

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	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 ACADÉMICO		1(158)	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>STHEPHANYE PAOLA HERRERA RUEDA NAUDY MILENA CACELLES MENDOZA</b>		
FACULTAD	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>		
PLAN DE ESTUDIOS	<b>PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>		
DIRECTOR	<b>JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN</b>		
TÍTULO DE LA TESIS	<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROFINANCIERA QUE APOYE A LA MUJER EMPRENDEDORA, EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL PROYECTO CONTIENE EL ESTUDIO DE MERCADOS EL CUAL PERMITIO DETERMINAR LA ACEPTACIÓN DE LA COOPERATIVA, TÉCNICO QUE DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS DE EQUIPO DE OFICINA Y MAQUINARIA, FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA QUE PERMITIERON DETERMINAR LA VIABILIDAD DESEADA Y LAS EVALUACIONES SOCIAL Y AMBIENTAL LOS CUALES ANALIZAN EL IMPACTO DEL PROYECTO, CUYOS RESULTADOS FUERON FAVORABLES PARA LA CREACIÓN DE LA COOPERATIVA, ASÍ MISMO SE LLEGO A LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 158	PLANOS: 1	ILUSTRACIONES: 18	CD-ROM: 1



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
MICROFINANCIERA QUE APOYE A LA MUJER EMPRENDEDORA, EN EL  
MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.**

**STHEPHANYE PAOLA HERRERA RUEDA  
NAUDY MILENA CACELLES MENDOZA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
MICROFINANCIERA QUE APOYE A LA MUJER EMPRENDEDORA, EN EL  
MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.**

**STHEPHANYE PAOLA HERRERA RUEDA  
NAUDY MILENA CACELLES MENDOZA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de  
Administrador de Empresas**

**Director**

**JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN  
Administrador de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

## **ADVERTENCIA**

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras dan los agradecimientos a:

El director del trabajo de grado, Administrador de empresas JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN, por su guía en la investigación.

A todos los docentes que de una u otra manera contribuyeron al logro de esta investigación.

A la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

## CONTENIDO

	<b>Pág</b>
INTRODUCCIÓN	17
1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROFINANCIERA QUE APOYE A LA MUJER EMPRENDEDORA, EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROYECTO	18
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos.	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	19
1.5 DELIMITACIONES	19
1.5.1 Temporal.	19
1.5.2 Conceptual.	19
1.5.3 Geográfica.	19
1.5.4 Operativa.	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO HISTÓRICO	20
2.1.1 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel mundial.	20
2.1.2 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel nacional.	21
2.1.3 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel local.	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.3 MARCO TEÓRICO	25
2.4 MARCO CONTEXTUAL.	27
2.5 MARCO LEGAL	29
2.5.1 Constitución política de Colombia	29
2.5.2 Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.	31
2.5.3 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	34
3. DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 POBLACIÓN	39
3.3 MUESTRA	39
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	40
3.5 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1 REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADOS QUE BUSQUE INDAGAR SOBRE LAS VARIABLES QUE INCIDEN EN LA ACEPTACIÓN O NO DEL SERVICIO FINANCIERO.	42
4.1.1 Análisis de la competencia.	54
4.1.2 Mercado Meta	55
4.1.3 Tamaño y valor del mercado.	55
4.1.4 Nicho de mercado.	55
4.1.5 Determinación de variable de segmentación.	55
4.1.6 Demanda insatisfecha.	56
4.1.7 Evaluación del mercado.	56
4.1.8 Mercado Potencial.	56
4.1.9 Mercado objetivo.	57
4.1.10 Análisis del mercado.	57
4.1.11 Oferta.	57
4.1.12 Evaluación de productos o servicios.	57
4.1.13 Cuidado del medio ambiente.	58
4.1.14 Emblema.	58
4.1.15 Determinación de la demanda.	58
4.1.16 Publicidad y promoción.	58
4.1.17 Estrategias de comercialización.	58
4.1.18 Característica del servicio.	59
4.1.19 Determinación de los canales de distribución.	59
4.2 ESTABLECER UN ESTUDIO TÉCNICO QUE SE ENFOQUE EN LA DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	60
4.2.1 Ingeniería del Proyecto.	60
4.2.2 Macrolocalización.	60
4.2.3 Microlocalización.	60
4.2.4 Tamaño del proyecto	60
4.2.5 Requerimiento físico.	60
4.2.6 Requerimiento de equipo de computación y comunicación.	61
4.2.7 Requerimiento del Recurso Humano	66
4.3 DESARROLLAR UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO QUE DEFINA LAS NECESIDADES DEL PERSONAL ASÍ COMO EL DE ALGUNOS ELEMENTOS ORGANIZACIONALES COMO EL ORGANIGRAMA, MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	66
4.3.1 Misión.	66
4.3.2 Visión.	66
4.3.3 Políticas	66
4.3.4 Objetivos.	66
4.3.5 Valores corporativos.	67
4.3.6 Organigrama propuesto	68
4.3.7 Manual de funciones.	69
4.3.8 Manual de procedimientos	78

4.3.9 Reglamento de trabajo	84
4.3.10 Estatutos	111
4.4 ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA.	139
4.4.1 Manejo de depreciación y diferidos	139
4.4.2 Estado de resultado.	143
4.5 ESTUDIO ECONÓMICO PARA LA COOPERATIVA.	145
4.5.1 Valor presente neto (VPN).	145
4.5.2 Tasa interna de retorno (TIR).	146
4.5.3 Valor actual neto	147
4.5.4 Razón costo beneficio	147
4.6 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.	148
5. CONCLUSIONES	151
6. RECOMENDACIONES	152
BIBLIOGRAFÍA	153
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	154
ANEXOS	155

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Conocimientos sobre las microfinancieras	42
Cuadro 2. Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos de las microfinancieras	43
Cuadro 3. Calificación de los servicios ofrecidos por las microfinancieras donde ha solicitado ayudas.	44
Cuadro 4. Necesidad de la apertura de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro	45
Cuadro 5. Lugar adecuado para la ubicación de la microfinanciera	46
Cuadro 6. Beneficios que trae para los habitantes del municipio la apertura de la microfinanciera.	47
Cuadro 7. Personería jurídica de la microfinanciera.	48
Cuadro 8. Aporte económico para la entidad.	49
Cuadro 9. Cuota de sostenimiento	50
Cuadro 10. Situación social del municipio	51
Cuadro 11. Inferencia de la situación actual del municipio, en la apertura de una microfinanciera.	52
Cuadro 12. Otros aspectos que pueden obstaculizar la creación de una microfinanciera.	53
Cuadro 13. Demanda potencial	54
Cuadro 14. Requerimiento físico	61
Cuadro 15. Requerimiento de equipo de computación y comunicación	61
Cuadro 17. Recurso humano	66
Cuadro 18. Procedimiento Administrativo - Recepción de correspondencia	78
Cuadro 19. Procedimientos de las actividades de servicios generales	78
Cuadro 20. Procedimiento de actividades desarrolladas por la secretaria	79
Cuadro 21. Movimiento Diario de Caja	79
Cuadro 22. Procedimiento de apertura de cuenta de ahorro ante solicitud del cliente	80
Cuadro 23. Procedimiento apertura de cuenta corrientes	81
Cuadro 24. Procedimiento solicitud de crédito	82
Cuadro 25. Procedimiento de expedición del título C.A.T	83
Cuadro 26. Depreciación de equipo de oficina	140
Cuadro 27. Depreciación de equipo de comunicación y computación	140
Cuadro 28. Ingresos	140
Cuadro 29. Gastos de personal	142
Cuadro 30. Gastos de administración proyectados	142
Cuadro 31. Servicios	143
Cuadro 32. Proyección de gastos generales	143

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. Conocimientos sobre las microfinancieras	42
Grafica 2. Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos de las microfinancieras	43
Grafica 3. Calificación de los servicios ofrecidos por las microfinancieras donde ha solicitado ayudas.	44
Grafica 4. Necesidad de la apertura de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro	45
Grafica 5. Lugar adecuado para la ubicación de la microfinanciera	46
Grafica 6. Beneficios que trae para los habitantes del municipio la apertura de la microfinanciera.	47
Grafica 7. Personería jurídica de la microfinanciera.	48
Grafica 8. Aporte económico para la entidad.	49
Grafica 9. Cuota de sostenimiento	50
Grafica 10. Situación social del municipio	51
Grafica 11. Inferencia de la situación actual del municipio, en la apertura de una microfinanciera.	52
Grafica 12. Otros aspectos que pueden obstaculizar la creación de una microfinanciera.	53

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Emblema “Cooperativa de la mujer de Rio de Oro, Cesar”,	58
Figura 2. Canal de distribución	59
Figura 3. Proceso de Ahorro	64
Figura 4. Proceso de crédito y cartera	65
Figura 5. Organigrama	68

## **LISTA DE MAPAS**

	<b>Pág.</b>
Mapa 1. Mapa del municipio de Río de Oro Cesar	29

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Encuesta aplicada a los habitantes de la población de Rio de Oro, Cesar.	156
Anexo B. Plano	158

## **RESUMEN**

En el presente proyecto se realizó un estudio de factibilidad para determinar la aceptación de la creación de una cooperativa en la población de Rio de Oro, Cesar, con el objeto de conocer la viabilidad para su funcionamiento que propendan el éxito de la organización y la posibilidad de generar ingresos de manera que se pueda ofrecer excelentes servicio, que generen ingresos a través de una buena atención al cliente.

El tipo de investigación fue descriptiva, el instrumento utilizado es la encuesta elaborada por medio de un cuestionario de preguntas cerradas, el proceso de recolección de información se presento de forma cuantitativa y cualitativa.

El proyecto contiene el estudio de mercados para determinar la aceptación de la cooperativa, el estudio técnico que determina los requerimientos de equipo de oficina y maquinaria, estudio financiero y evaluación económica que permitieron determinar la viabilidad deseada y las evaluaciones social y ambiental los cuales analizan el impacto del proyecto, cuyos resultados fueron favorables para la creación de la cooperativa, así mismo se realizaron las conclusiones y recomendaciones que permiten la determinación en forma concisa de resultados favorables para la organización.

## INTRODUCCIÓN

El proyecto de Creación de una Cooperativa, en el Municipio de Rio de Oro, Cesar 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 Rio de Oro, Cesar, 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 se crea una 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.

# **1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROFINANCIERA QUE APOYE A LA MUJER EMPRENDEDORA, EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los cambios del entorno de los negocios trajeron nuevos retos para la economía colombiana. En los últimos tiempos el campo empresarial ha evolucionado, fortaleciendo un crecimiento económico capaz de enfrentarse a los retos competitivos que les presenta el mercado cambiante de la economía colombiana.

En el municipio de Rio de Oro, en los últimos años ha venido creciendo la población evidenciándose que la mayoría de los servicios de las instituciones financieras existentes en la región no pueden llegar a notables segmentos poblacionales, como las mujeres emprendedoras.

Teniendo en cuenta todo lo anterior es necesario realizar un estudio de factibilidad que permita conocer la aceptación o no de la creación de una microfinanciera en la población de Rio de Oro Cesar, que contribuya al desarrollo y proporcione mejores oportunidades de vida, por último se debe anotar que la no realización de este trabajo de investigación, traerá como consecuencia la continuidad en la situación antes mencionada.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROYECTO**

¿De qué forma puede contribuir la creación de la microfinanciera a la población de Rio de Oro?

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 General.** Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microfinanciera que apoye a la mujer emprendedora, en el municipio de Rio de Oro, Cesar.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un Estudio de Mercados que busque indagar sobre las variables que inciden en la aceptación o no del servicio financiero.

Establecer un Estudio Técnico que se enfoque en la definición de necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio.

Desarrollar un estudio administrativo que defina las necesidades del personal así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos.

Realizar un estudio financiero y económico que mida el valor total de la inversión y su futura aplicación

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**

El estudio de factibilidad para la creación de la microfinanciera, en el municipio de Rio de Oro, Cesar, es importante ya que por medio de este se pretende brindar créditos a las mujeres emprendedoras y así mejorar la situación actual.

Cada día se debe buscar el mejoramiento continuo de la población, ya que al existir una microfinanciera en Rio de Oro, se podrán realizar los créditos de una manera más rápida puesto que ya no tendrán la necesidad de desplazarse a otras entidades a realizar dichos préstamos y demás evitando gastos de transporte que esto acarrea.

El proyecto se llevara a cabo por medio de un estudio de factibilidad, el cual es realizado teniendo cuenta los conocimientos adquiridos en la formación profesional y a su vez se buscará el beneficio de la comunidad.

#### **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Temporal.** El presente estudio se realizara en el segundo semestre académico del año 2014.

**1.5.2 Conceptual.** Para el presente trabajo se tendrán en cuenta una serie de términos relacionados con la temática del proyecto, tales como: microfinanciera, ahorro, crédito, estudio de mercados, estudio administrativo, estudio técnico, estudio financiero, estudio ambiental y social.

**1.5.3 Geográfica.** El presente estudio se realizara en el municipio de Rio de Oro, Cesar.

**1.5.4 Operativa.** Se prevé que las principales dificultades para el logro de los objetivos del presente estudio consisten en la aplicación de las técnicas de recolección de información, debido a la dispersión de las personas, lo cual condicionará la repetición de las visitas por parte de los autores del proyecto.

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel mundial.** Las microfinancieras se desarrollan de manera significativa en los años 70, bajo la impulsión de Muhammad Yunus, economista Bangladeshí, fundador de la organización Grameen y premio Nobel de la paz en 2006. Pero en realidad, las microfinanzas ya se practicaban hace mucho tiempo, en la época de los babilonios.

El microcrédito apareció en India hace 3.000 años, bajo 3 grandes formas: los tradicionales usureros, las agrupaciones de comerciantes, y las asociaciones de ahorro y crédito rotativo (AACR).<sup>1</sup>

Las AACR son grupos de voluntarios que establecen un ciclo de ahorro y préstamo. Regularmente, los miembros se juntan y cada quien contribuye a partes iguales a un fondo que financia el crédito rotativo. Todos los miembros, uno tras otro, se benefician del crédito durante el ciclo establecido. La AACR existe desde hace siglos en varias regiones del mundo. Por ejemplo, se llama “tontines” en África del oeste, “tandas” en México, “pasanaku” en Bolivia”, “arisan” en Indonesia, “cheetu” en Sri Lanka, “esusu” en Nigeria... Estas formas de ahorro todavía se usan mucho hoy en día.

En Irlanda, después de la Gran Hambruna de los siglos XVII y XVIII, el pensador Jonathan Swift preconizó el principio del micro préstamo para acabar con el ciclo de la pobreza. Implementó el sistema irlandés del fondo de préstamo, que apoya hasta un 20% de las familias irlandesas cada año.

En Alemania en 1848, el alcalde Friedrich Raiffeisen se dio cuenta, mientras buscaba soluciones para entorpecer a los usureros, de que el ahorro colectivo era más eficaz que la caridad para permitir que los pobres acabaran con su dependencia de los usureros. Por lo tanto, creó el primer sindicato de crédito, que alcanzó a 2 millones de campesinos. Este modelo se desarrolló muy rápidamente en Europa y América del Norte, y después en Indonesia y América latina.<sup>2</sup>

En Bangladesh y Brasil se lanzaron programas experimentales que consistían en otorgar micro préstamos solidarios a grupos de mujeres que luego invertían el dinero en microempresas.

El microcrédito se desarrolló de manera significativa gracias al profesor Muhammad Yunus, premio Nobel de la paz en 2006. El profesor Yunus analizó el modelo económico

---

<sup>1</sup> VELIS, Silvia. Las microfinancieras. [En línea], (22 de octubre de 2009), disponible en <<http://laes.org.mx/wp-content/uploads/2014/06/03BancaSocial.pdf>> p 1

<sup>2</sup> BABYLOAN. Origen de las microfinancieras [En línea] (28 octubre de 2011), disponible en <<http://www.babyloan.org/es/microfinance/origen-y-evolucion-de-las-microfinanzas>>

de las mujeres artesanas pobres, que era ineficaz e improductivo, y decidió elaborar una respuesta institucional para ayudar a estas personas: así creó la Grameen Bank, el primer banco de microfinanzas modernas.

