

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(177)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	CARMEN YANETH QUINTERO SÁNCHEZ LESLY JOHANNA NAVARRO PÉREZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMIISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	MSc. KARINA YULIETH CASADIEGO SUÁREZ		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE HACARÍ, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN LA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESAS SE TIENE COMO PROPÓSITO ESTABLECER LOS PROS Y CONTRAS DE UNA SERIE DE ALTERNATIVAS TÉCNICAS Y VALORARLAS ECONÓMICA, FINANCIERA, SOCIAL Y AMBIENTALMENTE, A FIN DE DETERMINAR SI UNA OBRA SE PUEDE DESARROLLAR DE MANERA POSIBLE, PRÁCTICA Y VIABLE. LAS CUALES DEBEN CONTENER DE FORMA DETALLADA Y PRECISA LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR LA EMPRESA CON EL PROYECTO, MONTO DE LA NUEVA INVERSIÓN.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 177	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EN EL MUNICIPIO DE HACARÍ, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

CARMEN YANETH QUINTERO SÁNCHEZ

LESLY JOHANNA NAVARRO PÉREZ

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director

MSc. KARINA YULIETH CASADIEGO SUÁREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Noviembre de 2018

Dedicatoria

Primeramente, agradezco a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme la sabiduría, la fortaleza, la dedicación para seguir adelante y lograr esta meta trazada desde mi infancia. De igual forma, dedico esta tesis a mi madre Rosalba Pérez Romero que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles puesto que su gran apoyo, esmero, tolerancia y amor me dieron las fuerzas para lograr mi sueño anhelado.

A mi tía Eddy Isabel Romero por darme su apoyo incondicional y por aportar ese granito de arena en mi proceso de formación.

A mi hija Maria Celeste Penagos Navarro por ser el motor que me dio las fuerzas para culminar mi profesión.

LESLY

Primeramente, a Dios por darme el entendimiento y la sabiduría necesaria para lograr tan anhelado sueño.

A mis padres y hermanos por el apoyo, acompañamiento y dedicación con mi proceso formativo.

A mi esposo Brayner Yacid Delgado por su apoyo incondicional y el esfuerzo que hizo para que yo pudiera lograr esta meta, por ser el eje principal de este largo camino y el motor que me impulsaría cumplir este sueño.

YANETH

Agradecimientos

Las autoras de la investigación expresan sus agradecimientos a la MSc. KARINA YULIETH CASADIEGO SUÁREZ, por su guía y acompañamiento, al igual que a los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

CAPÍTULO 1. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE HACARÍ, NORTE DE SANTANDER.	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Delimitación Conceptual	4
1.5.2 Delimitación Operativa.	4
1.5.3 Delimitación Temporal	4
1.5.4 Delimitación Geográfica	4
CAPÍTULO 2. MARCO REFERENCIAL	5
2.1 Marco histórico	5
2.1.1 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel internacional	5
2.1.2 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel nacional	10
2.1.3 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel local	12
2.2 Marco conceptual	13
2.3 Marco teórico	16
2.4 Marco legal	20
2.4.1 Constitución Política Colombiana	20
2.4.2 Ley 79 de 1998	20
2.4.3 Ley 1328 de 2009	24
2.4.4 Ley estatutaria 1266 de 2008	29
CAPÍTULO 3. DISEÑO METODOLÓGICO	38
3.1 Tipo de investigación	38
3.2. Población	39
3.3 Muestra	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	42
3.5 Procesamiento y análisis de la información	43
3.6 Encuesta aplicada a 266 habitantes del municipio de Hacarí Norte de Santander.	43
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56
4.1 Estudio de mercado	56
4.1.1 Análisis de la competencia.	56
4.1.2 Mercado Meta	57
4.1.3 Análisis del mercado	58
4.1.4 Análisis de la oferta	58

4.1.5 Nicho de mercado	63
4.1.6 Determinación de variable de segmentación	64
4.1.7 Demanda insatisfecha.	64
4.1.8 Análisis de la demanda	65
4.1.9 Precio	65
4.1.10 Publicidad	66
4.1.11 Nombre de la Cooperativa	66
4.1.12 Logotipo	66
4.1.13 Característica del servicio. Intangibilidad	67
4.1.12 Determinación de los canales de distribución	68
4.2 Estudio técnico	68
4.2.1 Macrolocalización	68
4.2.2 Microlocalización	69
4.2.3 Tamaño del proyecto.	70
4.2.4 Necesidades del recurso humano	70
4.2.5 Requerimiento físico	70
4.2.6 Requerimiento de equipo de computación y comunicación.	71
4.3 Estudio administrativo y legal	72
4.3.1 Misión	72
4.3.2 Visión	72
4.3.3 Principios y Valores	72
4.3.4 Objetivos	73
4.3.5 Organigrama	74
4.3.6 Manual de funciones	74
4.3.7 Manual de procedimientos.	78
4.3.8 Requisitos legales para la constitución.	86
4.3.9 Reglamento interno de trabajo para la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí.	90
4.3.10 Estatutos.	96
4.4 Estudio financiero	141
4.5 Estudio ambiental y social.	150
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	153
CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES	154
REFERENCIAS	155
APÉNDICE	158

Lista de tablas

Tabla 1. Conocimiento sobre las cooperativas.	54
Tabla 2. Considera necesario depositar sus dineros provenientes de su profesión, oficio o actividad principal en una entidad financiera.	56
Tabla 3. Tiene cuenta de ahorros en una entidad financiera.	57
Tabla 4. Ha tenido necesidades de crédito.	59
Tabla 5. Ha acudido a alguna entidad financiera para solicitar créditos	60
Tabla 6. Cree usted necesaria la apertura de una cooperativa en el municipio de Hacari	61
Tabla 7. Se asociaría a una cooperativa de ahorro y crédito.	62
Tabla 8. Productos y servicios que utilizaría la cooperativa de ahorro y crédito.	63
Tabla 9. Aportes para ser asociado de la cooperativa	64
Tabla 10. Cuanto aportaría para ser socio de la cooperativa	66
Tabla 11. Lugar adecuado para la ubicación de la cooperativa.	68
Tabla 12. Demanda potencial	69
Tabla 13. Productos y Servicios a Ofrecer	70
Tabla 14. Proyección de la demanda	71
Tabla 15. Requerimiento físico	78
Tabla 16. Requerimiento de equipo de computación y comunicación.	84
Tabla 17. Manual de funciones.	84
Tabla 18. Procedimiento para la asamblea general.	88
Tabla 19. Procedimiento para la junta de vigilancia	92
Tabla 20. Procedimiento para el consejo de administración	93
Tabla 21. Procedimiento del gerente	93
Tabla 22. Procedimiento para la secretaria	95
Tabla 23. Procedimiento del asesor	96
Tabla 24. Procedimiento del Cajero	97
Tabla 25. Procedimiento para servicios generales	98
Tabla 26. Gastos de Personal	153
Tabla 27. Gastos de personal proyectados	154
Tabla 28. Gastos generales	154
Tabla 29. Gastos generales proyectados	154
Tabla 30. Ingresos de asociados por años	155
Tabla 31. Ingreso de aportes sociales por años	155
Tabla 32. Ingreso de cuota de sostenimiento por años	155
Tabla 33. Depreciación planta y equipo	158
Tabla 34. Depreciación equipo de comunicación y computación	158
Tabla 35. Estado de resultados proyectados.	159

Lista de figuras

Figura 1. Conocimiento sobre las cooperativas.	57
Figura 2. Considera necesario depositar sus dineros provenientes de su profesión, oficio o actividad principal en una entidad financiera	58
Figura 3. Tiene cuenta de ahorros en una entidad financiera.	59
Figura 4. Ha tenido necesidades de crédito.	60
Figura 5. Ha acudido a alguna entidad financiera para solicitar créditos	61
Figura 6. Cree usted necesaria la apertura de una cooperativa en el municipio de Hacari	62
Figura 7. Se asociaría a una cooperativa de ahorro y crédito.	63
Figura 8. Productos y servicios que utilizaría la cooperativa de ahorro y crédito.	65
Figura 9. Aportes para ser asociado de la cooperativa	67
Figura 10. Cuanto aportaría para ser socio de la cooperativa	68
Figura 11. Lugar adecuado para la ubicación de la cooperativa.	69
Figura 12. Logo.	74
Figura 13. Canal de distribución	75
Figura 14. Hacarí, Norte de Santander	80
Figura 15. Centro del municipio de Hacarí.	81
Figura 16. Organigrama	82

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Hacarí	172
Apéndice B. Distribución en planta	174
Apéndice C. Recuento fotográfico	175

Resumen

Las propuestas para la creación de empresas tiene como propósito establecer los pros y contras de una serie de alternativas técnicas (que algunos autores indican que se deben realizar en un estudio de prefactibilidad) y valorarlas económica, financiera, social y ambientalmente, a fin de determinar si una obra se puede desarrollar de manera posible, práctica y viable.

Esto es, para una obra concreta cuál es la solución que responde de manera óptima a las necesidades de un problema. Considérese, por ejemplo, la necesidad de abastecer de agua a una población mediana. Existen dos posibilidades: Embalsar una fuente relativamente cercana o trasegar agua mediante una aducción mucho más distante.

Dichas propuestas deben contener de forma detallada y precisa las actividades a desarrollar la empresa con el proyecto, monto de la nueva inversión, localización y tamaño, servicios que proporcionarán, tipo de instalaciones a construir, capacidad de atención, equipamiento y otras características relevantes.

Introducción

La propuesta para la creación de una Cooperativa, en el Municipio de Hacarí, Norte de Santander, surge debido a que existe la necesidad de extender la cobertura de servicios que brinda la cooperativa, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de ahorro, crédito, y pago de servicios básicos, a los que los habitantes de la zona no tienen acceso por la inexistencia de instituciones financieras de este tipo en el lugar, también porque el sistema financiero tradicional de zonas cercanas tiene altas tasas de interés, numerosos requisitos para solicitar créditos, montos bajos, entre otros.

Es por estas razones que los socios de la cooperativa, pretenden beneficiar a los habitantes con la creación de esta entidad para que tengan a su disposición una institución financiera accesible y confiable.

Para continuar con los parámetros del estudio, también se hizo necesario tener como base un marco referencial el cual contiene, el marco histórico, marco conceptual y marco legal, el tipo de investigación aplicado fue la descriptiva por ajustarse a las características del proyecto, la población estuvo conformada por los habitantes de la población de Hacarí, la técnica aplicada fue la encuesta, mediante la aplicación del instrumento que fue el cuestionario.

Por último se debe decir que en la investigación se detectó la urgente necesidad que tiene la población de solucionar la problemática financiera existente, los beneficios a nivel social y ambiental para la población son muchos, ya que se logra una gran mejora a nivel ambiental y crea

empresa para el beneficio de un número significativo de esta población, como también el estudio económico y financiero, para la creación de la cooperativa es viable, ya que los ingresos por pago del servicio y los aportes de los socios son suficientes para cubrir los gastos de la empresa.

Capítulo 1. Propuesta para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hacarí, Norte de Santander.

1.1 Planteamiento del problema

Una cooperativa es una asociación de personas en número variable que se enfrentan con las mismas dificultades económicas, y que libremente unidas, sobre la base de la igualdad de sus derechos y obligaciones, se esfuerzan por resolver esas dificultades, principalmente administrando por su cuenta y riesgo, con miras al provecho material y moral común, y mediante la colaboración de todos, una empresa en la cual delegaron una o varias de las funciones económicas que responden a las necesidades comunes” (Mauricio Colombain) (1956:21)

Otro aspecto fundamental es que el sistema financiero del país, al tratar de minimizar su riesgo de cartera, coloca requisitos que las personas de pocos recursos no pueden cubrir, por lo que se les hace difícil acceder a un crédito formal, teniendo que recurrir a usureros, los cuales sacan ventaja de esta situación cobrando intereses altos.

El municipio de Hacarí, Norte de Santander, no cuenta en el momento con una entidad financiera, lo que hace que muchos de sus habitantes deban desplazarse a otros municipios de la región a solicitar créditos o apoyo a proyectos. Este panorama, hace necesaria la creación de una entidad cooperativa que fomente el emprendimiento, además de ser una fuente de financiamiento.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo contribuye la creación de una cooperativa de ahorro y crédito a la población del municipio de Hacarí, Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General. Proponer la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hacarí, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos. Realizar un estudio de mercado que busque indagar sobre las variables que inciden en la aceptación o no del servicio financiero.

Efectuar un estudio técnico, que permita conocer las necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio.

Desarrollar un estudio administrativo y legal que defina las necesidades del personal, así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos, además de los requerimientos oficiales que la ley determina, para la creación de la cooperativa.

Determinar mediante un estudio financiero, los costos, inversiones y los resultados para determinar la factibilidad de la propuesta.

Realizar un estudio ambiental y social en donde se analicen las incidencias del proyecto entre la comunidad en general y los recursos naturales de la zona de ubicación.

1.4 Justificación

Es evidente la importancia de la propuesta para la creación de la cooperativa, en el municipio de Hacarí, Norte de Santander, teniendo en cuenta que por medio de la misma se pretende brindar servicios de ahorro y crédito a las personas interesadas, y así mejorar la situación actual.

Igualmente, se debe buscar el mejoramiento continuo de la población, más aún cuando no cuentan con esta clase de instituciones financieras, con el fin de que puedan realizar créditos de una manera más rápida sin tener que desplazarse a entidades de otros municipios de la región a realizar dichos préstamos.

Para la realización de la presente propuesta, se ha planeado seguir un esquema ordenado, el cual presente un estudio de mercado, que determine las necesidades de la población, la oferta o competencia existente y los productos y servicios financieros que más se requieran, seguido por un estudio técnico, que muestre la logística y requerimientos de infraestructura y tecnológicos, para cuantificar todo en el estudio financiero y evaluarlo mediante fórmulas técnicas financieras determinando la factibilidad de la creación de la cooperativa.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Conceptual. En esta investigación se tuvo en cuenta términos como: cooperativa, ahorro, crédito, estudio de mercados, estudio administrativo, estudio técnico, estudio financiero, estudio ambiental y social.

1.5.2 Delimitación Operativa. El cumplimiento de los objetivos del estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, éstos fueron consultadas con la directora del mismo y comunicado al Comité Curricular.

1.5.3 Delimitación Temporal. El desarrollo de la investigación se proyecta en ocho (8) semanas, contadas a partir de la aprobación del anteproyecto por parte del comité curricular y de los respectivos jurados.

1.5.4 Delimitación Geográfica. El proyecto se realizó en el municipio de Hacarí, Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel internacional. El cooperativismo surge a raíz de la revolución industrial, la cual fue principalmente tecnológica, pero con profundos efectos en la vida económica, política y social. En ese momento histórico abre sus puertas el 21 de diciembre de 1844 un almacén de víveres organizado por la cooperativa de consumo Rochdale, una ciudad industrial inglesa, en los 28 trabajadores, muchos de ellos tejedores impulsados por un líder llamado Robert Owen, quien al ser despedido por pertenecer al sindicato decidieron fundar la mencionada empresa que se hizo célebre por su rápido desarrollo basado en ciertas ideas y prácticas administrativas que se conocen generalmente como principios cooperativos.

Como dice (Salaberria, 2010), por la misma época y en otros países europeos como Alemania, Bélgica, Checoslovaquia, Francia, Italia y los países escandinavos surgen otras formas cooperativas como las de producción y trabajo asociado, de ahorro y crédito, de vivienda y las que asocian a los agricultores para la provisión de semillas, abonos y herramientas para la comercialización de sus productos.

Las cooperativas en procesos de desarrollo se unen a otras de su especialidad a escala nacional hasta que muy pronto en 1895, varios organismos internacionales constituyen la alianza

cooperativa internacional (ACI), que se propone entre otros objetivos el de precisar y difundir por todo el mundo los principios y métodos de la cooperación.

Los emigrantes alemanes, suizos, italianos y franceses fundan en Argentina y en el sur de Brasil las primeras cooperativas semejantes a las de sus países de origen. Los países andinos de América reciben más tarde la influencia de las cooperativas europeas y las de Canadá y Estados Unidos. En las ciudades se desarrollan cooperativas de consumo, ahorro y crédito, de vivienda y de servicios varios. En los campos toman impulso las cooperativas de producción agropecuaria, la de provisiones de semillas, abonos, entre otros y las de comercialización de productos.(Vargas, 2014)

Las manifestaciones concretas del cooperativismo y en general de la economía solidaria en el mundo contemporáneo son muy notables. Para hablar solamente de las cooperativas, se puede afirmar que no existe país alguno donde no haya organismos de esta clase dedicados a las más variadas actividades.

En América Latina, no obstante haber superado épocas críticas de orden político y económico y restablecido el sistema democrático y el estado de derecho en buena parte de sus países, aún persisten bajos niveles de crecimiento, altas tasas de inflación y desempleo, cuantioso déficit fiscales, falta de inversión social, inadecuada infraestructura física y grandes desequilibrios que obstaculizan el desarrollo, perpetuando las desigualdades e intensificando la inestabilidad social.

De otra parte, en el cual contexto socioeconómico de los países latinoamericanos, su inserción en el nuevo modelo de desarrollo de apertura, internacionalización y globalización de la economía y los mercados, orienta la tendencia a fortalecer los procesos de integración como respuesta colectiva a las deficiencias que muestran los Estados con miras a ampliar los mercados, a favorecer la producción a gran escala y a superar las barreras geográficas, políticas y culturales, propendiendo por mayor eficiencia económica y más capacidad de negociación a nivel internacional.

Los gobiernos latinoamericanos han adelantado procesos de reducción del aparato estatal con la consiguiente privatización de empresas y la reconversión productiva para alcanzar competitividad internacional y crecimiento auto sostenido; así mismo, se observa la conformación de grandes bloques económicos para ocupar los mercados mundiales, lo que trae consigo la supresión de diversas barreras arancelarias y el perfeccionamiento de nuevos mecanismos comunes de aranceles, que generan un nuevo esquema de integración basado en la competitividad.

En este contexto, la sociedad civil también hace parte fundamental del proceso de integración, pues su meta es mejorar las condiciones socioeconómicas de las comunidades y pueblos de los distintos países, elevando el nivel de vida y coadyuvando al mejoramiento de las relaciones de todo orden entre los individuos y las naciones.(Pineda, 2011)

Ahora bien, la ponencia que presento el capítulo colombiano de ALCECOP en el Seminario Iberoamericano de Educación Cooperativa, celebrado en Ecuador en 1997, plantea

que dentro de la sociedad civil organizada se establecen, actúan y desarrollan diversos tipos de entidades orientadas a distintos propósitos en la búsqueda común del mejoramiento del nivel de vida de la comunidad. Dentro de este conjunto de entidades se encuentran las organizaciones que mediante proyectos económicos y sociales autónomos constituyen el denominado sector de la economía solidaria. En las actuales circunstancias, este conglomerado debe constituirse en la vanguardia del desarrollo, en un ambiente que, desafortunadamente, no es el más propicio, dada la globalización de los mercados donde la libre competencia comercial y la alta competitividad empresarial, se combinan con profundos cambios institucionales, políticos y sociales que de manera irreversible conducirán al establecimiento de un nuevo orden económico mundial.

La anterior circunstancia, que presenta grandes desafíos pero al mismo tiempo brinda importantes oportunidades, pone al sector de la economía solidaria ante el reto de responder con audacia, creatividad y rapidez a estas transformaciones, dándole la opción de constituirse en el catalizador de la economía de los grandes grupos y los sectores sociales, mediante acciones socioeconómicas que alivien el impacto de los severos ajustes que dejan por fuera de los beneficios económicos a vastos sectores de la población.

Las empresas de economía solidaria, llamadas siempre a contribuir efectivamente en el mejoramiento socioeconómico de sus comunidades asociadas, en esta oportunidad deben emplearse a fondo en un proceso que contribuya a la redistribución de la riqueza y al mejoramiento social, mediante la determinación clara de sus potencialidades y la implementación dinámica de las acciones requeridas, a fin de generar una mentalidad de

responsabilidad e incorporar en su gestión elementos de planificación estratégica e innovación tecnológica según sus necesidades y capacidades.

En América Latina, la economía social, más conocida como economía solidaria, hace su aparición a finales del siglo XIX en los países del sur del continente, mediante la conformación por parte de inmigrantes europeos, de cooperativas y asociaciones mutualistas principalmente. Aunque su participación en el desarrollo económico y social de la región no ha sido significativa, en todos los países se reconoce el valor social de su acción y su importante labor en algunos sectores específicos y en distintas épocas del discurrir socioeconómico de estos países.

Durante el siglo XX, además de las corrientes migratorias europeas, promovieron la creación de entidades de economía solidaria, las comunidades religiosas; los gobiernos interesados en agrupar a los trabajadores asalariados en el inicio del proceso de industrialización o en formas agrarias inconclusas y las organizaciones no gubernamentales; también se organizaron en el marco de programas o convenios con agencias internacionales de cooperación para el desarrollo.

Así mismo, cabe destacar que antes que aparecieran estas manifestaciones asociativo empresariales, en América latina ya existían formas de cooperación surgidas de la entraña de las culturas indo americanas y que luego, la comunidad ha generado e impulsado la creación y el desarrollo de diversas formas asociativas de carácter solidario en la búsqueda de satisfacer necesidades comunes bajo la concepción de la ayuda mutua y el esfuerzo propio.

2.1.2 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel nacional. En Colombia el movimiento cooperativo llega como una respuesta a diversas necesidades que surgen a raíz de la crisis mundial de los años 30.

Las primeras expresiones cooperativas en Colombia datan del siglo pasado, con la aparición de las sociedades mutitarias o movimiento mutualista, que tenía como finalidad atender eventualidades, como la muerte, las enfermedades, los incendios y la sequía.

Los asociados aportaban dinero a la sociedad mutitaria para que en su muerte o en caso de calamidad ésta sufragara los gastos de funeral y otros servicios a sus familiares. Luego aparecen los fondos de empleados, que son organizaciones con verdaderas características de cooperación.(SENA, 2010)

Con la revolución industrial los países como Inglaterra, Francia, Alemania y Estados Unidos, tuvieron exceso de producción, lo que permitió la exportación de estos productos a los países de Asia, África y Latinoamérica, lo cual arruinó a algunos productores colombianos cuya producción se hacía a pequeña escala y de forma artesanal ya que los consumidores preferían adquirir la mercancía importada por su bajo costo, de esta manera se empiezan a organizar los primeros gremios de consumidores mientras en Europa se estructuraban las primeras cooperativas. Esto con el fin de que el estado colombiano no permitiera dicha importación y se protegiera la incipiente industria nacional.

Estos problemas dan fuerza a las ideas cooperativas propuestas por el cura Adán Puerto, quien regresó de Europa en 1921 y difundió las ideas (cooperativas) por medio del boletín arquidiocesano de Tunja y posteriormente a través del periódico El Vigía de dicha ciudad.

En 1927 debido a la crisis económica que se da a nivel mundial se empieza a sentir en Colombia un desempleo galopante y el gobierno acude al sistema económico y delega al Dr. Juan María Agudelo para que redacte un proyecto de ley sobre cooperativismo, el cual es presentado al Congreso durante el gobierno del Doctor Enrique Olaya Herrera, convirtiéndose en la ley 34 de 1931 y conocida como el estatuto orgánico del Manifiesto Cooperativo Colombiano.(SENA, 2010)

A partir de este momento aparecen las primeras cooperativas que fueron organizadas para prestar servicios de consumo y de ahorro y crédito, entre las cuales podemos mencionar:

Cooperativa de empleados y obreros de Cementos Diamante.

Cooperativa lechera del Atlántico (COOPELECHE).

Cooperativa Ciudad Jardín Bogotá. Cooperativa de Buces Santa Fe Ltda.

A partir de 1940 aparecen las primeras cooperativas de producción, transporte, de vivienda y de educación, también se organiza las primeras asociaciones de cooperativas en organismos de segundo grado.

En el año 1963 se expide el derecho ley 1598, mediante el cual se verifica toda la legislación cooperativa anterior.

El decreto ley 16, 30 de 1963 crea la Superintendencia Nacional de Cooperativas que se encarga de promover, fomentar y fiscalizar el desarrollo cooperativo colombiano.

En mayo de 1981: Se expide la ley 24 de 1981, mediante la cual se transforma la Superintendencia Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de Cooperativas “DANCOOP” con las mismas funciones de la Superintendencia.

En el año 1988: Se expide la ley 79 llamada la ley Cooperativa de Colombia.

