y Solidaria	

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### **CONTROL INTERNO APLICABLE**

- ❖ Se deberá realizar un seguimiento en el manejo y control de este tipo de cuentas
- ❖ Mantener un adecuado registro y archivo de los documentos soporte
- ❖ Elaborar informes mensualmente sobre el número de depósitos a plazo fijo efectuados en el periodo
- ❖ Confirmar cada una de las cuentas a través de los registros internos
- ❖ Al efectuar los registros contables, separar y clasificar cada producto financiero, de acuerdo a sus características, condiciones y temporalidad
- ❖ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse
- ❖ Confirmar saldos de las cuentas en términos generales e individuales
- ❖ Conciliar los registros auxiliares con su respectiva cuenta de mayor, con el único fin de determinar su conformidad.

**Fuente:** Investigación directa


**Elaborado por:** La autora

### **3.14 ESTADOS FINANCIEROS**

Al elaborar un manual de procedimientos administrativo y financiero para el área de captaciones, no se analizarán los tres elementos que conforman el estado de situación financiera como son activo, pasivo y patrimonio, únicamente serán analizados la parte del pasivo que corresponde a la cuenta de Obligaciones con el Público, la misma que encierra subcuentas como lo son depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo que son las que se manejan dentro del área de captaciones.

Tabla 65: Estado de Situación Financiera


## 3.14.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SECCIÓN PASIVOS

 <p style="text-align: center;"> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b>  <i>Juntos hacia el progreso</i> </p> <p style="text-align: center;"> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (SECCIÓN PASIVOS)</b>  <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 y 2015</b> </p>									
2	PASIVO	2014				2015			
21	Obligaciones con el público				10'846091,78				12'746115,97
2101	Depósitos a la vista			2'651675,27				2'684385,74	
210135	Depósitos de ahorro		2'651675,27				2'684385,74		
21013505	Ahorros a la vista	2'238614,83				2'199040,44			
21013510	Ahorro infantil	71847,94				88285,72			
21013515	Ahorro programado	341212,50				396125,09			
2103	Depósitos a plazo			8'194416,51				10'061730,23	
210305	De 1 a 30 días		548545,38				1'156790,34		
210310	De 31 a 90 días		2'062166,70				1'988292,91		
210315	De 91 a 180 días		2'030766,70				2'553306,03		
210320	De 181 a 360 días		3'140924,66				3'705965,43		
210325	De más de 361 días		412013,07				657375,52		
25	Cuentas por pagar				817903,25				862569,05
26	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>				4'401953,76				3'499935,13
	<b>TOTAL PASIVO</b>				<b>16'065948,79</b>				<b>17'108620,20</b>

- **ANÁLISIS HORIZONTAL**

Permite determinar la variación absoluta o relativa que han experimentado cada una de las subcuentas que conforman la cuenta denominada obligaciones con el público, la cual es considerada un pasivo y representa todas las cuentas que se manejan dentro del departamento de captaciones, comparando un periodo con respecto a otro, en otras palabras determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado.

**Tabla 66:** Análisis Horizontal (Estado de Situación Financiera)

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>					
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO (ÁREA DE CAPTACIONES)</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR RELATIVO</b>
210135	Depósitos de ahorro	2'651675,27	2'684385,74	32710,47	1,23%
21013505	Ahorros a la vista	2'238614,83	2'199.040,44	-39574,39	-1,76%
21013510	Ahorro infantil	71.847,94	88285,72	16437,78	22,87%
21013515	Ahorro programado	341.212,50	396.195,09	54982,59	16,11%
2103	Depósitos a plazo	8'194416,51	10'061730,23	1'867.313,72	22,78%


**Análisis:** Durante el año 2015, los depósitos a la vista decrecieron en un 1,76% en comparación al año anterior, todo lo contrario sucedió con las cuentas de Ahorro Infantil y Ahorro programado que crecieron en un 22,87% y 16,11% respectivamente, por tanto los depósitos de ahorro en el ejercicio 2015 aumentaron en un 1,23%.

En lo que se refiere a depósitos a plazo fijo, se puede evidenciar un notable aumento de 1'867313,72, lo que equivale a un crecimiento del 22,78% en comparación con el año 2014.

- **ANÁLISIS VERTICAL**

Este tipo de análisis, permite determinar el porcentaje que representa cada una de las subcuentas del pasivo con respecto a la cuenta de obligaciones con el público. Se ha establecido una comparación entre el ejercicio económico 2014 y del 2015.


**Tabla 67:** Análisis Vertical (Estado de Situación Financiera)

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA” - IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>					
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO- (ÁREA DE CAPTACIONES)</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
210135	Depósitos de ahorro	2'651.675,27	<b>24,44%</b>	2'684.385,74	<b>21,06%</b>
21013505	Ahorros a la vista	2'238614,83	84,42%	2'199.040,44	81,92%
21013510	Ahorro infantil	71.847,94	2,71%	88285,72	3,29%
21013515	Ahorro programado	341.212,50	12,87%	396.195,09	14,76%
2103	Depósitos a plazo	8'194.416,51	<b>75,56%</b>	10'061.730,23	<b>78,94%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10'846.091,78</b>	<b>100%</b>	<b>12'746.115,97</b>	<b>100%</b>
<p><b>Análisis:</b> Los ahorros a la vista, representan más del 80% del total de los depósitos de ahorro en los dos ejercicios económicos, en tanto que el que menos peso tiene dentro de los depósitos de ahorro es la cuenta de ahorro infantil situándose por debajo del 5%, Los depósitos de ahorro, representan menos de la cuarta parte de las obligaciones con el público, en cambio los depósitos a plazo fijo representan más de la tercera parte del total de las obligaciones con el público.</p>					

### 3.14.2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS


De la misma manera en que se analizó el Estado de Situación Financiera, dentro del Estado de Pérdidas y Ganancias, se efectuará el análisis vertical y horizontal únicamente de las cuentas que se manejan dentro del área de captaciones. En lo que se refiere a los Ingresos, se analizará la cuenta denominada “Otros servicios”, y en los Egresos, se analizarán dos subcuentas, la de depósitos a la vista y la de depósitos a plazo.

Tabla 68: Estado de Pérdidas y Ganancias

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA” - IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i> <b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b> <b>AL 31-DICIEMBRE-2014</b>			
CÓDIGO	CUENTA	2014		2015	
<b>5</b>	<b>CUENTAS DE RESULTADO ACREEDOR</b>				
51	Intereses ganados		2'738508,52		3'070182,21
5101	Depósitos	6122,65		9915,27	
5103	Inversiones	90122,57		71226,95	
5104	Créditos	2'642263,30		2'989039,99	
54	Ingresos por servicios		67017,75		66738,02
5404	Manejo y cobranzas	52700,80		46209,14	
5490	Otros servicios	14316,95		20528,88	
56	Resultados no operativo acreedor		43684,36		97207,48
5603	Arrendamientos			13190,00	
5604	Recuperaciones activos financieros	43684,36		84017,48	
	<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDOR</b>		<b>2'849210,63</b>		<b>3'234127,71</b>
<b>4</b>	<b>CUENTAS DE RESULTADOS DEUDOR</b>				
41	Intereses pagados-causados		1'125993,37		1'219033,38
4101	Obligaciones con el público	861154,19		1'035266,79	
410115	Depósitos de ahorro	61568,50		50944,48	
410130	Depósitos a plazo	799585,69		984322,31	
4103	Obligaciones financieras	264839,18		183766,59	
42	Comisiones causadas		625,00		
4290	Varias	625,00			
44	Provisiones		296882,02		584478,88
4402	Cartera de créditos	296882,02		584058,55	
4403	Cuentas por cobrar			420,33	
45	Gastos de operación		1'069372,31		1'277961,19
4501	Gastos de personal	483180,57		630200,49	
4502	Honorarios	105381,96		135584,37	
4503	Servicios varios	152895,54		158889,92	
4504	Impuestos, contribuciones y multas	171648,01		152976,76	
4505	Depreciaciones	41586,54		61721,83	
4506	Amortizaciones	10340,06		21134,31	
4507	Otros gastos	104339,63		117453,51	
47	Otros gastos y pérdidas		14978,51		26587,64
4703	Intereses y comisiones ejercicio anterior	14978,51		26587,64	
48	Impuestos y participaciones empleados		129018,76		44993,10
4810	Participación empleados	51203,91		18909,99	
4815	Impuesto a la renta	77814,85		26083,11	
	<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS</b>		<b>2'636869,97</b>		<b>3'153.054,19</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>212340,66</b>		<b>81073,52</b>


- ANÁLISIS HORIZONTAL

**Tabla 69:** Análisis Horizontal (Estado de pérdidas y ganancias)

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>					
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2014	AÑO 2015	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
5490	Otros servicios	14316,95	20528,88	6.211,93	43,39%
410115	Depósitos de ahorro	61568,50	50944,48	-10624,02	-17,26%
410130	Depósitos a plazo	799585.69	984322,31	184736,62	23,10%
<p><b>Análisis:</b> Los ingresos obtenidos por la COAC San Antonio Ltda., por concepto de servicios ofertados en el área de captaciones, incrementaron en un 43% durante el año 2015 en comparación al año 2014. En lo que se refiere a los egresos generados por depósitos de ahorro, podemos visualizar que éstos disminuyeron en un 17% en relación al periodo 2014. Todo lo contrario sucedió con los depósitos a plazo fijo, que experimentaron un aumento del 23% en comparación con el ejercicio económico anterior.</p>					

- ANÁLISIS VERTICAL

**Tabla 70:** Análisis Vertical (Estado de pérdidas y ganancias)

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“SAN ANTONIO LTDA”- IMBABURA</b> <i>Juntos hacia el progreso</i>					
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%
5490	Otros servicios	14316,95	21,36%	20528,88	30,76%
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>67017,75</b>		<b>66738,02</b>	
410115	Depósitos de ahorro	61568,50	5,47%	50944,48	4,18%
410130	Depósitos a plazo	799585.69	71,01%	984322,31	80,75%
<b>41</b>	<b>INTERESES PAGADOS-CAUSADOS</b>	<b>1'125993,37</b>		<b>1'219033,38</b>	
<p><b>Análisis:</b> Los ingresos obtenidos en lo que se refiere a ingresos por los servicios que la institución oferta en el área de captaciones representaron en el 2014 aproximadamente el 21%, del total de Ingresos por servicios y en el 2015, constituyeron el 30,76%. En lo que se refiere a los productos que la COAC San Antonio oferta al público, en el año 2014, los depósitos a plazo fijo representaron el 71,01% del total de Intereses pagados-causados y en el 2015 el 80,75%. Los depósitos de ahorro representaron durante el ejercicio económico 2014 el 5,47% del total de Ingresos causados-pagados en el periodo, y durante el 2015 el 4,18%.</p>					



### 3.15 INDICADORES FINANCIEROS

Para llevar a cabo el análisis de indicadores financieros en el área de captaciones, se tomaron como referencia los utilizados dentro del Sistema de Monitoreo Financiero de Unión de Cooperativas del Sur (UCACSUR).

- INDICADOR DEPÓSITOS/ ACTIVO

**Descripción:** Toma en consideración que los recursos captados, deben ser invertidos para una adecuada utilización de los recursos.

**Meta:** Como mínimo el 70 y como máximo el 80%

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}{\text{Activo}}$$

$$\frac{2'684.385,74 + 10'061.730,23}{19'903.487,27}$$

$$0,64039612 * 100\%$$

$$64,04\%$$

**Análisis:** El 64,04% de los recursos captados por la cooperativa son invertidos o colocados, lo que significa que dentro de la COAC San Antonio Ltda., no existe una adecuada utilización de los recursos, pues el porcentaje obtenido se encuentre por debajo de la meta establecida por la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR)

- INDICADOR PASIVO CON COSTO/ PASIVO SIN COSTO

**Descripción:** Mide las veces que la Cooperativa tiene pasivos que le generan costo con relación a los pasivos que no le generan costo

**Meta:** Para que este indicador sea óptimo, su resultado debe ser mayor al 200%

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo} + \text{Obligaciones financieras}}{\text{Activo} - (\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo} + \text{Obligaciones financieras})}$$

$$\frac{2'684.385,74 + 10'061.730,23 + 3'499.935,13}{19'903.487,27 - (2'684.385,74 + 10'061.730,23 + 3'499.935,13)}$$

$$4,441923 * 100$$

444,19%

**Análisis:** Este indicador, muestra el manejo óptimo que tiene la cooperativa frente aquellos pasivos que le generan costos en relación de los que no le generan costos, alcanzando los requerimientos sugeridos por la UCACSUR para este tipo de indicador.

- INDICADOR DE LIQUIDEZ GLOBAL

**Descripción:** Refleja la capacidad de la institución para atender a sus obligaciones

**Meta:** El resultado que da como producto luego de aplicar la fórmula, debe encontrarse dentro del rango del 2 al 3%

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}$$

$$\frac{816.358,17}{2'684.385,74 + 10'061.730,23}$$

$$0,06404 * 100$$

$$6,40\%$$

**Análisis:** La cooperativa cuenta con los fondos suficientes para atender sus obligaciones en el caso en que el público desee retirar su dinero

- INDICADOR COSTO FINANCIERO POR DEPÓSITOS/ PROMEDIO DEPÓSITOS

**Descripción:** Nos indica cuánto deberíamos pagar por los depósitos de los socios

**Meta:** Para que el indicador resulte óptimo, el resultado obtenido a través del cálculo de este indicador debe ser mayor al porcentaje de inflación. (> Inflación)

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Intereses causados obligaciones con el público}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}$$

$$\frac{1'035.266,79}{2'684.385,74 + 10'061.730,23}$$

$$0,0812 * 100$$

$$8,12\%$$

**Análisis:** La inflación en el Ecuador, durante el año 2015 alcanzó el 3,38%, porcentaje inferior al obtenido en el cálculo de este indicador que es del 8,12%, lo que refleja que el valor que la COAC San Antonio Ltda debería pagar por los depósitos a los socios es el adecuado.

- INDICADOR GASTOS OPERACIONALES/ RECURSOS CAPTADOS PROMEDIO

**Descripción:** Refleja el costo que representa la operación o administración de los recursos captados

**Meta:** El resultado obtenido a través del cálculo de este indicador, no debe estar por debajo del 6%, ni por encima del 7%.