Derrumbó la lógica financiera vigente y los prejuicios de los bancos tradicionales al proveer la prueba de que las personas pobres son muy fiables, que la mayoría de ellas reembolsan sus préstamos y que están en condiciones de pagar los tipos/tasas de interés que cubren los gastos de préstamo.

A finales de los años 1990, el éxito del microcrédito permitió el desarrollo de las microfinanzas con la aparición de una gama completa de servicios financieros para los pobres: crédito, ahorro, seguro, acompañamiento...

Hoy se observa una “financiarización” creciente de las microfinanzas. Hay que vigilar y regular este fenómeno para que las microfinanzas sigan siendo una herramienta social al servicio del desarrollo de las poblaciones pobres.

**2.1.2 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel nacional.** Situación actual del sistema financiero colombiano es buena con entidades solventes, no obstante la crisis financiera mundial; el sistema se ha venido consolidado en un número menor de establecimientos de crédito, con mayor solvencia, que ha incursionado en nuevos negocios (por ejemplo, Trading de divisas, de títulos valores, derivados, etc.) y con un aumento elevado de la cartera de crédito en los últimos años; así mismo se ha dado un desarrollo rápido y eficiente en el mercado de deuda pública interna con un crecimiento paralelo de los inversionistas institucionales (fondos de pensiones, fondos fiduciarios, fondos de cesantías, fondos de valores, etc.); la preocupación principal, está en un endeudamiento elevado de la población colombiana en crédito de consumo.<sup>3</sup>

En el tema específico de microfinanzas, un grupo de bancos ha incursionado en el campo, especialmente en el otorgamiento de microcrédito, en respuesta al llamado del gobierno nacional central, como parte de su estrategia de desarrollo, a través del denominado Programa de la Banca de Oportunidades (BO). Microfinanzas en Colombia se reduce principalmente a microcrédito, con un desarrollo relativamente bajo en otras áreas, tal como el área de seguros, excepto el seguro de protección exequial que se vende principalmente a través de fondos de empleados y cooperativas, el cual cuenta con una historia larga y exitosa, a través de organizaciones cooperativas alrededor de la marca LOS OLIVOS.<sup>4</sup>

Las entidades que otorgan microcrédito en Colombia, con excepción de los bancos, no realizan captación de ahorro del público, en la medida que esa actividad está restringida a

---

<sup>3</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO, Política nacional de productividad y de competitividad. Colombia. [En línea] (Julio 20 de 2004), disponible en <<http://www.cepal.org/es/publicaciones/5191-microfinanzas-e-instituciones-microfinancieras-en-colombia>> p 1

<sup>4</sup> BEKERMAN, Martha, Microcrédito y capacitación, en revista “Comercio exterior Volumen 59, NUM 7. 2009. P 523

los establecimientos de crédito y varias de las categorías de instituciones microfinancieras no lo son. Algunas entidades, como las cajas de subsidio familiar, fueron autorizadas al manejo de pequeños ahorros, por ejemplo bajo la modalidad de ahorro programado, tema que seguramente va a adquirir una importancia mayor en el futuro, en conexión con el subsidio para vivienda de interés social. En los últimos años, durante el Gobierno del Presidente Álvaro Uribe Rueda, el tema de microfinanzas ha recibido un apoyo especial, dentro de un programa de la Presidencia de la República denominado BANCA DE OPORTUNIDADES (BO), orientado principalmente a aumentar la profundización bancaria en Colombia, ya que la misma se considera bastante baja y facilitar el acceso de microempresarios al crédito formal; para ello el Gobierno puso en marcha un programa formal desde la Presidencia de la República y logro el compromiso del sector bancario tradicional, tendiente a aumentar la participación del microcrédito en la cartera de crédito de los establecimientos de crédito.

En la promoción del mismo programa de la Banca de Oportunidades (BO), el gobierno intenta ampliar el campo de acción de las microfinanzas más allá del microcrédito; para ello, otorgó una serie de incentivos especiales para la apertura y manejo de cuentas de ahorro de bajo monto; entre estos incentivos hay que mencionar la exoneración del 4 por mil hasta un monto de \$16.000.000, la eliminación de la cuota de manejo y la eliminación de las inversiones forzosas que hacen los establecimientos de crédito en FINAGRO, a partir de los saldos de las cuentas de ahorro. Sin duda, el Gobierno del Presidente Uribe ha realizado esfuerzos significativos para aumentar la bancarización de la población colombiana e incrementar el acceso de grupos de bajos ingresos a los servicios financieros en general; un esfuerzo importante para vincular a los bancos comerciales, especialmente a los más grandes al programa de Banca de Oportunidades (BO), bajo el supuesto de que el trabajo de las ONGs, aunque importante no va a ser suficiente para lograr un impacto significativo en la bancarización de la población colombiana.<sup>5</sup>

Así mismo, se han creado nuevos bancos especializados en Microfinanzas (Procredit y BancaMía), que ya empezaron su operación en Colombia, después de haber cumplido con las autorizaciones legales. El sector cooperativo financiero, conformado por las cooperativas financieras y por las cooperativas de ahorro y crédito, comienza a diferenciar el campo de microfinanzas, de sus actividades tradicionales de captación y colocación de recursos en estratos de bajos ingresos, con una oferta de microcrédito dirigida a microempresarios, que sigue los lineamientos establecidos por las ONGs, que lideraron el desarrollo del microcrédito en Colombia, tales como las fundaciones relacionadas con la Organización Banco de la Mujer.

El gobierno ha sido relativamente exitoso, en la medida que los bancos más grandes han hecho un esfuerzo importante en esa dirección, con estructuras especializadas, que compiten con la oferta tradicional, que inicialmente estuvo limitada a las ONGs relacionados con la Organización Banco Mundial de la Mujer, el Banco Caja Social

---

<sup>5</sup> MOYA FRANCO Carlos Alberto, Resumen de las Principales Cifras del Programa de la Banca de las Oportunidades a 30 de junio de 2008 Presentación. P 23

Colmena y a FINAMERICA, una compañía de financiamiento comercial, especializada en microcrédito; para atraer a los bancos fue fundamental el Fondo Nacional de Garantías, con su programa de garantía parcial de las obligaciones financieras, adquiridas por los microempresarios, en la medida que le permitió a los bancos incursionar en un mercado en el cual no tenían experiencia. La oferta de microfinanzas no solo ha incrementado cuantitativamente sino también cualitativamente; los actores (bancos, las Fundaciones del Banco Mundial de la Mujer, las Cooperativas financieras, las Cajas de Compensación Familiar, los Actuarios y las Fundaciones) han hecho un esfuerzo importante para montar estructuras especializadas, especialmente en el manejo de la relación con el microempresario, soportada en el modelo tradicional de banca relacional, que desarrollaron las ONGs, y con el apoyo de la tecnología (conectividad, accesibilidad), para lo cual ha sido importante el apoyo de entidades internacionales (por ejemplo, USAID) y los incentivos otorgados por el gobierno nacional a través del programa de la Banca de Oportunidades (BO). En este informe se hace una presentación de los aspectos más importantes dentro de los cuales se desarrolla el tema de las microfinanzas en Colombia (regulatorios, participantes, competencia, tecnología, evolución, microcrédito, etc.), con énfasis en la descripción de las instituciones microfinancieras a partir de fuentes secundarias de información y de entrevistas de profundidad a una muestra de las más representativas, para proyectar las expectativas del sector y establecer las limitaciones que pueden afectar en el futuro su desarrollo. El saldo de las emisiones de TES al finalizar el mes de septiembre estaba alrededor de los 95 billones de pesos.<sup>6</sup>

**2.1.3 Antecedentes históricos de las microfinancieras a nivel local.** Según la investigación en la población no existen antecedentes sobre las microfinancieras, solo en la ciudad de Ocaña, ya está funcionando algunas, ejemplo de ellos es Bancamia.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

**Microfinanciera.** Microfinanza es la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. El Microcrédito (o préstamos para microempresas) no debe ser confundido con las microfinanzas, las cuales se dirigen a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos pero son mucho más que esto. El término Microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica. Dichos servicios financieros pueden ser mecanismos de ahorro, de inversión, o préstamos en cuyo caso se estaría hablando de microcrédito.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Evolución de la cartera de Crédito de los establecimientos de Crédito, publicación mensual. [En línea], (3 de Diciembre de 2010), disponible en <[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)> p 1.

<sup>7</sup> MURILLO, J. J. Las microfinanzas y su aporte socio/económico en países en vías de desarrollo. Edición norma. p 32

**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.<sup>8</sup>

**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.<sup>9</sup>

**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<sup>10</sup>.

**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. Demás 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<sup>11</sup>.

**Estudio administrativo:** Es un estudio quedará 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

---

<sup>8</sup> ALARCON SILVA, Milagros. El ahorro. Universidad de San Martín de Porres. Edición littio. 2011. p 26

<sup>9</sup> [http://www.consumoresponsable.com.uy/el\\_credito.html](http://www.consumoresponsable.com.uy/el_credito.html)

<sup>10</sup> ORJUELA CÓRDOBA, Soledad. Guía del estudio de mercados para la elaboración de proyectos. Universidad de Chile. 2002. P 23

<sup>11</sup> *Ibíd.* p 1

**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.

**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

**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.<sup>12</sup>

**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<sup>13</sup>

### 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.

**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.

---

<sup>12</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL. Capacitación en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública. Bogotá. 2011. P 7

<sup>13</sup> *Ibíd.* p 1

**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 esta 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.

**Teoría del Control.** A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aerospaciales, 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.

**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.

**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.

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.

**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.

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.

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” (the best way) 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.

**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.

**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. El punto principal del modelo Prebisch es que para crear condiciones de desarrollo dentro de un país es necesario:

## 2.4 MARCO CONTEXTUAL

Río de Oro es uno de los pueblos más acogedores del Cesar, algunas de las características que se encuentran es su único y privilegiado clima, que influenciado por las brisas del Catatumbo hace que sea templado, en gran parte del territorio. Los habitantes de esta población cobran vida, año a año de la historia que fundamenta este Municipio mariano. Aunque no se tiene una fecha exacta de fundación se cree que 5 encomenderos españoles llegaron al que llamaron sitio de Río de Oro en el año 1658 y comenzaron la construcción del pueblo.

El primero de agosto de ese mismo año los agustinos calzados trasladaron la virgen del Rosario desde Brotaré (hoy corregimiento de Otaré) hasta Río de Oro, razón por la cual se tomó ese día como la fecha oficial de la fundación del Municipio, en donde se resalta además el amor por la patrona: la virgen del Rosario. La historia de Río de Oro comenzó su construcción y sostenimiento de costumbres, para lograr el reconocimiento que hoy se tiene desde cualquier esfera colombiana. Se destaca su trabajo artesanal a nivel de región para dibujar en cada cuadro las casas de bahareque y paja resaltando la laboriosidad de sus habitantes. En cada piedra esculpida, la representación de calles y jardines interiores; En

Carrosas y disfraces, la felicidad de un pueblo alegre y tropical que tiene raíces costeras, celebrando fiestas tradicionales como:

El Retorno

6 de enero y/o matanza del tigre

Los Carnavales

Semana santa en donde se manifiesta la religiosidad por la belleza sacra

Y las fiestas Nuestra Señora del Rosario

En la belleza de sus mujeres, la elegancia y honor de los reinados de belleza.

En su arquitectura colonial, se conservan ciertas casas de tapia pisada y pisos de barro cocido que marcan el antepasado prodigioso.<sup>14</sup>

No podemos dejar atrás los sitios que han engalanado a Río de Oro como un lugar religioso.

Iglesia nuestra señora del Rosario

Cerro de la virgen

La Cruz

El Parque Francisco de Paula Santander, es un bello lugar que con sus árboles abraza a propios y visitantes que llegan y se amañan.

Durante la administración de Manuel Rodolfo Márquez Páez, Río de Oro en sus 15 corregimientos ha manejado una estructura administrativa tan importante que le permite llevarse el honor de ser uno de los Municipios del país con menor índice de analfabetismo.

Los abuelos han recibido atención

La cobertura del régimen subsidiado es universal

Y las obras se conciben como una inversión productiva para todos.

**Identificación del municipio:**

**Nombre del municipio:** Río de Oro

**NIT:** 892300123

**Código Dane:** 20614

**Gentilicio:** Riodorense

---

<sup>14</sup> MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR. Presentación del Municipio. [En línea] (Octubre 1 de 2012), disponible en <<http://www.riodeoro-cesar.gov.co/presentacion.shtml>> p 1

Mapa 1. Mapa de Rio de Oro, Cesar



Fuente: [http://www.riodeoro-cesar.gov.co/mapas\\_municipio.shtml](http://www.riodeoro-cesar.gov.co/mapas_municipio.shtml)

## 2.5 MARCO LEGAL

**2.5.1 Constitución política de Colombia.** Artículo 14. Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personería jurídica.<sup>15</sup>

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

<sup>15</sup> CONGRESO DE COLOMBIA. Nueva constitución política de Colombia. Capítulo II. De los derechos sociales, económicos y culturales. Editorial unión Ltda. Bogotá. 2007. p. 40.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

Parágrafo 1o. Igualmente habrá subordinación, para todos los efectos legales, cuando el control conforme a los supuestos previstos en el presente artículo, sea ejercido por una o varias personas naturales o jurídicas de naturaleza no societaria, bien sea directamente o por intermedio o con el concurso de entidades en las cuales éstas posean más del cincuenta por ciento (50%) del capital o configure la mayoría mínima para la toma de decisiones o ejerzan influencia dominante en la dirección o toma de decisiones de la entidad.

Parágrafo 2o. Así mismo, una sociedad se considera subordinada cuando el control sea ejercido por otra sociedad, por intermedio o con el concurso de alguna o algunas de las entidades mencionadas en el parágrafo anterior.

Artículo 263. Son sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad.

Cuando en los estatutos no se determinen las facultades de los administradores de las sucursales, deberá otorgárseles un poder por escritura pública o documento legalmente reconocido, que se inscribirá en el registro mercantil.

A falta de dicho poder, se presumirá que tendrán las mismas atribuciones de los administradores de la principal.

Artículo 264. Son agencias de una sociedad sus establecimientos de comercio cuyos administradores carezcan de poder para representarla.

Artículo 265. Los respectivos organismos de inspección, vigilancia o control, podrán comprobar la realidad de las operaciones que se celebren entre una sociedad y sus vinculados. En caso de verificar la irrealidad de tales operaciones o su celebración en condiciones considerablemente diferentes a las normales del mercado, en perjuicio del Estado, de los socios o de terceros, impondrán multas y si lo consideran necesario, ordenarán la suspensión de tales operaciones. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de socios y terceros a que haya lugar para la obtención de las indemnizaciones correspondientes.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p. 42

**2.5.2 Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.** 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.<sup>17</sup>

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

---

<sup>17</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Edición Cupido. 2011. p 17

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.<sup>18</sup>

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

---

<sup>18</sup> *Ibíd.* p 18

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.<sup>19</sup>

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

---

<sup>19</sup> *Ibíd.* p 19

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.<sup>20</sup>

**2.5.3 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.<sup>21</sup>

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:

---

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p 20

<sup>21</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. 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. Editorial norma. 2012. P 5

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;<sup>22</sup>

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

---

<sup>22</sup> *Ibíd.* p 7

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.<sup>23</sup>

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;

---

<sup>23</sup> *Ibíd.* p 8

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;<sup>24</sup>

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

---

<sup>24</sup> *Ibíd.* p 9

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.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibíd.* p 10

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Sampieri, la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.<sup>26</sup>

Para la elaboración del proyecto se utilizó una investigación descriptiva ya que su objetivo consiste en llegar a conocer la situación, costumbres y actividades predominantes a través de la descripción exacta del problema y a partir de allí se establezcan las propuestas presentes en este estudio; su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

De otra parte este tipo de investigación permitió obtener la información en la fuente, es decir de primera mano, logrando con esto que sea eficaz y veraz.