En el año 1998: Se expide la ley 454/98, llamada la nueva ley cooperativa.(Cooprofesionales, 2014)

2.1.3 Antecedentes históricos de las cooperativas a nivel local. En el Norte de Santander, en la región del Catatumbo, el movimiento cooperativo nació en el año 1957, idea que se consolidó con la creación de la cooperativa Cootranshacaritama en 1967, la cual tiene personería jurídica de 1976, a esta la siguieron cooperativas como Cootransregional, Cootransunidos.(Peñaranda & Quintero, 2012)

Posteriormente la cooperativa de caficultores del Catatumbo, Coomulfar, Coodin, Coopigon, Crediservir y como cooperativa de segundo grado surge la central cooperativa de servicios Cencoser.

Las cooperativas son las organizaciones que con mayor precisión tipifican el modelo de empresa asociativa y representa el mayor número de entidades del sector en el municipio y surgen en menor proporción las demás formas asociativas. Las entidades del sector solidario en el municipio en su gran mayoría están dedicadas a la actividad de ahorro y crédito, siguiendo en su orden las cooperativas de transporte, comercialización y demás.

La idea central era la de transmitir herramientas empresariales para los mismos agricultores que realizaran la comercialización de sus productos, buscando mejorar los ingresos y por consiguiente elevar su nivel, evitando el exceso de intermediación en la venta de sus productos. En otras palabras se trataba de proporcionar la constitución de empresas cooperativas que se consolidarían y que desarrollarían procesos de comercialización de sus propios productos en términos de política de estado, se buscaba preparar a los campesinos para enfrentar la futura globalización de la economía a través de la constitución de empresas locales, regionales, nacionales e internacionales.

2.2 Marco conceptual

Ahorro. El ahorro es el evitar gastar todo o parte del ingreso en bienes de consumo o servicios. También es definido como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, etc. Ahora bien el ingreso disponible es la cantidad de dinero que a una persona le queda de su ingreso luego de haber pagado los impuestos al Estado; por otro lado el consumo es la cantidad de dinero que se gasta en pagar bienes y servicios para consumo o en pagar obligaciones que se deben cumplir. Es decir, son, en general, todos los gastos que se hacen en un periodo determinado. Cuando hay ahorro, los ingresos disponibles son

mayores a los gastos y se presenta un superávit de dinero. Si los gastos fueran mayores a los ingresos, se presentaría un déficit(Alarcon, 2011)

Crédito. El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines(Barreto, 2014)

Estudio de mercado. Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los **clientes**, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un **plan de negocios**, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados (Orjuela, 2012)

Estudio técnico. Es el estudio que se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente. Además propone diseños de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto. Definirá las especificaciones técnicas de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto: el tipo y la cantidad de materias primas e insumos materiales; el nivel de calificación de la mano de obra; la maquinaria y los equipos requeridos; la programación de inversiones iniciales y de reposición y los calendarios de mantenimiento(Orjuela, 2012)

Estudio administrativo. Es un estudio que dará información para identificación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas, y cobranzas, entre otras. Genera la información sobre las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores en las áreas mencionadas. En él también se señalan los requerimientos de equipos y dotación de insumos para el adecuado funcionamiento administrativo (Chavez, 2016).

Estudio económico. Trata de determinar cuál será la cantidad de recursos económicos que son necesarios para que el proyecto se realice, es decir, cuánto dinero se necesita para que la planta opere (Chavez, 2016).

Evaluación económica. Es el proceso de medición del valor del proyecto, que se basa en la comparación de los beneficios que genera y los costos o inversiones que requiere, desde un punto de vista determinado (Chavez, 2016).

Evaluación social. Persigue medir la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento económico del país. Esta información, por lo tanto, debe ser tomada en cuenta por los encargados de tomar decisiones para así poder programar las inversiones de una manera que la inversión tenga su mayor impacto en el producto nacional (Ministerio de Desarrollo Social, 2011)

Evaluación ambiental. Es asegurar, al planificador, que las opciones de desarrollo bajo consideración sean ambientalmente adecuadas y sustentables, y que toda consecuencia ambiental

sea reconocida pronto en el ciclo del proyecto y tomada en cuenta para el diseño del mismo. Identifica maneras de mejorar ambientalmente los proyectos y minimizar, atenuar, o compensar los impactos adversos. Alertan pronto a los diseñadores del proyecto, las agencias ejecutoras, y su personal, sobre la existencia de problemas (Ministerio de Desarrollo Social, 2011)

2.3 Marco teórico

El trabajo de grado se basa en las siguientes teorías especialmente administrativas.

Teoría financiera de la empresa. Proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo (Salazar, 1996).

Decisiones de inversión. Implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa –flujos netos de fondos- a fin de generar utilidades futuras.

Decisiones de financiación. Persiguen encontrar la forma menos onerosa de obtener el dinero necesario, tanto para iniciar un proyecto de inversión, como para afrontar una dificultad coyuntural.

Decisiones de distribución de utilidades. Tienden a repartir los beneficios en una proporción tal que origine un beneficio importante para los propietarios de la empresa, y a la vez,

la valoración de la misma. Una combinación óptima de las tres decisiones genera el mayor valor de la empresa para sus dueños.

Teoría del valor. Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor está compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos(Castillo, 2011).

Teoría del Control. A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aeroespaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo(Azofra, 2013).

Teoría de sistemas. Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el suprasistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema(Barbosa, 2016).

Teorías administrativas. Son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables(Azofra, 2013).

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corriente de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado(Azofra, 2013).

Teoría Administrativa según el Enfoque de la Contingencia. El enfoque de la contingencia destaca que no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional, o sea, no existe una única forma que sea mejor para organizarse con el fin de alcanzar los objetivos diferentes de las organizaciones dentro de un ambiente también cambiante. Los estudios actuales sobre las organizaciones complejas llevaron a una nueva perspectiva teórica: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo(Barbosa, 2016).

La más notable contribución de los autores del enfoque de la contingencia está en la identificación de las variables que producen mayor impacto sobre la organización, como el ambiente y la tecnología, para entonces predecir las diferencias en la estructura y en el funcionamiento de las organizaciones debidas a las diferencias en estas variables. Así, diferentes ambientes requieren diferentes relaciones organizaciones para una eficacia óptima. Se hace necesario un modelo apropiado para cada situación dada(Barbosa, 2016).

El enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la Teoría General de la Administración, por las siguientes razones:

La teoría clásica concibió la organización como un sistema cerrado, rígido y mecánico (“teoría de la máquina”), sin ninguna conexión con su ambiente exterior. La preocupación básica de los autores clásicos era encontrar la “mejor manera” (thebestway) de organizar, válida para todo y cualquier tipo de organización. Con este principio se delinea una teoría normativa y prescriptiva (cómo hacer bien las cosas), impregnada de principios y recetas aplicables a todas las circunstancias, teniéndose en cuenta una apreciable dosis de sentido común. Lo que era válido para una organización era válido y generalizable para las demás organizaciones(Barbosa, 2016).

Teoría de toma de decisiones. La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella(Hoyos, 2011).

Teoría del desarrollo económico. En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch (Hoyos, 2011).

2.4 Marco legal

Las bases legales que sustentan este proyecto se derivan de algunas leyes, artículos contemplados en la Constitución Política de Colombia, la Legislación Cooperativa que contempla la Ley 79 de 1988 y 454 de 1998.

2.4.1 Constitución Política Colombiana. Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad. (Congreso de la República, 1996)

Artículo 14. Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica.

2.4.2 Ley 79 de 1998. Por la cual se actualiza la legislación cooperativa. Artículo 3. Es acuerdo cooperativo el contrato que se celebra por número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro. (Congreso de la República, 1998)

Artículo 5. Toda cooperativa deberá reunir las siguientes características: 1. El ingreso como el retiro de sus asociados sean voluntarios.

2. El número de sus asociados sea variable e ilimitado.

3. Funcione de conformidad con el principio de la participación democrática.

4. Realice de modo permanente actividades de educación cooperativa.

5. Integre económica y socialmente al sector cooperativo.

6. Garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.

7. Que su patrimonio sea variable e ilimitado; no obstante, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no deducibles durante la existencia de la cooperativa.

8. Establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente.

9. Tenga una duración indefinida en los estatutos.

10. Se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del ser humano.

Artículo 10. Las cooperativas presentarán preferencialmente sus servicios al personal asociado. Sin embargo, de acuerdo con sus estatutos podrán extenderlos al público no afiliado, siempre en razón del interés social o del bienestar colectivo. En tales casos, los excedentes que se obtengan serán llevados a un fondo social no susceptible de repartición.

Artículo 12. Las cooperativas acompañarán a su razón social las palabras “COOPERATIVA”, o “COOPERATIVO”. Estas denominaciones solo podrán ser usadas por las

entidades reconocidas como tales por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, y en todas sus manifestaciones públicas como avisos, publicaciones y propaganda, deberán presentar el número y fecha de la resolución de reconocimiento de personería jurídica o del registro que en su defecto reglamente el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas.

Artículo 21. Podrán ser asociados de la cooperativa: 1. Las personas naturales legalmente capaces y los menores de edad que hayan cumplido (14) años. O quienes, sin haberlos cumplido, se asocien a través de representante legal.

2. Las personas jurídicas de derecho público.

3. Las personas jurídicas del sector cooperativo y las demás de derecho privado.

4. Las empresas o unidades económicas cuando los propietarios trabajen en ellas y prevalezca el trabajo familiar o asociado.

Artículo 22. La calidad de asociado de una cooperativa se adquiere: 1. Para los fundadores, a partir de la fecha de la asamblea de constitución y para los que ingresen posteriormente a partir de la fecha que sean aceptados por el órgano competente. (Congreso de la República, 1998)

Artículo 23. Serán derechos fundamentales de los asociados: 1. Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social.

2. Participar en las actividades de la cooperativa y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.

3. Ser informados de la gestión de la cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias.

4. Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales.
5. Fiscalizar la gestión de la cooperativa, y
6. Retirarse voluntariamente de la cooperativa.

El ejercicio de los derechos estará condicionado al cumplimiento de los deberes.

Artículo 26. La administración de las cooperativas estará a cargo de la asamblea general, el consejo de administración y el gerente.

Artículo 88. Las cooperativas están obligadas a realizar de modo permanente, actividades que tiendan a la formación de sus asociados y trabajadores en los principios, métodos y características del cooperativismo, así como para capacitar a los administradores en la gestión empresarial propia de cada cooperativa. Las actividades de asistencia técnica, de investigación y de promoción del cooperativismo, hacen parte de la educación cooperativa que establece la presente ley.

Artículo 89. Se podrá dar cumplimiento a la obligación del artículo anterior, mediante la delegación o ejecución de programas conjuntos realizados por organismos cooperativos de segundo grado o por instituciones auxiliares del cooperativismo especializadas en educación cooperativa.

Artículo 98. En las entidades del sector cooperativo podrán organizar, bajo la naturaleza jurídica cooperativa, instituciones financieras en sus diversas modalidades que se registrarán por las disposiciones propias de estas, en concordancia con la del régimen cooperativo.

Su constitución se sujetará a las normas generales de las respectivas instituciones financieras y quedará sometida integralmente al control y vigilancia de la superintendencia bancaria.

PARÁGRAFO: No obstante lo dispuesto en este artículo, los organismos cooperativos de segundo grado de carácter financiero que a la fecha de la sanción de la presente ley cuenten con certificado de autorización de la superintendencia bancaria, podrán solicitar sus reconocimiento como bancos, para lo cual el superintendente juzgara la convivencia de tal reconocimiento, se cerciorara de la idoneidad, la responsabilidad y el carácter de los solicitantes, y si el bienestar público será fomentado con dicho reconocimiento. (Congreso de la República, 1998)

2.4.3 Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. (Congreso de la República, 2011)

Artículo 2°. Definiciones. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

e) Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

f) Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

g) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

h) Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 3°. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan

adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesaria oportuna y continua.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.(Congreso de la República, 2011)

f) Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Artículo 5°. Derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.(Congreso de la República, 2011)

Artículo 9°. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.(Congreso de la República, 2011)

2.4.4 Ley estatutaria 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se

dictan otras disposiciones. Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. (Congreso de la República, 2012)

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

Esta ley se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público.

Se exceptúan de esta ley las bases de datos que tienen por finalidad producir la Inteligencia de Estado por parte del Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, y de la Fuerza Pública para garantizar la seguridad nacional interna y externa.

Los registros públicos a cargo de las cámaras de comercio se registrarán exclusivamente por las normas y principios consagrados en las normas especiales que las regulan.

Igualmente, quedan excluidos de la aplicación de la presente ley aquellos datos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico y aquellos que circulan internamente, esto es, que no se suministran a otras personas jurídicas o naturales.

Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

b) Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos;

c) Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por

tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;

d) Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;(Congreso de la República, 2012)

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

f) Dato público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con

la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

h) Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

i) Agencia de Información Comercial. Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa. Para los efectos de la presente ley, las agencias de información comercial son operadores de información y fuentes de información.

Parágrafo: A las agencias de información comercial, así como a sus fuentes o usuarios, según sea el caso, no se aplicarán las siguientes disposiciones de la presente ley: numerales 2 y 6 del artículo 8°, artículo 12, y artículo 14.

j) Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen (Congreso de la República, 2012)

Artículo 4°. Principios de la administración de datos. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

b) Principio de finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al

titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;

c) Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley;

d) Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;

e) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. La presente ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables;

f) Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado (Congreso de la República, 2012)

g) Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Artículo 5°. Circulación de información. La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos:

a) A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley.

b) A los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la presente ley.

- c) A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.

- d) A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.

- e) A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

- f) A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria la autorización del titular el banco de datos de destino tenga la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene el operador que entrega los datos. Si el receptor de la información fuere un banco de datos extranjero, la entrega sin autorización del titular sólo podrá realizarse dejando constancia escrita de la entrega de la información y previa verificación por parte del operador de que las leyes del país respectivo o el receptor otorgan garantías suficientes para la protección de los derechos del titular.

- g) A otras personas autorizadas por la ley.(Congreso de la República, 2012)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características (Universidad Pontificia Bolivariana, 2016).

Su propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como:

Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).

Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.)

Establecer comportamientos concretos.

Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar. Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico(Universidad Pontificia Bolivariana, 2016).

Teniendo en cuenta las ideas anteriores, para el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva, con el fin de obtener resultados definitivos y claros que ayudaron a conocer la viabilidad para la creación de una cooperativa en el municipio de Hacarí, Norte de Santander.

3.2. Población

La población objeto del proyecto la constituyen la población del municipio de Hacarí, Norte de Santander, conformada por aproximadamente 10.364 habitantes según(Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2005),este municipio actualmente cuenta con 6 barrios, 7 corregimientos y 62 veredas, conformados de la siguiente manera:

Barrios Casco Urbano. El área urbana de este municipio se encuentra dividida por 6 barrios tales como: Miraflores, Calle Central, Siete de Agosto, 20 de Julio, La Parrillay Pinzón Castilla.

Corregimiento de Mesitas. Está conformado por 8 veredas que son: Guaimaral, La Esperanza, La Loma, La Madera, Limoncitos, Mesitas, Palo Cruzal y Villa Paraíso.

Corregimiento de San José del Tarra. Se compone de 11 veredas tales como: Calichez, Carrizal, El Cobre, El Pozón, El Tarra, Islitas, La Valentina, Los Balcones, Mesa Rica, Monte Tarra, Quebrada la Orqueta.

Corregimiento de San Miguel. Este corregimiento consta de 5 veredas como: El Brillante, El Líbano, Manzanares, San Cayetano y San Miguel.

Corregimiento de Astilleros. Está conformado por 10 veredas que son: Aposentos sector alto, Astillero, Bellavista, el Llano, el Valle, las Aguadas, Locutama, los Aposentos, los Cedros y Villa Nueva.

Corregimiento de las Juntas. Se compone de 11 veredas como: Agua Blanca, Berlín, Castrillón, Cumana, Cumana sector alto, Filo Real, la Pacheca, La junta, Mesa de Lagunetas, San Bernardo y San Pablo.

Corregimiento de Maracaibo. Consta de 9 veredas que son: Bélgica, Buena Suerte, Buenos Aires, El Cerro, La Laguna, Maracaibito, Maracaibos, Platillos y Santa Marta.

Corregimiento de los Laureles. Cuenta con 8 veredas tales como: El Guayabal, El Molino, La Florida, La Unión, Las Mercedes, Los Laureles, Los Ángeles y Martínez la Pelota (Alcaldía Municipal de Hacari, 2018).

Tabla 1.*Proyección de población*

EDADES	HOMBRES	MUJERES
Población de 0-4	64.670	61.839
Población de 5-9	63.672	61.751
Población de 10-14	66.665	63.872
Población de 15-19	69.430	66.514
Población de 20-24	63.474	59.405
Población de 25-29	55.310	54.440
Población de 30-34	47.435	49.597
Población de 35-39	40.880	43.084
Población de 40-44	36.625	39.824
Población de 45-49	36.445	40.203
Población de 50-54	33.931	36.788
Población de 55-59	27.978	30.697
Población de 60-64	21.923	23.953
Población de 65-69	16.335	18.167
Población de 70-74	11.289	13.182
Población de 75-79	8.045	10.137
Población de 80 o más	7.863	10.364
TOTAL		10.364

Nota. Fuente. http://salasituacionalidsnds.weebly.com/uploads/1/0/7/1/10714324/poblacion_estimada_2015.pdf

3.3 Muestra

En el análisis externo para determinar la población finita se consideró la aplicación de la fórmula estadística que permitió un mayor análisis relacionado con los habitantes del municipio de Hacarí.

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

Dónde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 10.364 habitantes

Z_c = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 6% = 0.06

$$n = \frac{(10.364) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(10.364 - 1) * (0.06)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(10.364) (3.8416) * (0.25)}{(10.363) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{9.845}{37 + 0,9604}$$

$$n = \frac{9.845}{37}$$

$$n = 266$$

Por lo cual se aplicará en total 266 encuestas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se seleccionó por ser la más adecuada para obtener información válida y confiable de muestras numerosas.

El instrumento aplicado fue el cuestionario el cual se diseñó con base a preguntas de tipo cerrado y en algunos casos se solicitó justificación para solidificar las respuestas. (Apéndice 1)

3.5 Procesamiento y análisis de la información

Para la organización y tabulación de la información obtenida con la aplicación de la encuesta se analizó cuantitativamente mediante tablas y figuras estadísticas, que representadas adecuadamente dieron mayor claridad y elevan el nivel de confianza a los interesados y encargados de la revisión y puesta en marcha del proyecto.

3.6 Encuesta aplicada a 266 habitantes del municipio de Hacarí Norte de Santander.

Basados en el objetivo central que es; propuesta para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en el municipio de Hacarí Norte de Santander, se diseñó una encuesta conformada por 11 preguntas que se les aplicó a 266 personas (total de la muestra) de este municipio, y a continuación se relacionan los resultados obtenidos.

Tabla 2.

Conocimiento sobre las cooperativas.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	100%
NO	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

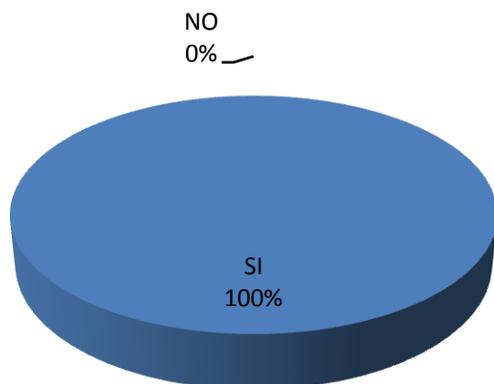


Figura 1. Conocimiento sobre las cooperativas.

Fuente. Encuesta aplicada a 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

Basados en lo anterior se puede evidenciar que el 100% correspondiente a 266 personas encuestadas afirman tener conocimiento sobre que es una cooperativa.

Una cooperativa de ahorro y crédito es aquella cuyo objeto es brindar un servicio único y exclusivo de intermediación financiera en beneficio de cada uno de los socios, estas deben contener como mínimo 50 socios según los artículos del (86 al 90 Ley General de Cooperativas).

Tabla 3.

Considera necesario depositar sus dineros provenientes de su profesión, oficio o actividad principal en una entidad financiera.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	100%
NO	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Fuente Encuesta aplicada a 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

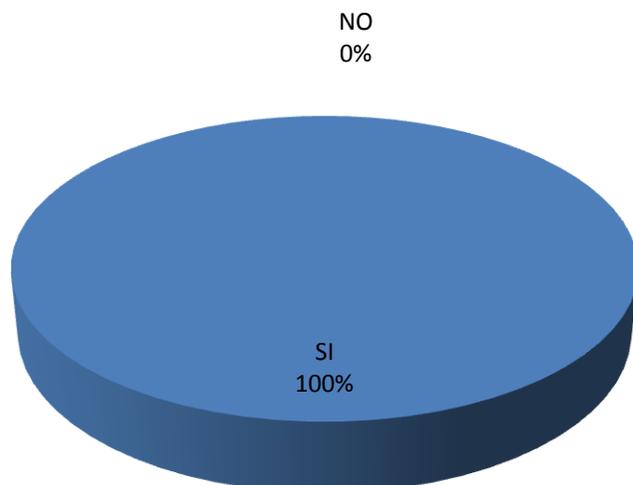


Figura 2. Considera necesario depositar sus dineros provenientes de su profesión, oficio o actividad principal en una entidad financiera

Fuente. Encuesta aplicada a 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede deducir que las 266 personas que se encuestaron en este municipio consideran necesario depositar su dinero proveniente de las actividades lícitas que ellos realizan, es importante para ellos la creación de esta cooperativa debido a que no existe ninguna en el municipio y que se debe tener en cuenta que hay inseguridad y lo más confiable es tener el dinero en entidades financieras.

Los habitantes del municipio de Hacarí, tiene percepciones diferentes sobre las entidades financieras y son acordes a la experiencia que cada uno haya vivido con ellas o las opiniones que reciben de las personas cercanas.

De otra parte, se debe mencionar que el ahorrar ahora establece una reserva para el futuro, con el ahorro se puede prever la autosuficiencia económica para conformar un capital, que por pequeño que sea, cubrirá compromisos futuros como son:

La educación de sus hijos, el poder tomar una vacación y viajar, la posibilidad de comprar una casa, solventar emergencias médicas o de otro tipo, entre otras.

Tabla 4.

Tiene cuenta de ahorros en una entidad financiera.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	8%
NO	245	92%
TOTAL	266	100%

Nota: Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

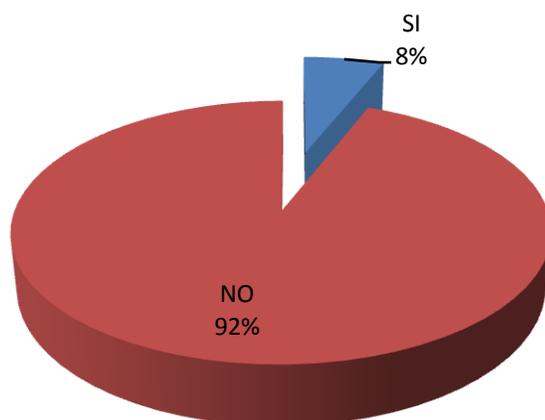


Figura 3. Tiene cuenta de ahorros en una entidad financiera.

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

Dado lo anterior se observa que la mayor parte de las personas encuestadas no tienen cuenta en ninguna entidad financiera, los cuales corresponden al 92% constituidas por un total de 245 personas; por otra parte solo 21 de los encuestados afirman tener cuenta en una entidad

financiera que en este caso es el Banco Agrario que es el único banco presente en este municipio, este valor constituye un 8% de la población total encuestada.

Tabla 5.

Ha tenido necesidades de crédito.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	258	97%
NO	8	3%
TOTAL	266	100%

Nota: Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

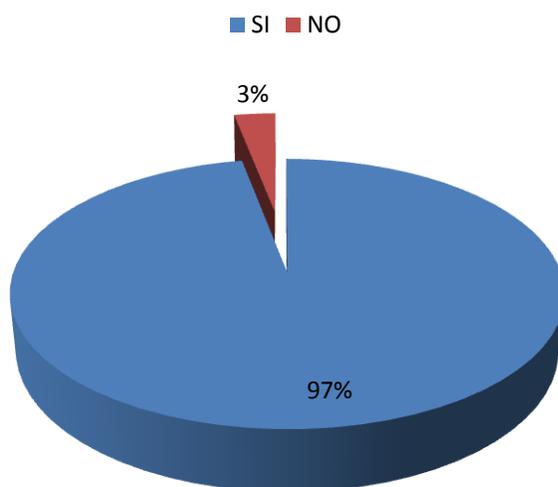


Figura 4. Ha tenido necesidades de crédito.

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

De la información anterior se evidencia que el 97% de la población encuestada se ve en la necesidad de acudir a créditos que financien su economía y permitan mejorar la calidad de vida; sin desconocer que muchas veces se aprovechan de las necesidades de los habitantes y se ven obligados a adquirir créditos que se pagan gota a gota, siendo esto ilegal, ya que se cae en la

usura de los prestamistas, de otra parte el 3% que está constituido por 8 personas los cuales dejan en evidencia que no han tenido la necesidad de acudir a ningún crédito.