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}$$

$$\frac{1'277.961,19}{2'684.385,74 + 10'061.730,23}$$

$$0,1002 * 100$$

$$10,02\%$$

**Análisis:** Los costos de operación en los que la administración incurre por concepto de recursos captados, son demasiado altos obteniéndose así el 10,02%, por tanto la cooperativa no cumple con la meta establecida por la UCACSUR para este indicador, el cual no debe superar el 7%.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS DEL PROYECTO

#### .11 EVALUACIÓN DE IMPACTOS

En el presente capítulo, se hace un análisis de cada uno de los impactos que genera el proyecto en el transcurso de su desarrollo en los ámbitos social, económico, educativo, institucional y ambiental.

#### .12 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

La siguiente matriz, es la que se utilizará para analizar los impactos en cada uno de los aspectos anteriormente mencionados

**Tabla 71:** Matriz de valoración de impactos

<b>NIVEL DE IMPACTOS</b>						
<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Impacto Alto	Impacto medio	Impacto Bajo	No tiene impacto	Impacto bajo	Impacto medio	Impacto alto
<b>NEGATIVO</b>			<b>NO HAY IMPACTO</b>	<b>POSITIVO</b>		

**Elaborado por:** La autora

#### .12.2 CÁLCULO DEL NIVEL DE IMPACTO

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n}$$

$\Sigma$  = Sumatoria de la calificación

$n$  = Número de indicadores

## .13 ANÁLISIS DE IMPACTOS

### .13.2 IMPACTO SOCIAL

**Tabla 72:** Impacto Social

N°	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Atención al cliente							X	3
2	Garantía en los servicios							X	3
	TOTAL							6	6

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{6}{2} = 3$$

- Atención al cliente

El nivel de impacto de este indicador es de 3, la implementación del manual de procedimientos para el área de captaciones permitirá mejorar en gran medida la atención que se brinda al socio o cliente, ya que al conocer cada empleado del área con claridad sus tareas a realizar, y los procedimientos que se deben llevar a cabo al vender cada uno de los productos y servicios que la COAC oferta, ayudará a brindar una rápida y oportuna atención al cliente.

- Garantía en los servicios

El nivel de impacto del indicador garantía en los servicios es de 3, debido a que lo que se pretende con la implementación del presente manual es que cada uno de los empleados que laboran dentro del área de captaciones, conozcan a cabalidad cada una de sus funciones, responsabilidades y por ende los procedimientos a aplicarse al realizar sus tareas, lo que garantizará calidad en los servicios que prestan.

### .13.3 IMPACTO ECONÓMICO

**Tabla 73:** Impacto Económico

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Eficiencia en el trabajo						X		2
2	Mayor competitividad							X	3
	TOTAL						2	3	5

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{5}{2} = 2.5$$

- Eficiencia y eficacia en el trabajo

La calificación de este indicador es de 3, lo que equivale a un impacto alto positivo, debido a que la realización e implementación de manuales en las empresas, representa un ahorro de recursos económicos que se lo logra a través de la eficacia, por ejemplo sirve como guía en el adiestramiento de nuevo personal y de la misma manera se podrán optimizar tiempos a través de la eficiencia pues el manual de procedimientos ayuda a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

- Mayor competitividad

El nivel de impacto de este indicador es de 3, lo que equivale a un impacto alto positivo, ya que un manual de procedimientos en el área de captaciones (uno de los departamentos más importantes de la Cooperativa), mejorará el grado de competitividad de la institución dentro del mercado financiero, pues las demás cooperativas ya cuentan con este tipo de manuales, lo que les ha ayudado a ampliar el número de clientes y proyectar una buena imagen de la institución.

### .13.4 IMPACTO EDUCATIVO

**Tabla 74:** Impacto Educativo

N°	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Fuente de apoyo							X	3
2	Práctica de la teoría							X	3
	Base de consulta							X	3
	TOTAL							9	9

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{9}{3} = 3$$

- Fuente de apoyo

A este indicador, se le asignó una calificación de 3, lo que equivale a un impacto alto positivo, ya que la elaboración del presente manual, no sólo servirá de referencia para la COAC San Antonio Ltda., sino también para todas aquellas que forman parte del sistema financiero popular y solidario.

- Práctica de la teoría

El indicador práctica en la teoría, tiene una calificación de 3, lo que equivale a un impacto alto positivo, pues para la realización del proyecto se pusieron en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la trayectoria universitaria

- Base de consulta

El presente proyecto, servirá como fuente de información o base para la investigación de otros proyectos llevados a cabo por estudiantes, profesionales y en fin público en general, es por ello que a este indicador, se le asignó una calificación de 3, lo que equivale a un impacto alto positivo.

### .13.5 IMPACTO INSTITUCIONAL

**Tabla 75:** Impacto Institucional

N°	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Gestión administrativa							X	3
2	Productos y servicios de calidad							X	3
	TOTAL							6	6

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{6}{2} = 3$$

- Gestión administrativa

El presente indicador, producirá un impacto alto positivo de 3, ya que las funciones, responsabilidades y procedimientos que se describen en el proyecto, contribuirá a que las actividades que desarrolla el personal involucrado en el área, se lleven a cabo de una manera adecuada y organizada.

- Productos y servicios de calidad

Al constar dentro del manual, todas las actividades y responsables de ejecutar cada una de las tareas que se llevan a cabo en el departamento de captaciones al vender un producto o un servicio, se obtiene como resultado una mejora en el desempeño de las tareas del personal involucrado en el área, lo que conlleva a ofrecer productos y servicios de calidad que busquen la satisfacción total del cliente o usuario, es por ello que este indicador tiene un impacto alto positivo de 3



### .13.6 IMPACTO AMBIENTAL

**Tabla 76:** Impacto ambiental

N°	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Disminución de la basura		X						-2
2	Reciclaje de papel		X						-2
	TOTAL		-4						-4

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{-4}{2} = -2$$

- Disminución de la basura

Al tener las funciones de cada empleado por escrito, facilitará controlar que no se desperdicie papel, pues el manual ayudará a disminuir errores operativos en el personal.

- Reciclaje de papel

Esta actividad se realizará en función a la reutilización del papel, es decir se lo clasificará para luego volver a ser utilizado en el caso de imprimir por ejemplo al otro lado de la hoja.

## .14 IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

**Tabla 77:** Impacto General del proyecto

IMPACTO	FRECUENCIA
Impacto social	3
Impacto económico	2,5
Impacto educativo	3
Impacto Institucional	3
Impacto ambiental	-2
<b>TOTAL</b>	<b>9,5</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{9,5}{5} = 1,90$$

Con la implementación de un manual de procedimientos administrativo y financiero para el área de captaciones en la COAC, tiene un nivel de impacto positivo medio. Todo el personal de la cooperativa será beneficiada directa o indirectamente en los aspectos económico, institucional, ambiental, social y educativo, convirtiéndose así en base fundamental para mejorar la organización en su labor diaria.

## CONCLUSIONES

Una vez terminado el presente trabajo de investigación, se torna indispensable mencionar las conclusiones a las que se han llegado:

- Actualmente, la COAC San Antonio Ltda., no cuenta en el área de captaciones con una herramienta administrativa que oriente a sus empleados de una manera más efectiva, donde se definan claramente los procesos, responsables y la documentación necesaria para llevar a cabo una determinada actividad
- Para la realización del presente proyecto, fue necesario y primordial efectuar una búsqueda minuciosa y actualizada de información bibliográfica, documental, para obtener un marco teórico que sirvió de referencia conceptual de todas las fases del estudio y diseño de la propuesta
- La cooperativa no tiene documentados los procedimientos a efectuarse en el departamento de captaciones, lo que no permite a cada trabajador conocer su grado de responsabilidad y las acciones a seguir en cada proceso.
- La COAC San Antonio Ltda., no cuenta con indicadores financieros del área de captaciones, los índices financieros que presenta son de manera general, analizando la situación financiera a nivel de toda la empresa, no del departamento.
- Al analizar los impactos que se generarán a través de la implementación del Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero, el proyecto generó un impacto positivo medio en los ámbitos económico, social, educativo, institucional y ambiental.

## RECOMENDACIONES

Con el desarrollo del presente proyecto, fueron determinadas las siguientes recomendaciones:

- Implementar el Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para el área de captaciones, a fin de solucionar de manera eficaz los problemas que se generan en el departamento y lograr que los empleados que laboran en él, desempeñen sus labores cotidianas de manera eficiente.
- Adoptar el presente manual como fuente de consulta, para conocer las bases teóricas que se proponen en el momento de efectuar la capacitación para su implementación, éste conocimiento ayudará a evitar errores por desconocimiento u omisión.
- Actualizar, revisar y aplicar periódicamente de acuerdo a las normas y técnicas profesionales las políticas y procedimientos descritos en el presente manual, con el único fin de brindar un servicio de calidad a cada uno de los socios y clientes con los que cuenta la COAC San Antonio Ltda.
- Analizar y adoptar dentro del área de captaciones los indicadores financieros presentados en el manual, los mismos que fueron determinados a través de los indicadores propuestos por la UCACSUR (Unión de Cooperativas del Sur)
- Tomar en cuenta todos los indicadores señalados en cada uno de los impactos, de tal manera que ayude a la entidad a medir los resultados en el desempeño de actividades realizadas en el departamento de captaciones, con el único fin de contribuir a la mejora continua de la entidad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA:

- Andrade, N., Guajardo, G. (2014). Contabilidad Financiera. Perú: McGrawHill.
- Arbaiza, L. (2014). Administración y organización: un enfoque contemporáneo. Argentina: Cengage Learning.
- Baena, D. (2010). Análisis financiero Enfoque y proyecciones. Colombia: EcoeEdiciones.
- Bravo, M., Lambretón, V., Márquez, H. (2011). Introducción a las finanzas. México: Pearson.
- Cardozo, H. (2011). Contabilidad de entidades de economía popular y solidaria. Colombia: Ecoediciones
- Chiavenato, I. (2011). Planeación estratégica Fundamentos y aplicaciones. México: McGrawHill.
- Córdova, M . (2011). Formulación y evaluación de proyectos. Colombia: EcoeEdiciones.
- Espejo, L. (2011). Contabilidad General. Ecuador: UTPL.
- Ferral O., Hirt G., Ferrel L. (2010). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. Bogotá: McGrawHill.
- Franklin, E. (2014). Organización de empresas. México: McGrawHill.
- Franklin, E., Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Gómez, W. (2012). Prácticas empresariales. Bogotá: ECOE ediciones.
- Griffin R. (2011). Administración. México: CENGAGE Learning.
- Hernández, S., Palafox, G. (2012). Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Rodríguez G. (2012). Administración: Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la competitividad. México: McGrawHill
- Hitt, M., Ireland, R., Hoskisson, R.. (2015). Administración estratégica Competitividad y globalización: conceptos y casos. México: Cengage Learning.
- Jones, G., George, J. (2014). Administración contemporánea. México: McGrawHill.

- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M.. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial. Perú: McGrawHill.
- Lerma A., Bárcena S. (2012). Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica. México: Alfaomega.
- Loufatt, E. (2012). Administración: fundamentos del proceso administrativo. México: Cengage Learning.
- Morueco, R. (2014). Manual práctico de administración. Bogotá: Ediciones de la U.
- Navoy, S. (2011). Organización total. México: McGrawHill.
- Ramón, O., Sotelo, M., Mota, M. (2011). Introducción a la contaduría. México: Pearson
- Robbins, S. Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson.
- Romero, A. (2013). Contabilidad práctica para no contadores. México: McGrawHill.
- Sainz, J. (2012). Plan estratégico en la práctica. Madrid: Alfaomega.
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., Strickland, A. (2012). Administración estratégica Teoría y Casos. México: McGrawHill.
- Zapata, P. (2011). Contabilidad General. Colombia: McGrawHill

### **LINKOGRAFÍA:**



- Viceministerio de Gestión Institucional. (2005). Guía para la simplificación de procedimientos administrativos. Mayo, 24, 2016 , de Ministerio de educación Sitio web: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/xtras/GuiaSimplificacionProcedimientos.pdf>
- Manene, L. (2011). Los DIAGRAMAS DE FLUJO: su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones. Mayo 24, 2016 Sitio web: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/07/Los\\_diagramas.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas.pdf)
- Vicerectoría Geberal de Recursos Humanos. (2013). Documentación, procesos y procedimientos. Octubre 28, 2016, de Pontificia Universidad Javeriana Sitio web: <http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm>

### **REFERENCIAS LEGALES:**

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria



# ANEXOS

## ANEXO 1

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE</b> <b>Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas</b> <b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO LTDA.</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Determinar el grado de satisfacción de los socios de la cooperativa por los servicios de captación que brinda					
<b>INSTRUCCIONES:</b> Lea detenidamente cada uno de los enunciados; luego, escriba en el recuadro una X según sea su criterio.					
<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>					
Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino				
Edad:	<input type="checkbox"/> 20-30 años <input type="checkbox"/> 31-40 años <input type="checkbox"/> 41 en adelante				
Años como socio:	<input type="checkbox"/> 1-5 años <input type="checkbox"/> 6-10 años <input type="checkbox"/> 11 en adelante				
Nivel de instrucción:	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Ninguna				
<b>CUESTIONARIO</b>					
1. La atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito es:	Excelente		7. ¿Ha recibido alguna vez rendición de cuentas por parte de la cooperativa?	Siempre	
	Muy buena			Casi siempre	
	Buena			A veces	
	Regular			Nunca	
	Mala			Casi nunca	
2. ¿Considera usted a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del Sistema Financiero Nacional?	Si		8. ¿Cómo calificaría usted los beneficios que ofrece la cooperativa?	Excelentes	
	No			Muy buenos	
5. ¿Considera usted que la cooperativa debe tomar acciones para mejorar la calidad de servicio al cliente?	Siempre		10. Si otra entidad financiera, le ofrece una tasa mayor a la de la cooperativa, ¿pensaría en cambiar de institución?	Buenos	
	Totalmente de acuerdo			Totalmente de acuerdo	
	Muy de acuerdo			Muy de acuerdo	
	Indeciso			Indeciso	
	En desacuerdo			En desacuerdo	
6. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta en la atención del servicio que usted utilizó?	Totalmente en desacuerdo		 <b>¡GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!</b>	Totalmente en desacuerdo	
	Siempre				
	Casi siempre				
	A veces				
	Casi nunca				
	Nunca				