#### **3.2 POBLACIÓN**

La población se convierte en el punto central del proceso de recopilación de datos, ya que en este se encuentran las personas o elementos cuya situación se piensa investigar.

La población objeto del proyecto estuvo compuesta por 6.604 habitantes mujeres.<sup>27</sup>

#### **3.3 MUESTRA**

La muestra se asocia con una porción o ejemplar debido a que en la mayoría de las veces es imposible estudiar todos los elementos que componen a un todo, de ahí la necesidad de organizar una muestra representativa que nos sirva para inferir alguna o algunas propiedades del universo donde se obtienen.

La población conformada por las habitantes de la ciudad de Rio de Oro Cesar, la cual fue de 6.604, se hizo necesario realizar la siguiente formula estadística

---

<sup>26</sup> HERNÁNDEZ, Sampieri. Metodología de la investigación. Mc Gaw Hill. México. 1997. p 45

<sup>27</sup> REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. División política de Rio de Oro. [En línea], (12 julio de 2014), disponible en <[http://www.registraduria.gov.co/?page=auxiliares\\_delegaciones&delegacion=cesar&id\\_rubrique=580&seccion=76&auxiliar=1579](http://www.registraduria.gov.co/?page=auxiliares_delegaciones&delegacion=cesar&id_rubrique=580&seccion=76&auxiliar=1579)>

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

Donde:

n= Muestra

N= Población dada en el estudio = 6.604

Zc= 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

$$n = \frac{(6.604)(1,96)^2 * (0.5)(0.5)}{(6.604-1)(0.06)^2 + (1,96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{12.943 * (0.25)}{23,7 + 0.9604}$$

$$n = \frac{3.236}{24,6}$$

N= 132 mujeres a encuestar

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información fue recolectada, haciendo uso de un cuestionario, el cual contuvo preguntas relacionadas con el tema, obteniendo así información directa. El cuestionario se aplicará a través de la interacción personal, en una parte de la población ubicada en la población de Rio de Oro.

### 3.5 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Al hablar de investigación cuantitativa se hace referencia a una realidad objetiva y tangible basada en leyes y mecanismos; una realidad donde pueda primar el objeto de la investigación. Además el investigador de esta estrategia de desarrollo optó una postura distante y no interactiva para ser un poco más explicativo e imparcial en el momento de mostrar los resultados provenientes de dicha investigación, hablando de un acercamiento unidireccional.

Por otro lado la investigación cualitativa, la cual hace referencia a lo subjetivo e intangible donde hay una realidad con el sujeto cognoscente y se asume el conocimiento como una creación compartida entre sujeto-objeto para inmiscuirse en la realidad produciendo sentido con la profundización de la investigación extraída del lugar de estudio. Además lo cualitativo es un trabajo desde una perspectiva bidireccional que permitió un acercamiento entre sujeto-objeto. Finalmente cuando se habló de investigación

cuantitativa y cualitativa dentro de un mismo problema se quiso dar a conocer de forma detallada, exacta y numérica los resultados que arroja la investigación plasmada en las encuestas, seguidas por el análisis cualitativo con la interpretación de la información suministrada.

## 4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 ESTUDIO DE MERCADOS QUE BUSQUE INDAGAR SOBRE LAS VARIABLES QUE INCIDEN EN LA ACEPTACIÓN O NO DEL SERVICIO FINANCIERO.

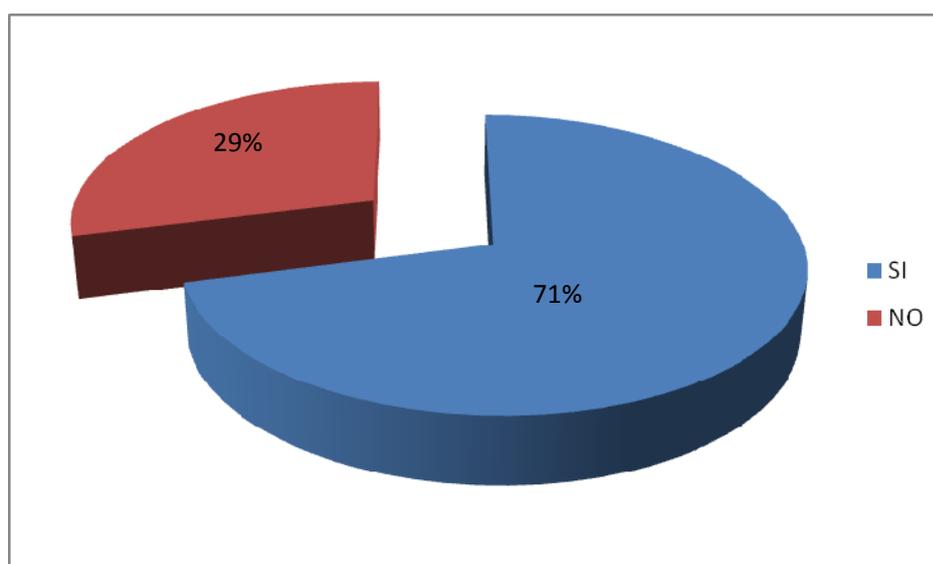
El estudio de mercado, es una parte muy importante del proyecto, dado que en razón de este, permite tomar la decisión de llevar a buen término la idea inicial de la microfinanciera, o por lo contrario desecharla, dependiendo de los resultados de dicho estudio.

Cuadro 1. Conocimientos sobre las microfinancieras

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	SI	94	71
	NO	38	29
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 1. Conocimientos sobre las microfinancieras



Fuente. Autores del proyecto.

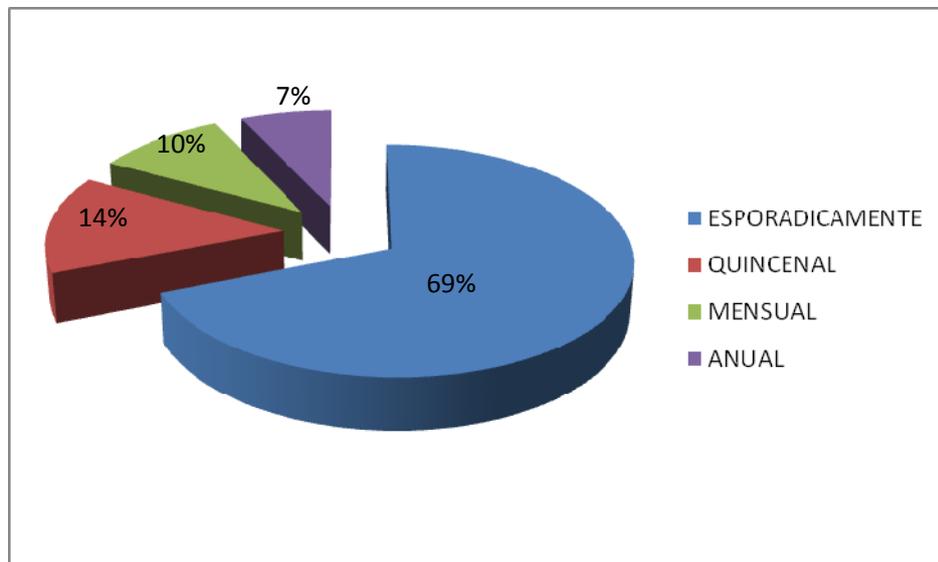
Del total de las personas encuestadas el 71% afirma que conoce o tiene conocimientos de que es una microfinanciera, tan solo el 29% dicen no conocer a que se dedican y los beneficios que este tipo de empresas puede traer a las habitantes de la población de Rio de Oro, Cesar.

Cuadro 2. Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos de las microfinancieras

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
132	ESPORADICAMENTE	91	69
	QUINCENAL	19	14
	MENSUAL	13	10
	ANUAL	9	7
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 2. Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos de las microfinancieras



Fuente. Autores del proyecto.

Se debe mencionar que el 69% de las mujeres encuestadas afirman que el servicio en las entidades bancarias es utilizado por ellas de forma esporádica, ya que para solicitar un

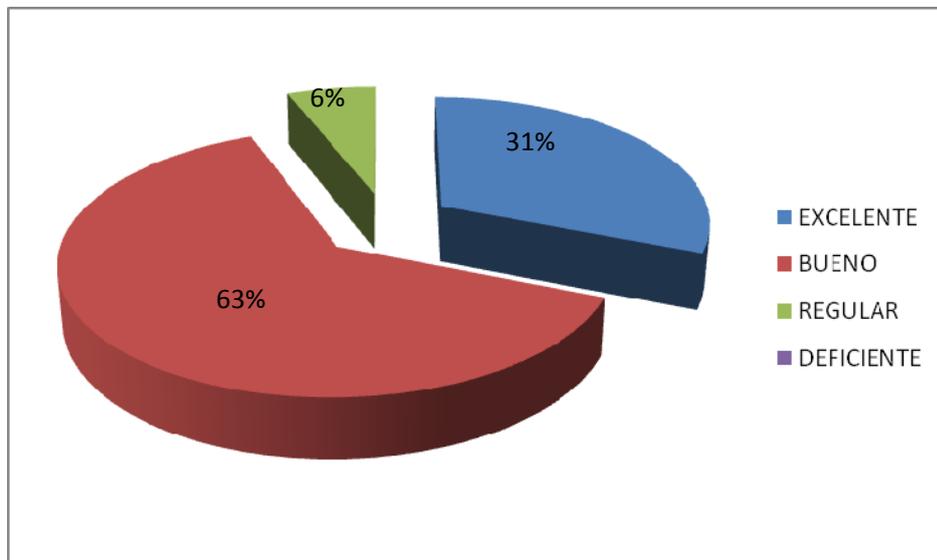
crédito deben trasladarse a la ciudad e Ocaña, lo que les acarrea gastos, de otra parte el 14, 10 y 7% lo hace de forma quincenal, mensual y anual, por lo que se puede determinar que los servicios son solicitados aproximadamente cada tres o cinco años, siendo aproximadamente este el ciclo de los créditos en todas las entidades bancarias.

Cuadro 3. Calificación de los servicios ofrecidos por las microfinancieras donde ha solicitado ayudas.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	EXCELENTE	41	31
	BUENO	84	63
	REGULAR	7	6
	DEFICIENTE	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 3. Calificación de los servicios ofrecidos por las microfinancieras donde ha solicitado ayudas.



Fuente. Autores del proyecto.

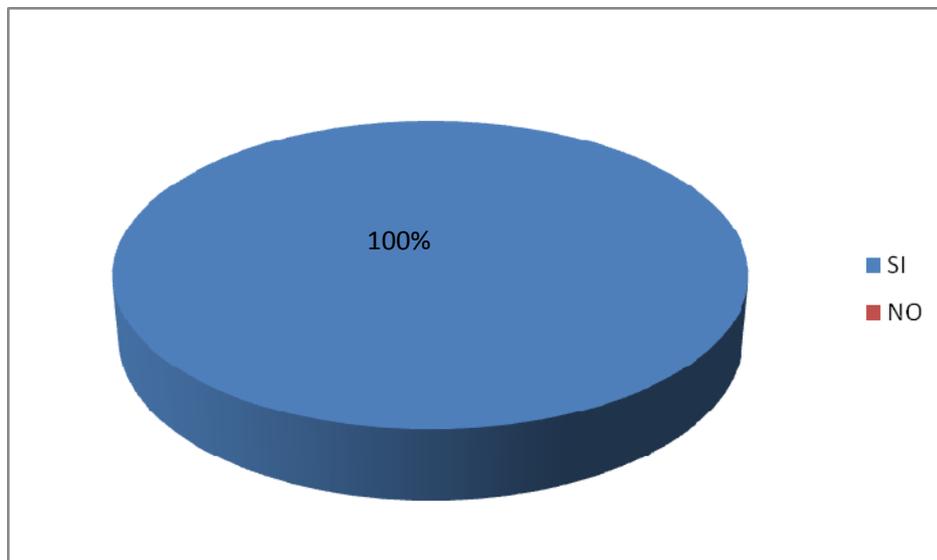
De las 132 mujeres encuestadas el 63% afirman que el servicios en las entidades bancarias en las que lo han solicitado es bueno, mientras que el 31% manifiesta ser excelente y un porcentaje inferior dice ser regular es decir el 6%, lo que se debe aprovechar para brindar un servicios de excelente calidad, ya que la totalidad no se encuentra conforme con el servicio recibido hasta el momento.

Cuadro 4. Necesidad de la apertura de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	SI	132	100
	NO	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 4. Necesidad de la apertura de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro



Fuente. Autores del proyecto.

Del total de las personas encuestadas el 100% afirman, que es necesaria la creación de una microfinanciera en la población de Rio de Oro, ya que esta sería de gran utilidad, evitando el traslado a otras poblaciones, teniendo la oportunidad de crecer en los negocios,

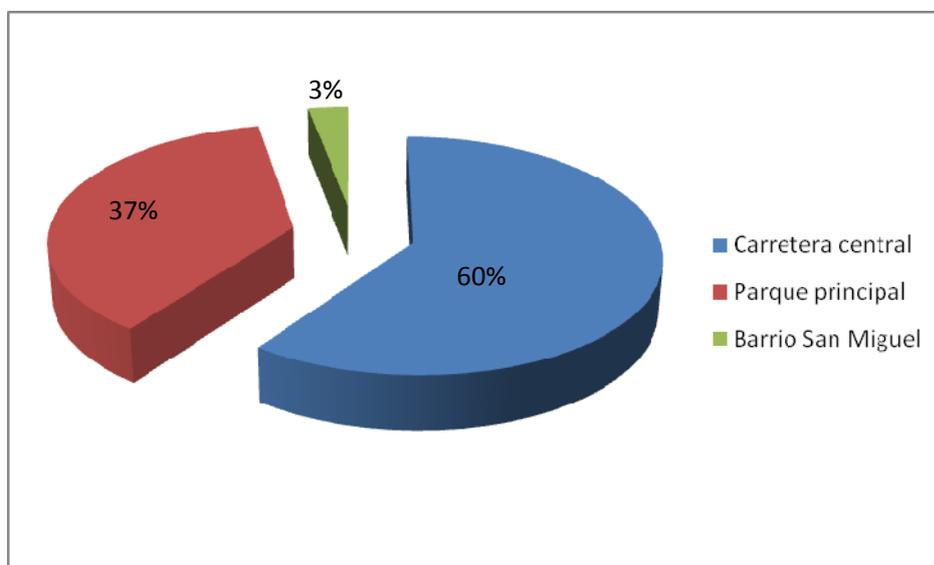
generando empleo y mejorando la calidad de vida de los habitantes, de otra parte con la entidad se puede llegar a mejorar las condiciones sociales y económicas de las habitantes ayudando a los microempresarios a superarse, como también las personas que son artistas pueden crear su empresa y explotar la gran cantidad de arte existente en la población, como también este tipo de microfinancieras puede ayudar a agilizar los servicios solicitados evitando costos al solicitante.

Cuadro 5. Lugar adecuado para la ubicación de la microfinanciera

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
132	Carretera central	79	60
	Parque principal	49	37
	Barrio San Miguel	4	3
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 5. Lugar adecuado para la ubicación de la microfinanciera



Fuente. Autores del proyecto.