Tabla 6.

Ha acudido a alguna entidad financiera para solicitar créditos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	258	97%
NO	8	3%
TOTAL	266	100%

Nota: Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

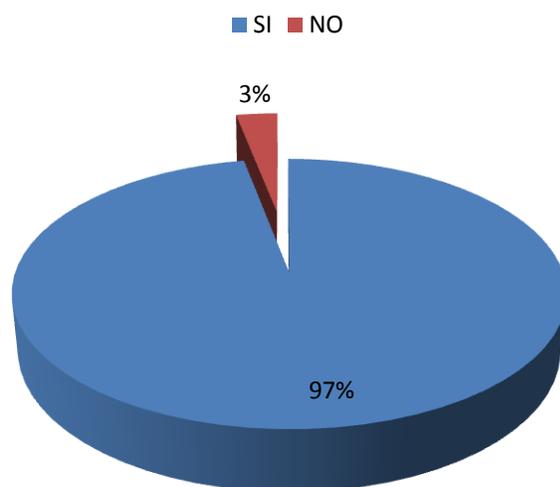


Figura 5. Ha acudido a alguna entidad financiera para solicitar créditos

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacarí.

Acorde a lo anterior se denota que el 97% de los encuestados correspondiente a 258 personas han tenido que recurrir a préstamos para sobre llevar sus gastos ya que los ingresos generados son menores que lo gastado, y solo 8 personas que constituyen el 3% no han accedido a créditos en ninguna ocasión, la cual no es una tasa muy representativa pues en este país debido a la inestabilidad de la economía la mayoría de los colombianos se endeudan con mucha

facilidad para poder obtener elementos materiales, o invertir en vivienda, educación, negocios, etc. de modo que mejore la calidad de vida.

La economía colombiana ha tenido fuertes bajonazos en los últimos años en nuestro país, es por ello que muchos colombianos deben acceder a créditos para hacer crecer sus negocios o invertir en cualquier sector de la economía, esto con el fin de mantener estabilidad económica que permita mejorar el nivel de vida de los colombianos. Las personas tienen grandes fallas en sus presupuestos y estilos de vida, lo que hace que nunca tengan dinero y siempre se vean en la necesidad de recurrir a tarjetas de crédito o préstamos de libre inversión para poder sobrellevar gastos comunes como alimentación, transporte o pago de servicios, etc.

Tabla 7.

Cree usted necesaria la apertura de una cooperativa en el municipio de Hacari

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	100%
NO	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacari.

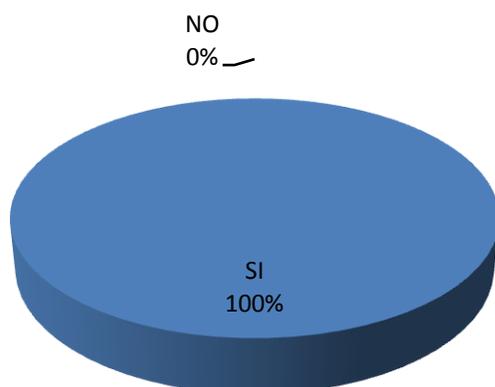


Figura 6. Cree usted necesaria la apertura de una cooperativa en el municipio de Hacari

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del Municipio de Hacari

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que el 100% de la población encuestada está de acuerdo con la creación de esta cooperativa debido a que la única entidad financiera que existe en este municipio es el Banco Agrario, pero este no les brinda los beneficios que brinda una cooperativa y además es muy costoso abrir una cuenta en esta entidad.

De acuerdo con el presidente de la Confederación de Cooperativas de Colombia, Confecoop, Jorge Leal, las cooperativas se diferencian de un banco porque son “propiedad de todos los asociados, todos tienen la posibilidad de incidir en las decisiones que se tomen en la entidad y el objetivo principal de estos dueños no es la rentabilidad del negocio, sino la prestación de un servicio, en este caso servicios de ahorro y de crédito”.

Tabla 8.

Se asociaría a una cooperativa de ahorro y crédito.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	100%
NO	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

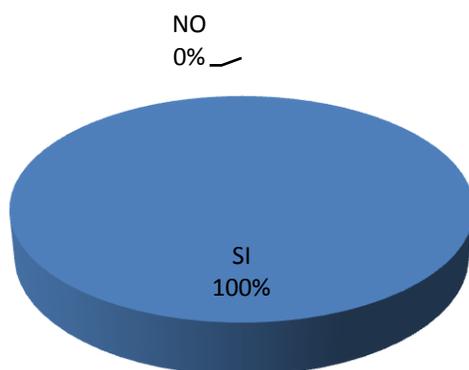


Figura 7. Se asociaría a una cooperativa de ahorro y crédito.

Fuente. Encuesta aplicada a 266 habitantes del municipio de Hacarí.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 100% de los encuestados, estarían dispuestos a asociarse a una cooperativa de ahorro y crédito.

El pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito además de fomentar el emprendimiento, ayuda a la generación de empleo, mejora la calidad de vida del asociado y la de la comunidad, ya que este por ser una fuente de financiamiento estimula la economía del municipio y la región en general.

Sus labores estén enfocadas en grupos específicos, lo que hace que haya una mayor cercanía con la gente y sus productos tengan características con más beneficios para sus asociados. Y si lo que busca es que su ahorro le pueda rentar mientras lo tiene guardado, sin duda, las cooperativas le ofrecen una muy buena opción.

Especialmente porque la gran mayoría no pide cuota de manejo, para sus cuentas de ahorro, y la tarjeta tiene un cobro mensual muy bajo. (Jorge Leal Presidente de La Confederación de Cooperativas de Colombia Confecoop)

Tabla 9.

Productos y servicios que utilizaría la cooperativa de ahorro y crédito.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUENTA DE AHORROS	18	7%
CRÉDITOS	242	91%
PAGO DE SERVICIOS	6	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

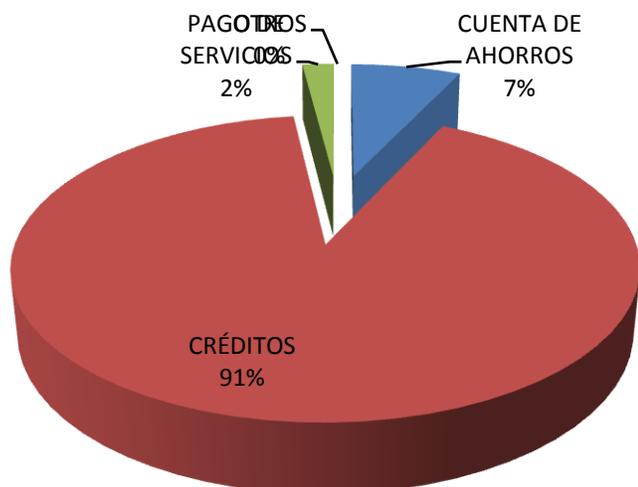


Figura 8. Productos y servicios que utilizaría la cooperativa de ahorro y crédito.

Fuente. Encuesta aplicada a 266 habitantes del municipio de Hacarí.

Según la encuesta aplicada se debe decir que el 91% de los encuestados utilizarían el producto de crédito, el 7% cuentas de ahorros y el 2% pago de servicios, ya que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras sin fines de lucro, su objetivo es cubrir las necesidades financieras de sus socios y no obtener ganancias. En conjunto las cooperativas de ahorro y crédito suelen ofrecer tasas de interés más altas en cuentas de ahorro, menos cargos y tasas más bajas en préstamos (CreditUnión, 2018).

Tabla 10.

Aportes para ser asociado de la cooperativa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	100%
NO	0	0%
TOTAL	266	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

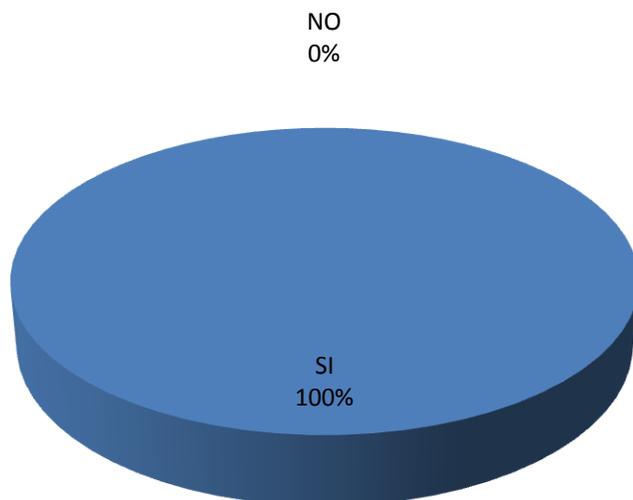


Figura 9. Aportes para ser asociado de la cooperativa

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

Según la encuesta aplicada se debe decir que la totalidad de los encuestados dicen que si aportarían capital para ser asociados de la cooperativa.

Los aportes sociales son la cuota con que el asociado contribuye para constituir su empresa y son fijados mediante los estatutos de la respectiva cooperativa. Estos convierten al asociado en propietario y por lo tanto, en beneficiario de la cooperativa.

Con los aportes recibidos la cooperativa realiza actividades que van a beneficiar a los asociados, a sus familias y a la comunidad. La propiedad sobre la empresa es colectiva. Es decir, todos los asociados son propietarios de la misma en igualdad de condiciones (Asobancaria.com, 2016).

Tabla 11.*Cuanto aportaría para ser socio de la cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE \$50.000 A \$60.000	0	0%
DE \$60.001 A \$70.000	0	0%
DE \$70.001 A \$80.000	0	0%
DE \$80.001 A \$90.000	9	3%
MAS DE \$90.000	257	97%
TOTAL	266	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

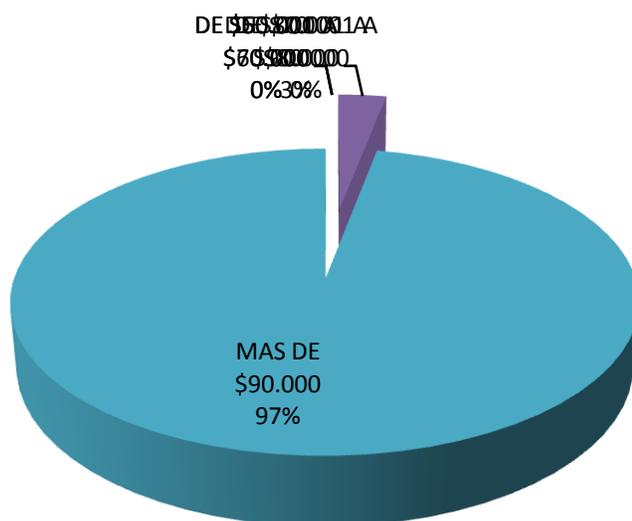


Figura 10. Cuanto aportaría para ser socio de la cooperativa

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí

El 97% de los habitantes encuestados están dispuestos a aportar más de \$90.000 pesos mensuales y el 3% estará dispuesto a aportar de \$80.001 a \$90.000 pesos mensuales. Teniendo en cuenta que **el aporte social** es el valor que invierte el asociado en su condición de dueño de la Cooperativa, para que ésta apalanque sus operaciones financieras; es la expresión de su compromiso cooperativo, dada su plena conciencia del riesgo inherente a dicho aporte como parte del Capital Social de la Entidad.

Tabla 12.

Lugar adecuado para la ubicación de la cooperativa.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BARRIO 7 DE AGOSTO	53	20%
CENTRO	213	80%
TOTAL	266	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

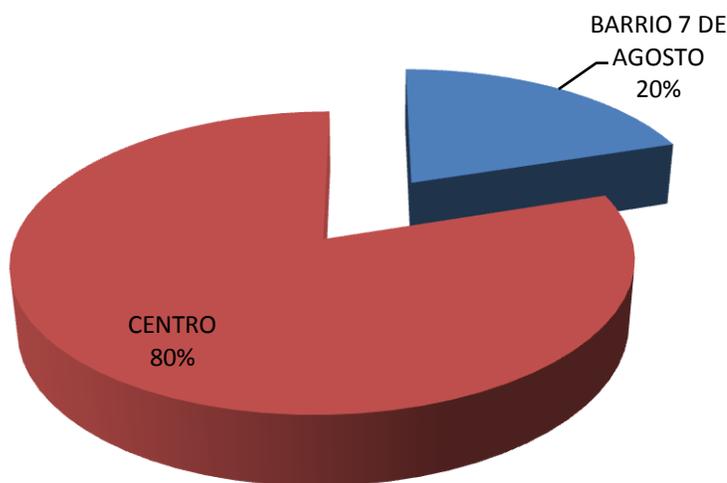


Figura 11. Lugar adecuado para la ubicación de la cooperativa.

Fuente. Encuesta aplicada a los 266 habitantes del municipio de Hacarí.

La cooperativa estará ubicada en el centro de la población del municipio de Hacarí, siendo este el sitio escogido por el 80% de las personas encuestadas, lo cual permitirá que se adecue el espacio correcto para que empiece a funcionar casi de manera inmediata, para comodidad de todos los socios se harán adecuaciones que permitan tener acceso inmediato y ágil a los socios de la Cooperativa.

4. Presentación de resultados

4.1 Estudio de mercado

4.1.1 Análisis de la competencia. Para el servicio ofrecido por la cooperativa en el municipio de Hacari, solo existe competencia por el banco agrario, aunque se debe tener en cuenta que éste no es una cooperativa, pero como entidad bancaria ofrece los siguientes servicios:

Modalidad de ahorro, uso de la tarjeta débito, acceso a la banca virtual, modalidad de ahorro cuya característica principal es la liquidación diaria de intereses, los cuales son capitalizados, servicio de remesas, servicio de consignación nacional, extracto mensual sin importar el saldo de la cuenta, envío y recepción de Giros, cuenta con el seguro de depósito, sin costo adicional para el cliente, ahorro programado, Subsidio Familiar de Vivienda, otorgado por el Gobierno nacional a la vivienda de Interés Social, así como por personas que deseen ahorrar para adquirir sus vivienda VIS.

Cuentas maestras, cuentas microahorro, cuentas alimentarias, CDT, líneas de crédito finagro, seguro Agropecuario, programa Especial de Fomento y desarrollo Ganadero y Porcícola, convenio Especial con la Federación Nacional de Cafeteros o Población desplazada o reinsertada y proyectos que se ejecuten a través de Programas de Desarrollo Alternativo, línea de crédito para compra de tierra por parte de jóvenes caficultores, agrobono, cupo de crédito “subastas ganaderas”, compra de inmuebles rurales, tarjeta de crédito agraria, tarjeta de crédito Fedegan, remesas, giros nacionales, recaudo de impuestos, depósitos judiciales.

De igual forma existen sucursales del banco Bogotá, Davivienda, Bancamia, Fundación de la mujer, BBVA, entre otros que ofrecen servicios en la amplitud de los horarios de atención, se pueden solicitar los productos, realizar transacciones y recibir asesoría de manera segura.

Según Porter en su obra competencia y estrategia...”un competidor que accede por primera vez a un sector trae consigo unas nuevas capacidades, el deseo de conseguir una nueva cuota demercado y, frecuentemente, unos recursos sustanciales(Muñoz, 2017).

De tal manera, la rivalidad entre los competidores actuales de un sector determinado se manifiestaordinariamente en una lucha por obtener una posición privilegiada en el sector, debiendoutilizar para ello diferentes tácticas, como la competencia en precios, introducción de nuevosproductos o programas publicitarios del momento.

Tabla 13.

Demanda potencial

DEMANDA POTENCIAL	
Población total	10.364
Población encuestada	266
Aceptación de la propuesta	100%
Demanda potencial	10.364

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

4.1.2 Mercado Meta. La población para el estudio estuvo conformada por la población de Hacarí, Norte de Santander, quienes serán los asociados de la cooperativa.

4.1.3 Análisis del mercado. Una cooperativa de estas características, agremiaría a la población de Hacari, a la vez que puede llegar a resolver problemas de solvencia que les aqueja, haríalas veces de acuerdo con el monto establecido para recaudos y préstamos; además de constituirse en un pretexto para ejercitar el ahorro remunerado, que le va a permitir al habitante, proyectarse socialmente en términos de respaldo, solidez y seriedad. Los recursos ahorrados en verdad, actúan para el asociado, como un Banco de segundo piso, que le va a servir en el momento de más necesidad, además de lograr consolidar en él, una conducta financiera de previsión para el futuro.

Por lo tanto, la proyección también es una estimación acerca de la potencial situación de una empresa o del progreso de un plan de negocios. Para la creación y desarrollo de la cooperativa, se estima y según la encuesta que el 100% de la población apoyara la creación de la misma.

4.1.4 Análisis de la oferta. La oferta es la cantidad de productos y servicios que están disponibles en el mercado a unos precios y con unas condiciones específicas.

Para el caso de la cooperativa de ahorro y crédito se pretende ofrecer los productos y servicios, establecidos en la siguiente tabla.

Tabla 14.

Productos y Servicios a Ofrecer

Productos	Cuentas de Ahorros Certificados de Ahorro a Término Créditos
-----------	--

Servicios	Pago de Servicios Pago de Impuestos
-----------	--

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Requisitos para los servicios. Cuenta de ahorros. Presentar el documento de identidad, ser Asociado de la Cooperativa, cancelar aportes sociales y cuota de sostenimiento.

Certificados de Ahorro a Término. Invierte en un CDAT, que te genera rendimientos a una excelente tasa de interés según el plazo pactado. El plazo mínimo para la constitución de un CDAT es de treinta (30) días y el máximo según lo que establezca la ley. El monto mínimo para la constitución de un CDAT será establecido por la Gerencia Financiera y Administrativa.

Créditos. Fotocopia del documento de identidad ampliada al 150% con firma y huella del índice derecho.

Desprendibles de pago de salarios de los últimos dos (2) meses y certificado o carta de trabajo original de la empresa donde labora, expedido con anterioridad no superior a 30 días. En caso que aplique, los dos (2) últimos comprobantes de pago de los últimos dos (2) meses.

Estudio de centrales de riesgo.

Fotocopia de la Declaración de Renta del año anterior (firmada y con sellos de una institución bancaria). En los casos en que aplique, anexe sus extractos personales y los de su empresa.

Certificado de ingresos netos expedido por un Contador Público (anexar copia por ambos lados de la tarjeta profesional del Contador). Esto en caso de que no declare renta.

Fotocopia de extractos bancarios de los últimos tres (3) meses. En los casos en que aplique, anexe sus extractos personales y los de su empresa.

Registro de Cámara y Comercio de la empresa, expedido con anterioridad no superior a 30 días (si aplica).

Balance General y Estado de Resultados del año anterior con fecha de corte del mes anterior a la solicitud de crédito (firmado por el representante legal y contador público).

Proceso de los servicios propuestos.

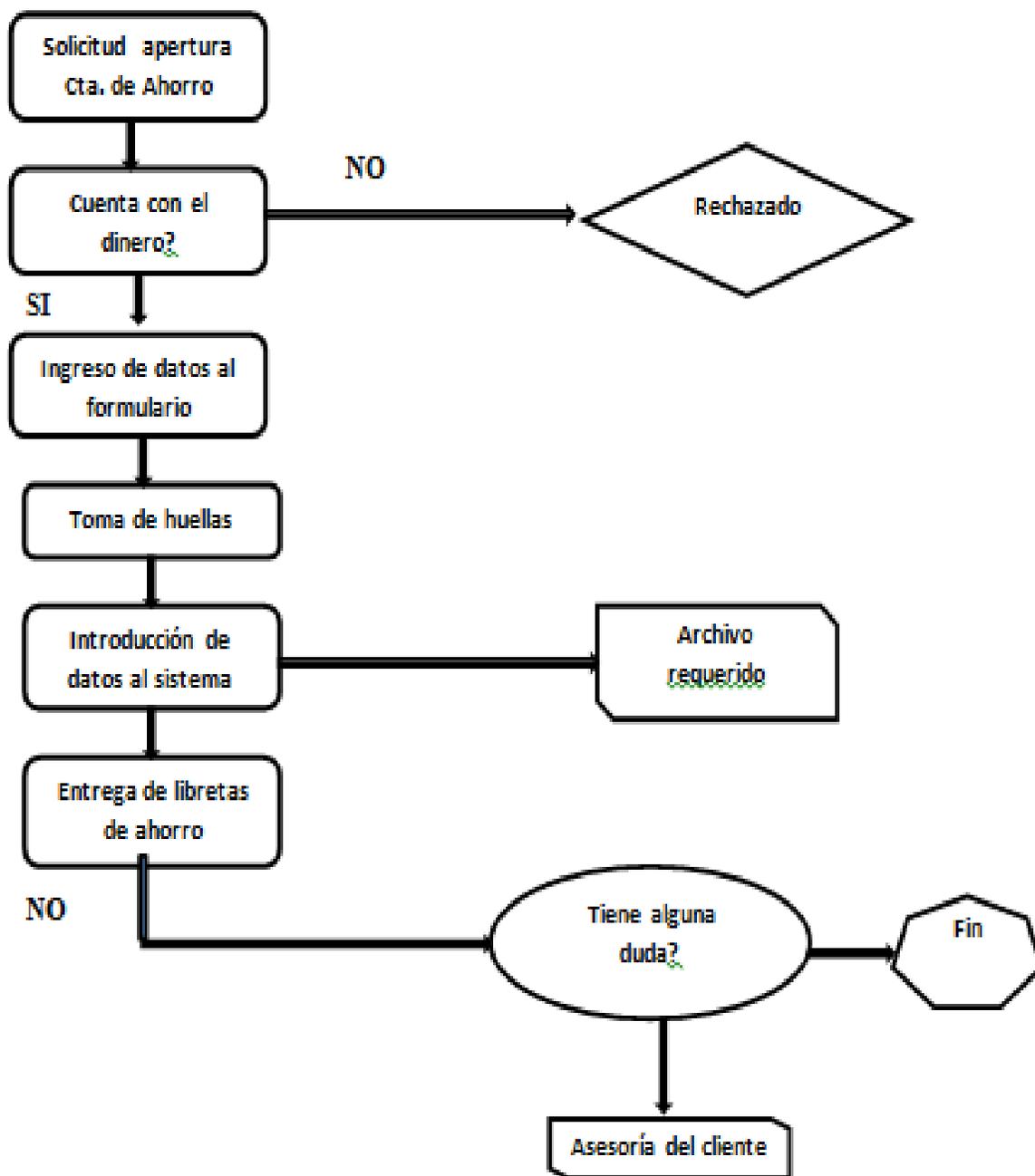


Figura 12. Proceso de Ahorro

Fuente. Autores del proyecto

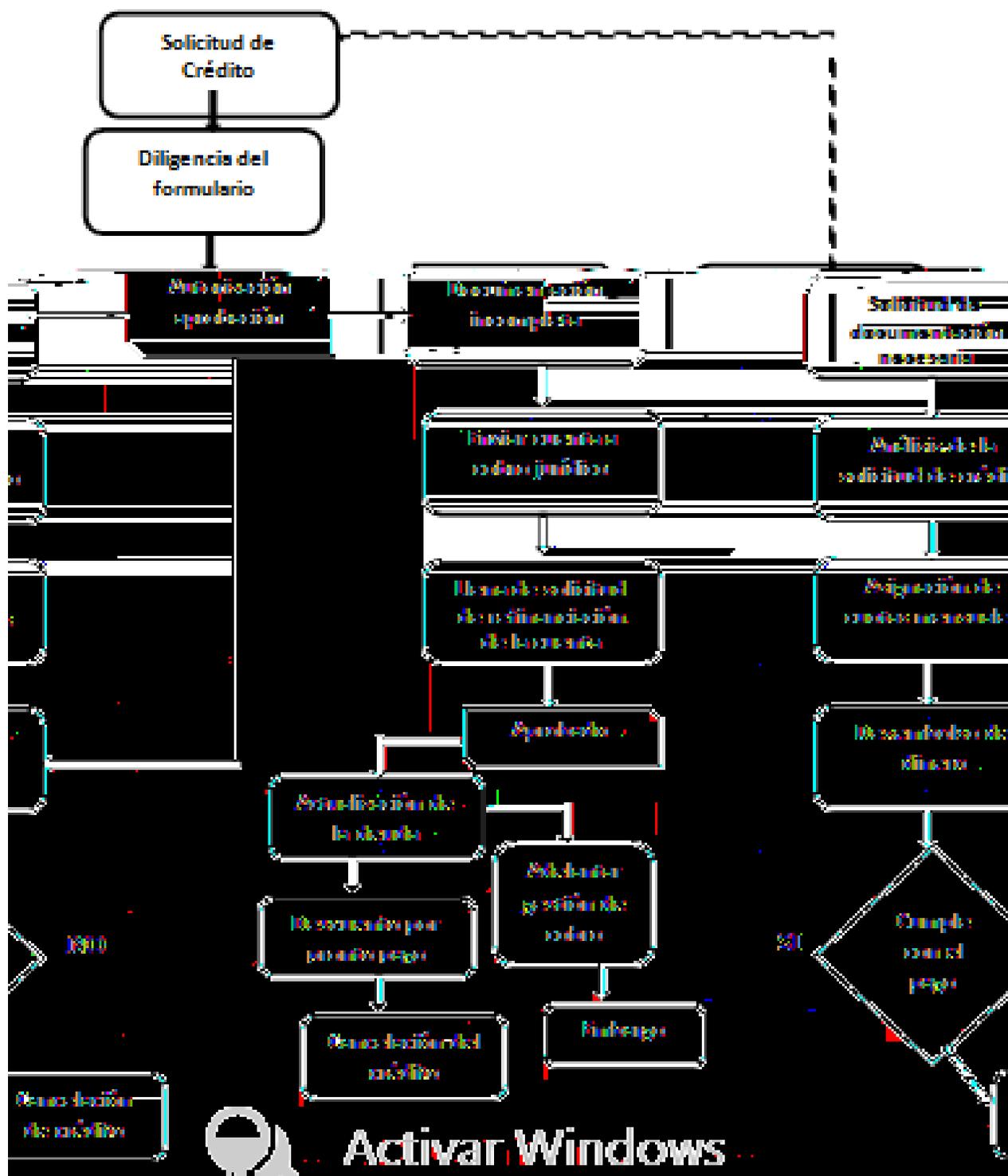


Figura 13. Proceso de crédito y cartera

Fuente. Autores del proyecto

4.1.5 Nicho de mercado. Para establecer nichos de mercado es interesante mencionar la segmentación de mercado, público objetivo y posicionamiento por esta razón se propone el análisis de los segmentos de mercados de consumo para luego posicionar los productos en el mercado y en base a ello obtener una ventaja competitiva. Al respecto Kotler, manifiesta que la segmentación de mercado es “división del mercado en grupos individuales con necesidades, características, y comportamientos comunes que podrían requerir productos o combinaciones de marketing específicas”

La segmentación de mercados:

Comprende un análisis detallado del ambiente del cliente orientado al servicio de transacciones financieras.