## ANEXO 2

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE</b> <b>Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas</b>					
<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC SAN ANTONIO LTDA.</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno					
<b>INSTRUCCIONES:</b> Lea detenidamente cada uno de los enunciados; luego, escriba en el recuadro una X según sea su criterio.					
<b>NOTA:</b> Esta encuesta tiene fines únicamente académicos, por lo tanto los resultados obtenidos se manejarán con total confidencialidad.					
<b>CUESTIONARIO</b>					
1. La cooperativa, promueve el conocimiento de la misión, visión, principios, objetivos y valores?	Siempre		7. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema informático?	Si	
	Casi siempre			No	
	A veces		8. ¿Todas las operaciones financieras llevadas a cabo cuentan con su respectivo comprobante y sustento contable?	Totalmente de acuerdo	
	Casi nunca			Muy de acuerdo	
	Nunca			Indeciso	
2. ¿En el departamento, cuenta con políticas administrativas para el ejercicio de su tarea?	Si			En desacuerdo	
	No			Totalmente en desacuerdo	
3. ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?	Si		9. ¿Para realizar las actividades que demanda su puesto de trabajo, se encuentra definido un manual de funciones?	Totalmente de acuerdo	
	No			Muy de acuerdo	
4. ¿Tiene a su disposición el reglamento de la empresa cuando lo requiera?	Si				Indeciso
				En desacuerdo	
	No			Totalmente en desacuerdo	
			10. ¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos para el área de captaciones?	Si	
				No	
5. ¿Cuenta la cooperativa con un código de ética?	Si		11. ¿La cooperativa presenta sus indicadores financieros que le permita determinar sus puntos fuertes y débiles?	Totalmente de acuerdo	
	No			Muy de acuerdo	
6. ¿El Código de ética ha sido difundido mediante reuniones o talleres para explicar su contenido?	Totalmente de acuerdo				Indeciso
	Muy de acuerdo			En desacuerdo	
	Indeciso			Totalmente en desacuerdo	
	En desacuerdo				
	Totalmente en desacuerdo				
			 <b>¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!</b>		

### ANEXO 3

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE NEGOCIOS DE LA COAC SAN ANTONIO LTDA.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

**EDAD:**

**NIVEL INSTRUCCIÓN:**

**OCUPACIÓN:**

**AÑOS DE SERVICIO:**

#### CUESTIONARIO

1. ¿Los procesos de los servicios en el área de captaciones son revisados periódicamente con el fin de mejorar la atención a los socios de la cooperativa?
2. ¿Qué tipos de políticas se encuentran definidas dentro del departamento de captaciones?
3. ¿Cómo usted lanza al mercado un producto en el área de captaciones?
4. ¿La cooperativa tiene disponibles los procedimientos para captaciones?
5. ¿El actual escenario económico del país ha incidido en el nivel de captaciones?
6. ¿Cómo ha sido el comportamiento de las inversiones en los últimos cinco años?
7. ¿La cooperativa tiene establecido algún proceso de fidelización de los socios?
8. ¿Cree que las tasas que oferta la cooperativa, son competitivas dentro del mercado?
9. ¿Cómo le gustaría que estuviese estructurado el manual de procedimientos?
10. ¿Qué dificultades o deficiencias ha podido observar en el área a causa de no contar con un manual de procedimientos? ¿Por qué considera necesaria su elaboración?
11. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal que labora en el área?
12. ¿Cuáles son los productos y servicios que oferta la cooperativa?
13. ¿Considera usted que la estructura orgánica funcional con la que cuenta la empresa, se ajusta a la realidad de la misma?

## ANEXO 4



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE COTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**SAN ANTONIO LTDA**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

FECHA: Jueves, 07 de abril del 2016

ÁREA OBSERVADA: Captaciones

NOMBRE DEL OBSERVADOR: Cinthya Medina

LUGAR: San Antonio Calle Hermanos Mideros 633 y 27 de Noviembre

ASPECTOS A EVALUAR	ALTERNATIVA		OBSERVACIONES
	ADECUADO	NO ADECUADO	
1. Infraestructura y equipamiento	X		Actualmente la cooperativa cuenta con modernas instalaciones, y los insumos necesarios para que cada persona que labora en la entidad desarrolle de la mejor manera sus labores.
2. Ambiente laboral	X		Existe una relación cordial entre jefes y empleados, el trabajo es en equipo. Todos los empleados conocen los elementos inmersos en la planificación estratégica, los mismos que están expuestos en las instalaciones de la empresa como en su página web.
3. Procesos		X	Todas las áreas cuentan con manuales de procedimientos, excepto la de captaciones, aunque es importante recalcar que se encuentran levantando procesos desde hace 5 meses El personal que labora en el área de captaciones no cuenta con un documento en el que se defina los procesos, la documentación necesaria, ellos desarrollan sus funciones únicamente guiándose por la experiencia adquirida en el puesto de trabajo.



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE COTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**SAN ANTONIO LTDA**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

FECHA: Jueves, 07 de abril del 2016

ÁREA OBSERVADA: Atención al cliente

NOMBRE DEL OBSERVADOR: Cinthya Medina

LUGAR: San Antonio Calle Hermanos Mideros 633 y 27 de Noviembre

ASPECTOS A EVALUAR	ALTERNATIVA		OBSERVACIONES
	ADECUADO	NO ADECUADO	
1. Buena atención	X		En lo que se refiere al aspecto de atención al cliente, la cooperativa brinda un excelente servicio, pues las personas que laboran en ella son muy amables y atienden a los socios de la mejor manera.
2. Tiempo de respuesta	X		Al momento de efectuar las transacciones, pagos o cualquier otro que se lleve a cabo en ventanilla, el personal encargado lo hace de manera rápida y oportuna, salvo cuando cierran caja y en ventanilla atiende una sola persona.
3. Confianza	X		Todos los socios ven a la cooperativa como una entidad segura y confiable. Su imagen institucional juega un papel muy importante en la percepción de los clientes de la cooperativa.
4. Satisfacción	X		Al ser atendido el socio de manera oportuna y rápida en cualquiera de las áreas, el cliente sale satisfecho por la forma en la que fue atendido.

**ANEXO 5**  
**FOTOGRAFÍA N° 1: ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COAC**



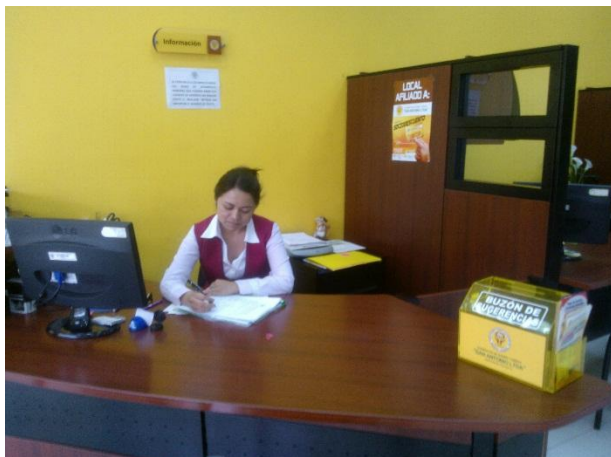
**Fuente:** Trabajo de campo  
**Elaborado por:** La autora

**FOTOGRAFÍA N° 2: ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COAC**



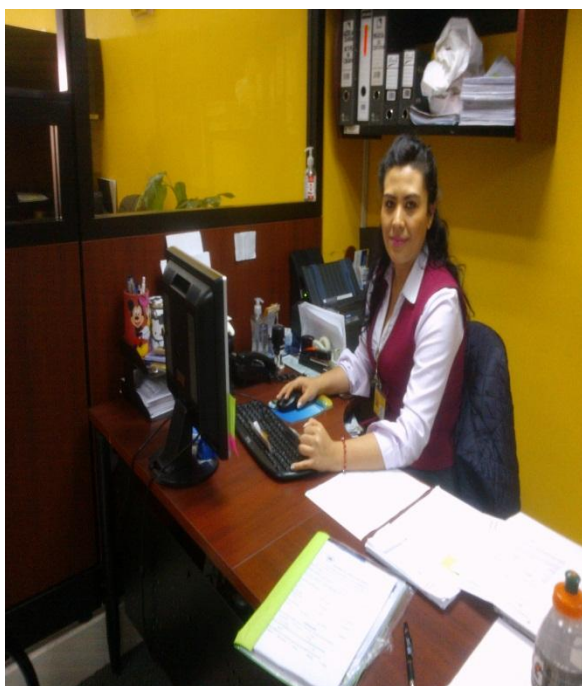
**Fuente:** Trabajo de campo  
**Elaborado por:** La autora

**FOTOGRAFÍA N° 3: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC**



**Fuente:** Trabajo de campo  
**Elaborado por:** La autora

**FOTOGRAFÍA N° 4: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC**



**Fuente:** Trabajo de campo  
**Elaborado por:** La autora

## ANEXO 6



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**“SAN ANTONIO” LTDA. - IMBABURA**  
*Juntos hacia el progreso*

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Imbabura en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 38 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, expide el presente CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, contenido en los siguientes capítulos

## CAPÍTULO 1

### GENERALIDADES

#### 1. ANTECEDENTES

1.1 Los términos: Ética proviene del griego ethika, de ethos, “comportamiento”, que son los principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral, que proviene del latín mores, ‘costumbre’.

Este Código de Ética y Conducta es una guía elemental de los valores y principios éticos que deben regir la conducta y el quehacer de todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Ltda. – Imbabura; y, constituyen una parte esencial de la cultura organizacional, por lo que es necesario formalizarlos y establecer un marco de referencia común que unifique los criterios y oriente las acciones de las personas que integran la Institución.

#### 1.2 OBJETIVO GENERAL

Fomentar una cultura ética corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de quienes trabajan en la Cooperativa, a efecto de:

1. Promover y mantener la confianza de los socios y clientes y de la comunidad en general.
2. Que el talento humano de la Institución desarrolle sus tareas con la máxima transparencia, honestidad, integridad, imparcialidad y respeto hacia cada individuo en el trato con compañeros de trabajo y con el público.
3. Orientar la educación ética con el fin de prevenir las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de actos de corrupción.

#### 1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código establece los principios y valores, así como la conducta que deben tener: los Miembros de la Asamblea, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, el Personal Bajo Contratación de Prestación de Servicios Profesionales al Amparo del Código Civil y los Trabajadores de la Cooperativa, a quienes de aquí en adelante para efectos de aplicación, se les denominará COLABORADORES.

El contenido del presente documento se modificará, en función de cumplir las disposiciones legales vigentes, por las necesidades que tenga la Cooperativa de mejorar los controles y procedimientos establecidos; de no existir cambios se informará al Consejo de Administración al menos una vez al año mediante comunicación escrita la no existencia de actualizaciones a este Código.

## CAPÍTULO 2

### DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios constituyen las directrices por medio de las cuales la Cooperativa pone en práctica sus valores. El accionar de la Institución se regirá en observancia con los siguientes principios:

#### **Art. 1.- Principios del Cooperativismo**

La Nueva Declaración de Identidad Cooperativa adoptada por la II Asamblea General de la ACI (Alianza Cooperativa internacional) – que se realizó en el mes de septiembre de 1995 en la ciudad de Manchester, en oportunidad de la celebración del Centenario de la Alianza- incluye una nueva definición de cooperativa y una revisión de la formulación de los Principios y Valores Cooperativos.

**1.1 Membresía Abierta y Voluntaria.-** Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

**1.2 Control Democrático de los Socios.-** Las cooperativas con organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

**1.3 Participación Económica de los Socios.-** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

**1.4 Autonomía e Independencia.-** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

**1.5 Educación, Entrenamiento e Información.-** Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general – particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

**1.6 Cooperación entre Cooperativas.-** Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

**1.7 Compromiso con la Comunidad.-** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

## CAPÍTULO 3

### VALORES FUNDAMENTALES

Es primordial para la Institución que los Colaboradores en todas sus actuaciones y actividades diarias, se enmarquen en estricta aplicación de los valores éticos y morales, que permitirán velar y obrar por el bien de todos.

#### **Art. 2.- De los valores**

Los valores son las creencias del individuo o del grupo acerca de lo que se considera importante en la vida, tanto en los aspectos éticos o morales como en los que no lo son. Dan el fundamento sobre el cual se formulan juicios y se realizan elecciones.

Los valores conforman el capital social reflejado en un talento humano comprometido; por ende, se hace necesario convertirlos en la guía que oriente nuestro comportamiento en



todas nuestras actividades, siendo los valores Institucionales los siguientes: Eficiencia, honradez, transparencia, solidaridad, responsabilidad, comunicación y cortesía.

**2.1 Eficiencia.-** Se define como la capacidad de conseguir un objetivo determinado de la manera más óptima, rápida e igualmente correcta.

**2.2 Honradez.-** Se refiere a la rectitud de ánimo, la integridad en el obrar y pensar de los Colaboradores; está ligada al cumplimiento de los deberes y las obligaciones y al respeto por los demás.

**2.3 Transparencia.-** Se define como una cualidad para cualquier sistema organizacional ya sea grande o pequeño; todos y cada uno de ellos tienen que optar por ser auténticos, legítimos y confiables para la sociedad. Es la manifestación de la honestidad, se refiere a ser consecuentes con lo que se siente, piensa y hace, es una virtud que llena de armonía la personalidad

**2.4 Solidaridad** La solidaridad implica generosidad, conlleva a trabajar juntos por ideales comunes. Sentir y compartir de manera conjunta, en equipo tanto los éxitos como los fracasos.

La solidaridad exige una total comunión de intereses y responsabilidades; agrega valor a la vida en común; fortalece el espíritu y da solidez a la sociedad en que vivimos.

**2.5 Responsabilidad.-** Es la capacidad de responder por nuestros actos, como una contestación interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.

La responsabilidad exige todo nuestro talento, para responder a nuestros compromisos; nos lleva a ser reflexivos frente a lo que hacemos y decimos, generando confianza a nuestro alrededor

**2.6 Comunicación.-** Se refiere al trato, correspondencia entre dos o más personas, hacer a otro partícipe de lo que uno tiene, conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito. Es la interacción permanente que debe existir entre todos los colaboradores, la cual debe ser oportuna, clara, concisa y verídica, con la finalidad de que las disposiciones emitidas sean conocidas y aplicadas, adecuada y oportunamente.

**2.7 Cortesía.-** Es sinónimo de la cordialidad y la amabilidad. Se refiere a tratar a las personas que lo rodean de buena manera, de forma educada y con respeto; es el valor que nos impulsa a crear buenas relaciones interpersonales, que vayan en pro de nuestro bienestar y agrado, y del de los demás. Por medio de la cortesía, podemos conseguir buenas oportunidades de éxito por medio de los demás, y aportar a la vida de otros de energía positiva. La cortesía, nos da la posibilidad de labrar un buen camino para el éxito, contando con aquellos que están a nuestro alrededor para que nos brinden la ayuda que requerimos.

## CAPÍTULO 4

### DE LAS RESPONSABILIDADES CONDUCTUALES

#### **Art. 3.- Responsabilidad Social**

La razón de ser de la Cooperativa es la sociedad en la que está inmersa, por lo tanto los productos y servicios así como las campañas de promoción y publicidad promoverán el fortalecimiento socio económico de todos los socios y clientes así como también de la comunidad en general, con respeto especial a los grupos vulnerables de la sociedad.