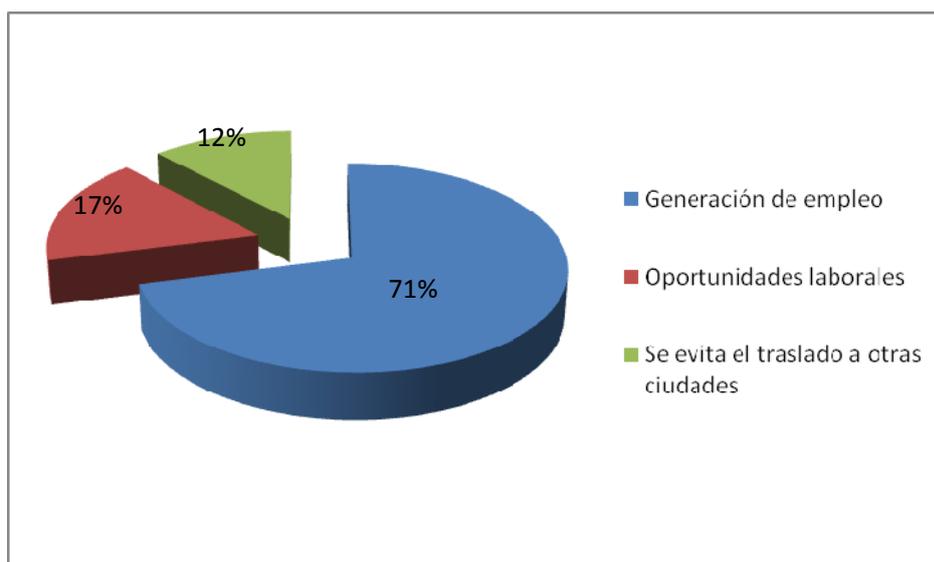
Según la opinión de las encuestadas el 60% manifiestan que el lugar adecuado para la ubicación de la microfinanciera es la carretera central, ya que a este lugar se tiene fácil acceso, lo que beneficia a los clientes, de otra parte el 37% dicen que el lugar adecuado es el parque principal, siendo este lugar el más visitado por los habitantes de la población, tan solo el 3% dicen que el lugar debe ser el Barrio San Miguel por ser este un lugar popular y donde se encuentra gran cantidad de habitantes de la población.

Cuadro 6. Beneficios que trae para los habitantes del municipio la apertura de la microfinanciera.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	Generación de empleo	94	71
	Oportunidades laborales	22	17
	Se evita el traslado a otras ciudades	16	12
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 6. Beneficios que trae para los habitantes del municipio la apertura de la microfinanciera.



Fuente. Autores del proyecto.

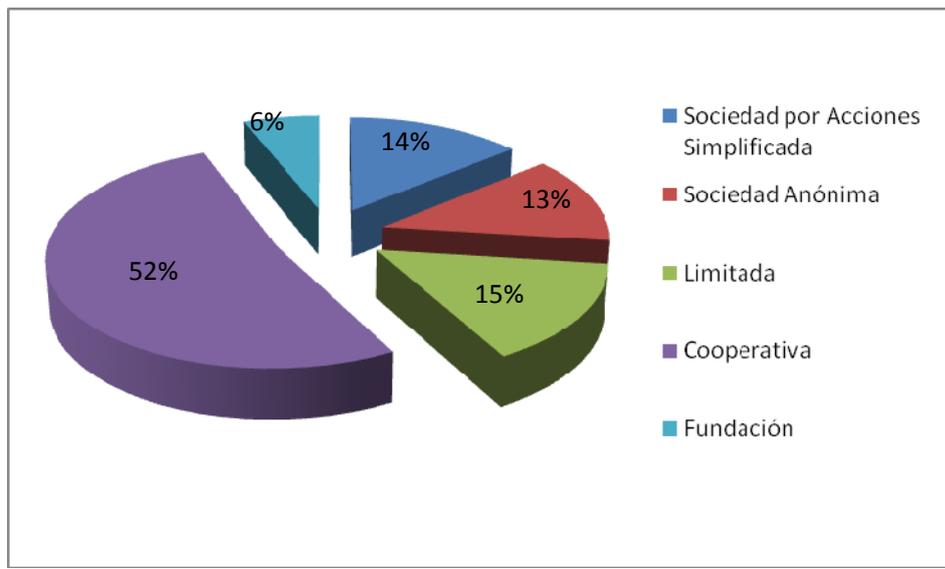
Del total de las mujeres encuestadas es decir 132, 94 de ellas manifiestan que la creación de la microfinanciera en la población de Rio de Oro, traerá para la comunidad la oportunidad para generar empleo, ya que se tendrá el apoyo financiero para la creación de empresas, mejorando la situación laboral y económica de los habitantes con la creación de fuentes de empleo, de otra parte el 17 y 12% manifiestan que ven una buena oportunidad laboral y se evita el traslado a otras ciudades.

Cuadro 7. Personería jurídica de la microfinanciera.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	Sociedad por Acciones Simplificada	19	14
	Sociedad Anónima Limitada	17	13
	Cooperativa	20	15
	Cooperativa	68	52
	Fundación	8	6
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 7. Personería jurídica de la microfinanciera.



Fuente. Autores del proyecto.

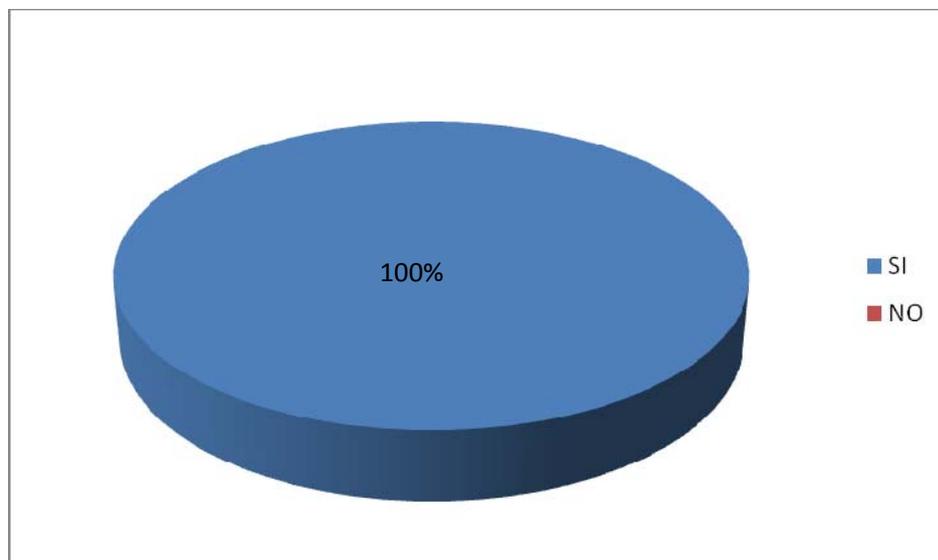
Según la opinión de las encuestadas en la población de Rio de Oro, la personería jurídica adecuada para crear la microfinanciera es una cooperativa, esto lo afirma el 52%, ya que ellos ven en la Cooperativa Crediservir un muy buen ejemplo de crecimiento y piensan que en Rio de Oro se puede llegar a lograr lo mismo, aunque no se debe desconocer que el 14% quieren una Sociedad por Acciones Simplificada, el 13% una Sociedad Anónima, el 15% una sociedad limitada y el 6% una fundación, siendo la mejor opción la cooperativa.

Cuadro 8. Aporte económico para la entidad.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	SI	132	100
	NO	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 8. Aporte económico para la entidad.



Fuente. Autores del proyecto.

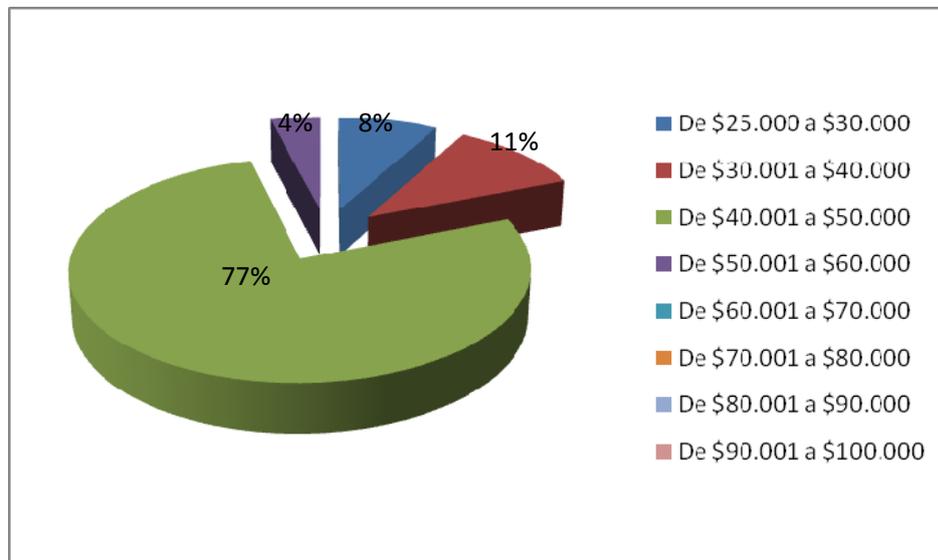
Se debe tener en cuenta que el 100% de las mujeres encuestadas manifiestan que están dispuestas a realizar aportes económicos a la empresa, ya son consientes que esto en un futuro les traerá beneficios a ellas, sus familiares y la población en general.

Cuadro 9. Cuota de sostenimiento

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	De \$25.000 a \$30.000	11	8
	De \$30.001 a \$40.000	15	11
	De \$40.001 a \$50.000	101	77
	De \$50.001 a \$60.000	5	4
	De \$60.001 a \$70.000	0	0
	De \$70.001 a \$80.000	0	0
	De \$80.001 a \$90.000	0	0
	De \$90.001 a \$100.000	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 9. Cuota de sostenimiento



Fuente. Autores del proyecto.

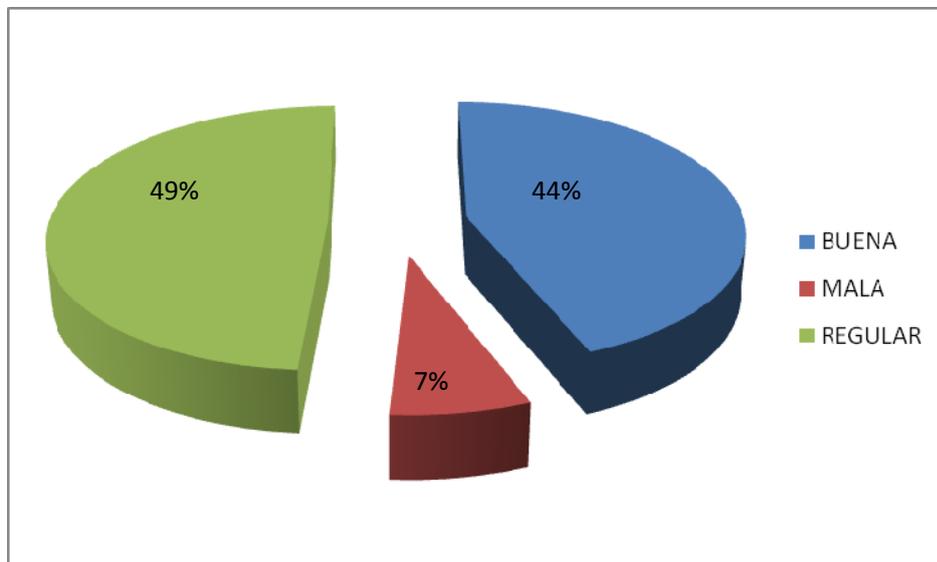
El 77% de las personas encuestadas, siendo este el porcentaje más alto, afirma que están dispuestos a cancelar entre \$40.001 y \$50.000, como cuota de sostenimiento, dicen que esto lo aportarían en los primeros cinco años, mientras que la empresa se hace sostenible, siendo ese el empuje que cada una de las socias darían para lograr el sostenimiento en el mercado de las finanzas en la población de Rio de Oro, Cesar.

Cuadro 10. Situación social del municipio

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
132	BUENA	58	44
	MALA	9	7
	REGULAR	65	49
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 10. Situación social del municipio.



Fuente. Autores del proyecto.

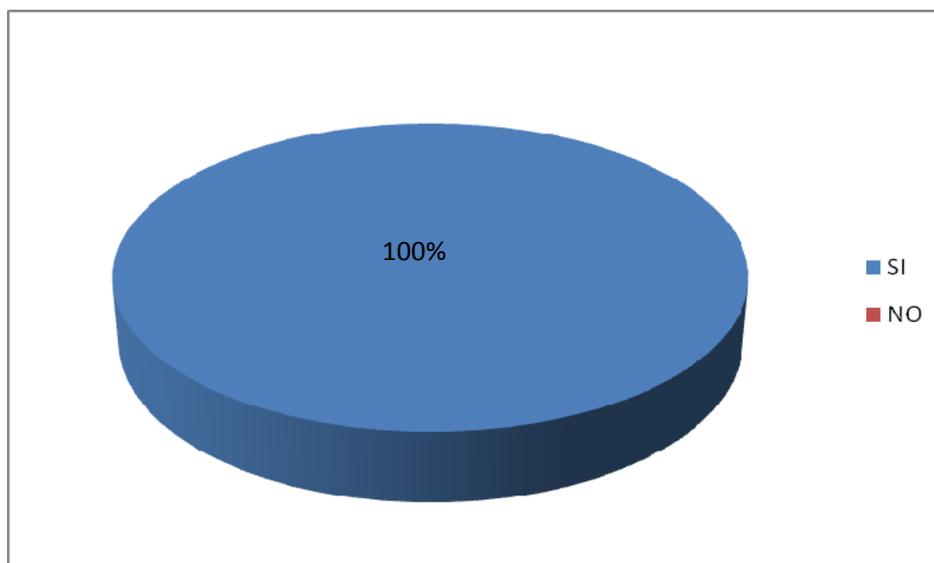
Teniendo en cuenta las opiniones de las encuestadas el 49% de estas afirman que la situación social del municipio es regular, tan solo el 44% dice ser buena y el 7% mala con lo que se evidencia que es de suma urgencia la creación de una microfinanciera en la población ya que esta puede ayudar a las mujeres de la población a mejorar su situación con créditos para crear empresas mejorar la calidad de vida de las mismas.

Cuadro 11. Inferencia de la situación actual del municipio, en la apertura de una microfinanciera.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	SI	132	100
	NO	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 11. Inferencia de la situación actual del municipio, en la apertura de una microfinanciera.



Fuente. Autores del proyecto.

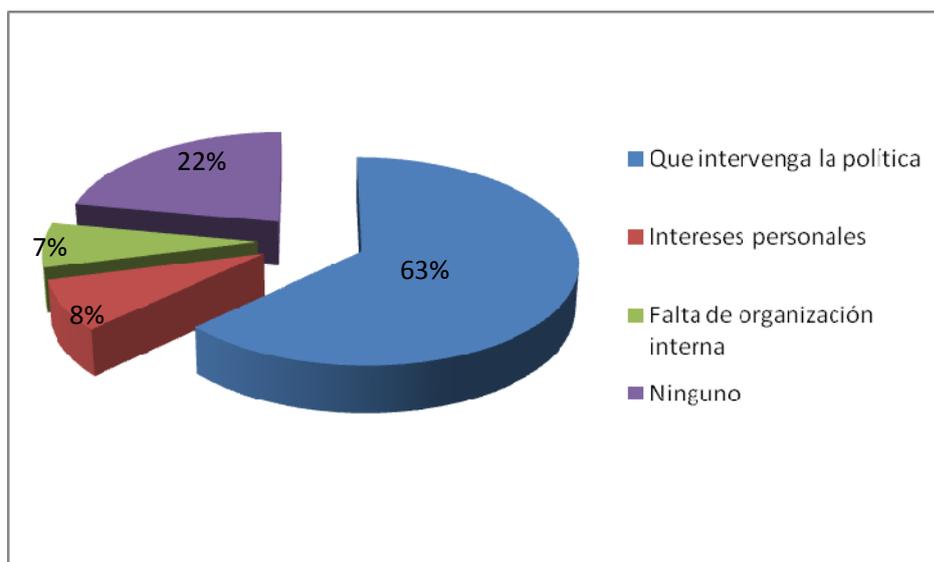
El 100% de las personas encuestadas afirman que la situación actual influye en la apertura de la microfinanciera, ya que son muchas las personas que poseen en la actualidad sus negocios y por lo tanto necesitan de ingresos por medio de créditos que les ayude a mantenerse y crecer en el mercado actual.

Cuadro 12. Otros aspectos que pueden obstaculizar la creación de una microfinanciera.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
132	Que intervenga la política	83	63
	Intereses personales	11	8
	Falta de organización interna	9	7
	Ninguno	29	22
	<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 12. Otros aspectos que pueden obstaculizar la creación de una microfinanciera.