Es el proceso de dividir el mercado total para un producto o categoría de productos en particular en segmentos o grupos relativamente homogéneos de personas interesadas en realizar depósitos o cobros de dinero así como microcréditos.

Comprende la decisión fundamental de si se debe segmentar en que sector de acuerdo a si son usuarios frecuentes, ocasionales, diarios etc.

Definición del público objetivo.

Proceso de evaluación del atractivo de cada segmento de mercado y selección del segmento o segmentos a los que se dirigirá la empresa para introducir los servicios de transacciones financieras.

Posicionamiento en el mercado en la población de Hacari.

Disposiciones necesarias para que un servicio ocupe un lugar claro, distintivo y deseable en la mente de los consumidores objetivo que realiza transacciones financieras.

Segmentación de mercado de acuerdo a características específicas

4.1.6 Determinación de variable de segmentación. Antes de considerar el concepto desegmentación de mercado, fue necesario tener en cuenta algunas observaciones generales, y esfuerzo de mercadotecnia, basándose en:

A diferencia del mercado de cooperativas existente, ofrecerá como ventaja competitiva el respaldo principalmente a la población de Hacari.

Las variables de segmentación utilizadas pueden ser muchas, y si se dispusiera de toda la información posible se podría tener la certeza, que cuantas más variables se tenga, más cerca de los clientes potenciales se estará. Considerando que operativamente no es posible trabajar de esa forma, es necesario plantearse que lo práctico es trabajar con unas pocas variables.” Entre las variables de segmentación más importantes consideradas para este estudio están: Sexo, edad, estado civil, tamaño de la familia, nivel económico, nivel académico, hábitat urbano.

4.1.7 Demanda insatisfecha. La demanda insatisfecha futura es el mercado al cual se quiere llegar, a través de la oferta de la cooperativa, a fin de cubrir las necesidades de los clientes insatisfechos, ya que, de acuerdo a las encuestas realizadas, los servicios prestados por la competencia no son suficientes y que por lo tanto existe una demanda insatisfecha por satisfacer, especialmente en el sector donde se ubicara la entidad financiera Cooperativa.

Según Kotler, en su obra *Los 80 conceptos esenciales del marketing: “Todas las empresas tienen competencia.*”, por lo que los competidores de un sector manifiestan una rivalidad

que generalmente se ve reflejada en un posicionamiento dentro del sector utilizando diversas tácticas como la competencia de precios, introducción de nuevos productos o programas de publicidad (Ortiz, 2009).

4.1.8 Análisis de la demanda. Para determinar la demanda de los productos y servicios de la cooperativa, se proyecta el número de habitantes con relación al porcentaje de las respuestas obtenidas de las personas que dijeron estar de acuerdo con su creación y con su afiliación. En la siguiente tabla se detalla esta proyección.

Según la encuesta aplicada en el primer año se asociaran 245 habitantes del municipio de Hacari, y simultáneamente en los años siguientes se vincularan 21 restantes de la población muestra los cuales irán ingresaran 5 cada año.

Tabla 15.

Proyección de la demanda

Porcentaje de aceptación	Número de habitantes
100%	266 encuestados

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Proyección de asociados.

Total asociados	0	1	2	3	4
	245	7	7	7	266

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

4.1.9 Precio. Por lo general, las Cooperativas de Ahorro y Crédito manejan tasas de interés bajas para sus asociados. Sin embargo, se tomará como base el promedio de las tasas de interés

del mercado financiero, que de acuerdo con el Banco de la República son las siguientes: para cuentas de ahorro: 4.87% anual y para créditos: 19.19% anual

4.1.10 Publicidad. En el municipio de Hacarí específicamente en el casco urbano la publicidad llega fácil a sus habitantes, por lo que se propone para promocionar los servicios ofrecidos por la cooperativa estrategias como la de implementar campañas publicitarias, la sensibilización a los usuarios de la importancia de contar con este servicio y promocionar los servicios ofrecidos a través de los diferentes medios de comunicación existentes en la población, como la radio, televisión, volantes, prensa y demás medios digitales.

4.1.11 Nombre de la Cooperativa. El nombre escogido para la cooperativa será el siguiente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Del MUNICIO DE HACARÍ. CREDIHACARÍ LTDA.

4.1.12 Logotipo. El logotipo será la identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Hacarí “CREDIHACARÍ LTDA. y será el siguiente

El logo de la cooperativa CREDIHACARÍ quiere transmitir por medio de dos figuras humanas la cooperación, la unión, la hermandad, la solidaridad y la necesidad del trabajo conjunto. Y los pinos hacen referencia al crecimiento que tienen nuestros asociados con los beneficios y facilidades que ofrece la cooperativa.



Figura 14. Logo.

Fuente: Autores del proyecto.

4.1.13 Característica del servicio. Intangibilidad. Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos).

Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio.

Inseparabilidad. Los bienes se producen, se venden y luego se consumen, en cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

Heterogeneidad. O variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes.

Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega.

Carácter Perecedero. Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas.

4.1.12 Determinación de los canales de distribución. El servicio es prestado directamente por la cooperativa a los asociados, que son los consumidores finales.

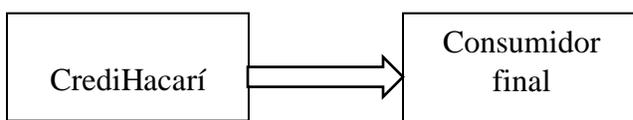


Figura 15. Canal de distribución

Fuente. Autores del proyecto.

4.2 Estudio técnico

Teniendo en cuenta que el estudio técnico es una evaluación que determina la inversión y los costos en que incurre una empresa para su creación, es por eso que se debe establecer la localización donde debe funcionar la cooperativa.

4.2.1 Macrolocalización. La Cooperativa Credihacarí, estará ubicada en el municipio de Hacarí, Norte de Santander.

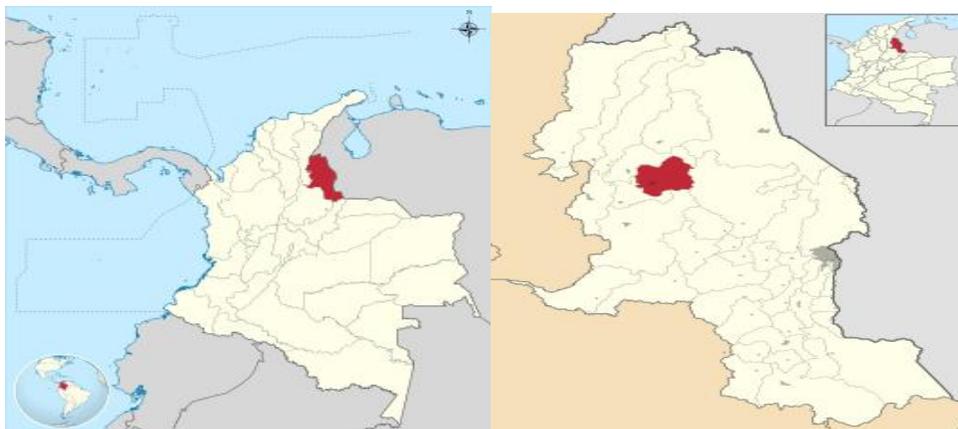


Figura 16. Hacarí, Norte de Santander

Fuente. <http://www.hacari-nortedesantander.gov.co>

4.2.2 Microlocalización. La Cooperativa, estará ubicada en el centro de la población siendo este el sitio escogido por el 80% de las personas encuestadas.



Figura 17. Centro del municipio de Hacarí.

Fuente. Autores del proyecto

4.2.3 Tamaño del proyecto. La cooperativa CrediHacarí, según la investigación de mercados tendrá un mercado potencial cuya aceptación por parte de los pobladores en vincularse en la conformación de la entidad es de un 100%, correspondiente a 266 personas según la muestra, habitantes del municipio, mostrando de esta manera el mercado potencial de la cooperativa para su constitución legal.

La cooperativa CrediHacarí estima que el primer año se atenderá el 94%.

4.2.4 Necesidades del recurso humano. Se cuenta con personal operativo y administrativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad económica de la cooperativa implica la utilización de los servicios de personal que tenga dominio y conocimientos, así:

Para el área administrativa, se contará con un administrador de empresas, para ejercer el cargo de director de la cooperativa, secretaria, dos asesores y un cajero. Además, contador público, revisor fiscal y un auxiliar para servicios generales.

4.2.5 Requerimiento físico. La Cooperativa para ofrecer los servicios respectivos, requiere de equipos de comunicación, de computación, de seguridad, muebles y enseres entre otros, los cuales se detallan a continuación.

Tabla 16.*Requerimiento físico*

CANTIDAD	DETALLE
5	Sillas de escritorio
10	Sillas
2	Juegos sillas de espera x 4
2	Escritorios
1	Módulo de caja
2	Módulos para asesores
1	Archivo
1	Validadora
1	Caja Fuerte
1	Cofre
1	Cartelera
2	Calculadoras
2	Extintores
	TOTAL

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

4.2.6 Requerimiento de equipo de computación y comunicación. El equipo de computación y comunicación para la cooperativa es el que a continuación se menciona.

Tabla 17.*Requerimiento de equipo de computación y comunicación.*

CANTIDAD	DETALLE
5	Equipos de computo
2	Impresoras
1	Planta Eléctrica
1	Televisor

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

4.3 Estudio administrativo y legal

4.3.1 Misión. CrediHacarí, es una cooperativa dedicada a brindar servicios personalizados como ahorro y crédito para satisfacer las necesidades de sus asociados, en busca de mejorar su calidad de vida y de la comunidad, con honestidad, transparencia y eficiencia.

4.3.2 Visión. Ser en el 2023 una cooperativa de mayor incidencia en el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad Hacaritense de una manera sostenible y equilibrada, con productos y servicios de calidad, brindando el mejor servicio con un equipo de trabajo altamente eficiente, para la satisfacción de nuestros asociados.

4.3.3 Principios y Valores. Los principios y valores de la Cooperativa se enmarcan en la filosofía para desarrollar su misión.

Responsabilidad. La Cooperativa CrediHacarí, y quienes la integran como responsabilidad deben contribuir en la medida de sus capacidades al desarrollo del municipio, toda nuestra actividad empresarial debe generar un valor agregado para la sociedad y para el país.

Lealtad. El comportamiento de los miembros de CrediHacarí, estará enmarcado en toda circunstancia dentro de principios de integridad y justicia.

Honestidad. Las relaciones entre los miembros colaboradores de la Cooperativa y la sociedad deberán enmarcarse dentro de la transparencia en las actuaciones que preserven la moralidad y la tradición de la entidad tanto a nivel local, regional, departamental y nacional e internacional.

Respeto. La Cooperativa CrediHacarí respeta las creencias y derechos de los ciudadanos, de sus beneficiarios y colaboradores en todos los niveles de su vida personal y familiar, sus creencias y principios, como también su vida profesional.

Tolerancia. La Cooperativa CrediHacarí desea que todos y cada uno de sus colaboradores se sientan parte vital de la institución, la respeten, preserven su patrimonio moral y contribuyan a su crecimiento y consolidación a través del apoyo mutuo.

Solidaridad. La Cooperativa CrediHacarí hace parte de la comunidad y por tanto, debe asumir los compromisos que le compete con todos los miembros de la organización y de la sociedad, de sus familias, lo mismo puede decirse de la responsabilidad que tienen frente a la comunidad en general a través de la defensa de sus derechos fundamentales.

Cooperación. La cooperación con la comunidad en la satisfacción plena de sus necesidades debe ser el valor central en la actividad de la Cooperativa CrediHacarí.

Generosidad. CrediHacarí será una comunidad integrada por colaboradores responsables, respetuosos de los derechos de cada uno, con espíritu de colaboración, permanentes donde se propicie el desarrollo integral con los beneficiarios y la sociedad

4.3.4 Objetivos. Fomentar la educación y el adiestramiento técnico y científico a los asociados cuya capacitación pueden ser de interés colectivo.

Conseguir la excelencia en la prestación de servicios a sus asociados.

Promover, que conlleva al mejoramiento y conservar del medio ambiente.

Actuar bajo los principios cooperativos.

Desarrollar metodología y planos de trabajo que propenda por la articulación económica y social de las cooperativas transfiriendo parte de los beneficios y servicios de la economía solidaria del sector humano hacia el campo.

4.3.5 Organigrama.

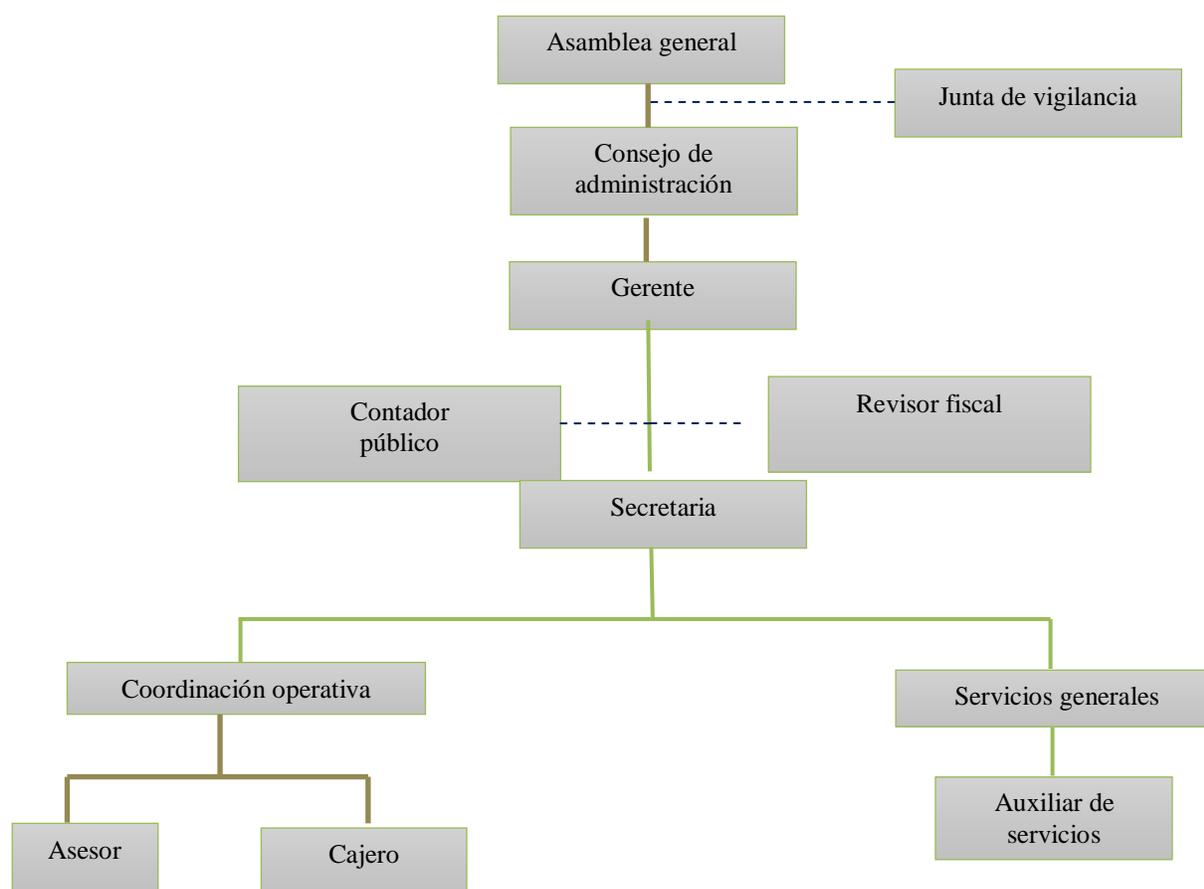


Figura 18. Organigrama

Fuente: Autores del proyecto.

4.3.6 Manual de funciones. Con el siguiente manual, se dan a conocer funciones específicas, cargos, dependencia de cada uno de los empleados.

Tabla 18.*Manual de funciones.*

NOMBRE DEL CARGO:	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS
JEFE INMEDIATO:	No aplica
NUMERO DE PERSONAS	No aplica
FUNCIONES	
<p>Elegir entre sus participantes un presidente, un vicepresidente y un secretario para la asamblea. Apoyar el orden del día que se va a desarrollar en la asamblea. Establecer las políticas generales de la cooperativa para el cumplimiento de sus objetivos. Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia Aprobar o improbar los estados financieros del ejercicio. Determinar sobre la aplicación de excedentes, conforme a lo previsto en la ley y los estatutos. Fijar los aportes extraordinarios, cuando fuere el caso. Elegir los miembros del consejo de administración y junta de vigilancia. Elegir el revisor fiscal o contador, con su suplente y fijar sus honorarios. Reformar los estatutos. Conocer la responsabilidad de los miembros del consejo de administración, de la junta de vigilancia y el revisor fiscal, si es el caso, decidir en única instancia, las sanciones a que haya lugar. Resolver los conflictos que puedan presentarse entre el consejo de administración, la junta de vigilancia, el revisor fiscal y tomar las medidas del caso. Acordar la transformación, la función o la incorporación a otras entidades de igual naturaleza. Disolver y ordenar la liquidación de la cooperativa. Aprobar su propio reglamento. Las demás que señale la ley, los estatutos y reglamentos de la cooperativa.</p>	
Requisitos	No aplica
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
JEFE INMEDIATO:	Asamblea
NUMERO DE PERSONAS:	No aplica
FUNCIONES	
<p>Darse su propia organización interna, expedir su reglamento y elegir sus dignatarios. Planear, organizar y dirigir las políticas y directrices trazadas por la asamblea general, procurando el cumplimiento de los fines señalados en esta y la realización del objeto social de la cooperativa. Expedir los reglamentos internos de la entidad y todas aquellas normas convenientes y necesarias para la dirección y organización de la cooperativa y el cabal logro de los objetivos. Expedir los reglamentos de los diferentes servicios, y determinar las cuantías de pago y gastos de administración de las obligaciones que se originen en la prestación de los mismos. Sancionar al gerente. Las demás que le corresponda de acuerdo a la ley y aquellas que no estén adscritas a los demás órganos de la entidad.</p>	
Requisitos	No aplica
GERENTE	
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE

Tabla 18. (Continuación)

JEFE INMEDIATO:	Consejo de administración
NUMERO DE PERSONAS:	7
FUNCIONES	
Organizar, coordinar y supervisar las actividades de la cooperativa y de su administración. Nombrar, remover y sancionar al personal administrativo, de acuerdo a las normas laborales y reglamentos internos. Formular y gestionar ante el consejo, cambio de la estructura operativa, normas y planes, políticas y modificaciones o traslados presupuestales. Preparar y presentar al consejo de administración proyectos y reglamentos internos y de servicios. Celebrar contratos y realizar operaciones de giro ordinario de la cooperativa de acuerdo con las políticas señaladas por el consejo de administración. Tramitar y realizar actividades especiales e informar al consejo sobre la realización de las mismas. Elaborar el presupuesto anual de rentas y gastos y tramitar su aprobación ante el consejo y la asamblea general. Presentar para estudio y aprobación del consejo los contratos y operaciones en que tenga interés la empresa cooperativa. Firmar los contratos y hacer cumplir las cláusulas estipuladas en los mismos Ordenar los gastos de acuerdo con el presupuesto. Firmar los estados financieros, inventarios y demás documentos. Intervenir en la diligencia de admisión y retiro de asociados. Preparar el proyecto de aplicación de excedentes para estudio y aprobación del consejo y la asamblea. Representar judicial y extrajudicialmente a las cooperativas, conferir poderes del consejo y la asamblea. Las demás que le asignen la ley, los estatutos, los reglamentos internos, la asamblea y el consejo de administración.	
Requisitos	Administrador de empresas, miembro activo de la cooperativa, honorabilidad para el buen desempeño de su cargo, experiencia en cargos gerenciales de más de dos años certificados
NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA	
JEFE INMEDIATO:	Gerente
NUMERO DE PERSONAS:	1
FUNCIONES	
Llevar ordenadamente los libros de contabilidad Manejar los respectivos archivos Tener a tiempo los informes a presentarse al consejo de administración Llevar la agenda del gerente Atender a los asociados.	
Requisitos	Tecnólogo en administración comercial y financiera, idoneidad para el cargo, y buena presentación personal, experiencia mínimo de dos años en cargos afines, excelentes relaciones humanas y manejo de la TICs.
NOMBRE DEL CARGO: ASESOR	
JEFE INMEDIATO:	Gerente
NUMERO DE PERSONAS	No aplica
FUNCIONES	
Tramitar las solicitudes de ahorros solicitadas por los clientes, así como prestar una oportuna atención y servicio al cliente acorde con las responsabilidades y normas establecidas por la cooperativa. Apoyar la gestión comercial de la oficina mediante la asesoría y atención efectiva del cliente Resolver y orientar de manera oportuna dentro de su competencia las solicitudes e inquietudes de ahorro de los clientes. Asesorar al cliente en el diligenciamiento de los documentos requeridos para los trámites de los productos y	

Tabla 18. (Continuación)

servicios del banco correspondiente a su cargo	
Crear los clientes en el sistema y mantener actualizada la información de los mismos. Identificar las inconformidades de los clientes y proponer soluciones o sugerir el desarrollo de nuevos productos y servicios al director de la oficina	
Garantizar que la información que registra en el sistema coincida con los soportes físicos de la operación	
Tramitar las operaciones y novedades de los productos y servicios de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por el cargo	
Reportar a las instancias pertinentes las inconsistencias encontradas en la ejecución en las diferentes operaciones y proponer las soluciones	
Tramitar las solicitudes o requerimientos de los clientes relacionados con denuncias o quejas y reclamos.	
Apoyar a la oficina en la atención de requerimientos efectuados por los entes internos y externos	
Informar a los clientes y beneficiarios de los productos y servicios de la cooperativa sobre novedades ocurridos con los mismos	
Entregar y recibir la correspondencia relacionada con la oficina	
Administrar el stock de la papelería e instrumentos suministrados a la oficina cuando sea asignado por su superior inmediato, asegurando que se cumpla con los requerimientos y procedimientos establecidos	
Archivar la documentación relacionada con las operaciones a su cargo atendiendo a las normas y procedimientos establecidos para esta actividad	
Efectuar el trámite de actualización de las tarjetas de ahorro, para su posterior digitalización.	
Requisitos	Escolaridad: Tecnólogo en Administración Comercial y financiera Experiencia: un año de experiencia en cargos relacionados con cobranza.
NOMBRE DEL CARGO:	CAJERO
JEFE INMEDIATO:	Gerente
NUMERO DE PERSONAS	
FUNCIONES	
Informar y asesorar al asociado sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la cooperativa.	
Elaborar manualmente los comprobantes de pago de cartera, cuando así sea necesario	
Efectuar el descuento de saldos pendientes, en caso de nuevos créditos	
Efectuar el barrido para pago de cuotas	
Efectuar los descuentos de cartera judicial y castigada	
Verificar los saldos en las cuentas de ahorro de los deudores a fin de efectuar los respectivos traslados para pagos de cuotas	
Estar permanentemente actualizado de la morosidad de las obligaciones	
Informar a los clientes sobre los bienes recibidos en dación de pago, que se encuentren disponibles para la venta	
Colaborar en el cuadro diario de cartera	
Desarrollar las actividades requeridas para garantizar una buena gestión de cobro, de acuerdo a las normas establecidas.	
Mantenerse informado del trámite de los procesos judiciales	
Distribuir la correspondencia interna	
Colaborar con el envío de documentos entre dependencias, cuando sea el caso	
Efectuar la entrega de correspondencia externa cuando así se requiera	
Realizar los retiros o consignaciones cuando sea el caso	
Realizar las cartas de cobro y demás gestiones requeridas para la recuperación de cartera	
Colaborar en las actividades desarrolladas en las demás áreas cuando así se requiera	
Elaborar los comprobantes contables propios de la sección	
Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, circulares y demás documentos relacionados con las actividades desarrolladas en el cargo	
Conocer y cumplir lo establecido en el reglamento interno de trabajo	
Colaborar con el desarrollo de actividades en su sección	
Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de sus cargos	

Tabla 18. (Continuación)

Requisitos	Escolaridad: Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera Experiencia: Un año de experiencia en cargos relacionados con manejo de dinero
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
JEFE INMEDIATO:	Gerente
NUMERO DE PERSONAS	
FUNCIONES	Preparar y distribuir las bebidas y alimentos que se requieran para atender funcionarios y visitantes, o con ocasión de juntas, reuniones o eventos especiales. Responder por el uso adecuado, la conservación física y el buen estado de los bienes y elementos suministrados para el normal desarrollo de sus funciones. Realizar, diariamente, las labores de aseo de las oficinas y mantenerlas en excelente presentación ante propios y extraños. Responder por elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.
Requisitos	Escolaridad: Secundaria. Experiencia: 1 año.