#### **Art. 4.- Responsabilidad con los Socios y Clientes**

La imagen institucional se ha construido sobre la base de calidad, seguridad, confianza y justicia reflejada en los productos y servicios; por eso, la dedicación en la búsqueda de la

satisfacción de los socios y clientes, es esencial para el crecimiento continuo y el éxito de la Institución.

Es importante anticipar y asegurar respuestas ágiles a las necesidades, preferencias y consultas de los socios y clientes sobre los productos y servicios. Sus opiniones, preocupaciones e inquietudes sobre la percepción de calidad, constituyen fuente trascendental de información para proyectar el futuro de la Institución.

Las necesidades de los socios y clientes cambian constantemente, por lo tanto, debemos estar alertas para saber qué es lo que quieren a fin de utilizar la creatividad en la satisfacción de sus necesidades. Cuando un socio o cliente exprese inconformidad por un producto o servicio, se debe reaccionar con rapidez, cortesía y rectitud para remediar la situación.

Es necesario realizar todo el esfuerzo razonable, comprometiéndonos a recuperar y mantener esa buena voluntad de los socios y clientes, ya que ellos son la razón de ser de la Cooperativa.

La Institución ofrece a sus socios y clientes, otros estímulos diferentes a los contemplados en las tasas de interés, como promociones o sorteos, los mismos que son de conocimiento público. El trato a todos los socios y clientes es en forma justa e igualitaria.

Los colaboradores deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

Los colaboradores deberán asimismo, adoptar como principio fundamental que el negocio financiero es principalmente, un negocio de personas, para personas y por lo tanto, estarán comprometidos para con los socios, clientes, proveedores y competidores, a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia. Consecuentemente, se exigirá de los colaboradores que cumplan con los procedimientos internos establecidos, aplicando la misma agilidad, confidencialidad y prudencia que los socios y clientes demandan.

La satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la principal preocupación de todos los Colaboradores; por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios sin distinción ni condición, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las inversiones, depósitos, créditos, etc.

Los Colaboradores ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios y el público en general.

#### **Art. 5.- Responsabilidad Laboral**

En la Cooperativa, la selección y contratación de personal se fundamenta en la capacidad, la experiencia profesional y el nivel de identificación que los candidatos tengan con los valores de la misma. El proceso de selección y contratación se realiza con respeto y sin crear falsas expectativas.

La Cooperativa ofrece igualdad de oportunidades a sus colaboradores en función de su formación, habilidades, competencias y talentos; para ello, establece medidas justas de evaluación de habilidades, competencias y desempeño.

De manera sistemática, la Cooperativa busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que canalice el potencial y la creatividad de su personal, al tiempo que fomente la colaboración y el trabajo en equipo. En esta misma dirección, la Cooperativa se preocupa por:

1. Cumplir las leyes y regulaciones laborales.

2. Respetar y propiciar el respeto absoluto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso y discriminación.

3. Salvaguardar la integridad del personal y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
4. Proteger el medio ambiente y la salud ocupacional de su personal.
5. Brindar al personal compensaciones y beneficios razonables.
6. Proporcionar actualización y desarrollo profesional,
7. Otorgar reconocimientos,
8. Propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la retroalimentación, y
9. Basar los ascensos en las necesidades institucionales y los méritos profesionales del personal interno.

Se reprocha cualquier tipo de comportamiento físico, signo, gesto u otra manifestación indeseable que pueda ser interpretada como acoso sexual o cualquier otro tipo de acoso; son inaceptables conductas tales como: solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, valiéndose de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de un colaborador. Actitudes como las indicadas se consideran como falta grave y pueden ser causa de despido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor.

En las oficinas de la Cooperativa, está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de alcohol o de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo el efecto de estas sustancias. En caso de verificarse tal situación, se buscarán las pruebas necesarias, las cuales, de ser positivas, serán causal suficiente para terminar la relación laboral.

El nivel de cooperación sólo puede lograrse en un ambiente de confianza y respeto mutuo entre compañeros y colaboradores, sean estos superiores, pares o inferiores; debe realizarse en equipo donde el comportamiento de cada uno es guiado por un sentido de dedicación y metas comunes.

**5.1 La relación con sus superiores.-** Debe ser de respeto y confianza mutua ya que en conjunto forman parte de un equipo cuya misión es alcanzar los objetivos organizacionales y la responsabilidad en la comunicación con un superior debe ser abierta y honesta que aporte con ideas nuevas y creativas para la solución de los problemas.

**5.2 La relación con sus pares.-** Debe ser armónica donde exista un enfoque hacia metas comunes, en donde cada persona realiza y está segura de que los otros realizarán la parte de sus tareas de las cuales son responsables y ninguna persona ni unidad tendrá prioridades que sean más importantes que las prioridades de la Institución.

**5.3 La relación con sus supervisados.-** Debe ser de respeto y confianza mutua, ya que ellos son la fuerza impulsora para alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que se les debe estimular para que su pensamiento creativo y original tenga la libertad necesaria para hacer su trabajo, asumiendo posiciones con mayor responsabilidad y de esta manera aprovechando su talento y capacidad.

**5.4 Comunicación interna:** Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores que tengan relación con el objeto de los mismos.

**5.5 Forma de impartir las instrucciones:** Las instrucciones verbales o escritas que impartan los superiores a los colaboradores, deberán ser claras y comprensibles, pudiendo ser impresas o por correo electrónico según el caso.

**Art. 6.- Responsabilidad de los Colaboradores**

Toda actividad de los colaboradores al interior de la Institución estará dada en función de las políticas, procedimientos, reglamentos y demás normas que rigen a la Cooperativa, por lo tanto, deben conocerlas y aplicarlas de manera estricta en el ejercicio de sus funciones. Las actividades de los colaboradores fuera de la Institución no deben perjudicar la reputación de la misma y con el fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, los colaboradores no deben mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses individuales estén en conflicto con los intereses institucionales. Ningún colaborador deberá mantener otras actividades en relación de dependencia que afecten en su rendimiento de trabajo en la Institución o que exijan horas de dedicación prolongadas y que afecten su capacidad física y mental, se exceptúa la docencia universitaria.

Los colaboradores no deben aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas, para hacer, retardar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.

Los colaboradores no deben utilizar su posición en la Cooperativa, directa o indirectamente, para beneficio personal, o para beneficiar a terceras personas, esto incluye utilizar su posición para auspiciar productos y servicios financieros que no sean los productos y servicios de la Cooperativa.

Los colaboradores, deben presentar al menos una vez al año ante un notario la declaración juramentada, de bienes de no haber sido enjuiciado y condenado por el cometimiento de actividades ilícitas y de mantener o no relación de parentesco por consanguinidad o afinidad con otro colaborador.

### **6.1 Información fidedigna**

Los colaboradores deberán mantener informados del trabajo en curso a quienes tengan relación con el mismo. Actitudes como, ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal; proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de los mismos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que cabe esperar de los colaboradores de la Cooperativa San Antonio.

### **6.2 Deberes primordiales**

Serán deberes primordiales de los Colaboradores de la Cooperativa, los siguientes:

**6.2.1** Guardar absoluta lealtad a la institución.

**6.2.2** Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.

**6.2.3** Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable

**6.2.4** Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses.

**6.2.5** Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.

**6.2.6** Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.

### **6.3 Observancia de las leyes, reglamentos y políticas Internas**

Los Colaboradores para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones legales y reglamentos establecidos por parte de las autoridades competentes, así como también las políticas internas de la Cooperativa.

**6.3.1** En cumplimiento de los deberes y obligaciones contractuales contraídos en su calidad de trabajadores de la Cooperativa, se acatará las políticas y reglamentos internos establecidos y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes;

**6.3.2** Por ninguna circunstancia los trabajadores podrán asesorar al socio/ cliente sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza;

**6.3.3** En general, todos los colaboradores estarán en la obligación de comunicar a su superior inmediato (de acuerdo a los canales establecidos en este Código) cuando se identifique o se tenga conocimiento de que se está infringiendo alguna ley, reglamento o norma de política interna.

#### **6.4 De las Relaciones con las Autoridades y Otros Grupos Externos**

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los funcionarios autorizados y deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cooperación, cordialidad y respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

La preparación de la información, requerida por las autoridades competentes deberá obtenerse observando los estándares de control y confidencialidad exigidos y limitarse exclusivamente a lo solicitado. El personal responsable de proveer tal información verificará la exactitud e integridad de la misma.

**6.4.1 Contactos oficiales y no oficiales.-** Los contactos oficiales y no oficiales que se mantengan con representantes de instituciones y autoridades nacionales, seccionales y locales deben reflejar siempre la posición oficial de la Cooperativa a través de los funcionarios autorizados;

**6.4.2 De la relación con otras entidades financieras.-** Las tareas y actividades de la Cooperativa entrañan un conjunto de relaciones económicas y de negocios con otras instituciones del sector; también presuponen el análisis previo y la preparación de decisiones que pudieran incidir en la evolución de los mercados. En estas y otras actividades profesionales, los colaboradores deberán mantener una posición que les permita actuar con imparcialidad y plena independencia.

**6.4.3 Relaciones y actividades Políticas.-** Con el objeto de mantener los principios de independencia y neutralidad en la realización de la gestión financiera; se considera conveniente que los colaboradores no sean militantes activos de partidos políticos, ni incurrieren en actividades políticas.

**6.4.4 Actividades y trabajos externos no remunerados.-** Los trabajadores podrán realizar fuera del horario de trabajo, actividades externas no remuneradas y de índole no financiera, ya sea en el ámbito cultural, deportivo, benéfico, religioso, o en obras sociales y otro tipo de voluntariado, siempre que dichas actividades no entorpezcan el cumplimiento de las obligaciones con la Cooperativa ni representen conflicto de intereses.

**6.4.5 Contactos con los medios de comunicación.-** Los colaboradores no podrán conceder entrevistas o facilitar información de tipo extraoficial, (toda aquella que no esté a disposición del público), por propia iniciativa o previa invitación de los medios de comunicación, sin haber recibido autorización expresa para ello por parte de la Presidencia o de la Gerencia General.

#### **Art. 7.- Responsabilidad con los proveedores**

Los proveedores son parte fundamental para la operatividad de la institución ya que sus servicios y/o productos permiten atender de manera eficiente a socios y clientes, por lo tanto merecen un trato justo, equitativo y sin discriminación.

Las decisiones para escoger a un proveedor deben basarse únicamente en criterios de calidad, precios y soporte post venta, que claramente se especificarán en el reglamento interno de adquisiciones, así como en los procedimientos definidos para el efecto.

Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios de la Cooperativa.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizará una prolija selección y calificación de los proveedores; las decisiones serán de conformidad con las normas y procedimientos internos establecidos.

Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los colaboradores ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios.

Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses.

#### **Art. 8.- Responsabilidad con los entes de control interno y externo**

Se deberá colaborar en todo momento con los requerimientos de los entes de control, manteniendo la veracidad de la información de la Cooperativa.

Procurar mantener una relación de apertura y confianza con los entes de control, a fin de facilitar la discusión de los asuntos inherentes a la Cooperativa y mejorar los acuerdos que se lleguen a dar.

Se atenderá con eficiencia los requerimientos y observaciones de los entes de control, colaborando en todo lo que sea necesario para el cumplimiento de su trabajo.

Todo trato, trámite o cualquier tipo de relación que mantenga la Cooperativa con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia a las leyes de la materia.

Los empleados están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación interna que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.

Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos o representantes de la entidad, se la considera falta grave y es causa suficiente para el despido inmediato sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones.

Todo empleado que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información confidencial, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, deberá reportarlo inmediatamente al departamento de Talento Humano, Auditoría o a sus jefes inmediatos.

#### **Art. 9.- Responsabilidad hacia la Competencia u otras instituciones del Sistema Financiero**

Competir con otras instituciones del sistema financiero nacional utilizando medios idóneos y cumpliendo a cabalidad las leyes, reglamentos, disposiciones de los entes de control y normativa interna de la institución, basándose en los méritos, ventajas y excelencia de los productos y servicios.

Mantener con las instituciones financieras una relación profesional, apegada a los valores institucionales y procurando cuidar la imagen institucional de la Cooperativa.

No efectuar comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre estas.

No intentar obtener información confidencial de las instituciones financieras a través de medios impropios o ilícitos.

Tratar a las demás instituciones del sistema financiero con el mismo respeto que la Cooperativa espera ser tratada.

Se respetará a los competidores y siempre que se deba hablar de ellos se utilizará información basada en hechos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

#### **Art. 10.- Responsabilidad con respecto a la seguridad y cuidado ambiental**

Todas las oficinas de la Cooperativa contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los socios, clientes, trabajadores y público en

general, por lo tanto, se exigirá el cumplimiento estricto de las normas relativas a estos temas; así como también, la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin.

**Art. 11.- Responsabilidad en la publicidad de la Cooperativa**

Toda publicidad o campaña de mercadeo que adopte la Cooperativa deberá comunicar información veraz, legal, y apegada a los principios institucionales.

Deberá propenderse a campañas publicitarias que expresen el sentido de responsabilidad social que la Cooperativa persigue, brindando también apoyo a la comunidad a la que sirve.

No se realizarán campañas que pudieran inducir a la comunidad en errores de interpretación respecto a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

Las campañas deberán respetar la integridad y dignidad humana, evitándose cualquier medio que conlleve a discriminación alguna.

## **CAPÍTULO 5 PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS**

**Art. 12.- Prevención de Lavado de Activos**

Los Colaboradores para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, descritos en el Manual correspondiente.

Los colaboradores deben conocer y cumplir con todas las normas legales de prevención y control de lavado de activos, y vigilar que no se utilicen los productos y servicios de la Institución para realizar actividades ilícitas. Es responsabilidad de los colaboradores contribuir con su máximo esfuerzo para prevenir ser víctimas de este tipo de delincuencia.

Con este fin, la Cooperativa ha establecido como normas fundamentales y que deberán traducirse en reglas de conducta para sus colaboradores, las siguientes:

**12.1** Aceptarán demostrar en todo tiempo, con claridad manifiesta, que todas sus acciones institucionales se realizan con estricto apego a las disposiciones legales, normativas, principios y valores aplicables referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

**12.2** Para el cumplimiento de sus funciones, deberá conocer y aplicar lo estipulado en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, anteponiendo su observancia, al logro de las metas comerciales.