Fuente. Autores del proyecto.

Según la opinión de los encuestados estos afirman que otro aspecto además de la situación social que puede afectar u obstaculizar la creación de una microfinanciera en la población de Rio de Oro, Cesar puede ser que la política empiece a intervenir en dicha institución, al igual como a sucedido con otras entidades, sin dejarlas surgir, de otro lado el 22% afirma que ningún aspecto tiene porque interferir en dicha institución por lo que es una necesidad de la comunidad y al crear la institución de forma solidaria se podría evitar que cualquier aspecto intervenga en ella.

**4.1.1 Análisis de la competencia.** Para el servicio ofrecido por la microfinanciera en la población de Rio de Oro, solo existe competencia por el banco agrario, aunque se debe tener en cuenta que esta no es una microfinanciera y su área de acción en la zona campesina sin distinción de género.

Según Porter en sus obra competencia y estrategia...”un competidor que accede por primera vez aún sector trae consigo unas nuevas capacidades, el deseo de conseguir una nueva cuota de mercado y, frecuentemente, unos recursos sustanciales.<sup>28</sup>

Michael Porter en su obra: “Ser competitivo”, analizando los temas de la competencia y estrategia, menciona que: “La esencia de la formulación de una estrategia radica en la forma de afrontar la competencia, por lo que es fácil considerar la competencia con una visión excesivamente restringida o pesimista”. La situación de la competencia de un sector depende básicamente de las cinco fuerzas que aparecen recogidas en el diagrama de la figura El poder colectivo de estas fuerzas determina en última instancia la capacidad de beneficio de un sector.

Por lo que hay que considerar algunos aspectos.

La rivalidad entre los competidores actuales de un sector determinado se manifiesta ordinariamente en una lucha por obtener una posición privilegiada en el sector, debiendo utilizar para ello diferentes tácticas, como la competencia en precios, introducción de nuevos productos o programas publicitarios del momento.

Cuadro 13. Demanda potencial

<b>DEMANDA POTENCIAL</b>	
Población total	6.604
Población encuestada	132
Aceptación de la propuesta	100%
Demanda potencial	6.472

Fuente. Autores del proyecto.

<sup>28</sup> PORTER M. Ser Competitivo. Cómo influyen las fuerzas de la competencia en la formación de una estrategia, Ediciones Deusto, España 2003 p. 25

**4.1.2 Mercado Meta.** El mercado meta ha sido establecido con base al criterio inicial considerando la zona, para luego focalizar la población Rio de Oro, teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo al tema propuesto particularizar el estudio como son las mujeres de la población y sus alrededores, a fin de prestar el servicio a personas que son económicamente activas, por lo que se constituyen en potenciales usuarios del servicio.

**4.1.3 Tamaño y valor del mercado.** Tratándose de una microfinanciera a ser implementada, es necesario partir con una infraestructura básica para luego en base a la capacidad de oferta ampliar más su cobertura, teniendo en cuenta las mujeres de la población y sus alrededores, para luego extenderse al resto de poblaciones vecinas. El portafolio a ofrecer está compuesto por tres servicios: préstamos solidarios, asesoría técnica y ahorros luego de ello a largo plazo.

**4.1.4 Nicho de mercado.** Para establecer nichos de mercado es interesante mencionar la segmentación de mercado, publico 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”<sup>29</sup>

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 Rio de Oro Cesar.

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

**4.1.5 Determinación de variable de segmentación.** Antes de considerar el concepto de segmentación de mercado, fue necesario tener en cuenta algunas observaciones generales, y

---

<sup>29</sup> GOMEZ, David. Nichos de mercados y sus beneficios. [En línea] (23 de Diciembre de 2013), disponible en <<http://bienpensado.com/que-son-mercados-de-nicho-sus-beneficios-y-ejemplos-practicos/>> p 2

pensar que un mercado meta es un grupo de clientes, hacia donde una empresa orienta su esfuerzo de mercadotecnia, basándose en:

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

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.

**4.1.6 Demanda insatisfecha.** La demanda insatisfecha futura es el mercado al cual se quiere llegar, a través de la oferta de la microfinanciera, 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 o 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.<sup>30</sup>

**4.1.7 Evaluación del mercado.** Para el desarrollo de estudios de inversión, el análisis de mercado es vital para asegurar la solidez y viabilidad comercial de una opción de inversión.

**4.1.8 Mercado Potencial.** Para efectos de un óptimo manejo de la empresa hay tomar en cuenta que el objetivo del estudio de mercado es proyectar las cantidades del producto que la población estará en capacidad de consumir a los diferentes niveles de precios previstos. Esto equivale a calcular la demanda insatisfecha y para ello se procedería de esta manera:

1. Cruzar los datos proyectados de demanda con la oferta proyectada.
2. Si la demanda es mayor que la oferta proyectada significa que existirá demanda insatisfecha.
3. Comparar con la oferta del producto que cubrirá el proyecto, y cuantificarla.
4. En caso de no existir tales diferencias, se mencionan los factores que pueden permitir captar un mercado ya cubierto, o la incorporación a posibles expansiones futuras.
5. Los resultados de esta demanda potencial se usará para las estimaciones financieras.

---

<sup>30</sup> ORTIZ VILLACÍS Marcelo. *El cooperativismo un mito de la democracia representativa*, 2da. Edición, Universidad Central, 2009, Quito. P 35.

**4.1.9 Mercado objetivo.** Teniendo en consideración que el mercado escogido correspondiente a las poblaciones de mujeres de la población de Rio de Oro y de acuerdo a las proyecciones esperadas, tendría un crecimiento anual del 3%. Considerando la importante diferencia existente entre los mercados global y potencial no se vislumbra riesgo que impida ingresar al negocio; muy por el contrario es factible lograrlo. Del análisis efectuado se desprende que actualmente, se registra un gran mercado potencial de prestación de servicios referente a transacciones financieras, teniendo en cuenta su crecimiento proporcional al de la población que anualmente tienen la oportunidad de utilizar este tipo de servicios.

**4.1.10 Análisis del mercado.** La cultura de las cooperativas ha venido creciendo poco a poco, de igual forma en la población de Rio de Oro, Cesar se ha venido incrementado dicha cultura ya que se ha tomado conciencia de que la unión hace la fuerza y así se trabaja mejor por el bienestar de la comunidad.

**4.1.11 Oferta.** La Oferta es la cantidad de una mercancía o servicio que entra en el mercado a un precio dado en un momento determinado, y es, por lo tanto, una cantidad concreta, bien especificada en cuanto al precio y al período de tiempo que cubre, y no la capacidad potencial de ofrecer bienes y servicios. De acuerdo a ello se puede decir que la ley de la oferta establece fundamentalmente que a mayor precio que adquiera el cliente, mayor será la cantidad de bienes y servicios que los oferentes están dispuestos a llevar al mercado, y viceversa; o a mayor período de tiempo, habrá una mayor cantidad de productores que tendrán tiempo para ajustar su producción y de esta manera beneficiarse del precio existente.

**4.1.12 Evaluación de productos o servicios.** Los usuarios son el punto fundamental para el diseño de todo servicio. Los cambios constantes del entorno influyen en sus necesidades, imponiendo nuevas formas de brindarle información, diseñando servicios que estén acorde con las necesidades de los clientes.

"Para poder llevar a cabo el proceso de evaluación es preciso tener en cuenta algunos aspectos teóricos relacionados con la evaluación de los servicios, que a su vez servirán para tener conocimiento de la realización propia de este servicio, tales como: Eficacia, eficiencia, costo beneficio e impacto".

**Eficacia:** Tiene que ver con el comportamiento del sistema, sus objetivos, misión y visión. Cumplimiento de las metas propuestas en el sistema, y las expectativas del usuario y sus necesidades.

**Eficiencia:** Tiene que ver con la relación existente entre las entradas y las salidas. Apunta hacia el aprovechamiento de los recursos y por ende a los costos.

**Costo- beneficio:** Relaciona también los recursos invertidos pero ahora en relación con los beneficios que aportan las salidas del sistema. El beneficio está dirigido, sin desviación posible, al uso de los productos y servicios, y por consiguiente al usuario.

**Impacto:** Resultado después del uso u acción de un factor sobre otro. Cambios que se producen de forma global a partir de la aplicación de determinados factores.

**4.1.13 Cuidado del medio ambiente.** El medio ambiente no se ve alterado con el funcionamiento de la cooperativa, ya que la papelería de las oficinas será recolectada por los carros encargados para tal fin.

**4.1.14 Emblema.** El emblema que utilizará la cooperativa, es el mismo nombre es decir, COOPMUJERIO, para darse a conocer entre las pobladores de la población de Rio de Oro, Cesar.

Figura 1. Emblema “Cooperativa de la mujer de Rio de Oro, Cesar”,



Fuente. Autores del proyecto.

**4.1.15 Determinación de la demanda.** Las habitantes de la población de Rio de Oro, Cesar, son 6.604, a las cuales se le aplico una muestra estadística, dando como resultado 132 encuestadas, estas en su totalidad apoyan la creación de la microfinanciera.

**4.1.16 Publicidad y promoción.** Para promocionar los servicios ofrecidos por la cooperativa se deben diseñar e implementar pautas publicitarias mediante la utilización de los medios de comunicación local, elaboración y distribución de volantes, con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por la entidad.

**4.1.17 Estrategias de comercialización.** Para promocionar los servicios ofrecidos por la cooperativa, se proponen aplicar las siguientes estrategias:

Implementar campañas publicitarias.

Sensibilizar a las habitantes de la población de Rio de Oro, Cesar de la necesidad de pertenecer la cooperativa.

Promocionar los servicios ofrecidos a través de los diferentes medios de comunicación existentes en la población.

**4.1.18 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. Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible".

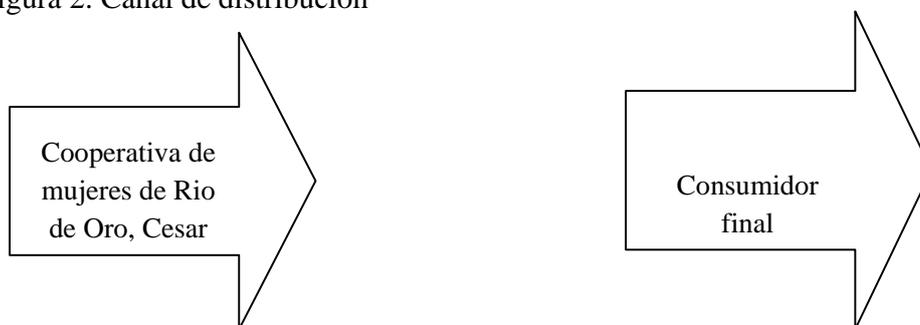
**Inseparabilidad.** Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

**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. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día.

**Nombre de la empresa.** Por ser la figura de la cooperativa la escogida por las encuestadas, esta llevará por nombre, Cooperativa de mujeres de Rio de Oro, Cesar. Con la sigla COOMUJERIO.

**4.1.19 Determinación de los canales de distribución.** El servicio es prestado directamente por la cooperativa a las clientes, que son las consumidoras finales.

Figura 2. Canal de distribución



Fuente. Autores del proyecto.

## **4.2 ESTUDIO TÉCNICO QUE SE ENFOQUE EN LA DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

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 Ingeniería del Proyecto.** Para implementar el proyecto de la Cooperativa, ha sido necesario determinar la estructura del mercado potencial, tamaño y composición, del sector, definir el perfil del consumidor potencial de productos; Determinar los gustos y preferencias del consumidor potencial, hábitos y patrones de consumo e identificar la franja de precios que los consumidores estarían dispuestos a pagar por los productos y servicios ofertados.

Con base a ello y además de las consideraciones técnicas básicas establecidas para esta cooperativa, se definirá la infraestructura necesaria de equipos y herramientas necesarias para el desenvolvimiento del mismo, el contar con el suficiente personal humano capacitado adecuadamente y la inversión necesaria que con una administración solvente va a permitir tener un negocio que funciones con rentabilidad y sostenibilidad a mediano y largo plazo.

**4.2.2 Macrolocalización.** La Cooperativa Coomujerio, estará ubicada en la población de Rio de Oro, Cesar.

**4.2.3 Microlocalización.** La Cooperativa, estará ubicada en el centro de la población siendo este el sitio escogido por el 60% de las personas encuestadas. (Ver anexo B)

**4.2.4 Tamaño del proyecto.** El diseño del proyecto se ha desarrollado teniendo en cuenta tanto la comodidad del cliente como la de sus empleados, estructurado de forma vertical, el cual consta de un piso en el que estará ubicada la oficina del Gerente, y las respectivas divisiones para las cajeras y una adecuada sala de espera, contando con un baño de servicio al usuario y empleados, un cuarto debidamente adecuado para la caja fuerte requerido para la prestación del servicio y un archivo, de igual forma se contara con una cocina y un espacio adecuado para almacenar los útiles de aseo.

**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

Cuadro 14. Requerimiento físico

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
1	SUMADORA	135.000
3	SILLAS GIRATORIAS	441.000
5	SILLAS DE ESCRITORIO	420.000
3	JUEGOS SILLAS DE ESPERA	669.000
3	ESCRITORIOS Y MODULO CAJA	1.350.000
1	ARCHIVO	1.000.000
1	VALIDADORA	1.200.000
1	CAJA FUERTE	1.200.000
1	COFRE	1.000.000
3	VENTILADORES	267.000
1	CARTELERA	150.000
2	CALCULADORAS, GRAPADORAS	40.000
2	EXTINTORES	300.000
1	ESCRITORIO GERENCIAL	450.000
1	SILLA GERENCIAL	229.900
3	DIVISIONES OFICINAS CAJAS	360.000
1	DIVISIÓN OFICINA GERENTE	180.000
	<b>TOTAL</b>	<b>9.391.900</b>

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.

Cuadro 15. Requerimiento de equipo de computación y comunicación

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
3	EQUIPOS DE COMPUTO	3.900.000
2	IMPRESORAS	800.000
4	UNIDADES PROCESADORA	1.060.000
1	PLANTA ELÉCTRICA	2.500.000
1	TELEVISOR	669.000
1	DVD	89.900
	<b>TOTAL</b>	<b>9.018.900</b>

Fuente. Autores del proyecto.

**Propuesta de servicio a ofrecer.** Se pretende ofrecer los siguientes servicios:

**Ahorro.** Este servicio se presta en las modalidades de ahorro ordinario, ahorro contractual, ahorro juvenil, y C.D.A.T.

**Ahorro Ordinario.** Esta forma de ahorrar le permite guardar y disponer de su dinero cuando lo necesite, además ganar intereses diarios a partir de \$ 50.000 pesos, sobre los saldos que mantenga en sus ahorros. Esta cuenta de ahorros se debe mantener con un saldo mínimo de \$ 30.000 pesos, para que permanezca activa.

**Ahorro Contractual.** Es un convenio que el asociado realiza con la cooperativa comprometiéndose a consignar mensualmente el valor de una cuota determinada, al final del tiempo establecido dará al asociado una cuota del mismo valor que estuvo consignando.

**Ahorro Juvenil.** Es un sistema de captación de dinero a la vista proveniente de hijos de asociados menores de 18 años, a través del cual el niño ahorrador devenga intereses diarios sobre el saldo mínimo que se debe mantener en la cuenta de ahorros que debe ser \$ 50.000, con las tasas y condiciones establecidas por la cooperativa, según el reglamento de ahorro.

**Ahorro C.D.A.T.** Son los depósitos que el asociado coloca a un plazo previamente determinado, los cuales devengan una tasa de interés según las condiciones establecidas por la cooperativa en su reglamento de ahorros y aceptadas por las partes, dependiendo del tiempo y del monto del capital, se pueden abrir títulos a partir de (1/2) salario mínimo legal vigente.

**Créditos.** Este servicio consiste en entregarles a los asociados, luego de una solicitud y al lleno de unos requisitos, una cantidad de dinero, la cual debe ser invertida según el asociado lo haya determinado en su solicitud. Es uno de los servicios más utilizado por los asociados, ya que la Cooperativa ofrece diferentes líneas de crédito y a una tasa de interés muy baja. El crédito es la colocación de dinero en manos de nuestros asociados que cumplan con los requisitos exigidos por la cooperativa según el reglamento de crédito. Para todo crédito el asociado debe tener en aportes la novena parte del valor a solicitar.