Nota.Fuente: Autores del proyecto.

4.3.7 Manual de procedimientos.

Operación:  Describe una actividad o evento que ocurre en una maquina o en una estación de trabajo.

Trasporte:  Son los movimientos de un objeto de un lugar a otro excluyendo el movimiento que es una parte integra de una operación.

Inspección:  Verificación o comparación de una característica de un objeto con respecto a un estándar de calidad o cantidad.

Espera:  Es un retraso este ocurre cuando al terminar una operación, transportación, inspección o un almacenamiento, el elemento siguiente no se inicia de inmediato.

Almacenamiento:  Es la retención o terminación de un objeto en un estado o lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

ÁREA: ADMINISTRATIVA

Tabla 19.

Procedimiento para la asamblea general.

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
					
Elegir al presidente, vicepresidente y secretario.					
Apoyar el orden del día que va a desarrollar.					*
Establecer las políticas.			*		
Analizar, aprobar o improbar estados financieros					*
Determinar la aplicación de excedentes	*				
Elegir al revisor fiscal					
Reformar estatutos y reglamentos					
Resolver conflictos y liquidaciones					*

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 20.

Procedimiento para la junta de vigilancia

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
					
Informa a la administración sobre las irregularidades.	*				*

Tabla 20. (Continuación)

Conocer los reclamos de los asociados.						*
Realizar llamados de atención.	*					
Rendir informes.						
Verificar lista de asociados.						*
Convocar a asamblea general.	*					

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 21.

Procedimiento para el consejo de administración

FUNCIÓNES	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
ACTIVIDAD					
Llamado a lista y verificación del Quórum	*				
Lectura del orden del día					*
Desarrollo del temario					*

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 22.

Procedimiento del gerente

FUNCIÓNES	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
ACTIVIDAD					
Organizar, coordinar y supervisar las actividades de la cooperativa y de su administración	*				
Nombrar, remover y sancionar al personal administrativo, de acuerdo a las					*

Tabla 22. (Continuación)

normas laborales y reglamentos internos.	
Formular y gestionar ante el consejo, cambio de la estructura operativa, normas y planes, políticas y modificaciones o traslados presupuétales	*
Preparar y presentar al consejo de administración proyectos y reglamentos internos y de servicios.	*
Celebrar contratos y realizar operaciones de giro ordinario de la cooperativa de acuerdo con las políticas señaladas por el consejo de administración.	*
Tramitar y realizar actividades especiales e informar al consejo sobre la realización de las mismas.	*
Elaborar el presupuesto anual de rentas y gastos y tramitar su aprobación ante el consejo y la asamblea general.	*
Presentar para estudio y aprobación del consejo los contratos y operaciones en que tenga interés la empresa cooperativa.	*
Firmar los	*

Tabla 22. (Continuación)

contratos y hacer cumplir las cláusulas estipuladas en los mismos	
Ordenar los gastos de acuerdo con el presupuesto.	*
Firmar los estados financieros, inventarios y demás documentos.	*
Intervenir en la diligencia de admisión y retiro de asociados.	*
Preparar el proyecto de aplicación de excedentes para estudio y aprobación del consejo y la asamblea.	*
Representar judicial y extrajudicialmente a las cooperativas, conferir poderes del consejo y la asamblea.	*

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 23.

Procedimiento para la secretaria

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
	○	➔	D	▽	▭
Saludo a quien llega a la oficina	*				
Cuestionamiento sobre la razón de su visita					
Brindarle la atención necesaria	*				

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 24.

Procedimiento del asesor

Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
					
Tramitar las solicitudes de ahorros solicitadas por los clientes, así como prestar una oportuna atención y servicio al cliente acorde con las responsabilidades y normas establecidas por la cooperativa.					
Apoyar la gestión comercial de la oficina mediante la asesoría y atención efectiva del cliente					
Resolver y orientar de manera oportuna dentro de su competencia las solicitudes e inquietudes de ahorro de los clientes.					
Asesorar al cliente en el diligenciamiento de los documentos requeridos para los trámites de los productos y servicios del banco correspondiente a su cargo					
Crear los clientes en el sistema y mantener actualizada la información de los mismos. Identificar las inconformidades de los clientes y proponer soluciones o sugerir el desarrollo de nuevos productos y servicios al director de la oficina					
Garantizar que la información que registra en el sistema coincida con los soportes físicos de la operación					
Tramitar las solicitudes o requerimientos de los clientes relacionados con denuncias o quejas y reclamos					
Administrar el stock de la papelería e instrumentos suministrados a la oficina cuando sea asignado por su superior inmediato, asegurando que se cumpla con los requerimientos y procedimientos establecidos					
Efectuar el trámite de actualización de las tarjetas de ahorro, para su posterior digitalización					

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 25.

Procedimiento del Cajero

FUNCIONES	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
ACTIVIDAD	○	➔	D	▽	□
Informar y asesorar al asociado sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la cooperativa	*				
Efectuar el descuento de saldos pendientes, en caso de nuevos créditos			*		
Verificar los saldos en las cuentas de ahorro de los deudores a fin de efectuar los respectivos traslados para pagos de cuotas	*				
Desarrollar las actividades requeridas para garantizar una buena gestión de cobro, de acuerdo a las normas establecidas.	*				
Colaborar con el envío de documentos entre dependencias, cuando sea el caso			*		
Conocer y cumplir los	*				

Tabla 25. (Continuación)

manuales, reglamentos, circulares y demás documentos relacionados con las actividades desarrolladas en el cargo	
Colaborar con el desarrollo de actividades en su sección	*

Nota. Fuente: Autores del proyecto

Tabla 26.*Procedimiento para servicios generales*

FUNCIONES	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
					
ACTIVIDAD					
Preparar y distribuir las bebidas y alimentos que se requieran en el despacho para atender funcionarios y visitantes, o con ocasión de juntas, reuniones o eventos especiales.	*				
Responder por el uso adecuado, la conservación física y el buen estado de los bienes y elementos suministrados para el normal desarrollo de sus funciones.	*				

Tabla 26. (Continuación)

Realizar, diariamente, las labores de aseo de las oficinas y mantenerlas en excelente presentación ante propios y extraños.	*
Responder por elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.	*

Nota. Fuente: Autores del proyecto

4.3.8 Requisitos legales para la constitución.

Requisitos para la inscripción. Hacer las consideraciones previas a la creación de la cooperativa

Realizar la asamblea de constitución de la cooperativa

Elaborar los estatutos de la cooperativa

Inscribir la cooperativa en la Cámara de Comercio

Completar trámites legales ante superintendencia

Completar trámites ante la DIAN

Confirma que exista un grupo de personas con voluntad manifiesta de asociarse bajo una cooperativa o precooperativa. El número mínimo de asociados constituyentes para crear una cooperativa es de 20.

Define el tipo de cooperativa que se va a formar. Es una cooperativa especializada cuando atiende una necesidad específica, dedicándose a una actividad económica, social o cultural, específica.

Es una cooperativa multiactiva cuando atiende varias necesidades a través de diversos servicios, pero bajo una misma entidad jurídica.

Las cooperativas integrales desarrollan su objeto social realizando varias actividades que son complementarias o que se conectan entre sí y que se relacionan con la producción, distribución, consumo y prestación de los servicios que brinda.

Prepara la capacitación de los asociados. Según la Ley de cooperativismo, los asociados de una cooperativa deben realizar un curso básico en economía solidaria, de al menos 20 horas, en una institución o entidad acreditada por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Elabora un proyecto de estatutos de la cooperativa. Este documento debe al menos esbozar los estatutos tentativos que luego serán debatidos en la asamblea con todos los asociados. Debe al menos incluir lo siguiente:

Nombre tentativo de la cooperativa.

Domicilio de la organización.

Tipo de cooperativa: si es especializada, multiactiva o integral.

Objeto de la cooperativa: cuáles son las actividades que realizará la organización.

El alcance de la cooperativa: si es regional, nacional, o internacional.

Escritura de constitución.

Documento que dispone la creación, con la firma autentica del notario.

Certificado de la cámara de comercio.

Documento por el cual se designa la persona encargada de su administración y le otorgue, sus facultades, con la firma autenticada en la notaria.

Registro en la cámara de comercio. Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos de cumplimiento anual (Cámara de Comercio)

Solicitar Certificado de seguridad (Bomberos) Solicitar certificado de Saico y Acinpro (Bomberos) Solicitar certificado de uso de suelo (Planeación municipal) Solicitar certificado de saneamiento (Hospital)

Planeación Municipal.

Permiso de uso del suelo. Oficio dirigido a la secretaria de planeación municipal con la dirección local, actividad comercial, nombre del gerente encargado, gerente de la principal y NIT de la principal.

El certificado de Industria y Comercio se obtiene en la Alcaldía Municipal, una vez se tiene el permiso de uso del suelo, se lleva el certificado a la cámara de comercio con el valor de los activos para que se defina el valor a cancelar.

Bomberos. Verifican el área, con el fin de establecer que todas las instalaciones eléctricas estén incrustadas.

Verifican que la entidad tenga como mínimo un extintor

Capacitan al personal sobre el manejo de los extintores

De otra parte, el artículo 42 de la Ley 1575 del 2012, dice que las Inspecciones y certificados de seguridad. Los cuerpos de bomberos son los órganos competentes para la realización de las labores de inspecciones y revisiones técnicas en prevención de incendios y seguridad humana en edificaciones públicas, privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales, e informarán a la entidad competente el cumplimiento de las normas de seguridad en general. De igual manera, para la realización de eventos masivos y/o pirotécnicos, harán cumplir toda la normatividad vigente en cuanto a la gestión integral del riesgo contra incendio y calamidades conexas. Estas inspecciones, contemplarán los siguientes aspectos:

1. Revisión de los diseños de los sistemas de protección contra incendio y seguridad humana de los proyectos de construcciones nuevas y/o reformas de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Realización de inspección y prueba anual de los sistemas de protección contra incendio de acuerdo a normatividad vigente.
3. Realización de inspecciones técnicas planeadas referentes a incendio y seguridad humana.

Todos los ciudadanos deberán facilitar en sus instalaciones las inspecciones de seguridad humana y técnicas que el cuerpo de bomberos realice como medida de prevención y durante las acciones de control.

Las labores determinadas en el presente artículo se realizarán de acuerdo a las tarifas asignadas para cada caso, previa reglamentación que expida anualmente la junta nacional de bomberos de Colombia.

4.3.9 Reglamento interno de trabajo para la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí.

CAPÍTULO I.

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, queda sometido a disposición tanto para la entidad como a sus empleados.

CAPÍTULO II.

Artículo 2. Pueden presentarse en la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, en las distintas áreas, aquellas personas que tengan experiencia en relacionada con el cargo, es decir para cada cargo se debe cumplir con el perfil para el mismo.

Artículo 3. La cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, podrá someter al aspirante a un período de prueba que no exceda a dos meses.

CAPÍTULO III

HORARIO DE TRABAJO.

Artículo 4. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se presentan, así:

Primera jornada de trabajo: 7:00 a.m. a 11:30a.m.

Segunda jornada de trabajo: 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Parágrafo 1. Los días laborales son de lunes a sábado.

Parágrafo 2. El horario de trabajo podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades, no excediendo la jornada máxima legal.

CAPÍTULO IV.

JORNADA DIURNA Y JORNADA DE TRABAJO SUPLEMENTARIO.

Artículo 5. La jornada diurna está comprendida entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m., la jornada nocturna está comprendida entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m.

Artículo 6. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria.

Artículo 7. El trabajo suplementario o de horas extras, se pagará por la entidad en su caso así: si es diurno con un recargo de veinticinco (25) por ciento sobre el valor del trabajo ordinario diurno, y si es nocturno, con un recargo de setenta y cinco (75) por ciento, sobre el trabajo diurno ordinario.

Artículo 8. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo nocturno en su caso, se efectuará junto con el salario del período siguiente.

Artículo 9. La cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, reconocerá trabajo suplementario o de horas extras, cuando expresamente lo exija a sus trabajadores el director.

CAPITULO V.

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS.

Artículo 10. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre; además de los días jueves y viernes santo, Ascensión del Señor, Corpus Cristhi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido.

CAPÍTULO VI.

VACACIONES REMUNERADAS.

Artículo 11. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año en la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, tienen derecho a quince días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 12. La época de vacaciones debe ser señalada por la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince días de anticipación, la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 13. Si se presentan interrupciones justificadas en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 14. Se podrá compensar las vacaciones en dinero, previa autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por los días que éste autorice.

CAPÍTULO VII

PERMISOS

Artículo 15. Los trabajadores tienen derecho a obtener concesión de permisos cuya duración sea fijada por el Administrador.

CAPITULO VIII

SERVICIOS MÉDICOS, RIESGOS PROFESIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS.

Artículo 16. Es obligación de la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacaré, velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores. Igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo y en higiene y seguridad industrial.

Artículo 17. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por la EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación, estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 18. En caso de accidente de trabajo, el administrador ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

Artículo 19. En caso de accidente no laboral, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que será la incapacidad.

CAPITULO IX

PRESCRIPCIONES DE ORDEN

Artículo 20. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a. Respeto y subordinación a los superiores.
- b. Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d. Ejecutar los trabajos que le confíen, con honradez, voluntad de la mejor manera posible.
- e. Permanecer en el lugar de trabajo por conducto del respectivo superior, siendo en consecuencia prohibido pasar al puesto del compañero.
- f. Ser verídico en todo caso, recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.

CAPITULO X.

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIHACARÍ Y SUS EMPLEADOS.

Artículo 21. Son obligaciones de la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí:

- a. Poner a disposición de los trabajadores, los instrumentos adecuados y materias primas necesarias para la realización de labores.
- b. Dotar a los trabajadores de elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, de forma que se garantice la seguridad y la salud.
- c. Brindar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes y enfermedad, a este efecto en el establecimiento se mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades necesarias.
- d. Cancelar al trabajador los sueldos y demás derechos en el tiempo establecido.

Artículo 22. Son obligaciones del trabajador:

- a. Cumplir órdenes e instrucciones que de manera particular le permite la empresa.
- b. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo.
- c. Guardar la moral y las relaciones con sus superiores.

Artículo 23. Se prohíbe a los trabajadores:

- a. Sustraer de la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, las materias primas sin permiso del director.
- b. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas alucinógenas.
- c. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal llevan los celadores.
- d. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de su superior.

4.3.10 Estatutos.

CAPITULO I

RAZON SOCIAL, DOMICILIO Y AMBITO TERRITORIAL DE OPERACIONES Y DURACIÓN

ARTICULO 1. Constitúyase una empresa de denominación cooperativa, sin ánimo de lucro, compuesta por personas y capital variable e ilimitado, duración indefinida, en la cual sus asociados son contribuyentes y gestores de la misma, inspirada en la solidaridad, la adhesión, voluntaria y abierta, la gestión democrática por parte de los asociados, la participación económica, la autonomía e independencia, la educación, la formación e información y la cooperación entre entidades del sector solidario. Sin embargo podrá disolverse y/o liquidarse en cualquier momento, en los casos previstos por la ley y los presentes estatutos; cuyas actividades estarán regidas por la Constitución, la Ley, el presente estatuto y los reglamentos y se denominará, **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIHACARÍ** de Hacarí para todos los efectos legales y comerciales utilizará el acrónimo “**CREDIHACARÍ**” en forma independiente de su razón social completa.

ARTICULO 2. El domicilio de la Cooperativa será el Municipio de Hacarí, Departamento de Norte de Santander, República de Colombia, donde funcionará la Gerencia General y su radio de acción comprenderá el territorio Nacional de la República de Colombia donde podrá dividir la administración de su estructura económica y social en tres categorías así:

Oficina Principal. Con domicilio en el Municipio de Hacarí, donde funcionará la Gerencia General, la cual tendrá la representación legal de la Cooperativa y Jurisdicción en todo el Territorio Nacional.

Sucursales. Administradas por un Gerente Seccional, con facultades establecidas en los reglamentos internos o según el poder otorgado por escritura pública a discreción de la Gerencia General.

Agencias. Administradas por un Director, y de acuerdo con su situación geográfica, su dirección, vigilancia y control lo determinará la Gerencia General.

PARAGRAFO: Para la creación de sucursales y agencias, el Consejo de Administración y la Gerencia tendrán en cuenta los siguientes aspectos: Estudios Socioeconómicos de la localidad, necesidades de la Región y la posibilidad de implementar por lo menos dos servicios que presta la Cooperativa.

CAPITULO II

OBJETO SOCIAL Y DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES

ARTICULO 3. Son objetivos Generales de la Cooperativa:

Asegurar el desarrollo y progreso espiritual, económico, social y cultural de sus asociados, utilizando para ello la promoción de iniciativas de carácter público y privado con fundamento en la solidaridad, la ayuda y el respeto mutuo entre sus asociados, para la satisfacción de sus necesidades, mediante asistencia social, económica, cultural, política y jurídica, a través de procesos de planeación, programación de actividades educativas, de generación de empleo y formación microempresarial, así como la prestación de cualquier otro servicio dentro del ámbito de la administración y manejo de los servicios de programas y proyectos, asesorías y

capacitaciones, actividad financiera para promover y buscar la dignificación y el bienestar de la persona humana.

ARTICULO 4. Son objetivos específicos de la cooperativa, entre otros los siguientes:

1. La prestación de servicios de transporte de mujeres.
2. Representar a las personas asociadas ante las personas naturales o jurídicas, privadas, estatales o para estatales, en la defensa y procura de sus legítimos derechos y anhelos.
3. Promover actividades que mejoren continuamente los sistemas y procesos de sus prestaciones de servicios.
4. Promover actividades que generen empleo a sus asociados y busquen el mejor bienestar de sus asociados, sus familias y los beneficiarios.
5. Estimular la capacitación interdisciplinaria de sus asociados y familiares.
6. Servir de ente facilitador y adaptador de los cambios económicos, sociales e institucionales y tecnológicos y de consumo de los usuarios de los servicios que preste y de su entorno.

ARTICULO 5. Para el logro de los objetivos la Cooperativa se organizará en las siguientes secciones:

- a. Planeación,
- b. Educación,
- c. Cultura, recreación y deportes,
- d. Comercialización, consumo y mercadeo,
- e. Fomento ambiental,
- f. Servicios especiales.

SECCIÓN DE PLANEACIÓN: Su función es la de recopilar la información y los datos para el diseño y la formulación de los programas y proyectos de desarrollo de la Cooperativa y para la coordinación y diseño de todos los proyectos locales y regionales donde tenga interés la Cooperativa.

SECCIÓN DE EDUCACIÓN: Tendrá como objetivo, la investigación, el análisis, el diseño, la planeación, la organización y ejecución de proyectos educacionales y de capacitación en todas la modalidades educativas y del conocimiento, procurando el aprendizaje y la cultura cooperativa, la creación de empresas, el desarrollo masivo de las artes y oficios, la comunicación y la promoción de los valores del hombre para su bienestar.

SECCIÓN CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES: Tendrá a su cargo la investigación y el fomento de planes y programas culturales de interés de los asociados y de la comunidad en general, con el propósito de conocer y comprender los cambios de actitud, comportamiento y hábitos de consumo.

SECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN, CONSUMO Y MERCADEO: Tendrá entre otros objetivos: Constituir u organizar centros de acopio de todo tiempo de productos e insumos para la prestación de servicios a fin de servir de intermediaria para contribuir a la estabilización de precios y garantizar una comercialización más justa.

Provisión, distribución y venta entre los asociados, sus familiares y particulares de artículos de consumo, como alimentos, bienes de uso personal y familiar, vestuario, artículos electrodomésticos y los demás requeridos.

La cooperativa podrá establecer las políticas de mercadeo en beneficio de la comunidad asociada a fin de facilitar su adquisición a crédito o de contado, garantizando la proveeduría de bienes y la estabilidad de precios de acuerdo con políticas gubernamentales.

La prestación de servicios integrales en las áreas financieras, administrativas y jurídicas a través de estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnósticos, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión, o del desarrollo de actividades relacionadas con la administración de personal o funcionamiento de entidades o usuarios de los servicios. Igualmente se encargará del diseño, construcción, instalación y puesta en funcionamiento de sistemas y/o herramientas operacionales o instrumentos financieros en los sectores económicos, y/o de servicios, así como de la venta de seguros de vida, salud y garantías contractuales y extracontractuales, gestión y asesorías, administración en seguros, aspectos contables y jurídicos, compra y venta de cartera, comprar y vender inmuebles y/o muebles y celebrar como intermediario, todos los contratos comerciales para el desarrollo de la actividad de la cooperativa y de sus asociados.

SECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES: El Consejo de Administración consultando la necesidad y la conveniencia podrá organizar toda clase de servicios especiales para beneficiar a sus asociados.

CAPITULO III

DE LOS ASOCIADOS - AFILIACION

ARTICULO 6. Tienen la calidad de asociados de la Cooperativa las personas naturales que hayan firmado el acta de constitución, y los asociados que habiendo solicitado su admisión sujeta a las formalidades consagradas en el estatuto, cumplan los requisitos establecidos y sean aceptados por el Consejo de Administración.

ARTICULO 7. Serán asociadas las personas naturales legalmente capaces, los empleados de la cooperativa, previo el lleno de los requisitos señalados en los estatutos, siempre que su vinculación no contraríe la ley o los fines consagrados en los estatutos.

ARTICULO 8. Para la admisión como asociado de las personas naturales que no sean fundadores ni gestores de la Cooperativa se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud escrita de ingreso.
2. No haber sido expulsado de la cooperativa o de otras cooperativas o asociación por violación o incumplimiento al estatuto y reglamentos internos.
3. Pagar la cuota de admisión vigente aprobada por la Asamblea General de Asociados, suma que no será reembolsable.

4. Todo asociado debe hacer un aporte mensual equivalente a \$70.000, aumentando cada año en un 4%.
5. Todo asociado para ser considerado hábil debe pagar cumplidamente sus obligaciones a la Cooperativa y sujetarse a los deberes y demás obligaciones emanadas de este estatuto y los reglamentos de la Cooperativa.
6. Los menores de 14 años de edad cuando soliciten ingreso como socio de la Cooperativa deberán acompañar la petición de la autorización de uno de sus padres o representante legal.
7. Diligenciar la solicitud de ingreso diseñada por la Cooperativa.
8. Comprometerse a recibir educación cooperativa con una intensidad no inferior a veinte (20) horas, dentro de los 90 días siguientes a su aceptación como asociado o acreditarlas en caso de haberlas recibido, e igualmente conocer los estatutos y reglamentos de la Cooperativa.
9. No se asociado de otra Cooperativa que persiga fines idénticos.
10. Ser habitante del municipio.

ARTICULO 9. No podrán ser asociados de la Cooperativa Personas Jurídicas.