**12.3** Deberán aplicar estrictamente los procedimientos para el inicio de las relaciones contractuales con los socios; y, para el monitoreo de transacciones de aquellos socios que por su perfil transaccional y de comportamiento, por las actividades que realizan, o por la cuantía y origen de los recursos financieros que administran pueden exponer, en mayor grado, a la entidad al riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;

**12.4** Utilizarán como uno de los mejores medios para prevenir el lavado de activos, el conocimiento del socio o inversionista, mediante: la obtención de la información personal, económica, origen de otros ingresos, situación económica, financiera, patrimonial y demás características cualitativas y cuantitativas, a través de la aplicación del conocimiento de las señales de alerta y las diferentes tipologías de lavado de activos.

**12.5** Para la selección y contratación de trabajadores se aplicará las políticas establecidas en el Manual de Administración de Talento Humano, así como los procedimientos definidos de acuerdo con la Política “Conozca a su Empleado”;

**12.6** En todo momento deberán garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, para la prevención o investigación del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como la documentación expedida por los Organismos de Control como la Unidad de Análisis Financiero(UAF), Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas (CONSEP) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); y, la que tenga relación con el control y prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos. Por consiguiente su divulgación no autorizada será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo o Código de Ética de ser el caso.

**12.7** No podrán dar a conocer a persona no autorizada el reporte de operaciones inusuales e injustificadas o el envío de requerimientos de información a las autoridades competentes. El conocimiento de la violación de esta prohibición, obliga a la persona que conozca del particular a comunicar el hecho al Comité de Cumplimiento, que tendrá la responsabilidad de notificar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para que en los casos que dé a conocer al Ministerio Público, incluya los nombres de las personas que hubieran transgredido esta prohibición.

**12.8** Las personas SINDICADAS por el CONSEP o que aparezcan en las listas de la OFAC, no podrán vincularse a la Cooperativa como representantes, miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia, trabajadores, socios, inversionistas y proveedores.

**12.9** La Cooperativa aplicará la exclusión de socios, incluyendo representantes, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, trabajadores; en los casos de presentar registro comprobado y no justificado y en aplicación a lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria; en la base de SINDICADOS y/o Listas OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros), a fin de no requerir la autorización de cierre de cuentas por parte de los involucrados.

**12.10** La Cooperativa aplicará la exclusión de socios, incluyendo representantes, miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, trabajadores, de acuerdo a lo que determine la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

**12.11** La Cooperativa únicamente establecerá cuentas y operaciones nominativas. No podrán abrirse ni mantener cuentas o inversiones de carácter anónimo, ni que figuren bajo nombres cifrados, ficticios o inexistentes legalmente, que encubra la identidad del titular. Además debe evitar establecer relaciones comerciales con sociedades o empresas comerciales constituidas al amparo de legislaciones extranjeras que permitan o favorezcan el anonimato de los accionistas o administradores, incluyendo en esta categoría a sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador; o, que dichas legislaciones impidan la entrega de información. Si la Cooperativa tuviere dudas acerca de la veracidad de la información proporcionada por el socio, o exista incongruencia con los datos que sobre él se haya obtenido con anterioridad, estará obligada a verificar dicha información a reforzar las medidas de control;

**12.12** Las políticas estipuladas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, serán aplicadas ineludiblemente sin ningún tipo de preferencia con los colaboradores y con personas vinculadas a estos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

**12.13** El registro de la información y los datos recopilados, utilizados y administrados por la institución deberán ser veraces, exactos y completos.



**12.14** Es responsabilidad de los trabajadores, mantener la integridad de la información para reflejar la manera exacta de todas las operaciones y transacciones de la Institución, que serán herramientas fundamentales para el monitoreo y detección de las posibles operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.

**12.15** Los colaboradores, prestarán atención a cualquier transacción compleja, poco habitual o de gran valor, y a cualquier patrón inusual de transacciones que no tengan un propósito legal claramente identificado. Deberán examinar tan profundamente como sea posible el trasfondo y el fin de tal transacción. Los hallazgos deberán ponerse en conocimiento del Oficial de Cumplimiento y éste al Comité de Cumplimiento.

## **CAPÍTULO 6**

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

#### **Art. 13.- Seguridad de la Información y Confidencialidad**

La Cooperativa con el afán de salvaguardar la seguridad de la información en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad, imparte las siguientes disposiciones de aplicación obligatoria:

**13.1** Los colaboradores en función de su cargo y perfil tienen acceso a la información de socios y clientes así como también de información financiera y estratégica, por lo que, deberán utilizarla en actividades netamente institucionales y no para favorecer intereses propios o de terceros. Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, se atenderán a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.

**13.2** Los colaboradores deberán acatar todos los procesos, procedimientos, políticas, que pretenden salvaguardar la seguridad de la información, establecidas en las normas internas.

**13.3** Se garantizará la integridad y confidencialidad de la información y registros que están bajo la administración de la Cooperativa de conformidad con lo que

establecen los Organismos de Control para el efecto. La Cooperativa exigirá al colaborador que corresponda, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones de toda contratación que haya llegado a su conocimiento; durante el ejercicio laboral.

**13.4** De conformidad con las normas de sigilo, no se podrá revelar información de los socios y clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los colaboradores estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas.

**13.5** En la medida de lo posible, siempre y cuando el marco legal lo permita, los colaboradores deberán cerciorarse de que los socios y clientes han recibido a satisfacción la información requerida, en forma clara y comprensible.

**13.6** La información, datos, registros y operaciones que realizan los socios y clientes de la Cooperativa, deberán contener en lo posible la mayor exactitud y precisión, que permita reflejar con transparencia los negocios realizados con la institución. En general, todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

**13.7** Ningún colaborador podrá divulgar información interna acerca de los colaboradores, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades de la Institución;

**13.8** La Cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de los trabajadores. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga el organismo de control o la autoridad judicial competente, con la autorización de la Gerencia General.

## **CAPÍTULO 7 CONFLICTOS DE INTERÉS**

### **Art. 14.- Conflictos de Interés**

El principio más importante que rige la política de la Institución para evitar el conflicto de intereses consiste en que, los colaboradores, nunca deben permitir que sus intereses estén en conflicto con los de la Institución o de sus socios y clientes.

Los conflictos de interés distorsionan la capacidad de juzgar adecuadamente, por lo tanto los colaboradores, deben evitar cualquier situación que esté en conflicto con el ejercicio independiente de sus actividades hacia el logro de los objetivos de la Institución.

La Cooperativa para evitar se den conflictos de interés entre los colaboradores y sus socios o clientes, pone en práctica las siguientes normas:

**14.1** Para ser candidato a la asamblea general, no deberá tener relación de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con quienes se encuentren ejerciendo funciones de representantes, miembros del consejo de administración, de vigilancia, miembros del tribunal electoral, personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la institución

**14.2** No podrá ser candidato a la asamblea general el personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la institución, mientras no hayan transcurrido dos años de la terminación de sus funciones como tal.

**14.3** Mientras mantengan la condición de colaboradores de la Institución, no podrá existir vinculación entre sí dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**14.4** Los representantes, miembros del consejo de administración, personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales bajo el amparo del código civil y trabajadores de la institución; no podrán establecer relaciones comerciales, profesionales o contractuales con la Cooperativa de ninguna naturaleza, durante el ejercicio de sus funciones.

**14.5** Los colaboradores, que participen en la gestión de inversiones financieras, en la concesión de créditos o en las adquisiciones de bienes o servicios, no podrán recibir regalos o coimas de parte de los interesados; de la misma manera, deben abstenerse de ejercer presiones para obtener beneficios a favor de sí mismos o sus familiares.

**14.6** Para el ingreso de personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y de trabajadores al amparo del código de trabajo, se requiere que no tenga relación de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con quienes se encuentren ejerciendo funciones de representantes, miembros

del consejo de administración, de vigilancia, personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la institución.

**14.7** Los colaboradores, no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasas de interés.

**14.8** Las personas involucradas en cualquier nivel de autoridad para la aprobación de créditos deben ser imparciales y discretas en el manejo de la información, y no darán trato preferencial a ningún solicitante, de igual manera deben abstenerse de inducir, gestionar, recomendar y/o aprobar cualquier operación crediticia realizada por sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad.

**14.9** El personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la cooperativa no deberán registrar morosidad en sus créditos con la Institución y en el sistema financiero; su inobservancia será causal de la aplicación de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**14.10** Los señores miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia no deberán registrar morosidad al final de cada mes en sus créditos con la Institución.

**14.11** Los colaboradores, no podrán firmar documento alguno en nombre de la Institución, ni podrán en forma alguna representar o ejercer autoridad en nombre de la misma a no ser que esté específicamente autorizado para hacerlo. Todos deben estar conscientes de las limitaciones a su NIVEL o campo de autoridad y no deberán realizar ninguna acción que exceda su límite.

## **CAPÍTULO 8 RECURSOS DE LA COOPERATIVA**

### **Art. 15.- Recursos de la Cooperativa**

Los colaboradores están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la institución, a utilizarlos con fines exclusivos de los negocios de la Cooperativa, y a impedir que los medios e instalaciones sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.

Los bienes y derechos de la Cooperativa incluyen todos:

- a) Los activos de la Institución.
- b) Los bienes materiales de la Institución, sean arrendados o de propiedad de la misma, incluyendo todo el inventario.
- c) Los expedientes relativos a las cuentas de los socios, clientes, todos los registros y libros en poder de la Institución.
- d) Los expedientes y demás registros relacionados con el personal.
- e) Los estudios, material publicitario o promocional, listados de socios, clientes, registros, informes o cualquier otro formulario que se encuentre en poder de la Cooperativa.
- f) Software institucional o base de datos.

Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los colaboradores deberán, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos.

La Cooperativa provee diversas formas de herramientas de comunicación para mejorar la productividad de su personal al desarrollar sus funciones (por ejemplo: teléfonos convencionales, celulares, computadoras, correo electrónico, fax, acceso a internet, entre otros); se debe asegurar que estas herramientas sean utilizadas adecuadamente en actividades netamente relacionadas con el quehacer institucional y que los activos estén protegidos contra pérdida o uso indebido.

El propósito de las herramientas de comunicación es la transmisión de información relacionada con la actividad financiera de la Cooperativa; el uso personal ocasional puede ocurrir, el cual debe limitarse exclusivamente a situaciones que sean imprescindibles y sin que afecten el desarrollo normal de las operaciones institucionales.

Los colaboradores contribuirán al mantenimiento de un entorno laboral limpio. Cada uno es responsable de vigilar que los escritorios, mesas, archivadores y todas las áreas de trabajo a su alrededor se mantengan en el estado más limpio posible en todo momento, y que los materiales de trabajo estén adecuadamente guardados.

**Art. 16.- Los bienes y recursos internos**

Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos valores, los planes comerciales, la información sobre socios/clientes, proveedores, la propiedad intelectual (modelos, programas de computación y otros artículos), los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la institución constituye una violación de las obligaciones para con la institución y un acto de fraude en perjuicio de la Cooperativa.

**Art. 17.- Utilización de los bienes y recursos internos**

Los colaboradores están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la institución y a impedir que los medios e instalaciones de ésta sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los trabajadores para uso y fines exclusivos de las actividades de la Cooperativa.

**Art. 18.- El cuidado y optimización de los recursos internos**

El descuido o despilfarro en relación a los bienes de la Cooperativa constituye una violación de las obligaciones de los trabajadores con respecto a la institución.

Los sistemas de teléfono, correo electrónico y de computación son herramientas utilizadas únicamente para fines de los negocios de la institución. Ningún empleado estará autorizado a hacer uso de estos canales para beneficio personal de forma tal que pueda resultar perjudicial para la institución.

Las comunicaciones personales a través de los sistemas de la institución deberán mantenerse al mínimo, para aspectos estrictamente laborales.

En caso de terminación de la relación contractual, los derechos de propiedad y de información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación de trabajo seguirán perteneciendo a la Cooperativa, y su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

**CAPÍTULO 9****DENUNCIA DE INFRACCIONES, FACULTADES Y SANCIONES****Art. 19.- Denuncia de Infracciones**

Es importante que el público tenga confianza en la honestidad e integridad de todos los colaboradores de la Cooperativa, por lo tanto, los colaboradores deben conocer y promover lo estipulado en este Código y denunciar ante Gerencia General las violaciones al mismo.

La denuncia debe efectuarse con base en un hecho cierto o en una sospecha fundada y deberá ser realizada o enviada en forma confidencial de acuerdo con la descripción detallada de los hechos y circunstancias. La investigación de la denuncia estará a cargo de la Unidad de Auditoría Interna.

Cuando el reportado sea el Gerente General, la denuncia deberá dirigirse al Comité de Cumplimiento. Ante la denuncia, el Comité, está obligado a investigar, analizar y guardar la absoluta confidencialidad del reporte y del denunciante, y los resultados de su investigación, vía informe, serán puestos en conocimiento del Consejo de Administración para su análisis y resolución.

**Art. 20.- Facultades**

El presente Código deberá ser revisado y actualizado conforme la evolución del tema, cambios en la legislación, incursión en nuevas operaciones, experiencias propias, entre otras. El cumplimiento de las modificaciones que se incorporen será inmediato desde su difusión.

Al Comité de Cumplimiento le corresponde definir y proponer al Consejo de Administración para su aprobación el Código de Ética y Conducta, así como sus actualizaciones, y definir las estrategias de su difusión permanente y aplicación en coordinación con Gerencia General y Talento Humano.

Es responsabilidad de Auditoría Interna incorporar en sus programas de trabajo, la revisión del cumplimiento de este Código. Esta unidad podrá sugerir modificaciones cuando lo considere pertinente.

Es responsabilidad del Comité de Cumplimiento el recibir y analizar los informes de los casos presentados por Auditoría Interna y definir el tipo de gravedad de la falta cometida, para que a través de la administración de la Cooperativa se aplique la sanción que corresponda.

El Comité de Cumplimiento podrá requerir al Consejo de Administración sancione al colaborador que con mala intención o con dolo hubiere reportado una supuesta falta a este Código por parte de otro colaborador o de un tercero.

**Art. 21.- Sanciones**

Para imponer sanciones por violación de este Código, se partirá de la presunción de inocencia del inculpaado y se le permitirá su legítimo derecho a la defensa a través de su participación ante el Comité de Cumplimiento. Todos los casos serán evaluados con imparcialidad, tomando en cuenta los agravantes o atenuantes de los mismos.

La infracción por parte de los trabajadores a las normas contenidas en este Código traerá como consecuencia, según la gravedad de la falta cometida, la imposición de las sanciones de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo y demás normativa pertinente.

La infracción por parte de los directivos a las normas contenidas en este Código será sancionada por parte del Consejo de Administración con un llamado de atención por escrito, y en caso de reincidir se aplicará lo establecido en la normativa legal vigente.