**GARANTÍAS.** La cooperativa exige según su reglamento de crédito, garantías reales y personales, la real es cuando se recibe un bien en hipoteca y sobre el valor comercial de este se le presta el 50%, las personales es cuando se presentan codeudores con bien raíz o sueldo fijo y dependiendo de la solvencia económica de este se puede aceptar o negar.

**Crédito para Educación.** Es el otorgado al asociado con destino a cancelar la matrícula de él o de sus hijos, cuando se encuentra realizando estudios.

**Crédito para Agricultura.** Es el otorgado a los asociados para invertir en las cosechas

de maíz, frijol, café, yuca, tomate, cebolla, cacao, plátano, etc.

**Crédito para Ganadería.** Es el otorgado a los asociados para la compra de ganado

**Crédito para Vivienda.** Se otorga para la adquisición o para las mejoras de una vivienda.

**Crédito para Gastos Personales:** Es el que se le entrega al asociado para suplir diferentes necesidades que no están estipuladas en ninguno de las modalidades antes mencionadas.

**Crédito para Vehículo.** Es el que se entrega para la adquisición de un vehículo o para la reparación de este.

**Forma de Pago.** Las modalidades de pago pueden ser cuota fija y variable, dependiendo de la inversión que se vaya a realizar, se pueden hacer abonos mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales, o anuales.

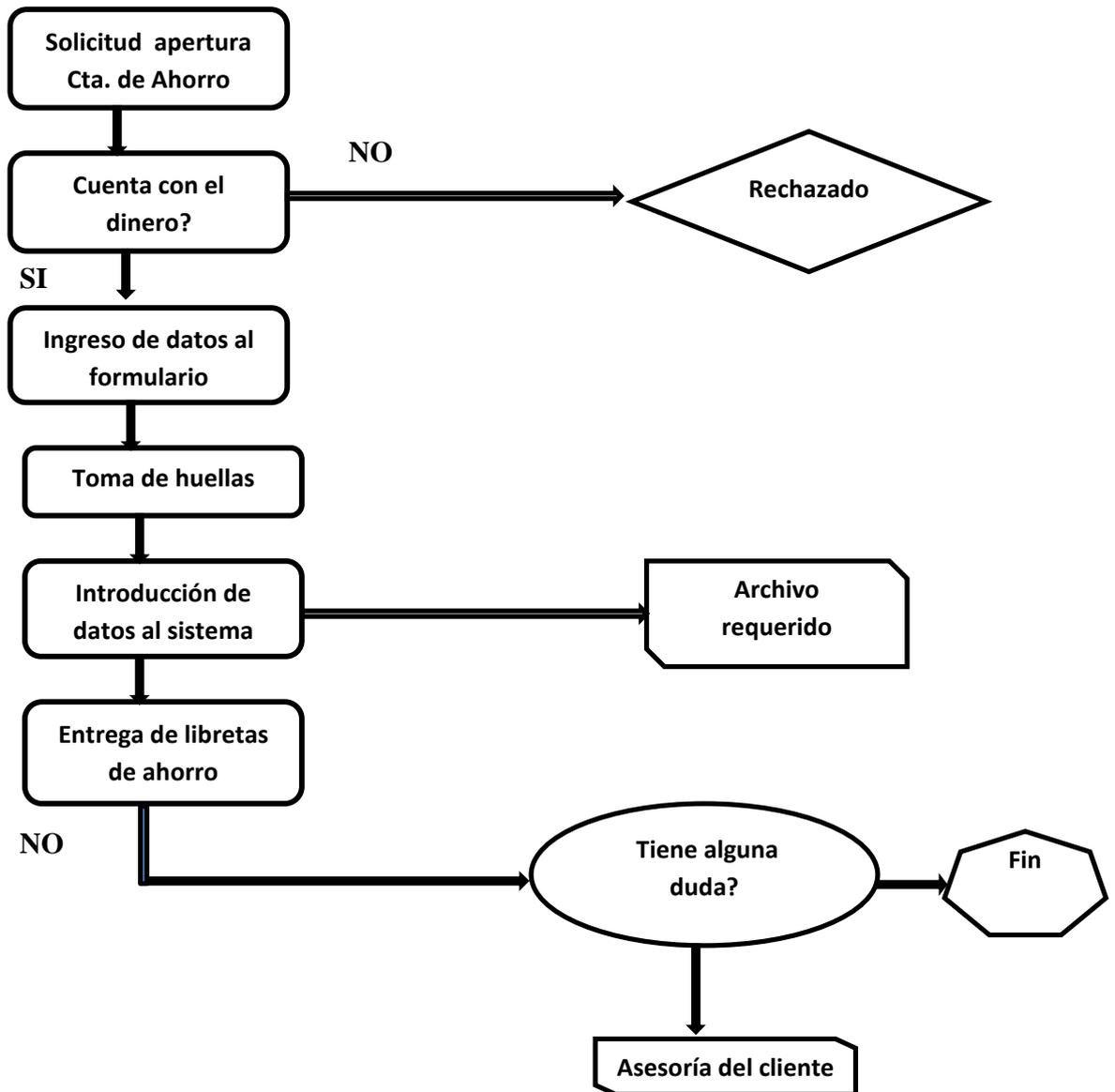
**Convenio con la Clínica Ardila LüLLE.** Gracias a este convenio los asociados tienen el privilegio de obtener descuentos en:

Consultas Médicas, Consultas Odontológicas, Laboratorio Clínico, entre otros.

El horario normal de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00pm a 4:00 p.m.

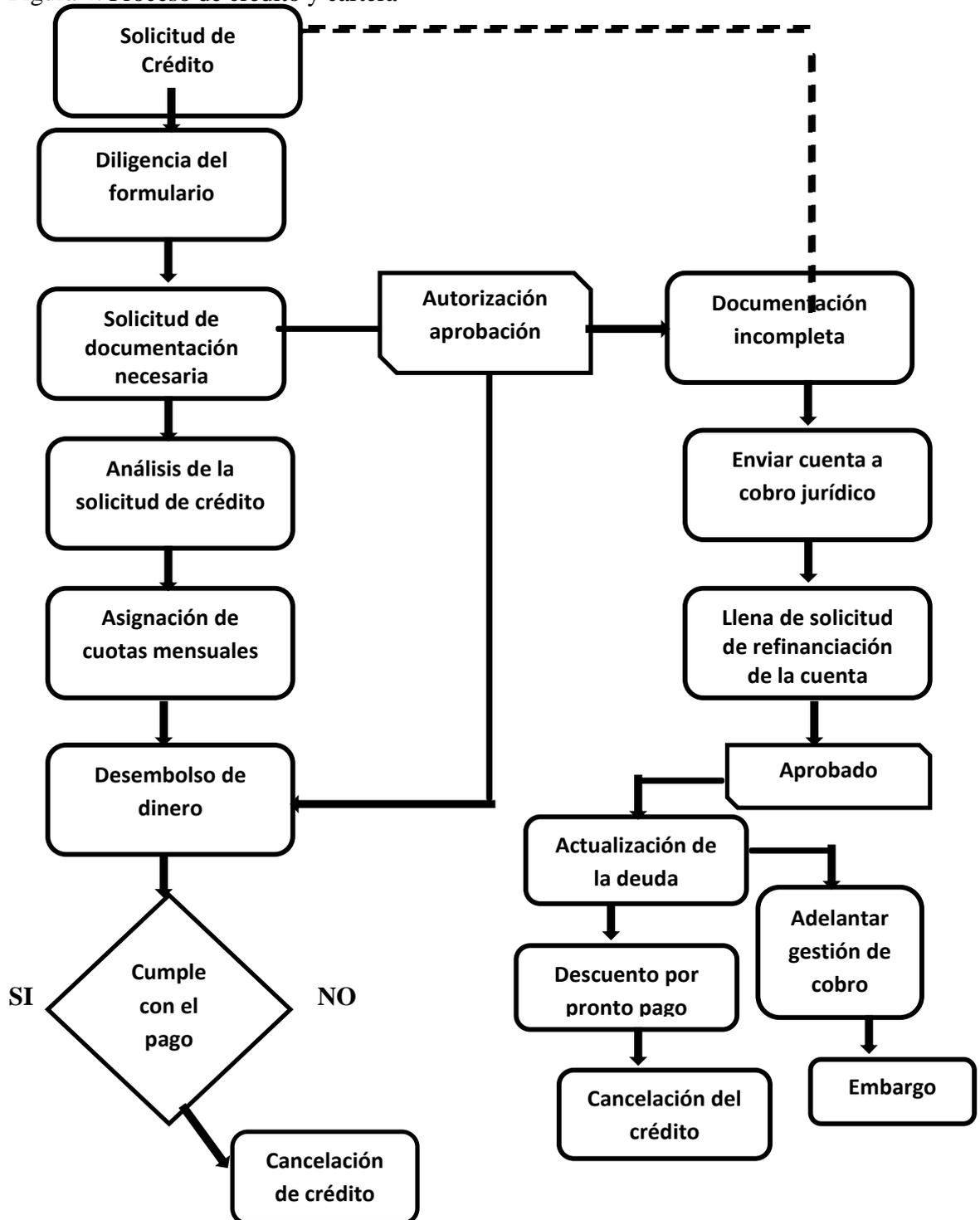
### Proceso de los servicios propuestos.

Figura 3. Proceso de Ahorro



Fuente. Autores del proyecto.

Figura 4. Proceso de crédito y cartera



Fuente. Autores del proyecto.

#### 4.2.7 Requerimiento del Recurso Humano

**Gastos de funcionamiento.** La cooperativa en el municipio de Rio de Oro, Cesar, contará tres (3) trabajadores todos vinculados bajo prestación de servicios.

Cuadro 17. Recurso humano

<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Director oficina	\$1.000.000	\$12.000.000
Cajeros	\$1.800.000	\$21.600.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.800.000</b>	<b>\$33.600.000</b>

Fuente. Autores del proyecto.

#### 4.3 ESTUDIO ADMINISTRATIVO QUE DEFINA LAS NECESIDADES DEL PERSONAL ASÍ COMO EL DE ALGUNOS ELEMENTOS ORGANIZACIONALES COMO EL ORGANIGRAMA, MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Se tendrán en cuenta herramientas administrativas como las siguientes:

**4.3.1 Misión.** La cooperativa de mujeres de Rio de Oro, Cesar “COOMUJERIO”, es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de bienestar social, de ahorro y crédito de nuestras asociadas.

**4.3.2 Visión.** COOMUJERIO en el año 2019 será reconocida como una de los mejores cooperativas, ya que se prestará un excelente servicio de ahorro y crédito, recreación, educación, salud y solidaridad a nuestras asociadas.

**4.3.3 Políticas.** El personal que se contrate deberá pasar por el proceso de selección, mejorar el liderazgo, responsabilidad social y seguridad para asegurar el éxito continuo de la empresa, tener conciencia de la importancia de cuidar la cooperativa, impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer a los asociados, todos los empleados sin exención deben portar el carnet y su respectivo uniforme y el empleado tiene derecho a su salario conforme a la ley y debe cumplir con sus obligaciones conforme al manual de funciones y reglamento interno de trabajo.

Los estados financieros deben ser claros y veraces, cumpliendo con las normas de contabilidad y las leyes, se deben llevar los libros de contabilidad que ayuden a la realización de informes, declaraciones tributarias y parafiscales y preparar las declaraciones tributarias, mensuales, bimestrales y anuales.

**4.3.4 Objetivos.** Fomentar la transparencia en la labor realizada.

Contribuir al fortalecimiento de la capacidad adquisitiva de los asociados

Fortalecer los servicios ofrecidos por la cooperativa

Ampliar la gama de servicios ofrecidos por la cooperativa

Contribuir a mejorar las condiciones de salud por medio de programas de prevención

Promover la igualdad de oportunidades entre los asociados

Fomentar políticas de servicios culturales, recreativos y deportivos que contribuyan al cuidado físico y mental de los asociados.

**4.3.5 Valores corporativos. Disciplina:** Motiva acciones organizadas, perseverantes, constantes y planeadas asumidas con una actitud de compromiso con la misión de cada cargo para dar cumplimiento a la visión de la cooperativa.

**Transparencia:** Refiere la responsabilidad de los actos congruente con el compromiso adquirido de acuerdo al rol y cargo que ocupa en la empresa y en la sociedad.

**Confiabilidad:** Es el resultado esperado de las acciones como de la información que debe ser compartida de forma oportuna y veraz para el análisis y toma de decisiones.

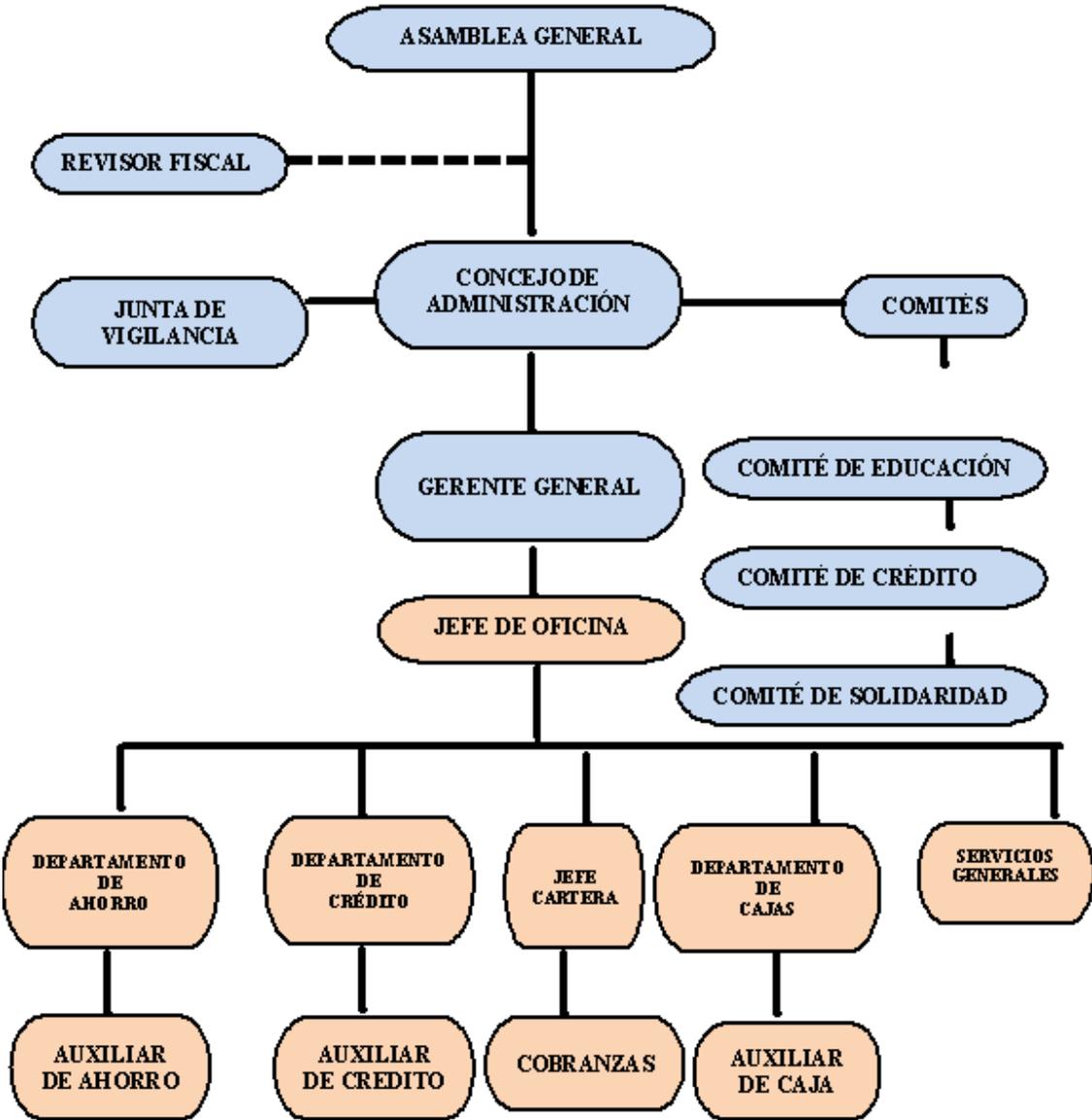
**Actitud de servicio:** Refleja el interés constante y dinámico de la atención y satisfacción de las necesidades de colaboradores, asociados y directivos.