ARTICULO 10. El Consejo de Administración tendrá un plazo máximo de un (1) mes para resolver las solicitudes de admisión, termino dentro del cual comunicará por escrito al interesado la decisión tomada.

ARTICULO 11. Se adquiere la calidad de asociado a partir de la fecha de la reunión en la que el Consejo de Administración apruebe la solicitud de admisión como asociado.

ARTICULO 12. Los asociados tendrán además de los derechos consignados en las disposiciones legales y las normas concordantes del presente Estatuto, los siguientes derechos fundamentales.

1. Utilizar los servicios de la Cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social.
2. Participar en las actividades de la Cooperativa y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales, previa constancia de la capacitación exigida para el cargo.
3. Ser informados de la gestión de la Cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias.
4. Ejercer actos de decisión y elección en las Asambleas Generales.
5. Fiscalizar la Gestión de la Cooperativa.
6. Retirarse Voluntariamente de la Cooperativa.
7. Gozar de los beneficios y prerrogativas de la Cooperativa.
8. Prestar a la Asamblea general o al Consejo de Administración cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la sociedad.

ARTICULO 13. Los asociados tendrán además de los deberes consagrados en las disposiciones legales y las normas concordantes de los presentes estatutos, los siguientes deberes especiales:

1. Adquirir conocimiento sobre los principios básicos del Cooperativismo, características del Acuerdo Cooperativo y Estatutos que rigen la Entidad.
2. Cumplir las obligaciones derivadas del Acuerdo Cooperativo.
3. Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de Administración y Vigilancia.

4. Comportarse solidariamente en sus relaciones con la Cooperativa y con los Asociados de la misma.
5. Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la Cooperativa.

ARTICULO 14. La calidad de asociado de la Cooperativa se pierde por:

1. Muerte
2. Retiro Voluntario
3. Retiro Forzoso
4. Exclusión.

ARTICULO 15. POR MUERTE. Los herederos del asociado que por muerte dejare de pertenecer a la Cooperativa, previa presentación al Consejo de Administración del Acta de Defunción, se subrogarán sus derechos y obligaciones de conformidad con las normas de sucesión del Código Civil.

ARTICULO 16. RETIRO VOLUNTARIO. El Consejo de Administración de la Cooperativa aceptará el retiro voluntario de un asociado siempre que medie solicitud por escrito y esté a Paz y Salvo con las obligaciones contraídas con la Cooperativa.

PARÁGRAFO: El Consejo de Administración no considera el retiro en los siguientes casos:

1. Cuando se reduzca el número de asociados al mínimo exigido por la Ley.

2. Cuando se afecta negativamente el capital irreducible de la Cooperativa.
3. Cuando el asociado tenga obligaciones pendientes con la Cooperativa y no se alcancen a pagar con el valor de los certificados de aportación que tuviere dentro de ella.
4. Cuando el retiro provenga de confabulación.
5. Cuando el asociado haya incurrido en causales de exclusión o suspensión.

ARTICULO 17. El Consejo de Administración tendrá un plazo máximo de treinta días hábiles para resolver las solicitudes de retiro voluntario de los asociados en forma afirmativa o negativa y comunicará por escrito la determinación adoptada. En caso afirmativo, la fecha de aceptación será la de la reunión en que se aprobó la solicitud de retiro. Si vencido el término de los treinta (30) días hábiles el Consejo no se ha pronunciado se entenderá aceptado el retiro.

ARTICULO 18. RETIRO FORZOSO. El retiro forzoso del asociado de la Cooperativa se origina en los siguientes casos:

1. Incapacidad civil.
2. Incapacidad Estatutaria para ejercer derechos y contraer obligaciones.
3. Detención preventiva ejecutoriada de autoridad competente.

ARTICULO 19. El Consejo de Administración de oficio o a petición del asociado declarará su retiro forzoso cuando se encuentre en las circunstancias señaladas en el artículo anterior para tal efecto, se dispondrá de un término no superior a diez (10) días hábiles.

ARTICULO 20. En caso de exigir deuda a favor de la Cooperativa, se efectuará el cruce de cuentas correspondientes y se exigirá la cancelación inmediata de los saldos no cubiertos con sus aportes y derechos; los fiadores y/o codeudores, responderán por las sumas no cubiertas.

ARTICULO 21. EXCLUSIÓN. El Consejo de Administración excluirá a los asociados por los siguientes hechos:

1. Por ejercer dentro de la estructura social de la Cooperativa actividades de Carácter político, religioso o racial.
2. Por actividades desleales que puedan desviar los fines de la Cooperativa y sus principios.
3. Por servirse de la Cooperativa en provecho de terceros.
4. Por entregar a la Cooperativa bienes de procedencia fraudulenta.
5. Por falsedad o reticencia en los informes y documentos que la Cooperativa requiera.
6. Por efectuar operaciones ficticias en perjuicio de la Cooperativa y de los asociados.
7. Por cambiar la finalidad de los recursos financieros obtenidos de la Cooperativa.
8. Por negarse a recibir capacitación cooperativa e impedir que los demás asociados la puedan recibir.
9. Por morosidad mayor de 180 días en el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias con la Cooperativa.
10. Por delitos que impliquen penas privativas de la libertad.
11. Por negarse sin causa justificada a cumplir con las condiciones o encargos de utilidad general conferidos por la Cooperativa.
12. Por Agresiones físicas o verbales graves contra cualquier asociado, Directivo o Empleado, Cometidos dentro o fuera de la Institución.

13. Por afectar con su comportamiento la imagen y buen nombre de la Cooperativa.
14. Por no cumplir o evitar que se cumplan los Manuales que se adopten para el buen funcionamiento de la Cooperativa.
15. Por pertenecer a otra entidad cooperativa que persiga los mismos fines.
16. Por no efectuar aporte de trabajo.

ARTICULO 22. Para que la exclusión sea procedente, es esencial una previa información sumaria adelantada por el Consejo de Administración fundamentada en hechos debidamente comprobados que constara en Acta suscrita por el Presidente y secretario.

ARTICULO 23. La exclusión será aprobada por la mayoría de los miembros principales del Consejo de Administración, mediante resolución motivada.

ARTICULO 24. La reducción de exclusión será notificada al asociado personalmente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición; si no pudiere hacer la notificación personal, se fijará edicto en papel común en lugar público de la Cooperativa, por el término de cinco (5) días hábiles con inserción de la parte resolutive de la providencia.

ARTICULO 25. Contra la resolución de exclusión proceden los siguientes recursos:

1. Recurso de reposición, elevado por el Asociado ante el Consejo de Administración, para que se aclare, modifique o revoque.
2. Recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones con el mismo objetivo.

PARÁGRAFO: De uno y otro recurso ha de hacerse uso por escrito dentro de los cinco días Hábiles siguientes a la notificación personal o a la fijación del edicto.

ARTICULO 26. El recurso de reposición será resuelto por el consejo de Administración dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su presentación, si el Consejo de Administración al resolver el recurso de reposición, confirma la exclusión, ésta se aplicará de inmediato. Pero si subsidiariamente se hubiere interpuesto el Recurso de Apelación, el Consejo lo concederá dentro de la misma resolución y el Comité de Apelaciones resolverá dicho recurso dentro de un término de treinta días (30) hábiles contados a partir de su presentación o de la fecha de notificación de la resolución del Consejo de Administración, confirmada la resolución por el comité de Apelación esta quedará ejecutoriada o en firme, surtiendo todos los efectos legales a partir de la fecha de su conformación cesando para el asociado sus derechos en la Cooperativa, quedando vigente las obligaciones que a favor de la Cooperativa consten en libranzas, pagarés o cualquier otro documento firmado por el asociado antes de ser excluido y la garantías otorgadas por él a favor de la institución.

ARTICULO 27. Los cuerpos Directivos o de control elegidos por la Asamblea General, sólo podrán ser excluidos una vez ésta les haya quitado su investidura como tales.

ARTICULO 28. Aceptado el retiro voluntario, declarado el retiro forzoso o confirmada la resolución de exclusión, la Cooperativa dispondrá de un plazo de 30 días para proceder a la devolución de aportes sociales después de transcurrido este tiempo si no se efectúa la devolución se pagarán intereses del 1% por ciento mensual.

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER CONFLICTOS DE CARÁCTER TRANSIGIBLE DE LA JUNTA DE AMIGABLES COMPONEADORES.

ARTICULO 29. Las diferencias que surjan entre la Cooperativa y sus asociados o entre éstos, por causa o por ocasión de las actividades propias de las mismas, se someterán a una Junta de Amigables Componedores que actuará de acuerdo con las normas que aparecen en los siguientes artículos:

ARTICULO 30. La Junta de Amigables Componedores no tendrá el carácter de permanente, sino accidental y sus miembros serán elegidos para cada caso o instancia del asociado interesado y mediante convocatoria del Consejo de Administración.

Para la conformación de la Junta de Amigables Componedores, se procederá así:

1. Si se trata de diferencias surgidas entre la Cooperativa y uno o varios asociados éstos elegirán un Amigable Componedor y el Consejo de Administración otro, y entre ambos de común acuerdo con las partes, designarán al tercero
2. Tratándose de diferencias de los asociados, estos elegirán dos Amigables Componedores y entre ambos de común acuerdo con las partes, designarán al tercero. Si dentro de los 15 días siguientes a la elección no hubiere acuerdo, el tercer Amigable Componedor será nombrado por el Consejo de Administración.

PARÁGRAFO: Los Amigables Componedores deben ser personas idóneas asociadas de la Cooperativa y no podrán tener parentesco entre sí, ni con las partes.

ARTÍCULO 31. Al solicitar la amigable Composición las partes interesadas mediante memorial dirigido al Consejo de Administración indicarán el nombre del Amigable Componedor, acordado por las partes y harán constar el asunto, causa u ocasión de la diferencia, sometido a la amigable composición.

ARTICULO 32. Los amigables componedores deberán manifestar dentro de los 15 días siguientes al aviso de su designación si aceptan o no el cargo. En caso de que no acepen, la parte respectiva procederá a nombrar el reemplazo, de común acuerdo con la otra parte. Una vez aceptado el cargo, los amigables componedores deben entrar a actuar dentro de los 15 días siguientes a su aceptación. Su encargo terminará diez (10) días después de que entre a actuar salvo prórroga que les conceda las partes. Las proposiciones, insinuaciones o dictámenes de los Amigables Componedores, obligan a las partes.

Los asociados deberán aportar a la cooperativa como cuota de sostenimiento el 5% del salario mínimo legal vigente, aumentando de forma anual con el incremento de la inflación, y de aportes sociales al ingreso a la cooperativa \$150.000 pesos.

CAPITULO V

ADMINISTRACIÓN

ARTICULO 33. La dirección y la Administración de la Cooperativa estará a cargo de:

1. Asamblea General.
2. Consejo de Administración.
3. El gerente.

ASAMBLEA GENERAL

ARTICULO 34. La Asamblea General es el órgano máximo de Administración de la Cooperativa, la constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados de la misma, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias.

PARAGRAFO: Son asociados hábiles para todos los efectos, los inscritos en el Registro Social que no tengan suspendidos sus derechos y se encuentren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con los Estatutos o Reglamentos.

ARTICULO 35. Las reuniones de Asamblea General serán ordinarias o extraordinarias. Las primeras se reunirán periódicamente una vez al año, dentro de los tres meses siguientes al corte del ejercicio económico anterior y las segundas podrán reunirse en cualquier época del año, con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea General Ordinaria, ésta sólo tratarán los asuntos para los cuales fueron convocados y los que se deriven estrictamente de éstos.

ARTICULO 36. Cuando el total de los Asociados de la Cooperativa exceda de cien (100), la Asamblea General de asociados podrá ser de delegados, elegidos conforme a la

reglamentación que al efecto prescriba el Consejo de Administración. Las Asambleas para la elección de delegados deberán realizarse en los lugares, sitios, horas y fechas señaladas por el Consejo de Administración y un mes antes de la fecha en que habrá de llevarse a cabo la Asamblea General de Delegados.

La Asamblea General de delegados podrá ser solicitada por la Junta de Vigilancia o el quince por ciento (15%) de los asociados hábiles y por derecho propio lo puede hacer el Consejo de Administración.

Los delegados solamente perderán tal carácter, una vez que se haya hecho la elección de quienes han de sucederlos en la Asamblea General Ordinaria siguiente en la que haya intervenido. A las Asambleas Generales de Delegados le serán aplicables las normas relativas a la Asamblea de Asociados.

PARAGRAFO: El período de los delegados será de dos (2) años consecutivos.

ARTICULO 37. Las Asambleas Generales Extraordinarias serán de asociados Hábiles y será de delegados si la Asamblea Ordinaria fue de delegados.

ARTICULO 38. La convocatoria a la Asamblea General se hará por el Consejo de Administración para la fecha, hora y lugar determinados, con una anticipación no menor de diez (10) días hábiles.

La Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal o un quince por ciento (15%) como mínimo de los asociados hábiles, podrán solicitar al Consejo de Administración, la convocatoria de Asamblea General Extraordinaria. Para tal efecto la Junta de Vigilancia verificará la lista de asociados hábiles e inhábiles y la relación de estos últimos será publicada para conocimiento de los efectos con una anticipación no menor de diez (10) días hábiles en un sitio visible de la Cooperativa, tiempo durante el cual el asociado reclamará su habilidad, si es que no aparece como hábil.

PARÁGRAFO: De las deliberaciones y acuerdos se dejará constancia en un libro de actas, debidamente firmadas por el Presidente y el Secretario de la Asamblea.

ARTICULO 39. Serán asociados hábiles los regularmente ingresados o inscritos en el registro social que al momento de la Convocatoria se hallen a paz y salvo con sus obligaciones cooperativas, según las normas internas de la cooperativa.

ARTICULO 40. Si el Consejo de Administración no hiciere la convocatoria durante los tres (3) meses siguientes al cierre del ejercicio económico, la Asamblea será convocada por la Junta de Vigilancia, de oficio o a solicitud de un quince por ciento (15%) de los asociados hábiles. Si la Junta de Vigilancia no hiciere la convocatoria dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud o al término del plazo establecido en el inciso anterior, la Asamblea podrá ser convocada directamente por el quince por ciento (15%) de los asociados hábiles, previa comunicación de tal hecho a la Superintendencia de Economía Solidaria.

ARTICULO 41. El Consejo de Administración hará la convocatoria a la Asamblea Extraordinaria por decisión propia o a petición de la Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal o de un quince por ciento (15%) de los asociados hábiles. Cuando el Consejo deje transcurrir diez (10) días hábiles a partir de la fecha de solicitud sin tomar decisión sobre el particular, la Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal o el quince por ciento (15%) de los asociados hábiles podrá hacer directamente la convocatoria según el caso.

ARTICULO 42. La concurrencia de la mitad de los asociados hábiles constituirá quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas, si dentro de una (1) hora no se hubiere integrado el quórum requerido, se levantará un acta en que conste tal circunstancia, el número y si es posible los nombres de los asistentes a la Asamblea, suscrita por los miembros de la Junta de Vigilancia. Cumplida esta formalidad, la Asamblea podrá deliberar y adoptar decisiones válidas con un número de asociados hábiles que no sea inferior al diez por ciento (10%) del total.

PARAGRAFO: El quórum deliberatorio y decisorio del diez por ciento (10%) de los asociados hábiles, no podrá ser en ningún caso inferior a la mitad del número mínimo de asociados necesario para la constitución de una Cooperativa. Cuando la Junta de Vigilancia por cualquier motivo no levante el Acta de que habla el mismo artículo, los asociados existentes designarán un Secretario para que elabore el acta y será firmada por todos los asociados asistentes.

ARTICULO 43. Si la asamblea se instala con la mitad de los asociados hábiles, o con el diez por ciento (10%) de los mismos, el quórum no se entenderá desintegrado por el retiro de uno

o algunos de los asistentes, siempre que se mantenga el quórum mínimo de que habla el artículo anterior.

ARTICULO 44. Cada asociado tiene derecho a un (1) voto cualquiera que sea el valor de sus aportaciones y éstos no podrán delegar su representación en ningún caso y por ningún efecto.

ARTICULO 45. Por lo general las decisiones de la Asamblea se adoptarán por mayoría absoluta de votos, a excepción de las mayorías establecidas en los presentes estatutos.

ARTICULO 46. Para la elección del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, se utilizarán el sistema de coeficiente electoral, teniendo en cuenta las siguientes normas:

1. El cuociente electoral se determina dividiendo el número total de votos emitidos por el de los renglones o personas que se trata de elegir.
2. De cada lista se escutarán tantos renglones o personas cuantas veces quepa el cuociente en el número de votos emitidos por la misma y si quedan puestos por prever, éstos corresponderán a los residuos en orden descendente.
3. El voto en blanco, por no constituir ninguna manifestación de voluntad, se excluye cuando se trate de determinar el cuociente.

PARÁGRAFO: Para los efectos del presente artículo, ningún asociado podrá ser nominado en más de una plancha, ni como principal ni como suplente; tampoco podrá ser nominado simultáneamente en la plancha del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

ARTICULO 47. Los miembros de la Junta de Vigilancia, los del Consejo de Administración, el Gerente y los empleados de la Cooperativa que sean asociados, no podrán votar en la Asamblea cuando se trate de asuntos que afecten su responsabilidad.

ARTICULO 48. La elección del Revisor Fiscal se hará por simple mayoría de votos y en forma separada de los demás organismos de dirección y control, éste deberá tener matrícula vigente y no podrá ser asociado de la Cooperativa.

ARTICULO 49. Los miembros del Consejo de Administración o podrán estar ligados entre si, ni con los de la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, El Gerente y demás empleados de la Cooperativa por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o de segundo de afinidad, ni éstos entre sí.

PARÁGRAFO: Tampoco podrán estar ligados entre sí con compañera o compañero permanente.

ARTICULO 50. La Asamblea elegirá por mayoría a un Presidente y un Vicepresidente y actuará como Secretario del Consejo de Administración.

ARTICULO 51. Si se convoca la Asamblea y ésta no se lleva a cabo por falta de quórum, será citada nuevamente por quien la convocó. La nueva reunión deberá efectuarse no antes de diez (10) días hábiles, ni después de los treinta (30) días hábiles contados desde la fecha fijada para la primera reunión con los asociados que sean hábiles en la fecha de esta nueva citación.

ARTICULO 52. No obstante, esta segunda convocatoria, la Asamblea no se realiza por falta de quórum, este hecho será puesto en conocimiento de la Superintendencia e Economía Solidaria, para que tome las medidas de Ley que sean pertinentes.

ARTICULO 53. La Asamblea tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar el orden del día.
2. Nombrar sus dignatarios para presidir la Asamblea.
3. Pronunciarse sobre los informes presentados a su consideración por el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Gerente y el contador.
4. Elegir entre sus asociados hábiles los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia con sus respectivos suplentes, previa constancia de la capacitación Cooperativa para el cargo.
5. Elegir al Revisor Fiscal y su Suplente y fijar su remuneración.
6. Atener las quejas contra los administradores o empleados a fin de exigirles las consiguientes responsabilidades.
7. Aprobar mediante el voto afirmativo favorable de por lo menos las dos terceras partes (2/3) de los asociados hábiles que se hallen en la Asamblea, la Reforma Estatutaria, la fijación de

aportes extraordinarios, la amortización de aportes, la transformación, la Fusión, la incorporación y la disolución para liquidación.

8. Revisar cuidadosamente las determinaciones tomadas en la Asamblea anterior y verificar su cumplimiento.
9. Examinar, modificar, aprobar las cuentas, el Balance General y el proyecto de aplicación de excedentes que debe presentar el Consejo de Administración, acompañados de un informe, Tales documentos se pondrán a disposición de los socios en las dependencias de la Cooperativa por lo menos diez (10) días hábiles antes de la celebración de la Asamblea.
10. Nombrar el Comité de Apelaciones integrado por tres (3) asociados hábiles y presentes en la Asamblea a los cuales no podrán pertenecer a un órgano de dirección o control de la Cooperativa.
11. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la Ley y los presentes Estatutos corresponda a la Asamblea.

PARÁGRAFO: La Asamblea fijará los honorarios del Revisor Fiscal; asignación que se determinará antes de conocer las propuestas para ocupar el cargo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ARTICULO 54. El Consejo de Administración estará integrado por tres (3) asociados hábiles para períodos de dos (2) años, de los cuales un mínimo de dos (2) miembros de Consejo anterior deberán ser reelegidos.

PARÁGRAFO 1: Para ser miembro del Consejo de Administración se requiere una antigüedad mínima de un (1) año como asociado de la Cooperativa y no registrar antecedentes disciplinarios ni penales en el año inmediatamente anterior a su elección.

PARAGRAFO 2: Los primeros integrantes del Consejo de Administración quedan exceptuados de este requisito.

ARTICULO 55. El Consejo será el órgano de Dirección y Administración de la Cooperativa, sujeto a la Asamblea General cuyos mandatos ejecutará.

ARTICULO 56. El Consejo de Administración empezará a ejercer las funciones una vez el acto administrativo de inscripción y registro expedido por la autoridad competente se encuentre ejecutoriado.

ARTICULO 57. El Consejo de Administración sesionará por lo menos una (1) vez al mes en forma ordinaria y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan. La convocatoria a sesiones ordinarias y extraordinarias serán hechas por su Presidente de oficio o a petición de la Junta de vigilancia, el Revisor Fiscal o de los comités especiales o del Gerente según reglamentación interna.

ARTICULO 58. En el orden del día se suprimirá ASUNTOS VARIOS y de toda denominación similar que no anuncie concretamente lo que el Consejo va a tratar.

ARTICULO 59. La concurrencia de la mayoría de los miembros del Consejo constituirá quórum deliberatorio, en cuyo caso las decisiones se tomarán por mayoría de votos.

ARTICULO 60. Ningún miembro del Consejo podrá entrar a desempeñar cargo alguno en la dirección de la Cooperativa mientras esté actuando como tal.

ARTICULO 61. Será considerado como dimitente todo miembro del Consejo de Administración que falte tres (3) veces consecutivas a las sesiones del Consejo de Administración sin justa causa.

ARTICULO 62. El Gerente, los miembros de los Comités especiales y los empleados de la Cooperativa, podrán asistir a las reuniones del Consejo con derecho a voz pero sin voto, siempre que fueren previamente citados.

ARTICULO 63. Son atribuciones del Consejo de Administración:

1. Expedir su propia reglamentación y los demás que crean necesarios y convenientes y someterlos a la aprobación de la Superintendencia de Economía Solidaria.
2. Aprobar el Presupuesto para el Ejercicio siguiente.
3. Nombrar los comités de Educación, de Crédito, Promoción Social y otros que considere necesarios.
4. Nombrar al Gerente.
5. Fijar la nómina de empleados de la Cooperativa con sus respectivas asignaciones, mediante sueldo fijo.

6. Autorizar al Gerente para crear los cargos que sean necesarios y nombrar los funcionarios y empleados que se necesiten.
7. Autorizar en todo caso al Gerente para realizar operaciones en cuantías superiores a 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
8. Fijar la cuantía de las fianzas que debe prestar el Gerente, Tesorero, el Contador y demás empleados que en justicia deban garantizar su manejo, exigiendo el otorgamiento y haciéndolas efectivas llegando el caso.
9. Examinar y aprobar en primera instancia, las cuantías, el balance y el proyecto de aplicación del excedente cooperativo que deben presentar al Gerente, acompañado de un informe explicativo y presentarlo a la Asamblea para su Aprobación.
10. Decidir sobre el ingresos, retiro, suspensión o exclusión de los asociados y sobre el traspaso y devolución de los certificados de aportaciones.
11. Convocar directamente a Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria, según sea cada caso.
12. Sancionar a los asociados que infrinjan los estatutos o reglamentos con multas hasta de diez (10) salarios mínimos legales diarios. Los dineros recaudados por este concepto serán destinados al fondo de Solidaridad.
13. Solicitar informes al Gerente sobre el funcionamiento de sus diferentes servicios y programas.
14. Elaborar, publicar y aplicar los manuales y reglamentos de la Cooperativa.
15. Los demás que según la Ley y los Estatutos le correspondan.

GERENTE

ARTICULO 64. El Gerente será el Representante Legal de la Cooperativa y como órgano de los asociados y frente a terceros, ejercerá sus funciones bajo la inmediata dirección del Consejo de Administración; responderá ante este y ante la Asamblea General de la marcha de la Cooperativa.

Tendrá bajo su dependencia a los asociados trabajadores de la Cooperativa, vigilará el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Solidaria, de la Junta de Vigilancia y de la Revisoría fiscal.

El Gerente será elegido por períodos de dos (2) años y podrá ser reelegido o removido del cargo por el Consejo de Administración una vez concluido su período.