El incumplimiento de lo dispuesto en el Código respecto al manejo de claves será considerado como falta grave y se sancionará de acuerdo a lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo independientemente de las acciones legales que pudieran iniciarse por los daños y perjuicios ocasionados.

**CAPÍTULO 10  
CONSIDERACIONES ESPECIALES Y CANALES DE ATENCIÓN**

**Art. 22.- Atribuciones y responsabilidades**

En la Ley se establecen las atribuciones y responsabilidades de la Asamblea, Consejos, Presidente y Gerencia General.

La Gerencia General establecerá las funciones y responsabilidades para cada uno de los puestos de trabajo, conforme a la estructura organizacional.

**Art. 23.- Otorgamiento de poderes y límites**

El Consejo de Administración, Presidente y/o el Gerente General podrán otorgar, poderes y límites en el marco de sus atribuciones exclusivas y en los casos que considere necesario.

La asignación de poderes, límites y atribuciones deberán comunicarse en forma expresa y por escrito al destinatario.

Ningún trabajador estará autorizado a delegar los poderes y atribuciones otorgados.

Ningún trabajador podrá revelar las claves de seguridad que se le hayan sido asignadas de manera particular.

**Art. 25.- Distribución y cumplimiento del Código de Ética y Conducta**

La aplicación efectiva de los principios y valores corporativos descritos en el presente Código depende ante todo de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman la Cooperativa, además de mantener la actitud vigilante que se espera; los colaboradores que ocupen posiciones de autoridad deberán dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y criterios expuestos en el presente Código.

El presente código se difundirá a todos los colaboradores.

**Art. 26.- Canales de Atención**

Si se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación, los colaboradores deberán comunicarse lo antes posible siguiendo el siguiente nivel jerárquico:

- a) Jefe de Talento Humano, Jefe inmediato o Jefe departamental.
- b) Gerencia General
- c) Presidencia del Consejo de Administración.

Si plantea algún problema de ética y considera que el asunto no se le ha dado la importancia debida, deberá someterlo al conocimiento de otro representante de la Cooperativa según los canales asignados anteriormente.

**Art. 27.- Investigaciones internas**

Los trabajadores de la Cooperativa están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.

Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas dirigidas al representante de la entidad, se las considera faltas graves, sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones.

Todo empleado o funcionario que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información privilegiada, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, deberá reportarlo inmediatamente a la Gerencia General.

## **CAPÍTULO 11 BUENA GOBERNABILIDAD Y TRANSPARENCIA**

**Art. 28.- Buena gobernabilidad y transparencia**

El consejo de administración de la cooperativa, es responsable de establecer las políticas y velar por la aplicación de los principios de buena gobernabilidad y transparencia en el ejercicio de todas las actividades que desarrolle.

En la evaluación de los procedimientos y controles que competen a los entes de supervisión, auditores internos, externos, en concordancia con las disposiciones de la ley y la normativa vigente.

En el suministro de información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica de los estados financieros, preparados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la institución.

Proporcionar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las operaciones, los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

El presente Código de Ética y Conducta fue analizado, discutido y aprobado por el Consejo de Administración en sesión realizada el día 09 de Octubre de 2014, mediante Acta N ° 654

Sr. Saúl Cisneros V.

**PRESIDENTE**

Sra. Rina Moya Ch.

**SECRETARIA**

## ANEXO 7



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**“SAN ANTONIO” LTDA. - IMBABURA**  
*Juntos hacia el progreso*

# REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Ltda. Imbabura, en conformidad con el Artículo 38 de la LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, y en cumplimiento a lo dispuesto al Artículo 64 del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Artículo 42 del referido Código y en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, emite el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, con el siguiente contenido:



## CAPÍTULO 1

### DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD

#### **Artículo.- 1 PROPÓSITO**

El presente reglamento tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Ltda.- Imbabura, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Cooperativa y el personal sujeto al código del trabajo.

#### **Artículo.-2 AMBITO DE APLICACIÓN**

En este Reglamento se utilizarán indistintamente el término “COOPERATIVA” para referirse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda.- Imbabura, y se usará el término “TRABAJADORES” para referirse al personal según su función.

#### **Artículo.- 3 DOMICILIO**

Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ibarra, parroquia San Antonio, calle Hermanos Mideros 6-33 y 27 de Noviembre, provincia de Imbabura; y, adicionalmente cuenta con agencias en Ibarra y Atuntaqui, pudiendo a futuro cambiar el domicilio de la matriz dentro de la misma jurisdicción, abrir nuevas oficinas en las ciudades donde su actividad lo requiera.

**Artículo .- 4** Dentro de las actividades que la Cooperativa desarrolla, podrá cuando considere necesario requerir a contratistas, por lo que, éstos y el personal que a su vez ellos empleen no serán considerados como trabajadores de la Cooperativa, por tanto, no se genera relación laboral alguna, con este personal..

El término ‘Reglamento’ se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda. Imbabura Contenido en este instrumento.

El presente reglamento se aplicará obligatoriamente a todo el personal que labora en la Cooperativa que este sujeto al Código del Trabajo.

Para efectos de este Reglamento, son TRABAJADORES de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda. - Imbabura, quienes mantienen relación de dependencia directa con la Cooperativa y constan en los roles de pagos respectivos.

No son trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda. - Imbabura, quienes presten sus servicios bajo la modalidad de HONORARIOS PROFESIONALES.

#### **Artículo 5.- SUJECIÓN**

Tanto la Cooperativa como sus “ Trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Cooperativa y los Trabajadores .

Para el efecto se entregará un ejemplar de este Reglamento a cada uno de los trabajadores una vez aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Se presume su conocimiento y por tanto su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa ni exceptuará a los trabajadores del cumplimiento del mismo.

#### **Artículo 6.- AUTORIDAD**

La administración del Talento Humano de la Cooperativa es función de la Gerencia General y del Departamento de Talento Humano, con sujeción a las leyes laborales y a las normas contenidas en el presente reglamento.

**Artículo 7.-** El Gerente General, en su calidad de Representante Legal de la Cooperativa o su subrogante debidamente calificado son las únicas personas facultadas para celebrar contratos de trabajo, terminarlos e iniciar las acciones legales pertinentes sujetándose a las disposiciones del presente reglamento.

### **CAPÍTULO II DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO**

Todos los contratos que la Cooperativa celebre con los Trabajadores serán obligatoriamente por escrito y serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

#### **Artículo 8.- TIPOS DE CONTRATOS**

La Cooperativa podrá celebrar válidamente contratos de trabajo con sus Trabajadores utilizando las modalidades permitidas por la ley.

Los contratos individuales que la Cooperativa celebre por primera vez, se entenderá que es un periodo de prueba de noventa días, salvo estipulación en contrario y la modalidad de trabajo.

En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin que medie causal alguna, sin desahucio en su caso y sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

#### **Artículo 9.- VACANTES**

Las vacantes estarán definidas en base al plan estratégico, operativo y presupuesto de la Institución.

El Departamento de Talento Humano será el responsable de llenar estas vacantes mediante concurso interno o externo, y de acuerdo al procedimiento destinado para el efecto.

Podrán ingresar a la Cooperativa las personas que cumplan con los requisitos solicitados, previo a un proceso de selección establecido y a la suscripción del contrato de trabajo correspondiente con el empleador

### **CAPÍTULO III DE LA ADMISIÓN**

La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal.

#### **Artículo 10.- REQUISITOS**

Son requisitos indispensables previos a la celebración del Contrato de Trabajo, cumplir y presentar los siguientes requerimientos

Jefe de Talento Humano requerirá del aspirante lo siguiente:

1. Ser mayor de edad;
2. Copias de Cédula y certificado de votación
3. Hoja de Vida
4. Título académico acorde al puesto a desempeñar
5. Copias de cursos de capacitación de los últimos cinco años
6. Luego de verificada la información antes descrita, la Comisión se reserva el derecho de seleccionar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar está vacante.

#### **Artículo 11.- VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El solicitante declarará que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Gerencia General.

La inexactitud de los datos o información consignados por el aspirante al solicitar el empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como: antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, previo el trámite de visto bueno, de acuerdo al Artículo 310, No. 2; del Código de Trabajo.

**Artículo 12.-** Al momento de la celebración del Contrato, el trabajador adjuntará:

1. Copias de cédula y papeleta de votación
2. Señalará con precisión su dirección domiciliaria y adquirirá la obligación de actualizarla cada vez que cambie de domicilio máximo en los 5 días posteriores al cambio.

La falta de notificación será considerada falta leve y dará lugar a la sanción prevista para esta clase de falta.

La Comisión se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante.

**Artículo 13.-** Todas las Carpetas Individuales del personal que actualmente labora en la Cooperativa contendrán los siguientes documentos:

1. Hoja de Vida con fotografía.
2. Copia a color de cédula de ciudadanía y papeleta de votación
3. Certificado de estudios/copia de título obtenido.
4. Copia de seminarios y cursos realizados
5. Certificados laborales (Si aplica).
6. Una Planilla de servicio básico del domicilio (luz, agua, teléfono etc.)
7. Formulario 107 del SRI, del año en curso de las empresas donde trabajó (si aplica).
8. Tipo de sangre.
9. Partida de matrimonio o declaración juramentada de unión libre
10. Cedula de identidad o partida de nacimiento de los hijos
11. Copia a color de la cedula de identidad y papeleta de votación del conyugue o conviviente.
12. Ficha médica ocupacional
13. Carnet del CONADIS, (Si aplica)

#### **Artículo 14.- CONFIDENCIALIDAD**

Los documentos y datos de los expedientes de los trabajadores, serán confidenciales y reposarán en el área de Talento Humano, y solo tendrán acceso a ellos exclusivamente el

personal autorizado como son: Gerencia General, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Talento Humano y demás personal autorizado por la Gerencia General. Se conferirá copia o certificación, solo ha pedido del trabajador o por orden escrita de la autoridad competente.

#### **CAPÍTULO IV DE LA CONTRATACIÓN**

**Artículo 15.-** Formalización de la fase de selección, mediante el cual se establece una relación de servicios entre la persona elegida y la institución, sobre la base de la normativa laboral vigente en el país.

**Artículo 16.-** Ningún candidato o aspirante será considerado trabajador de la Cooperativa sin antes haber suscrito el respectivo contrato de trabajo.

#### **Artículo 17.- CONTRATO ESCRITO**

La Cooperativa podrá suscribir cualquier clase de contrato de trabajo determinado en las leyes y especialmente en el Código de Trabajo. Todo contrato de trabajo celebrado por la Institución deberá ser legalizado de manera inmediata mediante un documento escrito.

#### **Artículo 18.- CONTRATO Y PERIODO DE PRUEBA**

El personal seleccionado celebrará con la Cooperativa un contrato a plazo fijo por un año, de este plazo los primeros noventa días, (según lo dispuesto en el Artículo 15 del Código de Trabajo), se considerarán de prueba, durante los cuales cualquiera de las partes podrá darlo por terminado sin que haya lugar a indemnización de alguna clase. Si hasta el vencimiento del plazo de estos primeros noventa días, ninguna de las partes hubiere expresado su voluntad contraria, se entenderá vigente por el tiempo que faltare para completar el año.

Vencido el primer año, y si no hay manifestación expresa de las partes de dar por terminado el contrato, se lo renovará por un año más. Cumplido este plazo y si no se hubiere dado por terminado el contrato, se lo considerará por tiempo indefinido.

#### **Artículo 19.- REPRESENTACION LEGAL.**

Solamente la Gerencia General, su subrogante debidamente calificado, podrá contratar trabajadores y suscribir con ellos los respectivos contratos. Los convenios de trabajo celebrados por cualquier otra persona, violando lo estipulado en este artículo, no causarán obligación alguna a la Cooperativa y la persona contratada no se considerará parte del personal de la Institución.

De igual forma, el Gerente General, la persona que le subrogue en sus funciones, podrán realizar las notificaciones de desahucio o la solicitud de visto bueno, por intermedio de la Inspección de Trabajo.

#### **CAPÍTULO 5 DE LAS JORNADAS Y HORARIOS LABORABLES**

### **Artículo 20.- JORNADAS DE TRABAJO**

Es obligatorio para todos los trabajadores estar presente y listo a tiempo para empezar a trabajar. Esto incluye al iniciar la jornada de trabajo y también al retorno del refrigerio y almuerzo.

Todos los trabajadores de la Cooperativa cumplirán de manera estricta el horario fijado por el empleador, aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro y que fueren autorizadas debidamente por Gerencia General.

La Cooperativa se reserva siempre el derecho de poder variar los horarios de trabajo de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y conforme a las necesidades y naturaleza del trabajo, previa autorización de la Dirección Regional de Trabajo.

La jornada de trabajo que establece la Cooperativa por Ley es de ocho horas diarias (40 horas semanales).

### **Artículo 21.- JORNADA EXTRAORDINARIA Y SUPLEMENTARIA**

Cuando fuere necesario, por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 del Código de Trabajo, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo, sujetándose a lo establecido para el efecto en el Código de Trabajo.

### **Artículo 22.- FUNCIONES DE CONFIANZA**

Para los efectos de la remuneración no se considerará como horas suplementarias o extraordinarias las que excedan la jornada ordinaria, cuando los trabajadores tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes en cualquier forma representen al empleador o hagan sus veces.

La jornada de trabajo se regirá por el horario establecido por la Cooperativa, siendo su hora de ingreso variable conforme a los horarios de acuerdo a las necesidades de cada departamento y de la Cooperativa, con 60 minutos para el almuerzo.

Los trabajos que excedan la jornada ordinaria se pagarán conforme a lo que establece la normativa laboral vigente.

## **CAPÍTULO VI DE LAS REMUNERACIONES**

### **Artículo 23.- PAGO DE REMUNERACIONES**

La Cooperativa pagará a los trabajadores mensualmente los valores correspondientes a la remuneración pactada de los que deducirá los valores que tengan lugar de conformidad con la Ley, la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago se lo realizará a través de acreditación en las cuentas de ahorros que mantengan los trabajadores en la Cooperativa.

La Cooperativa podrá incrementar los sueldos de sus trabajadores de acuerdo a su capacidad financiera y económica; los incrementos que se generen se entenderán imputables a cualquier incremento dispuesto por las Comisiones Sectoriales.

La política de sueldos y remuneraciones será propuesta por la Gerencia General, revisada y aprobada por el Consejo de Administración, basándose en la disponibilidad de la Institución, incluyendo los ajustes que determine el Gobierno Ecuatoriano.

## **CAPÍTULO VII CAUSALES PARA TERMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO**

Los trabajadores cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Cooperativa, por las siguientes causas:

1. Por acuerdo de las partes;
2. Por desahucio, presentado por cualquiera de las partes y sujeto a lo que establece la ley;
3. Por visto bueno concedido por la correspondiente autoridad del trabajo;
4. Por muerte del trabajador;
5. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe.
6. Por las demás establecidas en las disposiciones del Código del Trabajo.

**Artículo 24.-** El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de este por un tiempo mayor de tres días consecutivos sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un periodo mensual de labor.
2. Se exceptúa los casos de enfermedad debidamente comprobados, mediante certificado médico extendido por el Instituto del Ecuatoriano de Seguridad Social o calamidad doméstica que será calificada por la Gerencia General.
3. Por indisciplina o desobediencia grave al Reglamento Interno de Trabajo, legalmente aprobado.
4. Falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador.
5. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes o a su representante.
6. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió.
7. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social.
8. Por no acatar las medidas de seguridad e higiene exigidas por la Ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente, o por contrariar sin debida justificación las prescripciones o dictámenes médicos.

Las horas suplementarias y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por la Gerencia General.

**Artículo 25.-** Acta de finiquito.- El trabajador que termine su relación contractual con la Cooperativa, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de sus derechos laborales, en los términos establecidos en la Ley.

## **CAPÍTULO VIII DE LAS AUSENCIAS AL TRABAJO**

### **Artículo 26.- ABANDONO DEL TRABAJO**

El abandono del trabajo por un tiempo mayor de tres días consecutivos dentro de un periodo mensual de labores sin causa justa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo prescrito en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral, previo Visto Bueno.

### **Artículo 27.- PERMISO PARA NO ASISTIR AL TRABAJO**

Son las autorizaciones concedidas por Gerencia General o Jefe de Área para que un trabajador pueda ausentarse temporalmente del lugar de trabajo.

Ningún trabajador podrá abandonar las instalaciones de la Cooperativa durante las horas de labor sin autorización.

En el caso de que un trabajador se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que pueda requerir un contacto urgente e inmediato, deberá disponer de cualquier medio telefónico para ser localizado.

### **Artículo 28.- PERMISOS REMUNERADOS**

Serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este Reglamento.

### **Artículo 29.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR PERMISO**

1. Los trabajadores están obligados a solicitar personalmente y por escrito el permiso por lo menos con 24 horas de anticipación y no podrán hacer uso del permiso sin haber recibido la correspondiente autorización
2. En caso de calamidad doméstica, el trabajador por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior, quien a su vez notificará a la Gerencia General.
3. La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico otorgado por el IESS, en un plazo máximo de 72 horas.
4. Si después de vencido el plazo de permiso el trabajador no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive puede ser causa para la terminación del contrato.

### **Artículo 30.- PERMISOS POR CALAMIDAD DOMESTICA**

Se concede hasta tres días de licencia con remuneración completa al trabajador conforme a la normativa laboral vigente, para estos casos, los permisos se solicitarán por escrito a la jefatura inmediata, la cual autorizará según su criterio, salvo casos de fuerza mayor debidamente comprobados.

**Artículo 31.-** La Cooperativa reconoce como justificadas las ausencias y el tiempo que la ley contempla.

**Artículo 32.-** Todo el personal debe comunicar de manera inmediata al Área de Talento Humano o a su superior cualquier tipo de ausencia y los motivos que la originaron, debiendo presentar obligatoriamente certificados o documentos que justifique su ausencia. La comunicación podrá ser en forma escrita o llamada telefónica en los casos de emergencia.

Se entenderá por calamidad doméstica los siguientes hechos:

- Muerte de su cónyuge o conviviente en unión de hecho, o parientes comprendidos dentro del segundo grado de afinidad y consanguinidad.
- Accidentes o enfermedades graves que requieran de hospitalización del cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad, que requieran la presencia del trabajador.
- Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre.
- Los eventos de fuerza mayor debidamente comprobados.

### **Artículo 33.- LICENCIA CON SUELDO**

El Gerente General de la Cooperativa podrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

1. Por enfermedad no profesional y por incapacidad causada por enfermedad profesional o accidente de trabajo por el tiempo establecido en las disposiciones legales respectivas. Para justificar esta licencia se requerirá del Certificado Médico correspondiente abalizado por el IESS y entregado máximo a las 48 horas.
2. En el caso de la madre y padre, tendrá derecho al permiso por maternidad y paternidad, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.
3. Durante los doce (12) meses posteriores al parto, la jornada de la madre lactante durará seis (6) horas, de conformidad con la necesidad de la beneficiaria.
4. Por calamidad doméstica debidamente justificada.
5. Por capacitación, todo el tiempo que dure ésta, cuando el trabajador fuese designado por la Cooperativa para recibir la misma.
6. Por gestiones de Gerencia que realice dentro y fuera de la Provincia o del País, se observará lo dispuesto en el Art. 42 numeral 22 del Código de Trabajo.
7. Por matrimonio civil o eclesiástico, tres días contados a partir de la fecha de éste. Para hacer uso de este derecho, el trabajador deberá presentar la partida matrimonial, adjuntando la solicitud del permiso respectivo, documentos que una vez aprobados por su Jefe Inmediato, se enviará al Departamento de Talento Humano.

Si se comprobara que el trabajador obtuvo la licencia mediante datos falsos, este hecho constituirá desobediencia grave a este Reglamento que dará lugar a que la Cooperativa tramite el respectivo visto bueno para dar por terminado el contrato.

## **CAPÍTULO IX AMBIENTE LABORAL**

**Artículo 34.-** La Cooperativa se compromete en proveer un ambiente laboral libre de discriminación y acoso.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que demuestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, idioma, religión, filiación política, posición económica, etnia, sexo, color, origen social, nacionalidad, edad, discapacidad, orientación sexual, estado de salud, o diferencia de cualquier otra índole y que se trate de:

1. Crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Cualquier trabajador que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento

**Artículo 35.-** La Cooperativa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo.

El acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

1. Comportamiento sexual inadecuado
2. Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido.



3. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
4. El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles
5. Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas
6. El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales
7. Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona
8. Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.
9. El colgar rótulos, hojas, email, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

**Artículo 36.-** Si algún trabajador ha recibido uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, tiene la responsabilidad de llevar este reclamo a la Gerencia General, Talento Humano o los inmediatos superiores para que los mismos inicien las investigaciones pertinentes. En caso de no ser reportado, la Gerencia General tomaría una acción disciplinaria.

**Artículo 37.-** La Cooperativa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un trabajador que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

## **CAPÍTULO X BUEN USO DE LOS BIENES, SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA**

**Artículo 38.-** Los trabajadores solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la Cooperativa siendo responsabilidad exclusiva el control del uso de este servicio el encargado del área de sistemas.

**Artículo 39.-** Está estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, descargar música, u otros, ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un trabajador fuese sorprendido haciendo mal uso del Internet en la Cooperativa, será sancionado bajo este reglamento.

**Artículo 40.-** Es responsabilidad de los trabajadores cuidar y defender los bienes materiales de la Cooperativa, de los socios, proveedores y público en general, dentro de las instalaciones de la Cooperativa, evitando toda clase de daños y perjuicios que pongan en riesgo el buen nombre de la Cooperativa.

**Artículo 41.-** Es responsabilidad del área de sistemas monitorear que los equipos de seguridad y cámaras de la oficina Matriz y Agencias funcionen permanentemente, guardar los respaldos respectivos, lo que garantizará la seguridad de los bienes materiales de la Cooperativa, de los socios, proveedores y público en general, dentro de las instalaciones de la Cooperativa.

**Artículo 42.-** Es responsabilidad del Departamento de Contabilidad mantener actualizados los inventarios de los bienes inmuebles de la Cooperativa, codificados y realizar constataciones físicas por lo menos una vez al año conjuntamente, de lo que se dejará constancia escrita y legalizada.

**Artículo 43.-** Es responsabilidad de cada trabajador cuidar todos los bienes de la Cooperativa que estén a su cargo y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada u omisión y no como casos fortuitos o de fuerza mayor e Informar al inmediato superior sobre desperfecto o daño de los equipos, con los cuales labora el trabajador o en caso de pérdida.

**Artículo 44.-** Es responsabilidad de cada trabajador al concluir su jornada de trabajo apagar y desconectar todos los equipos de cómputo y electrónicos y el área de sistemas deberá verificar su cumplimiento.

**Artículo 45.-** El valor de los útiles, instrumentos los materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del Trabajador, correrá a cargo de éste siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la ley, e iniciar las acciones civiles y penales correspondientes, de conformidad a lo que dispone el Art 44 literal b) del Código de Trabajo.

**Artículo 46.-** Está prohibido emplear, sin autorización de la Cooperativa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma: o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales y disponer de estos implementos, de materiales o de bienes de la Cooperativa, en cualquier forma, estos hechos serán catalogados como una falta grave.

**Artículo 47.-** Está prohibido el ingreso a las instalaciones de la Cooperativa fuera de los días y horas laborables sin la autorización correspondiente.

## **CAPÍTULO XI RESTRICCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO**

**Artículo 48.-** El uso de drogas como alcohol y tabaco afecta la imagen de la empresa, en la Cooperativa está estrictamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco durante horas de trabajo.

## **CAPÍTULO XII DE LAS VACACIONES ANUALES**

**Artículo 49.-** Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo de quince días ininterrumpidos de descanso, incluidos los días no laborable, los trabajadores que hubieren prestado sus servicios por más de cinco años en la misma empresa, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes. Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince días.

**Artículo 50.-** La Cooperativa determinará la época en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual del mismo que será publicado en el primer trimestre del año.

**Artículo 51.-** Nadie será negado por ninguna causa a utilizar su tiempo de vacaciones, salvo casos de extrema urgencia y requerimiento de la Cooperativa.

**Artículo 52.-** El trabajador tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años a fin de gozarlas en el cuarto año, según determina el Artículo 75 del Código de Trabajo

**Artículo 53.-** Gerencia General designará la persona que reemplazará en las funciones de los trabajadores que hagan uso de sus vacaciones.

El trabajador que va hacer uso de sus vacaciones coordinará con quien ha sido designado por la Gerencia General para reemplazarle sobre todas las actividades que tiene a su responsabilidad

**Artículo 55.-** Reintegro.- El trabajador está en la obligación de reintegrarse a sus funciones al término de su período de vacaciones. En caso de no presentarse y no justificar su ausencia en los términos legales, se considerará el hecho como abandono del trabajo, y se seguirá el trámite establecido en el Código de Trabajo.

### **CAPÍTULO XIII GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN**

**Artículo 56.-** El trabajador que por disposición de Gerencia General, de Presidencia o del Consejo de Administración tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos y movilizaciones para cubrir los gastos de viaje, de acuerdo a las especificaciones descritas en el REGLAMENTO PARA PAGO DE VIATICOS Y MOVILIZACIONES

### **CAPÍTULO XIV DE LOS RECLAMOS Y CONSULTAS**

**Artículo 57.-** Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de asuntos de trabajo.

**Artículo 58.-** Las reclamaciones deben presentarse fundamentadas y por escrito a Gerencia General quien solucionará en cada caso de acuerdo a la Ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno, en casos especiales Gerencia General pondrá en conocimiento del Consejo de Administración tales reclamos.

### **CAPÍTULO XV DE LAS SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

**Artículo 59.-** De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas:

1. Amonestación verbal,
2. Amonestación escrita,
3. Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria que percibe el trabajador/a
4. Terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno, según el Artículo 172 del Código de Trabajo.

**Artículo 60.-** La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la Cooperativa.

**Artículo 61.-** El Gerente General puede imponer cualquiera de las sanciones establecidas en este Reglamento, con la correspondiente notificación al trabajador.

**Artículo 62.-** Gerente General como Representante Legal de la Cooperativa es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador que haya infringido las disposiciones de la Ley y el Reglamento Interno de Trabajo.

**Artículo 63.-** Sera responsable la Gerencia General, Talento Humano o Jefes de área que en abuso de su autoridad causen daño a la Cooperativa, por la aplicación inadecuada de las sanciones anotadas.

**Artículo 64.-** En caso de renuncia voluntaria, el trabajador no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por el Representante Legal, de acuerdo al tiempo establecido por la Ley.

**Artículo 65.-** Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento se dividen en dos grupos: faltas leves y faltas graves, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes artículos:

**Artículo 66.-** Se consideran como faltas leves aquellas omisiones que realice el trabajador a la reglamentación interna, pero que no cause ninguna alteración o distorsión en los procesos habituales de la Cooperativa (atrasos, Uniformes, aseo, ingerir alimentos en áreas de atención al público, dejar equipos encendidos, entre otros.), y se sancionará con amonestación verbal o escrita, según el caso.

**Artículo 67.-** Se consideran como faltas graves aquellas donde el trabajador no cumpla con las disposiciones emitidas por la Cooperativa, afectando a los procesos habituales de la Institución en mediano y gran magnitud (alteración de procesos, llegar en estado etílico, robos, utilización de claves, falsificación de documentos, apropiación de fondos de la Cooperativa o clientes entre otros.), serán sancionadas con multa de hasta el 10% de la remuneración diaria del trabajador, si son varias las multas al mes, estas no sobrepasaran del 10% de la remuneración del trabajador o terminación de la relación laboral, previa el trámite administrativo de Visto Bueno según el caso

**Artículo 68.-** Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como faltas graves, son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la Cooperativa para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la Cooperativa o utilizar vocabulario soez o impropio.
4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones de la Cooperativa.
5. Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Cooperativa o en el ejercicio de sus funciones.

6. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la Cooperativa, o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
7. Propagar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la Cooperativa o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
8. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la Cooperativa o de su personal.
9. Divulgar información confidencial que posee el Trabajador en virtud de las labores que desempeña.
10. Utilizar sin autorización previa los bienes de la Cooperativa.
11. Inducir a la Cooperativa a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos.
12. No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de medios de transporte de propiedad de la Cooperativa.
13. Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale decir, sin la autorización previa del superior correspondiente. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código del Trabajo.
14. Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la Cooperativa, salvo el permiso expreso de la Administración.
15. Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la Cooperativa a favor de terceros, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.
16. No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la Cooperativa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
17. Dormir durante las horas de trabajo.
18. Para las personas que manejan fondos de la Cooperativa, cambiar sin autorización superior cheques de Trabajadores o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados. Se sujetará de manera estricta a las políticas que determine la Cooperativa sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.
19. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.

**Artículo 69.-** Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento, serán aplicadas por el Representante Legal quien, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del Trabajado, de conformidad a lo que dispone a lo que dispone el Art. 44 literal b) del Código de Trabajo.