ARTICULO 65. Para ser elegido Gerente de la Cooperativa se debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Condiciones de honorabilidad y corrección particularmente del manejo de fondos y bienes de entidades cooperativas.
2. Condiciones de aptitud e idoneidad, singularmente en los aspectos relacionados con el objeto social de la Cooperativa.
3. Condiciones de capacitación y educación en cuestiones cooperativas, reconocida legalmente por experiencia comprobada de dos (2) años.

ARTÍCULO 66. Para entrar a ejercer el cargo de Gerente se requiere:

1. Nombramiento por el Consejo de Administración de la Cooperativa.
2. Aceptación del Cargo.
3. Prestación de la fianza de manejo fijada por el Consejo.
4. Reconocimiento e inscripción por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria.
5. Cumplir los requisitos del reglamento interno.

ARTICULO 67. El Gerente deberá rendir informe y cuentas comprobadas de su gestión al Consejo de Administración y a la Asamblea.

ARTICULO 68. Son funciones el Gerente:

1. Organizar y dirigir conforme a los reglamentos del Consejo de Administran la prestación de los servicios de la Cooperativa.
2. Presentar para la aprobación del Consejo los Contratos y operaciones en que tenga interés la Sociedad.
3. Ordenar el pago de los gastos ordinarios de la Cooperativa y firmar los cheques en asocio del tesorero o del miembro nombrado por el Consejo de Administración.
4. Celebrar los contratos y operaciones con terceros que será aprobados por el Consejo de Administración de acuerdo a reglamentación previa.
5. Súper vigilar el servicio de tesorería. Cuidar de que se mantengan con seguridad los valores de la Cooperativa.
6. Presentar al Consejo de Administración el proyecto de presupuesto anual de ingresos y gastos.

7. Presentar al Consejo el proyecto de distribución de excedentes correspondientes a cada ejercicio.
8. Presentar el estudio de sueldos y cargos que se requiera crear para que el Consejo de Administración apruebe y autorice respectivamente.
9. Cumplir con todas aquellas funciones que tengan que ver con su responsabilidad y que sean delegadas por el Consejo.

ARTICULO 69. Las Cooperativa tendrá al frente de cada sección contemplada en el artículo quinto, un director, el cual será nombrado por el Gerente con la autorización previa del Consejo de Administración de la Cooperativa.

ARTICULO 70. La Cooperativa tendrá un Secretario, un Tesorero, un Contador General, funcionarios que serán nombrados por el Gerente con autorización del Consejo de Administración.

ARTICULO 71. Los diferentes cargos de la Cooperativa estarán debidamente descritos en el Manual de Funciones y Procedimientos que elaborará el Gerente y aprobará el Consejo de Administración de la Cooperativa, el cual estará enmarcado dentro de las leyes laborales, civiles y cooperativas; reglamentos, disposiciones y procedimientos de organización y administración de la Empresa.

ARTICULO 72. El secretario de la Cooperativa será a su vez el Secretario de la Asamblea General y de los organismos de dirección y control de la Institución.

CAPITULO VI

DE LA JUNTA DE VIGILANCIA Y EL REVISOR FISCAL

ARTICULO 73. La Junta de Vigilancia estará integrada por dos (2) asociados hábiles, con sus correspondientes suplentes, elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos o removidos del cargo libremente, por la Asamblea.

Tendrá a su cargo cuidar el correcto funcionamiento y la eficiente administración de la Cooperativa. Será responsable ante la Asamblea general del cumplimiento de sus deberes. En caso de conflicto entre el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, será convocada inmediatamente la Asamblea General para que conozca el conflicto e imparta la decisión.

PARAGRAFO: Para ser miembro de la Junta de Vigilancia se requiere una antigüedad mínima de un (1) año como asociado de la Cooperativa y no registrar antecedentes disciplinarios en el año inmediatamente anterior a su elección.

ARTICULO 74. La Junta de Vigilancia funcionará por lo menos una vez al mes en forma ordinaria y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan. La Convocatoria a sesiones la hará por derecho propio y extraordinariamente a petición del Consejo de Administración, del Gerente, de los Comités Especiales, de los Asociados o de la Superintendencia de Economía Solidaria.

ARTÍCULO 75. La concurrencia de los dos (2) miembros principales en la Junta de Vigilancia hará quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas, si faltare alguno de los principales lo reemplazará su respectivo suplente. Sus decisiones se adoptarán por unanimidad.

ARTICULO 76. En caso de falta absoluta de un miembro principal y su suplente, la Junta de Vigilancia queda desintegrada y en consecuencia no podrá actuar. El otro miembro de la Junta solicitará al Consejo la convocatoria inmediata a Asamblea para la elección correspondiente.

ARTICULO 77. La Junta de Vigilancia entrará a ejercer sus funciones una vez sea registrada por la Superintendencia de Economía Solidaria.

ARTICULO 78. Son funciones de la Junta de Vigilancia:

1. Velar porque los actores de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en general a los principios Cooperativos.
2. Informar a los órganos de administración, al revisor fiscal y a la Superintendencia de Economía Solidaria, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.
3. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular, con la debida oportunidad.
4. Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la Ley, los Estatutos y Reglamentos.

5. Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados, cuando haya lugar a ello y velar porque el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para tal efecto.
6. Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en Asambleas o para elegir delegados.
7. Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea General Ordinaria, y las demás que le asignen la Ley y los Estatutos, siempre y cuando se refieran al control social y no correspondan a funciones propias de la Auditoría interna o Revisoría Fiscal.

ARTICULO 79. La Revisoría Fiscal estará a cargo de un Contador Público titulado, designado por la Asamblea General, con su suplente, para períodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegido o removido del cargo libremente por la Asamblea, los cuales no podrán ser asociados de la Cooperativa.

PARAGRAFO: También podrá ser auditor de la Cooperativa una entidad o empresa que tenga facultades para ello y sea aceptado por la Superintendencia de Economía Solidaria.

ARTICULO 80. El Revisor Fiscal responderá por los perjuicios que ocasione a la Cooperativa, a los asociados y a terceros por negligencia o dolo en cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 81. Son funciones del contador:

1. Efectuar el Arqueo de fondos de la Cooperativa, cada vez que los estime convenientes y velar por que todos los libros de la Cooperativa estén al día y de acuerdo con el plan de contabilidad aprobado por la Superintendencia de Economía Solidaria.
2. Firmar verificando su exactitud todos los balances, cuentas y documentos que deba rendir al Consejo de Administración, a la Asamblea General y a la Superintendencia de Economía Solidaria.
3. Súper vigilar el correcto funcionamiento de la Contabilidad.
4. Constatar físicamente los inventarios y los precios.
5. Comprobar por todos los medios posibles, la autenticidad de los saldos en los libros auxiliares.
6. Poner en conocimiento de la Superintendencia de Economía Solidaria, las irregularidades que no fueron corregidas oportunamente por la Administración de la Cooperativa.
7. Inspeccionar asiduamente bienes de la Cooperativa y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación de los mismos y de los que ella tenga a cualquier título.

CAPITULO VII

REGIMEN ECONÓMICO

ARTICULO 82. El patrimonio de la Cooperativa estará constituido por los aportes sociales, individuales y los amortizados, los fondos y reservas de carácter permanente y las donaciones o auxilios que se reciban con destino al incremento patrimonial.

ARTICULO 83. Los aportes sociales ordinarios o extraordinarios que hagan los asociados pueden ser satisfechos en dinero, en especie o trabajo convencionalmente evaluado.

ARTICULO 84. Los aportes sociales de los asociados, se acreditarán mediante certificación o constancia expedida por el Gerente y Tesorero y en ningún caso tendrán el carácter de título de valores.

ARTICULO 85. Los aportes sociales de los asociado quedarán directamente efectuados desde su origine a favor de la Cooperativa como garantía de las obligaciones que contraigan con ella. Tales no podrán ser gravados por sus titulares a favor de terceros, serán inembargables y sólo podrán cederse a otros asociados en los casos y en la forma que prevén los presentes estatutos y reglamentos.

ARTICULO 86. Ninguna persona natural podrá tener más de un diez por ciento (10%) de los aportes sociales de la Cooperativa y ninguna persona jurídica más del cuarenta y nueve por ciento (49%) de los mismos.

ARTICULO 87. Prestará mérito ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria para el cobro de los aportes ordinarios o extraordinarios que los asociados adeuden a la Cooperativa, la certificación que ésta expida en que conste la causa, y la liquidación de la deuda, con la constancia de su notificación en la forma prescrita en los reglamentos de la Cooperativa.

ARTICULO 88. La Cooperativa tendrá ejercicios anuales que se cerrarán el 31 de diciembre. Al término de cada ejercicio se cortarán las cuentas y se elaborará el Balance, el Inventario y el Estado de Resultados.

ARTICULO 89. Si del ejercicio resultaren excedentes, éstos se aplicarán de la siguiente forma:

1. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales;
2. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para el Fondo de Educación y
3. Un diez por ciento (10%) mínimo para un Fondo de Solidaridad.
4. El remanente podrá aplicarse en todo o parte, según lo determinan los estatutos o la

Asamblea General en la siguiente forma:

- a. Destinándolo a la revalorización de aportes teniendo en cuenta las alteraciones en su valor real.
- b. Destinándolo a servicios comunes y seguridad social.
- c. Retornándolo a los asociados en relación con el uso de los servicios o la participación en el trabajo.
- d. Destinándolo a un fondo para amortización de aportes de los asociados.

ARTICULO 90. No obstante, lo previsto en el Artículo anterior, el excedente de las Cooperativas se aplicará en primer término a compensar pérdidas del ejercicio anterior. Cuando la reserva de protección que los aportes sociales se hubiere empleado para compensar pérdidas,

la primera aplicación de excedente será la de establecer la reserva a nivel que tenía de su utilización.

ARTICULO 91. La Cooperativa podrá crear por decisión de la Asamblea General otras reservas y fondos con fines determinados.

ARTICULO 93. Los de aportación y los demás aportes especiales o extraordinarios, sólo podrán transferirse por circunstancias que impliquen la pérdida de la calidad de asociado y únicamente con la aprobación del Consejo de Administración.

ARTICULO 94. Aceptado el retiro voluntario, declarado el retiro forzoso o confirmado la resolución de exclusión, la Cooperativa dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días para proceder a la devolución de aportes de capital.

PARÁGRAFO: Esta devolución estará sujeta a que le asociado retirado no sea en el momento codeudor de otro asociado; en tal caso el asociado deudor tendrá que cambiar la garantía.

ARTICULO 95. La devolución de los aportes podrá hacerse en obligaciones pagaderas en un plazo no mayor de dos (2) años cuando la mayor parte del capital de la Cooperativa esté representando en activos fijos, previo concepto de la Superintendencia de Economía Solidaria; en este caso se reconocerá hasta el máximo interés decretado por el gobierno para entes Cooperativos.

ARTICULO 96. Si dentro del término fijado para la devolución de aportes, la Cooperativa no ha procedido de conformidad, el valor de los correspondientes aportes empezará a devengar un interés de acuerdo a las normas legales vigentes.

ARTICULO 97. Prestará mérito ejecutivo ante la justicia ordinaria, para el cobro de los aportes ordinarios o extraordinarios que los asociados adeuden a la Cooperativa, la certificación que expida ésta en que conste la causa y la liquidación de la deuda, con la constancia de su notificación en la forma que prescriba el reglamento.

CAPITULO VIII

DEL REGIMEN DE TRABAJO

ARTICULO 98. El trabajo de la Cooperativa estará preferiblemente a cargo de los asociados. Los trabajadores de la Cooperativa tendrán derecho a ser admitidos en ella como asociados siempre que las actividades se lo permitan y cumplan con las condiciones que para el efecto deben reunir los asociados.

ARTICULO 99. Los asociados de la Cooperativa podrán presta a ésta, en la etapa inicial de su funcionamiento o en períodos de grave crisis económica, servicios personales a modo de colaboración solidaria y con carácter gratuito o convencionalmente retribuido.

En estos casos el ofrecimiento del asociado deberá constar por escrito, especificándose el tiempo y la excepcionalidad del servicio.

ARTICULO 100. La Cooperativa se hace acreedora o deudora ante terceros y ante sus asociados por las operaciones que efectúe el Gerente o el Consejo de Administración dentro del marco de sus respectivas funciones.

ARTICULO 101. La responsabilidad de los asociados para con la Cooperativa y para con los acreedores de ésta se limita hasta la concurrencia del valor de sus aportaciones a capital por las obligaciones contraídas por la Cooperativa desde su ingreso y las existentes en la fecha de su retiro o exclusión de conformidad con los presentes estatutos.

ARTICULO 102. La responsabilidad de la Cooperativa para con sus asociados y terceros, compromete la totalidad del Patrimonio Social.

ARTICULO 103. En las diferentes operaciones contractuales para con la Cooperativa, los asociados responderán personal o solidariamente con su codeudor en la forma que se estipula en los reglamentos o en el respectivo documento de pago.

ARTICULO 104. Los asociados que se desvinculen de la Cooperativa, responderán de sus aportes por las obligaciones que la Cooperativa haya contraído hasta el momento de la desvinculación.

ARTICULO 105. Los miembros del Consejo de Administración, el Gerente, el Revisor Fiscal o demás funcionarios de la Cooperativa son responsables de la acción, omisión o extralimitación del ejercicio de sus funciones de conformidad con el derecho común.

ARTICULO 106. La Cooperativa, los asociados y los acreedores podrán ejercer acción de responsabilidad contra los miembros del Consejo de Administración, el Gerente y demás empleados por los actos de omisión, o abuso de autoridad con los cuales haya perjudicado el patrimonio y prestigio de la Cooperativa, con el objeto de exigir la reparación de los perjuicios causados.

CAPITULO IX

FUSIÓN, INCORPORACIÓN, DISOLUCION Y LIQUIDACIÓN.

ARTICULO 107. La Cooperativa podrá fusionarse e incorporarse con otra y otras Cooperativas cuando su objeto social sea común o complementario.

ARTICULO 108. Cuando se fusione con otras, se disolverá sin liquidarse y constituirá una nueva Cooperativa, con denominación diferentes, que se hará cargo del patrimonio de las Cooperativas disueltas.

ARTICULO 109. En caso de incorporación, la Cooperativa o Cooperativas incorporadas se disuelven sin liquidarse y su patrimonio se transfiere a la incorporarte.

ARTICULO 110. La fusión requerirá la aprobación de las Asambleas Generales de las Cooperativas que se fusionan. Para la incorporación por resolución de la Asamblea General o del Consejo de Administración, según lo dispongan los Estatutos.

ARTICULO 111. En caso de incorporación la Cooperativa incorporarte, y en el de fusión, la nueva cooperativa, se subrogará en todos los derechos y obligaciones de las Cooperativas incorporadas o fusionadas.

ARTICULO 112. La fusión o incorporación requerirán el reconocimiento de la Superintendencia de Economía Solidaria, para la cual las Cooperativas interesadas deberán presentar los nuevos estatutos y todos los antecedentes y documentos referentes a la fusión o a la incorporación.

ARTICULO 113. Las Cooperativas podrán ser disueltas por acuerdo de la Asamblea General, especialmente convocadas para el efecto y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 55 de los presentes estatutos.

ARTICULO 114. La Cooperativa deberá disolverse por una de las siguientes causas:

1. Por acuerdo voluntario de los asociados.
2. Por aducción de los asociados a menos del número mínimo exigible para la constitución, siempre que esta situación se prolongue por más de seis (6) meses.
3. Por incapacidad o imposibilidad de cumplir el objeto social para el cual fue creada.
4. Por fusión o incorporación a otra Cooperativa.
5. Por haberse iniciado contra ella concurso de acreedores.
6. Porque los medios que empleen para el cumplimiento de sus fines o porque las actividades que desarrollan sean contrarias a la Ley, las buenas costumbres o el espíritu del Cooperativismo.

ARTICULO 115. En los casos previstos en el numeral 2, 3 y 6 del anterior artículo, la Superintendencia de Economía Solidaria, dará a la Cooperativa un plazo de acuerdo con lo establecido en la norma reglamentaria, para que se subsane la causal o para que en el mismo término convoque a Asamblea General con el fin de acordar la disolución. Si transcurrido dicho término, la Cooperativa no demuestra haber subsanado la causal o no se hubiese reunido la Asamblea, la Superintendencia de Economía Solidaria decretará la disolución y nombrará liquidador o liquidadores.

ARTICULO 116. Cuando la disolución haya sido acordada por la Asamblea General, ésta designará el liquidador o liquidadores de acuerdo con los presentes estatutos. Si el liquidador o liquidadores no fueren nombrados o no entraran en funciones dentro de los treinta (30) días siguientes a su nombramiento, la Superintendencia de Economía Solidaria procederá a nombrarlos según el caso.

ARTICULO 117. La disolución de las Cooperativas, cualquiera que sea el origen de la decisión, será registrada en la Superintendencia de Economía Solidaria.

Igualmente deberá ser puesta en conocimiento público por la Cooperativa mediante aviso en periódico de circulación regular en el domicilio principal de la Entidad que se Disuelve.

ARTICULO 118. Disuelta la Cooperativa, se procederá a su liquidación, en consecuencia no podrá iniciar nuevas operaciones en desarrollo de su objeto social o conservará su capacidad

jurídica únicamente para los actos necesarios a la inmediata liquidación. En tal caso deberá adicionar su razón social con la expresión “EN LIQUIDACIÓN”.

ARTICULO 119. La aceptación del cargo del liquidador o liquidadores, la posesión y la prestación de la fianza, se harán ante la Superintendencia de Economía Solidaria, o a falta de éste ante la primera autoridad Administrativa del domicilio de la Cooperativa, dentro de quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de su nombramiento.

ARTICULO 120. Los liquidadores actuarán de consumo y las discrepancias que se presenten entre ellos serán resueltas por los asociados. El Liquidador o liquidadores tendrán la representación legal de la Cooperativa.

ARTICULO 121. Cuando sea nombrada liquidadora una persona que administre bienes de la Cooperativa, no podrá ejercer el cargo sin que previamente se aprueben las cuentas de su gestión, por la Superintendencia de Economía Solidaria. Si transcurridos treinta (30) días desde la fecha de su designación no se hubiera aprobado dichas cuentas se procederá a nombrar nuevo liquidador.

ARTICULO 122. El liquidador o liquidadores deben informar a los acreedores y a los asociados del estado de liquidación en que se encuentra la Cooperativa, en forma apropiada.

ARTICULO 123. Los asociados podrán reunirse cuando lo estimen necesario, para conocer el estado de la liquidación y dirimir las discrepancias que se presenten ante los liquidadores.

La convocatoria se hará por un número de asociados superior al veinte por ciento (20%) de los asociados de la Cooperativa al momento de su disolución.

ARTICULO 124. A partir del momento en que se ordene la liquidación, las obligaciones a término a cargo de la Cooperativa, se hacen exigibles, pero sus bienes no podrán ser embargados.

ARTICULO 125. Serán deberes del liquidador o liquidadores los siguientes:

1. Concluir las operaciones pendientes al tiempo de la disolución.
2. Formar inventario de los activos patrimoniales, de los pasivos de cualquier naturaleza, de los libros y de los documentos y papeles.
3. Exigir cuenta de su administración a la persona que haya manejado intereses de la Cooperativa y no haya obtenido el finiquito correspondiente.
4. Liquidar y cancelar las cuentas de la Cooperativa con terceros y con cada uno de los asociados.
5. Cobrar los créditos percibir su importe y otorgar los correspondientes finiquitos.
6. Enajenar los bienes de la Cooperativa.
7. Presentar estado de liquidación cuando el asociado lo solicite.

8. Rendir cuentas periódicas de su mandato y al final de la liquidación obtener de la Superintendencia de Economía Solidaria, sus finiquitos.
9. Las demás que se deriven de la naturaleza de la liquidación y del propio mandato.

ARTICULO 126. Los honorarios del liquidador o liquidadores serán fijados por la Entidad que los designe y en el mismo acto de su nombramiento. Cuando el nombramiento del liquidador o liquidadores corresponda a la Superintendencia de Economía Solidaria, los honorarios se fijarán de acuerdo con la reglamentación que para tal efecto expida el mencionado ente.

ARTICULO 127. En la liquidación de las Cooperativas debe procederse al pago de acuerdo con el siguiente orden de prioridades:

1. Gastos de liquidación.
2. Salarios y prestaciones sociales ciertos y ya causados al momento de la disolución.
3. Obligaciones fiscales.
4. Créditos hipotecarios y prendarios.
5. Obligaciones con terceros, y
6. Aportes de los asociados.

ARTICULO 128. Los remanentes de la liquidación serán transferidos a la Entidad Cooperativa de Segundo Grado.

CAPITULO X

REFORMA

ARTICULO 129. El presente estatuto y en general toda reforma a este, sólo podrá hacerse en Asamblea General, mediante el voto favorable de por lo menos las dos terceras partes de los asociados hábiles asistentes y aprobadas por la Superintendencia de Economía Solidaria, debidamente protocolizados en la entidad respectiva donde se haya hecho la protocolización inicial.

CAPITULO XI

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 130. Las situaciones no previstas en el presente estatuto y que fueren desarrollados mediante reglamentaciones internas, se harán conforme a las normas legales, para lo cual deberá darse la siguiente prelación en su aplicación:

1. La legislación Cooperativa.
2. La legislación civil sobre Corporaciones y Asociaciones sin ánimo de lucro.
3. La Legislación comercial en la Parte relativa al Régimen de Sociedades.
4. La legislación electoral.

El presente estatuto fue aprobado por la Asamblea General de la cooperativa en el Municipio deHacarí, DepartamentoNorte de Santander, hoy _____ de Septiembre de

En constancia firman;

4.4 Estudio financiero

En el periodo inicial la inversión será con los aportes sociales y la cuota de sostenimiento, a medida que se empieza a vender los servicios se empieza a recuperar la inversión inicial, al fin del periodo se realizarán los estados financieros para saber cómo se encuentra la empresa financieramente y económicamente, dicha inversión inicial es suficiente para los gastos iniciales.

Gastos de funcionamiento.

Gastos de Administración. Los gastos de administración de la cooperativa comprenden los salarios de un gerente, una secretaria, dos asesores, un cajero, de otra parte, el contador y un revisor fiscal se les paga por honorarios.

Tabla 27.

Gastos de Personal

CONCEPTO (MENSUAL)	GERENTE	CAJERO	ASESOR (2)	SECRETARIA	REVISOR FISCAL	CONTADOR
HONORARIOS					\$200.000	\$300.000
SALARIO	\$1.400.000	\$1.100.000	\$900.000	\$900.000		
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$88.211	\$88.211	\$88.211	\$88.211		
SALUD (8,5%)	\$119.000	\$93.500	\$76.500	\$76.500		
PENSIÓN (12%)	\$168.000	\$132.000	\$108.000	\$108.000		
VACACIONES (4,17%)	\$58.380	\$45.760	\$37.440	\$37.440		
CESANTÍAS (8,33%)	\$116.620	\$91.630	\$74.970	\$74.970		
INTERESE SOBRE CESANTÍAS (1% de cesantías)	\$1.166	\$916	\$749	\$749		
PRIMAS (8,33%)	\$116.620	\$91.630	\$74.970	\$74.970		
ARL (0,86%)	\$6.718	\$6.718	\$6.718	\$6.718		
DOTACION 5%	\$70.000	\$55.000	\$45.000	\$45.000		
TOTAL	\$2.144.715	\$1.705.365	\$1.412.558	\$1.412.558	\$200.000	\$300.000

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Nota. El revisor fiscal y el contador público se les pagará por honorarios.

Tabla 28.*Gastos de personal proyectados*

CONCEPTO	AÑOS				
	0	1	2	3	4
Gerente	8.578.860	25.845.888	26.879.723	27.954.912	29.073.108
Cajero	6.621.460	20.464.380	21.282.955	22.134.273	23.019.644
Asesor	5.650.232	16.950.696	17.628.723	18.333.872	19.067.227
Secretaria	5.650.232	16.950.696	17.628.723	18.333.872	19.067.227
Revisor fiscal	800.000	2.400.000	2.496.000	2.595.840	2.699.673
Contador	1.200.000	3.600.000	3.744.000	3.893.760	4.049.510
TOTAL	28.500.784	86.211.660	89.660.124	93.246.529	96.976.389

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Tabla 29.*Gastos generales*

GASTOS GENERALES	V/R MENSUAL	V/R ANUAL
Arrendamiento oficina	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Servicios (agua, luz, teléfono)	\$ 300.000	\$ 3.600.000
Elementos de aseo	\$ 20.000	\$ 240.000
Correo, publicidad y mensajería	\$ 50.000	\$ 600.000
Útiles de Papelería	\$ 30.000	\$ 360.000
TOTAL	\$ 900.000	\$ 10.800.000

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Tabla 30.*Gastos generales proyectados*

GASTOS GENERALES	AÑOS				
	0	1	2	3	4
TOTAL	\$10.800.000	\$11.232.000	\$11.681.280	\$12.148.531	\$12.634.472

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Ingresos. La cooperativa presenta ingresos por concepto de cuota de afiliación mensual. Se proyecta para el año 0 el ingreso de 245 asociados y para los años siguientes irán ingresando paulatinamente en un 4%, sin cerrar las puertas a los demás que quieran ingresar.