**Artículo 70.-** Las multas que se aplicaren por infracción al presente Reglamento y Código de Trabajo, serán retribuidas a todo el personal en actividades de integración y recreativas.

## **CAPÍTULO XVI OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR**

**Artículo 71.-** Son obligaciones de los trabajadores las que a continuación se enumeran a continuación y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, cuando no haya reincidencia.

1. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
2. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
3. Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
4. Observar buena conducta durante el trabajo;
5. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
6. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
7. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
8. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
9. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;
10. Llegar puntual a la hora de entrada dispuesta por el empleador
11. Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la Cooperativa a través de su Representante Legal o de la persona encargada de su Departamento.
12. Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.
13. Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre compañeros y con sus superiores.
14. Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
15. Los Jefes de área están en la obligación de informar a la Gerencia General cuando un trabajador cometiere una falta, a fin de que esta sea sancionada y si no lo hace, se lo considerara culpable de complicidad en dicha falta y habrá cometido una desobediencia a este Reglamento.

16. Los jefes de área están obligados a impartir instrucciones anticipadas al personal a su cargo respecto al trabajo a realizarse.
17. Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal, usar los uniformes e identificación personal suministrados por la Cooperativa, en forma permanente mientras preste sus servicios.
18. Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad, exámenes médicos y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo, prescritas por las autoridades del ramo y las que ordene la Cooperativa
19. Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones.
20. Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden, relacionadas a la Cooperativa.
21. Informar a Gerencia General máximo en cinco días sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc., con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.
22. Utilizar el teléfono, el internet, copiadora y medios de transporte de la Cooperativa únicamente para asuntos de trabajo.
23. Tratar al público en general y en especial a los socios, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la Cooperativa y de todos los trabajadores de la mismas si por cualquier circunstancia se suscitare algún incidente con un socio o proveedor, el trabajador o trabajador antes de contradecir llevará el caso a su inmediato superiora fin de que lo resuelva.
24. Asistir a los eventos de capacitación, de integración programados por la Cooperativa dentro de los horarios establecidos para los mismos.
25. No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la Cooperativa.
26. Las demás establecidas en las políticas, el presente reglamento y leyes pertinentes

**Artículo 72.-** Los Trabajadores para el ejercicio de sus funciones, a más de las disposiciones emitidas en el presente Reglamento, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, descritos en el Manual correspondiente; cumpliendo con todas las normas legales de prevención y control de lavado de activos, y vigilando que no se utilicen los productos y servicios de la Cooperativa para realizar actividades ilícitas.

## CAPÍTULO XVII

### DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

**Artículo 73.-** Son obligaciones del Empleador, a parte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

1. Pagar las cantidades que corresponde al trabajador en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de Trabajo.
2. Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
3. Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, clase de trabajo, fecha de ingreso, de salida, cargas familiares, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la Cooperativa.
4. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, como uniformes e implementos de seguridad según el cargo.
5. Procurar mantener el nivel de excelencia y calidad de sus trabajadores a través de una continua capacitación, para lo cual proporcionará las facilidades que sean del caso.
6. Tratar a los trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merecen.
7. Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los trabajadores.
8. Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
9. Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo o a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

## CAPÍTULO XVIII

### INCENTIVOS

**Artículo 74.-** Como un reconocimiento al trabajador por su tiempo de servicio en la Cooperativa se entregará un incentivo económico, en el aniversario de la Institución.

El reconocimiento será a los trabajadores que hasta la fecha de aniversario de la Cooperativa hayan cumplido los años de servicio establecidos para este reconocimiento, el tiempo de servicio se considera desde el primer día de trabajo en la Cooperativa.

Este incentivo será en relación a la remuneración básica unificada vigente a la fecha del aniversario de la Cooperativa. De acuerdo con la siguiente tabla:



---

**AÑOS DE INCENTIVO  
TRABAJO**

<b>5</b>	50%	Remuneración unificada
<b>10</b>	100%	Remuneración unificada
<b>15</b>	150%	Remuneración unificada
<b>20</b>	200%	Remuneración unificada

---

**CAPÍTULO XIX**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 75.-** Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este Reglamento en la forma aquí establecida.

**Artículo 76.-** En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral.

**Artículo 77.-** El Trabajador al momento de ser notificado con la terminación de su Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, deberá entregar a la Cooperativa a través de su superior inmediato, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la Cooperativa para la ejecución de su trabajo.

**Artículo 78.-** Cuando por cualquier circunstancia se termine un Contrato de Trabajo, al momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del Trabajador saliente, la Cooperativa inicialmente liquidará su cuenta personal, a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudando a la Cooperativa por concepto de anticipos de sueldo multas o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

**Artículo 79.-** Quienes conduzcan medios de transporte de propiedad de la Cooperativa o arrendados por ésta, serán personalmente responsables por las contravenciones y delitos de tránsito que cometieren por desconocimiento y violación de la Ley de Tránsito Terrestre y más ordenamientos legales, siempre que se emane las disposiciones de autoridad competente.

**Artículo 80.-** Los Trabajadores referidos en el artículo anterior deberán de manera rutinaria efectuar los controles básicos de las condiciones mecánicas y de seguridad de los medios de transporte, tales como: Chequeo de niveles de aceite, batería, frenos, funcionamiento de indicadores de tablero, etc.

**NORMA VASQUEZ ARAGON**

**GERENTE GENERAL**

## ANEXO 8

**PLAN ÚNICO DE CUENTAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO  
POPULAR Y SOLIDARIO (COAC SAN ANTONIO LTDA.)**

<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
11	Fondos disponibles
1101	Caja
110105	Efectivo
11010505	Efectivo
110110	Caja chica
11011005	Caja chica
1103	Bancos e instituciones financieras
110305	Banco Central del Ecuador
11030505	Banco Central del Ecuador
110310	Bancos e instituciones financieras locales
11031020	Banco Pichincha
11031025	Banco PROMERICA
11031040	Banco Austro cta. 0310012793
11031060	Pichincha Atuntaqui
11031065	Produbanco
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario
11032005	FINANCOOP Cta. Ahorros
11032010	Cooperativa 29 de Octubre
11032015	Cooperativa Tulcán
11032020	FINANCOOP Compensación
1104	Efectos de cobro inmediato
110405	Efectos de cobro inmediato
13	Inversiones
1305	Mantenidas hasta el vencimiento
130505	De 1 a 30 días
13050505	COAC CACMU
13050525	Cooperativa TULCÁN
13050560	COAC Pablo Muñoz Vega
130510	De 31 a 90 días
13051005	COAC CACMU
13051035	Cooperativa San Gabriel
13051040	Cooprogreso
13051060	COAC Pablo Muñoz Vega
14	Cartera de crédito
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer
1403	Cartera de crédito de vivienda por vencer
1404	Cartera de crédito microempresas por vencer
1426	Cartera de crédito consumo que no devenga
1427	Cartera de crédito vivienda que no devenga
1428	Cartera de crédito microcrédito que no devenga
1450	Cartera de crédito consumo vencida
1451	Cartera de crédito vivienda vencida
1452	Cartera de crédito microcrédito vencida
16	Cuentas por cobrar
1602	Intereses por cobrar de inversiones
160215	Mantenidas hasta el vencimiento

16021505	COAC CACMU
16021520	COAC Tucán
16021530	COC San Gabriel
16021535	COOPROGRESO
16021545	COAC 23 de Julio
16021560	COAC Pablo Muñoz
1603	Intereses por cobrar cartera de crédito
160310	Cartera de crédito consumo
160315	Cartera de crédito de vivienda
160320	Cartera de crédito microempresa
1614	Pagos por cuentas de clientes
161430	Gastos judiciales
1690	Cuentas por cobrar varias
169090	Otras
16909020	Agencia Atuntaqui remodelación
16909090	Operaciones por liquidar
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
1801	Terrenos
180105	Terrenos
1802	Edificios
180205	Edificios
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina
180505	Muebles y enseres de oficina
180510	Equipos de oficina
1806	Equipos de computación
180605	Equipos de computación
1807	Unidades de transporte
180705	Unidades de transporte
1890	Otros
189090	Otros activos
1899	Depreciación acumulada
189905	(Edificios)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)
189920	(Equipos de computación)
189925	(Unidades de transporte)
19	OTROS ACTIVOS
1901	Inversiones en acciones y participación
190125	En otros organismos de integración
19012505	FINANCOOP
19012510	FECOAC
19012515	UCACNOR
19012520	Cooperativa Exequial
1904	Gastos y pagos anticipados
190490	Otros
190499	Amortización gastos anticipados
1905	Gastos diferidos
190520	Programas de computación
190599	Amortización gastos diferidos
1906	Materiales, mercaderías e insumos
190615	Proveduría
19061505	Proveduría
1990	Otras
199005	Impuesto al Valor Agregado IVA
19900505	Impuesto al Valor Agregado
199010	Otro impuestos

19901010	Retenciones Impuesto a la Renta
10001015	Retenciones IVA
199015	Anticipo al Impuesto a la Renta
199090	Varias
19909005	Bienes exequiables
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
21	Obligaciones con el público
2101	Depósitos a la vista
210135	Depósitos de ahorro
21013505	Ahorros a la vista
21013510	Ahorro infantil
21013515	Ahorro programado
2103	Depósitos a plazo
210305	De 1 a 30 días
210310	De 31 a 90 días
210315	De 91 a 180 días
210320	De 181 a 360 días
210325	De más de 361 días
2105	Depósitos restringidos
210505	Depósitos para encaje
25	Cuentas por pagar
2501	Intereses por pagar
250115	Depósitos a plazo
250135	Obligaciones financieras
2503	Obligaciones patronales
250310	Beneficios sociales
25031005	Décimo tercero
25031010	Décimo cuarto
250315	Aporte IESS
25031505	Aporte patronal 12,15%
25031510	Aporte personal 9,35%
25031515	Préstamos IESS
250320	Fondos de reserva IESS
250390	Otras
25039005	Desahucio y jubilación patronal
2504	Retenciones
250405	Retenciones fiscales
25040505	1% Retención en la fuente
25040510	2% Retención en la fuente
25040515	2% Retención rendimientos financieros
25040520	8% Retención en la fuente
25040525	30% Retención IVA
25040530	70% Retención IVA
25040535	100% Retención IVA
25040545	10% Retención en la fuente
25040550	1% Rendimientos financieros
250490	Otras retenciones
25049005	Seguro de desgravamen
25049010	Fondo de vida y accidentes
25049015	Seguro médico
2505	Contribuciones impuestos y multas
250590	Otras contribuciones e impuestos
25059010	Impuesto IVA
2590	Cuentas por pagar varias
259090	Otras cuentas por pagar

25909015	Por pagar avalúos
25909045	Por pagar Superintendencia
25909050	Finanzas comisión fija
25909055	Finanzas comisión variable
25909060	Por pagar COSEDE
25909065	Por pagar utilidades
25909070	Impuesto a la renta por pagar
25909090	Otras cuentas por pagar
<b>26</b>	<b>Obligaciones financieras</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras
260205	De 1 a 30 días
26020505	FINANCOOP
260215	De 91 a 180 días
26021505	FINANCOOP
260220	De 181 a 360 días
26022005	FINANCOOP
2606	De entidades financieras sector público
260605	De 1 a 30 días
26060505	Banca de Migrante
26060510	Finanzas populares
260610	De 31 a 90 días
26061005	Banca de Migrante
26061010	Finanzas Populares
260615	De 91 a 180 días
26061505	Banca Migrante
26061510	Finanzas Populares
260620	De 181 a 360 días
26062005	Banca del Migrante
26062010	Finanzas Populares
260625	De más de 360 días
26062505	Banca del Migrante
26062510	Finanzas Populares
29	Otros pasivos
2990	Otros
299005	Sobrantes de caja
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
31	Capital social
3103	Aportes de socios
310305	Certificados de aportación
33	Reservas
3301	Legales
330105	Fondo irrepartible de reserva
33010505	Fondo irrepartible de reserva
33010510	Cuotas de ingreso
33010515	Multas
33010520	Reservas patrimoniales
33010590	Otros aportes
330115	Reserva de previsión y asistencia
3303	Especiales
330390	Otras
33039005	Adecuación del edificio
3305	Revalorización patrimonio
330505	Sin restricción
35	Otras cuentas capital social
3501	Superávit por valuación de propiedad
350105	Terrenos

350110	Edificios
350115	Software financiero
36	Resultados
3603	Utilidad del ejercicio
360305	Utilidad del ejercicio
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>
41	Intereses causados
4101	Obligaciones con el público
410115	Depósitos de ahorro
410130	Depósitos a plazo
4103	Obligaciones financieras
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario
410315	Obligaciones con instituciones financieras del Exterior
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público
410350	Otras obligaciones
42	Comisiones causadas
4201	Obligaciones financieras
44	Provisiones
4402	Cartera de créditos
4403	Cuentas por cobrar
45	Gastos de operación
4501	Gastos de personal
450105	Remuneraciones mensuales
450110	Beneficios sociales
450120	Aporte al IESS
450130	Pensiones y jubilaciones
450135	Fondos de reserva IESS
450190	Otros
4502	Honorarios
450205	Directores
450210	Honorarios profesionales
4503	Servicios varios
450305	Movilización, fletes y embalajes
450310	Servicios de guardianía
450315	Publicidad y propaganda
450320	Servicios básicos
450325	Seguros
450330	Arrendamientos
450390	Otros servicios
4504	Impuestos, contribuciones y multas
450405	Impuestos fiscales
450410	Impuestos municipales
450415	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
450420	Aportes al fondo de seguros de depósito por prima fija
450430	Multas y otras sanciones
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones
4505	Depreciaciones
450510	Bienes no utilizados para la institución
450515	Edificios
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina
450530	Equipos de computación
450535	Unidades de transporte
450590	Otros
4506	Amortizaciones
450615	Gastos de instalación
450625	Programas de computación

4507	Otros gastos
450705	Suministros diversos
450710	Donaciones
450715	Mantenimiento y reparaciones
450790	Otros
47	Otros gastos y pérdidas
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores
48	Impuestos y participación a empleados
4810	Participación a empleados
4815	Impuesto a la renta
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>
51	Intereses y descuentos ganados
5101	Depósitos
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores
510315	Mantenidas hasta el vencimiento
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos
510410	Cartera de créditos de consumo
510415	Cartera de créditos vivienda
510420	Cartera de créditos para la microempresa
510450	De mora
54	Ingresos por servicios
5404	Manejo y cobranzas
5490	Otros servicios
56	Otros ingresos
5603	Arrendamientos
5604	Recuperaciones de activos financieros
59	Pérdidas y ganancias