Tabla 31.

Ingresos de asociados por años

INGRESO	0	1	2	3	TOTAL
ASOCIADOS	245	7	7	7	266

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Tabla 32.

Ingreso de aportes sociales por años

INGRESO	0	1	2	3
APORTES	36.750.000	1.050.000	1.050.000	1.050.000
\$150.000				

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Tabla 33.

Ingreso de cuota de sostenimiento por años

INGRESO	0	1	2	3
CUOTA SOSTENIMIENTO	205.800.000	211.680.000	217.560.000	223.440.000
\$70.000				

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Balance inicial. Se hace al momento de iniciar una empresa, en el cual se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituye e inician operaciones. Cuando se crea una nueva empresa se requiere que los socios aporten una serie de activos y posiblemente se deba

incurrir en algunas obligaciones para poder operar o adquirir los activos, lo que en su conjunto conforman el balance inicial.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIHACARÍ
BALANCE INICIAL**

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
Caja		
INVENTARIOS		
Materia Prima		
ACTIVO FIJO		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		\$17.610.000
Equipo de oficina	\$ 7.420.000	
Equipo de comunicación y Com.	\$ 10.190.000	
ACTIVO DIFERIDO		<u>\$100.000</u>
CARGOS DIFERIDOS		
Útiles y papelería	\$ 70.000	
Correo, publicidad y mensajería	\$ 30.000	
TOTAL ACTIVO		\$17.710.000
PASIVO		
TOTAL PASIVO		\$0
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
Aportes sociales	\$17.710.000	
TOTAL PATRIMONIO		\$17.710.000
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	<u>\$17.710.000</u>	

Tabla 34.

$$\text{Depreciación planta y equipo} \quad \frac{7.420.000}{10} = 742.000$$

AÑOS

PERIODO	0	1	2	3	4	5
Propiedad planta y equipo	\$7.420.000					
Depreciación		\$742.000	\$742.000	\$742.000	\$742.000	\$742.000
		6.678.000	5.936.000	5.194.000	4.452.000	3.710.000

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Tabla 35.

$$\text{Depreciación equipo de comunicación y computación} \quad \frac{10.190.000}{5} = 2.038.000$$

PERIODO	0	1	2	3	4	5
Equipo de comunicación y computación	\$10.190.000					
Depreciación		\$2.038.000	\$2.038.000	\$2.038.000	\$2.038.000	\$2.038.000
		8.152.000	6.114.000	4.076.000	2.038.000	0

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Estado de resultados. Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de la empresa y proyectar el resultado neto de la misma, al cabo de los 5 años siguientes a su creación, pudiendo ser utilidad o pérdida el resultado neto.

A continuación, se presenta el estado de resultados o de pérdidas y ganancias para la Cooperativa.

Tabla 36.*Estado de resultados proyectados.*

PERIODO	0	1	2	3	4
Total ingresos	\$242.550.000	\$212.730.000	\$218.610.000	\$224.490.000	\$233.469.000
Aportes Cuota de sostenimiento					
-Gasto general	\$ 10.800.000	\$11.232.000	\$11.681.280	\$12.148.531	\$ 12.634.472
= Excedente bruto	\$231.750.000	\$199.518.000	\$203.268.720	\$207.001.469	\$215.281.528
- Gastos admón.	\$28.500.784	\$86.211.660	\$89.660.124	\$93.246.529	\$96.976.389
= Excedente operacional	\$203.249.216	\$113.306.340	\$113.608.596	\$113.754.940	\$118.305.139
-Reserva Legal	\$20.324.921	\$11.330.634	\$11.360.859	\$11.375.494	\$11.830.513
-Impuesto del 35%	\$71.137.225	\$39.657.219	\$39.763.008	\$39.814.229	\$41.406.798
Excedente Del ejercicio	\$111.787.070	\$62.318.487	\$62.484.729	\$62.565.217	\$65.067.828

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Manejo de depreciación y diferidos. La depreciación es el desgaste de los activos fijos en la vida útil. Se entiende por vida útil el lapso durante el cual se espera que estos activos contribuyan a la generación de ingresos de la cooperativa.

Evaluación económica. La evaluación económica de la cooperativa en la población de Hacarí, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

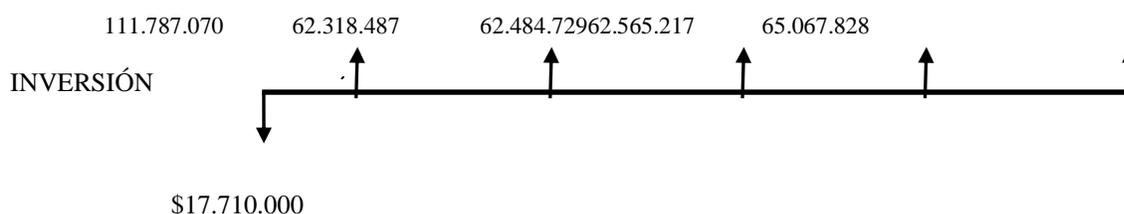
Valor Presente Neto

Tasas Interna de Retorno

La Razón Costo Beneficio

Valor Presente Neto (VPN). Es el método más conocido a la hora de evaluar proyectos de inversión a largo plazo. El Valor Presente Neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 5% anual, según el Banco Caja Social, siendo esta la tasa de captación de las entidades financieras, el proyecto se realizará con aportes de \$17.710.000 de pesos.



$$\text{VPN} = \frac{111.787.070}{(1+0,05)^1} + \frac{62.318.487}{(1+0,05)^2} + \frac{62.484.729}{(1+0,05)^3} + \frac{62.565.217}{(1+0,05)^4} + \frac{65.067.828}{(1+0,05)^5}$$

$$\text{VPN} = \$106.463.876 + \$56.653.170 + \$54.334.547 + \$51.706.791 + \$51.234.510$$

$$\text{VPN} = \$320.392.894$$

El resultado permite argumentar que el proyecto a pesos de hoy genera una ganancia adicional de 320.392.894, y por lo tanto el resultado es positivo ya que el resultado del Valor Presente Neto no supera el valor de la inversión.

Tasa Interna de Retorno (TIR). La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje.

TIR al 5%

$$\text{TIR} = \frac{111.787.070}{(1+0,05)^1} + \frac{62.318.487}{(1+0,05)^2} + \frac{62.484.729}{(1+0,05)^3} + \frac{62.565.217}{(1+0,05)^4} + \frac{62.067.828}{(1+0,05)^5}$$

$$\text{TIR} = \$106.463.876 + \$56.653.170 + \$54.334.547 + \$51.706.791 + \$51.234.510$$

$$\text{TIR} = \$320.392.894$$

TIR al 6%

$$\text{TIR} = \frac{111.787.070}{(1+0,06)^1} + \frac{62.318.487}{(1+0,06)^2} + \frac{62.484.729}{(1+0,06)^3} + \frac{62.565.217}{(1+0,06)^4} + \frac{62.067.828}{(1+0,06)^5}$$

$$\text{TIR} = \$105.459.500 + \$55.641.506 + \$52.508.176 + \$49.654.934 + \$48.923.179$$

$$\text{TIR} = \$312.187.295$$

INTERPOLACIÓN.

5%	320.392.894	}	302.682.894	}	8.205.599
1%	\$17.710.000				
6%	312.187.295				

$$X = \frac{302.682.894}{8.205.599} = 36\%$$

$$\text{TIR} = 36\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 5%, y una tasa superior del 6%; la empresa gana 36% de la inversión, con lo que se puede afirmar que para la empresa es viable realizar la inversión.

Valor Actual Neto. El valor actual neto es muy importante para la valoración de inversiones en activos fijos, a pesar de sus limitaciones en considerar circunstancias imprevistas o excepcionales de mercado. Si su valor es mayor a cero, el proyecto es rentable, considerándose el valor mínimo de rendimiento para la inversión.

$$\text{VPN} - \text{INVERSIÓN} = 320.392.894 - 17.710.000 = 302.682.894$$

$$\text{VAN} = 302.682.894$$

Arrojó un resultado positivo que indica que el proyecto es viable para la creación de la cooperativa.

Razón costo beneficio. El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad, entendiéndose por proyecto de inversión no solo como la creación de un nuevo negocio, sino también, como inversiones que se pueden hacer en un negocio en marcha tales como el desarrollo de nuevo producto o la adquisición de nueva maquinaria.

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{FLUJOS POSITIVOS } 320.392.894}{\text{FLUJOS NEGATIVOS}} = \frac{\quad}{\$17.710.000} = 18$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido cuánto se va a poder recuperar en el proyecto, en este caso el indicador es favorable, ya que se recupera la inversión en poco tiempo, porque si el resultado fuera 1, significaría que el proyecto está en punto de equilibrio, en este caso por cada peso invertido se gana 18.

4.5 Estudio ambiental y social.

Estudio social. Las condiciones - socio económicas del municipio de Hacarí y su área de influencia, como consecuencia del abandono estatal y del azoté de los grupos al margen de la ley hacen necesario diseñar proyectos que jalonen el desarrollo y disminuyan los estados de miseria que abunda en esta región.

El desempleo, la falta de vivienda digna, la violencia, entre otras, son índices que nos indican que las condiciones de vida en una región no son las más favorables. En la población de Hacarí y su área de influencia las tazas de desempleo muy alta, el déficit de vivienda igualmente es bastante alto y la crisis ocasionada por los grupos al margen de la ley han hecho que los poseedores de recursos económicos se trasladen a otras regiones. Bajo esta perspectiva que importante es para el desarrollo de una región que existan organizaciones no estatales que quieran contribuir a su desarrollo.

La creación de la cooperativa ayudará a fortalecer los lazos de unión entre los asociados, trabajando conjuntamente para compartir experiencias, que les permita sacar adelante sus proyectos, para de esta forma fomentar el desarrollo empresarial en la población. Además beneficiara a la comunidad ya que se pueda brindar servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

Por otra parte buscara que el sector cooperativo se evolucione para tener mayor oportunidad de crecimiento y desarrollo económico y social, con la generación de proyectos que requieran mano de obra calificada y no calificada para de esta manera contribuir a disminuir los índices de desempleo.

Estudio ambiental. Las condiciones socio ambientales de la población del Hacari, como consecuencia del abandono estatal, del azote de los grupos al margen de la ley, la falta de valores al ser humano, hacen necesario la realización del proyecto, ya que este tendrá un impacto positivo en la comunidad, debido a que ofrecerá productos que mejorará la calidad de vida de los habitantes de la población, así como capacitaciones y asistencias técnicas que brindaran los conocimientos necesarios de dicho sistema de producción que permitirán su respectiva implementación en la comunidad.

Así mismo, la cooperativa ofrecerá grandes aportes al desarrollo local y regional, mediante los servicios de ahorro y crédito que aportan al bienestar y salud de la comunidad, por lo tanto los beneficios serán de forma directa e indirecta, se llevaran a cabo con resultados que se

traducirán en las satisfacciones a mediano y largo plazo para quien o quienes decidan invertir y hagan parte de la organización.

Además, esta investigación tiene como objetivo cumplir con un proceso de responsabilidad social, enfocada a crear conciencia social en los habitantes de Hacarí. De acuerdo a la investigación se pudo constatar que existe una gran acogida por parte de los habitantes de la población, según el estudio realizado los individuos de esta localidad estarían dispuestos a apoyar la empresa ayudando al desarrollo social y económico.

Por lo tanto, la creación de la cooperativa ayudará a fortalecer los lazos de unión entre los socios, trabajando conjuntamente para compartir experiencias que les permita sacar adelante sus proyectos y de esta forma fomentar el desarrollo en la población, además del beneficio para los hogares y habitantes quienes serían el mercado principal.

La realización del proyecto no acarrea daño alguno al medio ambiente ya que la empresa no presenta amenazas palpables para este, sin embargo, se tendrán en cuenta medidas necesarias para la conservación del mismo como es el caso del manejo de basuras que se generen en la oficina donde funcionara el centro igualmente se controlaran los equipos eléctricos que puedan ocasionar efectos nocivos en el personal que labora dentro de ella.

Capítulo 5. Conclusiones

Con base en la investigación realizada y la interacción directa con lapoblación objetivo del proyecto ha sido posible determinar un 100% de aceptación de la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, debido a que imprime confianza en el momento de invertir y a la vez genera progreso y desarrollo comercial al municipio de Hacarí.

El estudio técnico estableció disponibilidad tanto de recursos físicos como humanos para la eficiente operación de la empresa. De la misma forma se determinó el número de asociados por año, partiendo de un número total de 260 asociados en el primer año, hasta alcanzar mayor ocupación de la capacidad instalada del proyecto.

La Cooperativa contará con una estructura organizacional adecuada propendiendo por la eficiencia y eficacia institucional en pro del alcance de sus objetivos sean estos a corto, mediano y largo plazo.

El estudio económico y su evaluación realizada a la cooperativa de ahorro y crédito CrediHacarí, muestra a manera de diagnóstico la efectividad que se tiene para crear la entidad, la cual es rentable según resultados arrojados en los indiferentes indicadores financieros establecidos.

El estudio social y ambiental permitió concluir que la creación de la cooperativa es una alternativa de desarrollo social, además se debe tener presente los parámetros legales en el tema ambiental.

Capítulo 6. Recomendaciones

La recomendación general gira entonces a que la futura cooperativa adopte un sistema de gestión basado en la calidad, donde aparte de centrarse en la satisfacción de los requerimientos de los asociados, implemente un enfoque basado en procesos que permita el mejoramiento continuo de los mismos, y de esta forma alcanzar un posicionamiento en el mercado de la región.

Tener presente las pautas del trabajo, basados en los resultados de los estudios de mercado, técnico, administrativo, financiero, y las evaluaciones económica, social y ambiental, ya que de esta manera permitirá establecer un nuevo marco de referencia y de proyección de lo que es y debe ser la cooperativa, se recomienda trabajar con objetividad basados en cada uno de los parámetros establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de optimización de recursos y utilidad.

Se recomienda a los socios realizar la inversión ya que según el estudio financiero y económico la creación de la empresa es viable.

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio de Hacarí, se hace necesario establecer algunas acciones a desarrollar con el fin de evitar la contaminación ambiental de la región.

Referencias

- Aguilera Castro, A. (15 de Febrero de 2010). *Google*. Recuperado el 3 de Abril de 2016, de <http://www.google.com>
- Aiteco. (20 de Marzo de 2017). <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>. Obtenido de Manual de funcines.
- Alcaldía de Hacarí. (2017). *Censo 2005*. Obtenido de <http://hacari-nortedesantander.gov.co/index.shtml#5>
- Alexander, W., & Serfass, R. (2002). *Nuevas herramientas de calidad: mas allá de la visión: crear y analizar un futuro de calidad para tu organización*. . Madrid: Club Gestión de la calidad.
- Alvarado, V. (5 de Mayo de 2011, p 42). *Sesión de aprendizaje*. Obtenido de <http://vilmaalvarado.blogspot.com.co/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>.
- Alvarez, & Duran. (2009). *Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas*. San salvador.
- Areniz, C. (2017). *Diseño de una estructura administrativa y legalización de la microempresa de Alvaro Antonio Areniz*. Ocaña.
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales. (14 de Enero de 2017). <http://www.anla.gov.co/estudio-impacto-ambiental>. Obtenido de Estudio ambiental.
- Bacca, K. (2016). *Introduccion a la administracion*. Bogotá: Norma.
- Barbosa, W. (2016). *Propuesta de una estructura administrativa para la ferreteria Alkosto*. Ocaña.
- Bosca, J. E., & M.J, M. (2004). *Efectos Macroeconómicos de las Inversiones en Infraestructuras Públicas*. Valencia.
- Céspedes Panduro, G. (2016). Recuperado el 04 de 09 de 2017, de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10752/T055_17562452_T.pdf?sequence=1
- Colombia, R. d. (2012). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Editorial Cupido.
- Comfenalco. (25 de Mayo de 2016). <https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad SGC: <https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>

- Congreso de Colombia. (2010). *Ley 590 de 2000*. Bogotá: Littio.
- Congreso de la República. (1998). *Ley 79 de 1998*. Bogotá: Congreso de la República.
- Cooperativas. (2014). *Cooperativismo soluciones financieras para gente con futuro*.
Obtenido de <http://www.cooperativas.com.co/osecciones.php?idcontenido=0051-0000001&codsec=0051>
- Cosío, H., & Marcelo, J. (2011, p 23). Los proyectos y los planes de negocios. *Perpectivas*(27), 23-45.
- CreditUnión. (2018). <https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/Pages/Is-a-Credit-Union-Right-for-Me.aspx>. Obtenido de ¿Me conviene una cooperativa de ahorro y crédito?
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2005). *Población actual de Hacarí*.
- Fernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). Peru: Mc Graw Hill.
- Garay, L. J. (2016). *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*. Bogotá.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-HILL.
- Hoyos, J. (2011). *La toma de decisiones vista como un proceso de aprendizaje para los directivos de primer nivel en pymes del Valle de Aburra*. Medellín.
- Inexmoda. (12 de Marzo de 2013). <http://www.inexmodafashion.com>. Obtenido de Tendencias Jeans 2016, Cúcuta.
- Issotool Excellence. (20 de Diciembre de 2015). <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/>. Obtenido de En qué consiste la política de calidad de una empresa.
- Lopez Parra, E. (2012). *Estudio Técnico, Elemento indispensable en la evaluación de proyectos de inversión*. Lima: Esparsa.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2011). *Capacitación en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública*. Bogotá: Mindesarrollo social.
- Montejo Neira, J. D., & Ruiz Peña, M. F. (2007). *Propuesta de reestructuración administrativa dirigida al mejoramiento de la unidad de producción y orientada hacia el empoderamiento empresarial y la subcontratación*. Bogotá: Universidad de la Salle.

- Olate, M., & Peyrin, O. (2004). *Sistemas de Información Estratégicos y tecnologías de información*. Obtenido de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate_m/sources/olate_m.pdf
- Palacios Guzman, M. J. (2013). *Creación de una empresa de organización de eventos en la ciudad de Cuenca en el periodod 2012 – 2016*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Pelayo, C. M. (2000). *Las principales teorías administrativas y sus enfoques*. Ediciones Mac Graw Hill.
- Peñaranda, A., & Quintero, Z. (2012). *Propuesta para la creación de la cooperativa de egresados de administración de empresas de la UFPSO para fomentar el desarrollo de la ciudad*. Ocaña: UFPSO.
- Salazar, M. (1996). *La Actividad Financiera del Estado y los Recursos Públicos*. Caracas: Ediciones Seniat, Serie Ensayos 5, .
- Smith, A. (2010). *Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones; versión en español del Fondo de Cultura Económica*. Mexico.
- Universidad de Barcelona. (13 de Febrero de 2017). <http://www.obs-edu.com/es/blog-project-management/causas-de-fracaso-de-un-proyecto/estudio-de-viabilidad-de-un-proyecto-como-y-por-que-llevarlo-cabo>. Obtenido de Estudio de viabilidad de un proyecto, como y porque llevarlo a cabo.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Hacarí

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: conocer la aceptación de la creación de una cooperativa en el municipio de Hacarí, N.S.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted que es una cooperativa?

SI _____ NO _____

2. ¿Considera necesario depositar sus dineros provenientes de su profesión, oficio o actividad principal en una entidad financiera?

a. Si ___ b. No ___

¿Por qué? _____

3. ¿Tiene cuenta de ahorros en alguna entidad financiera?

Si _____ ¿Cuál? _

No ___

4. ¿Ha tenido necesidades de crédito?

Si _____ b. No _

5. ¿Ha acudido a alguna entidad financiera para solicitar crédito?

Si _____ b. No _

6. ¿Cree usted necesaria la apertura de una cooperativa en el municipio de Hacarí?

Si _____ No _____ Por qué ? _____

7. ¿Si se creara una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el municipio de Hacarí, se asociaría?

a. Si _____ b. No _

8. ¿Qué productos o servicios utilizaría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Cuenta de ahorros _____

Créditos _____

Pago de servicios _____

Otros _¿Cuáles? _____

9. ¿Aportaría usted capital para ser asociado de la cooperativa?

a. Si _____ b. No _

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a aportar para ser asociado de la cooperativa?

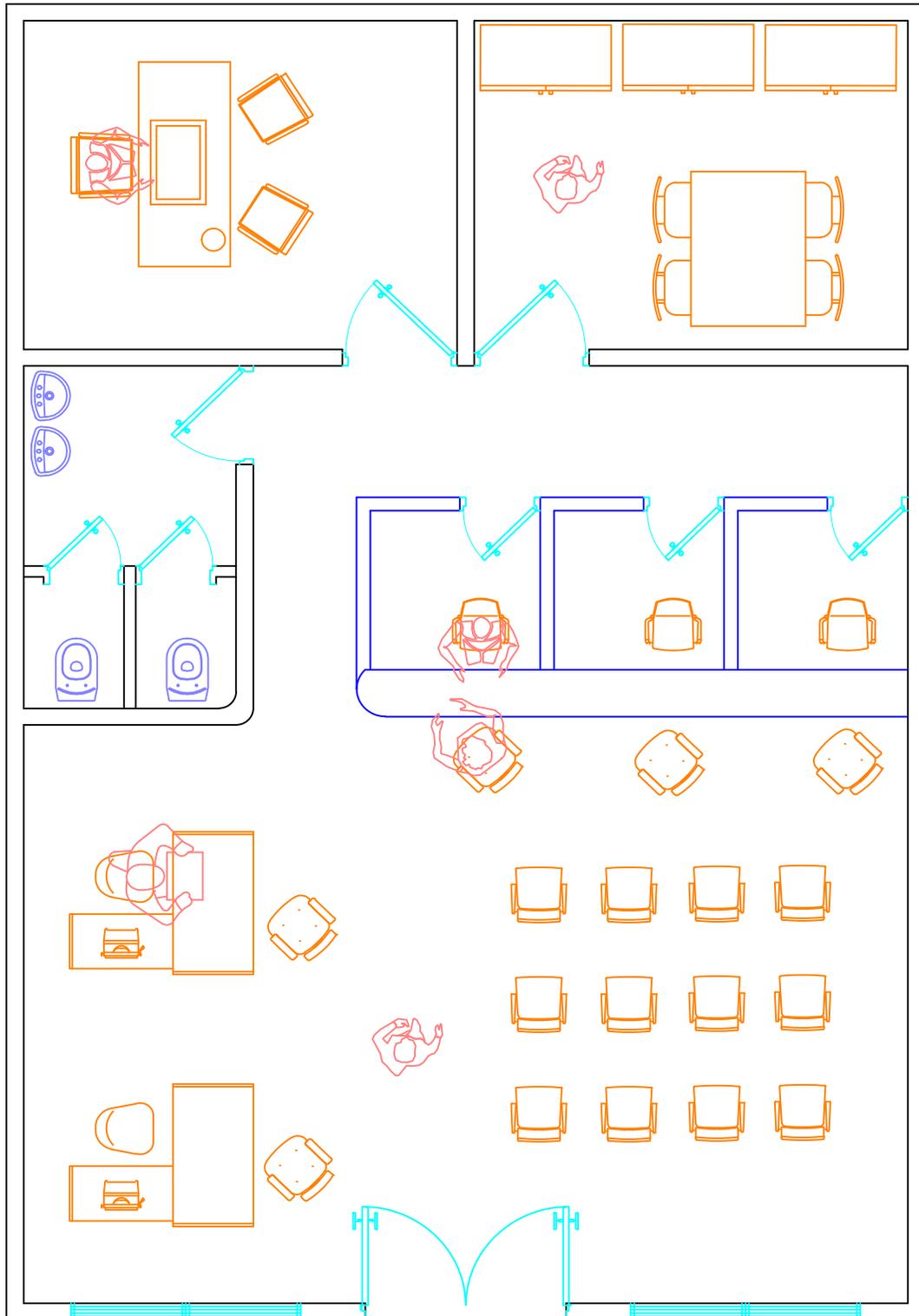
De \$50.000 a \$60.000____, De 60.001 a 70.000____, De \$70.001 a \$80.000____, De \$80.001 a \$90.000____, Más de \$90.000

No aportaría__

11. ¿Conociendo el municipio, cuál cree usted que es el lugar adecuado para la ubicación de la cooperativa?

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice B. Distribución en planta



Apéndice C. Recuento fotográfico



Inmueble para ubicación de la cooperativa.

Fuente: Autores del proyecto



Calle central, donde se ubicará la cooperativa.

Fuente: Autores del proyecto.