**Conciencia Social:** Es el resultado del aprendizaje colectivo e individual que involucra la conciencia y reconocimiento del medio ambiente, el entorno sociocultural, económico y político promoviendo acciones de equidad, solidaridad y de desarrollo sostenible.

**Equidad:** Contar con la capacidad para establecer el equilibrio entre derechos y deberes para dar cumplimiento a la responsabilidad

4.3.6 Organigrama propuesto

Figura 5. Organigrama



Fuente. Autores del proyecto.

**4.3.7 Manual de funciones.** Tomando como base el organigrama propuesto, se definen dos (2) cargos para atender la oficina en el municipio de Rio de Oro, Cesar, los cuales tendrían la responsabilidad de ejecutar y controlar las actividades de ahorro y crédito a ofrecer a los asociados.

**Perfil del cargo:** Administrador de Empresas con especialización en áreas afines, un Año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

**Función General del Gerente:** Planear, ejecutar, coordinar y controlar las actividades desarrolladas en la agencia, verificando que se cumpla las normas establecidas por la cooperativa., y buscando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Funciones específicas del Gerente:** Informar a los asociados los diferentes productos o servicios que ofrece cooperativa.

Supervisar la adecuada difusión y cumplimiento de las normas establecidas en la Cooperativa

Representar a la cooperativa, en los eventos sociales programados en la región

Procurar el mejor ambiente laboral en la oficina

Responder por el adecuado uso de los recursos físicos y financieros de la oficina

Coordinar con la gerencia General, la contratación, llamados de atención o despido de funcionarios

Coordinar con la gerencia general, las novedades de personal (vacaciones, incapacidades, licencias, permisos)

Presentar a consideración de la gerencia general posibles convenios. Verificar los cuadros de las secciones y verificar los registros contables Responder por el cuadro de cartera

Aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de atribuciones

Analizar previamente los créditos, de acuerdo a las normas establecidas y conceptuar sobre los que están fuera de su nivel de atribuciones

Autorizar los desembolsos de créditos

Autorizar la cancelación de cuentas, aportes y CDAT

Responder por la constitución y cancelación de garantías de acuerdo a las facultades otorgadas

Coordinar y supervisar la gestión de cobro de obligaciones en mora

Realizar el envío de obligaciones a cobro judicial

Responder por la conciliación de las cuentas de ahorro o correcciones que manejan la oficina

Efectuar arqueos esporádicos a la caja

Autorizar los reembolsos de caja menor

Autorizar el pago de facturas y demás gastos

Efectuar los pedidos de papelería a la sucursal

Verificar el inventario de activos fijos

Responder por el manejo y custodia de escrituras o documentos de garantías

Efectuar la provisión y causación de gastos mensuales

Responder por el traslado de gastos ocasionados por el GMF, IVA y retefuente

Responder por la elaboración de copias de fin de mes

Elaborar los comprobantes contables propios de sus funciones

Efectuar la copia de seguridad de la información sistematizada

Responder por el manejo de llaves y claves a su cargo

Responder por la elaboración y presentación de informes, cuando así se requiera

Responder por las claves de acceso a los aplicativos a su cargo

Responder por lo útiles y demás elementos de trabajo a su cargo

Responder por el adecuado uso de los activos a su cargo

Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, circulares y demás documentos relacionados con las actividades desarrolladas en el cargo

Conocer y cumplir las disposiciones establecidas 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 su cargo.

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera, un año de experiencia en cargos en que haya tenido liderazgo y toma de decisiones.

**Función general de Auxiliar de Secretaria.** Realizar las actividades requeridas para el adecuado desarrollo de los procesos relacionados con el manejo de los productos de captación y colocación.

**Funciones específica de Auxiliar de Secretaria.** Informar a los asociados los diferentes productos de captación y colocación que ofrece la cooperativa.

Responder por el desarrollo de las actividades y procesos requeridos para la apertura y cancelación y procesos que involucren el manejo de CDAT, Aportes y cuentas de ahorro.

Efectuar la impresión y entrega de extractos cuando el cliente lo requiera de acuerdo las normas establecidas

Elaborar y entregar las referencias y certificaciones

Responder por el proceso de liquidación y abono diario de intereses CDAT y cuentas de ahorro

Efectuarla modificación de tasas de CDAT en el sistema, en caso de CDAT prorrogados

Verificar con el banco las consignaciones nacionales recibidas a las cuentas de la cooperativa, y efectuar el respectivo tramite, ya sea para consignación a cuentas de asociados o para pago de obligaciones

Efectuarlos débitos a las cuentas de ahorro para el pago de cuotas de ahorro contractual

Realizar los trámites requeridos para la entrega de créditos por cuentas por cobrar con respaldo de CDAT

Efectuarla entrega de talonarios ya sea por apertura de cuenta o por cambio

Verificar en el sistema la cancelación es de cuentas del día, confirmando la veracidad de las mismas.

Responder por el cuadro diario de todas las modalidades de ahorro

Responder por el archivo general

Informar sobre los trámites para la reclamación de saldos en caso de asociados fallecidos

Actualizar en el sistema la información relacionada con los asociados que realizan el curso de cooperativismo.

Verificar la papelería requerida en la sección

Responder por el desarrollo de actividades relacionadas con el traslado de fondos entre cuentas de ahorro

Registrar en el sistema las marcas de cuentas (cancelaciones, embargos, fallecidos, etc.)

Corresponderlos comprobantes de sucursales y agencias

Registrar en las tarjetas auxiliares de cartera, los pagos efectuados durante el día

Desarrollar las actividades requeridas para garantizar una buena gestión de cobro, de acuerdo a las normas establecidas

Verificar los saldos en las cuentas de ahorro de los deudores a fin de efectuar los respectivos traslados para pago de cuotas

Responder el desembolso de los créditos y por el manejo y custodia de pagarés

Responder por el manejo de cheques devueltos

Elaborar los cheques para pago de facturas y demás, cuando así se requiera

Responder por el manejo de caja menor

Responder por la presentación de los informes de lavado de activos

Elaborar y entregar al director de oficina el movimiento contable generado en la sección

Elaborar y remitir la información por venta de seguros

Recepcionar lo relacionado con ayuda de solidaridad y educación

Elaborar los comprobantes contables propios de la sección

Responder por el manejo de llaves y claves a su cargo

Responder por la elaboración y presentación de informes, cuando así se requiera

Responder por las claves de acceso a los aplicativos a su cargo

Responder por útiles y demás elementos de trabajo a su cargo

Responder por el adecuado uso de los activos a su cargo

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

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera con curso del Sena en manejo contable. Un año de experiencia en cargos relacionados con cobranza.

**Función general de Asistente de cartera, de crédito con funciones de servicios generales.** Informar y asesorar al asociado sobre los trámites y posibilidades para el pago de cuotas en mora, buscando minimizar el índice de cartera morosa de la entidad.

Desarrollar las actividades requeridas para garantizar una adecuada presentación y aseo de la planta física, ofreciendo los servicios de cafetería de empleados y colaborando con las actividades desarrolladas en las diferentes secciones.

**Funciones específicas de Asistente de cartera, de crédito con funciones de servicios generales:** 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

Responder por la adecuada presentación y aseo de la oficina

Ofrecer los servicios de cafetería a los empleados y visitante

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

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera con curso del Sena y de sistemas, un año de experiencia en cargos relacionados con manejo de dinero.

**Función general del Auxiliar de Caja.** Responder por el recaudo de valores y pago de retiros de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la cooperativa.

**Funciones específica del Auxiliar de Caja.** Recibir los valores consignados a las cuentas de ahorro, aportes o CDAT

Recibir los valores por conceptos de pagos de servicios y demás convenios o actividades aprobadas por la cooperativa.

Efectuar las consignaciones a las cuentas de las entidades, fruto de los recaudos diarios de servicios públicos

Responder por el pago de los retiros de las diferentes cuentas de ahorro, aportes o CDAT

Responder por el diligenciamiento de los formatos establecidos para el control de lavado de activos.

Responder por la certificación de cheques consignados cuando sea el caso

Responder por la liquidación de cuotas de créditos y la recepción de estos valores

Responder por el cuadro diario de la caja

Realizar los traslados de efectivo y cheques a tesorería de acuerdo a lo establecido

Coordinar junto con el director los retiros y consignaciones de efectivo

Entregar al director el movimiento diario de las cajas

Responder por la elaboración y presentación de informes, cuando así se requiera

Responder por las claves de acceso a los aplicativos a su cargo

Responder por los útiles y demás elementos de trabajo de su cargo

Responder por el adecuado uso de los activos a su cargo

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

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera con curso contable del Sena, un año de experiencia en cargos relacionados con manejo de oficina.

**Función general del Auxiliar de ahorros.** 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.

**Funciones específica del Auxiliar de ahorros.** 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 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 del banco 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.

**Proceso de prestación del servicio.** Es de gran importancia para todas las organizaciones contar con éste, ya que implica la planificación de todos los procesos y subprocesos que

garantizan la prestación de un servicio a través del cual se satisfagan las necesidades y expectativas requeridas por el cliente y para ello se recomienda el diagrama de flujo para su respectiva representación, siendo este una representación gráfica de un algoritmo o proceso.

Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de término. Un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y un único punto de término. Además, todo camino de ejecución debe permitir llegar desde el inicio hasta el término.

A continuación se explica los símbolos utilizados en un diagrama de flujo:

### Símbolos

Operación.  Una secuencia de actividades o eventos que ocurren en una máquina o en una estación de trabajo, durante lo cual se alteran intencionalmente una o varias características de un objeto.

Transporte.  Los movimientos de un objeto de un lugar a otro, excluyendo el movimiento que es una parte integral de una operación o inspección. Por consiguiente, las transportaciones ordinariamente se efectúan entre operaciones, inspecciones, retrasos y almacenamientos.

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

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

Almacenaje.  La retención de un objeto en un estado y lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

### 4.3.8 Manual de procedimientos

Cuadro 18. Procedimiento Administrativo - Recepción de correspondencia

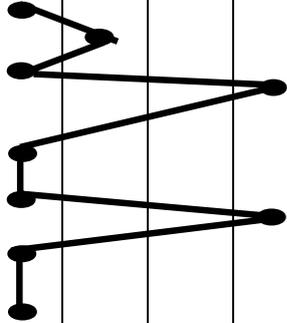
Descripción					
Recepción de la Correspondencia	●				
Clasifica la Correspondencia	●				
Registra en formato de correspondencia	●				
Archiva					●



Fuente. Autores del proyecto.

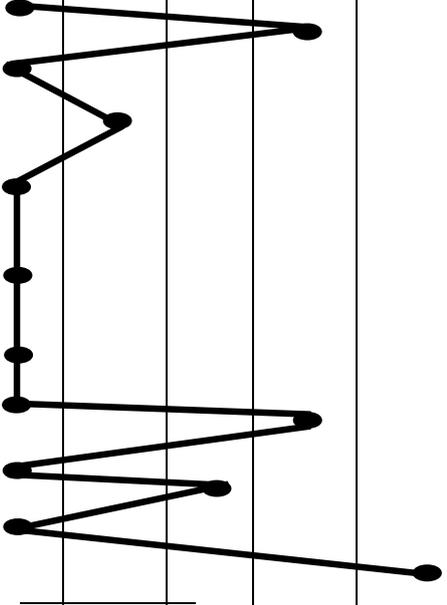
Cuadro 19. Procedimientos de las actividades de servicios generales

Descripción					
1. Recibir instrucciones. 2. Realizar consignaciones y reclamar notas debito y crédito. 3. Entregar comprobantes, pagos y oficios según el caso fijado por la secretaria. 4. Recoger servicios de servicios públicos. 5. Entregar a la secretaria, comprobantes y oficios recibidos por su respectiva firma. 6. Informar a la secretaria sobre la labor desarrollada.	●	●	●	●	



Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 20. Procedimiento de actividades desarrolladas por la secretaria

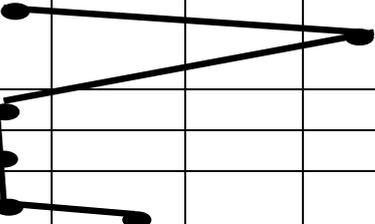
DESCRIPCIÓN					
1. Rendir informe al gerente sobre las labores realizadas. 2. Recibir instrucciones 3. Asignar tareas al personal de aseo 4. Inspeccionar aseo 5. Realizar comunicaciones telefónicas designadas por el gerente. 6. Transmitir, recibir y transcribir información sobre servicios. 7. Digitar correspondencia a clientes y proveedores 8. Enviar correspondencia al gerente para la firma. 9. Entregar oficios a mensajería. 10. Recibir copia del recibo de correspondencia. 11. Archivo					

Fuente. Autores del proyecto.

**Procedimientos contables.** En la cooperativa, no se tendrá en cuenta los procesos contables ya que estos serán manejados directamente por la principal, la cual tiene personal especializado en el manejo de estas actividades.

**Procedimientos Operativos**

Cuadro 21. Movimiento Diario de Caja

DESCRIPCIÓN					
1. Refreshar el servidor local, con información de los productos de la central.					
2. Ejecutar inicio de día en sistema.					
3. Iniciar operaciones en sistema.					
4. Transferir y registrar provisión de efectivo					

Continuación (Cuadro 21)

5. Registrar transacciones.					
6. Transmitir transacciones y sellar documentos.					

Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 22. Procedimiento de apertura de cuenta de ahorro ante solicitud del cliente

DESCRIPCIÓN					
1. Informar al cliente sobre requisitos para el diligenciamiento del contrato de ahorros.					
2. Entregar al cliente la solicitud de servicios y el contrato de ahorro y solicitar fotocopia de la cedula.					
3. Recepcionar la solicitud diligenciada y los documentos requeridos, revisar el contenido de la solicitud.					
4. Crear la carpeta del cliente en el sistema.					
5. Diligenciar las tarjetas de firmas y libreta de ahorros.					
6. Tomar firmas y hullas del titular de la cuenta.					
7. Hacer firmar los documentos del director.					
8. Elaborar la consignación inicial					
9. Trasladar al cliente con los documentos hasta el cajero.					
10. Crear carpeta de información comercial del cliente.					
11. Archivar tarjetas de firmas.					

Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 23. Procedimiento apertura de cuenta corriente

DESCRIPCIÓN					
1. Informar al cliente sobre requisitos para el diligenciamiento de la solicitud.	●				
2. Entregar al cliente la solicitud de servicio.	●				
3. Recepcionar la solicitud diligenciada y los documentos requeridos, revisar el contenido de la solicitud.	●	●	●	●	
4. Solicitar información sobre el cliente a la Cifin	●	●	●	●	
5. Reunir datos de los requisito se informar al cliente la aceptación o rechazo.	●	●	●	●	
6. Crear carpeta cliente en el sistema y asignar número de cuenta.	●	●			
7. Diligenciar tarjetas de firmas con todos los datos.	●				
8. llenar pagare y tomar firma y huella al titular de la cuenta.	●	●	●	●	
9. Hacer firmar los documentos del director.	●	●	●	●	
10. Elaborar la consignación inicial.	●				
11. Trasladar al cliente con los documentos y el recibo de pago de la chequera, hasta el cajero.	●	●	●	●	
12. Entregar la chequera al cliente.	●				
13. Crear carpeta de información comercial del cliente.	●				
14. Archivar tarjetas de firmas.					●

Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 24. Procedimiento solicitud de crédito

DESCRIPCIÓN					
1. Informar al cliente sobre las líneas de crédito de la cooperativa.	●				
2. Entregar al cliente la solicitud de crédito elegida e información particular al respecto.	●				
3. Recepcionar la solicitud diligenciada y los documentos requeridos, revisar el contenido de la solicitud.	●	●	●	●	
4. Radicar la solicitud y elaborar el concepto del director.	●	●	●	●	
5. Enviar la documentación a la subgerencia regional para su estudio y aprobación.	●	●	●		
6. Informar al cliente sobre a probación o rechazo.	●	●			
7. Diligenciar pagares y tomar firmas y huellas.	●	●	●		
8. Enviar pagare a la coordinación de desembolso de la regional.	●	●	●		
9. Abandonar el dinero de la cuenta del cliente.	●	●	●	●	
10. Archivar documentación del cliente.					●

Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 25. Procedimiento de expedición del título C.A.T

DESCRIPCIÓN					
1. Informar al cliente sobre requisitos y beneficios del título.	●				
2. Entregar al cliente la solicitud del servicio y solicitar fotocopia de la cedula.	●				
3. Recepcionar la solicitud y los documentos requeridos, revisar el contenido de la solicitud.	●	●		●	
4. Verificación telefónica de los datos del cliente.	●	●			
5. Crear la carpeta del cliente en el sistema.	●	●		●	
6. Diligenciamiento del título con sello de protección y firma del mismo.	●	●			
7. Hacer formar los documentos de los funcionarios responsables.	●	●		●	
8. Elaborar la consignación del valor determinado.	●				
9. Trasladar al cliente con los documentos hasta el cajero.	●		●	●	
10. Crear carpeta de información comercial del cliente.	●				
11. Archivar la copia del documento.					●

Fuente. Autores del proyecto.

### Requisitos legales de constitución

**Requisitos para la inscripción.** Escritura de constitución.

Documento que dispone la creación, con la firma autentica de la notaria

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.

### **Requisitos Generales**

#### **Registro en la cámara de comercio**

Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos de cumplimiento anual: Renovación de la matrícula mercantil (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 E.Q.C)

Pagar el impuesto de industria y comercio (Tesorería Municipal)

#### **Planeación Municipal.**

**Permiso de uso del suelo:** Se tramita una carta dirigida al departamento de planeación municipal con la dirección local, actividad comercial, nombre del gerente encargado, gerente de la principal y NIT de la principal.

**Industria y Comercio:** 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

**Plantel de Sanidad.** Se expide una vez abierto el establecimiento. Los mínimos requisitos exigen que los baños cumplan con las normas básicas de aseo

### **4.3.9 Reglamento de trabajo**

#### **CAPÍTULO I.**

**Artículo 1°.** El presente es el Reglamento de Trabajo prescrito por la Cooperativa de mujeres de Rio de Oro, Cesar, COOMUJERIO con domicilio en la población de Rio de Oro, Cesar, y a sus disposiciones quedan sometidas tanto COOMUJERIO., en su oficina principal como en todas las sucursales y todo sitio donde se encuentre uno sus trabajadores.

Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones que pueden ser favorables al trabajador.

**Artículo 2°.** El presente reglamento se encuentra regulado por todas las normas del derecho Laboral indicadas en el artículo 108 y siguientes y demás normas del código sustantivo del trabajo que a futuro lo modifiquen o revoquen; las normas que regulan la seguridad social integral y en fin, por todas aquellas disposiciones legales que regulen las relaciones empleador-trabajador, las cuales se entienden incorporadas al texto del mismo.

**Artículo 3°.** No produce ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales, los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

## **CAPÍTULO II.**

Condiciones de admisión.

**Artículo 4°.** Quien aspire y quede seleccionado para desempeñar un cargo en la Cooperativa COOMUJERIO, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.

Hoja de vida debidamente diligenciada y actualizada

Certificado laboral donde conste cargo desempeñado, tiempo de servicio, y salario devengado si laboró anteriormente.

Dos (2) Referencias personales

Fotocopia del diploma y actas de grado tanto de Bachiller como de profesional.

Dos (2) fotos tamaño 3 x 3 fondo Azul no digital.

Fotocopia de la libreta Militar

Fotocopia certificado judicial

Antecedentes judiciales o disciplinarios

Examen médico de ingreso

Autorización consulta en la Central de Riesgo

Autorización escrita del Inspector de Trabajo o, en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el Defensor de Familia cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.

Relación escrita de personas a cargo con sus respectivos registros civiles de matrimonio, nacimiento, o declaración extra juicio de la condición de compañera (o) permanente y declaración de estar o no recibiendo subsidio familiar. COOMUJERIO., no asumirá responsabilidad alguna por concepto de subsidios, por personas que teniendo el derecho, no aparezcan en esta relación.

**PARÁGRAFO: COOMUJERIO.,** podrá establecer en el Reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante. Sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: Así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo "datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tengan, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezcan..." (Artículo primero, Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (artículo 43, C.N. artículos primero y segundo, Convenio No. 111 de la OIT, Resolución No. 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto Reglamentario 559 de 1991 art. 22), ni la Libreta Militar (art. 111 Decreto 2150 de 1995).

**Artículo 5.** Periodo de prueba. COOMUJERIO., una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de COOMUJERIO, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo (artículo 76, C.S.T).

**Artículo 6°.** El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (artículo 77, numeral primero, C.S.T).

**Artículo 7.** El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato.

**Artículo 8°.** Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de

prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (artículo 80, C.S.T.).

### **CAPÍTULO III.**

Trabajadores accidentales o transitorios.

**Artículo 9°.** Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de COOMUJERIO, Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos (artículo 6° C.S.T.).

### **CAPÍTULO IV.**

#### **Horario de trabajo.**

**Artículo 10°.** Las horas de entrada y salida de los trabajadores, son las que a continuación se expresan:

DÍAS LABORALES DE:  
LUNES A VIERNES

	ENTRADA	SALIDA
En la Mañana	8:00 a.m.	12 m.m.
En la tarde	2:00 p.m.	6:00 p.m.

Períodos de descanso: UNA (1) Hora en cada jornada  
Hora de almuerzo de 12:00 M a 2:00 P.M

### **CAPITULO V.**

#### **Las horas extras y trabajo nocturno.**

**Artículo 11.** Trabajo ordinario y nocturno. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00a.m.) y las veintidós horas (10:00p.m.). Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.) (L.789/2002, art. 25).

**Artículo 12.** Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso, el que exceda la máxima legal. (CST. Art. 159).

**Artículo 13.** El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el art.163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de una autoridad delegada por éste (D. 13/67, art. 1°).

**Artículo 14.** Tasas y liquidación de recargos.

El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanal es prevista en el art.20, literal c), de la ley 50 de 1990.

El trabajo extradiurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extranocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos ante dichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro. (L.50/90, art. 24)

**Parágrafo.** COOMUJERIO., podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965, cuando la labor y el servicio lo requiera, según el caso.

**Artículo15.** COOMUJERIO., no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 13 de este reglamento.

**Parágrafo1º.** En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

## **CAPÍTULO VI.**

### **Días de descanso legalmente obligatorios.**

**Artículo16.** Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

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, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Cristi y Sagrado Corazón de Jesús.

Pero el descanso remunerado del seis (6) de enero, diez y nueve (19) de marzo, veintinueve (29) de junio, quince (15) de agosto, doce (12) de octubre, primero (1) de noviembre, once (11) de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Cristi y Sagrado Corazón

de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

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 en el inciso anterior (L. 51/83).

**Parágrafo 1°.** Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L.50/90, art. 26 numeral 5°).

**Parágrafo 2°.** Trabajo dominical y festivo.

1° El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2°. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3°. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

**Parágrafo 2.1.** El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002, se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de Abril del año 2003.

**Aviso sobre trabajo dominical.** Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no puede disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorios (CST, art. 185).

**Artículo 17.** El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 16 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L.50/90, art. 25).

**Artículo 18.** Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de Diciembre de 1983, COOMUJERIO, suspendiere el trabajo, está obligada a pagar lo como si se hubiera realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

#### **Vacaciones remuneradas.**

**Artículo 19.** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. (CST, art. 186, núm. 1°).

**Artículo 20.** La época de vacaciones debe ser señalada por COOMUJERIO, a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

COOMUJERIO., dará a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que se concederán las vacaciones. (CST art. 187).

**Artículo 21.** Si se presentara interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas. (CST art. 188).

**Artículo 22.** Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que sepa que en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria. Cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año siempre que este exceda 3 meses. (L.789/2002, art. 27, modificado por fallo de Sentencia de la Corte Constitucional C-19 de fecha 20 de Enero de 2004) En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador. (CST, art. 189).

**Artículo 23.** En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años.

La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados y de confianza. (CST, art. 190).

**Artículo 24.** Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo

se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo en días suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

**Artículo 25.** Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D.13/67, art. 5).

**Parágrafo.** En los contratos a término fijo inferior a 1 año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que éste sea. (L.50/90, art. 3°. par.)

**Permisos. Artículo 26.** COOMUJERIO., concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a COOMUJERIO, y a sus representantes, y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, la oportunidad del aviso puede ser posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permitan las circunstancias. Se entiende por grave calamidad doméstica toda enfermedad de: cónyuge y/o compañero(a) permanente, hijos, padres, hermanos, y en caso de fallecimiento de un familiar o pariente cercano, entendidos éstos como cónyuge y/o compañero(a) permanente, hijos, padres, hermanos, abuelos paternos y/o maternos, sobrinos y suegros. También se incluye los, accidentes, incendio y robo,

En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación, y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargo público de carácter transitorio, de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos servicios pueden descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de COOMUJERIO (C.S.T. ART 57 Núm. 69).

**Parágrafo 1.** La solicitud de permiso será por escrito presentado ante el Jefe de personal, con una antelación no menor a cinco (5) días hábiles y COOMUJERIO a su juicio podrá concederlo o no. No se tramitaran permisos solicitados presentados con tiempo menor o

sin el cumplimiento del conducto regular.

El permiso se concederá por escrito, por el Jefe de personal previo el visto bueno del jefe de cada área.

## **CAPÍTULO VII.**

### **Periodo de pago.**

**Artículo 27.** En COOMUJERIO., los pagos se harán mensualmente, mediante depósito en cuenta a nombre del trabajador y se pagará directamente al trabajador o a la persona que el autorice por escrito.

Independientemente de la consignación, el trabajador deberá firmar el respectivo comprobante de pago, en el cual se discriminan todos y cada uno de los conceptos cancelados y descontados.

## **CAPÍTULO VIII.**

### **Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en accidente de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.**

**Artículo 28.** Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. 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, de conformidad al programa de salud ocupacional, con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

**Artículo 29.** Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estarán a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**Artículo 30.** Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere a viso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

**Artículo 31.** Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que

ordene el médico que lo haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o alguno de ellos ordene COOMUJERIO., en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

**Artículo 32.** Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene COOMUJERIO., para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo, especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

**Parágrafo.** El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de COOMUJERIO., que hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

**Artículo 33.** En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico si lo tuviere, o uno particular si fuere necesario, tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

**Artículo 34.** En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

**Artículo 35.** Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en COOMUJERIO., deberá ser informado por ésta a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

**Artículo 36.** En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto COOMUJERIO, como los trabajadores se someterán, a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo de Trabajo, la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan.

De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto - Ley 1295 de 1994 y la Ley 776 del 17 de Diciembre de 2002, del Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## **CAPITULO IX.**

### **Prescripciones de orden.**

**Artículo 37°.** Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

Respeto y subordinación a los superiores.

Respeto a sus compañeros de trabajo.

Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de Trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de COOMUJERIO.

Ejecutar los trabajos que le confían con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

Ser verídico en todo caso.

Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de COOMUJERIO., en general.

Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo y

Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **CAPITULO X.**

### **Orden jerárquico.**

**Artículo 38°.** El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en COOMUJERIO, es el siguiente: Gerente General, Jefe de Oficina, Departamento de Ahorro.

**Parágrafo:** De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de COOMUJERIO únicamente el Gerente General, y Jefe de Oficina.

## **CAPITULO XI.**

### **Obligaciones especiales para COOMUJERIO y los trabajadores.**

**Artículo 39°.** Son obligaciones especiales de la Cooperativa:

Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.

Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.

Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en este Reglamento.

Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o

voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente.

En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.

Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada por el Embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.

Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada cuatro (4) meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo mensual legal vigente (artículo 57 C.S.T.).

**Artículo 40°.** Son obligaciones especiales del trabajador:

Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta COOMUJERIO, o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a COOMUJERIO, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Comunicar oportunamente a COOMUJERIO, las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgos inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de COOMUJERIO.

Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de COOMUJERIO, o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y ordenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

Registrar en las oficinas de COOMUJERIO, su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (artículo 58, C.S.T.).

Dar cumplimiento estricto a las normas y procedimientos del sistema de calidad, seguridad y prevención establecidos por COOMUJERIO.

Dar cumplimiento estricto a las normas y procedimientos del sistema de seguridad y prevención establecido por las autoridades portuarias, tránsito, bomberos, policía antinarcóticos, armada, DIAN, sanitarias, etc.

Colaborar en todo momento con las autoridades y denunciar ante estas cualquier hecho que atente, amenace o ponga en peligro la seguridad de las personas y equipos etc.

Tratar a los superiores, compañeros de trabajo, clientes de COOMUJERIO, y público en general con respeto y cortesía.

Ejercitar por si mismo labores o tareas conexas, accesorias o complementarias a la principal del cargo que desempeña tales como el mantenimiento simple y rutinario de los equipos a su cargo, limpieza y correcta presentación del mismo y del sitio de su trabajo.

Informar inmediatamente sobre cualquier accidente, daño, etc, que sufran los equipos, muebles, enseres, productos, materias primas o vehículos de COOMUJERIO., por leves que estos sean, procurando el máximo de rendimiento y el mínimo de desperdicio de los mismos,

Someterse a las requisas y registros indicados por COOMUJERIO, e ingresar o salir solo por los sitios señalados por COOMUJERIO.

Asistir puntualmente a los cursos de capacitación o perfeccionamiento organizados por COOMUJERIO., o cuando se haya seleccionado a participar en un evento de educación programado por otra entidad.

Registrar en COOMUJERIO., los cambios que ocurran en su estado civil, nombre del

cónyuge, compañero (a) permanente, hijos, etc

Manejar con suma delicadeza los dineros que por cualquier razón o por motivo del cargo, le hayan confiado y darle rigurosamente el destino que le hayan indicado las instrucciones de su superior inmediato.

Portar en un lugar visible el carné de identificación dentro de las instalaciones de COOMUJERIO.

Presentarse a laborar con el uniforme y dotación asignada por COOMUJERIO., y cuidar de él.

En caso de que COOMUJERIO, por una equivocación entregue o consigne al empleado una suma mayor de dinero a la que legalmente se le este adeudando, o que no le corresponda, éste se obliga a no disponer de ella y a proceder en forma inmediata a su reintegro a COOMUJERIO., dando aviso de dicha circunstancia.

Laborar horas extras cuando así lo indique COOMUJERIO de conformidad con la ley.

Informar al superior cuando salgan de las instalaciones equipos de propiedad de COOMUJERIO., y dejar por escrito previa su autorización.

Observar lo estrictamente establecido por COOMUJERIO., en los procedimientos de administración de personal.

Observar cuidadosamente las instrucciones de tránsito, y las instrucciones ordenadas por COOMUJERIO., cuando ésta le confíe el manejo de vehículos.

Poner a disposición de COOMUJERIO en forma inmediata, la información relacionada con claves o códigos de acceso a computador, cuando haya sido autorizado para ello.

Denunciar en forma inmediata ante las autoridades competentes e informar a COOMUJERIO, sobre la pérdida o extravío del carnet.

**Parágrafo:** Responsabilidad personal de mandos medios. El personal de mandos medios representa a COOMUJERIO, ante los trabajadores que dirigen, según el orden jerárquico establecido. Estas personas tienen como principal responsabilidad el acertado manejo de COOMUJERIO, y del personal a su cargo aplicando y haciendo cumplir las políticas, instrucciones y procedimientos establecidos por la ley y por COOMUJERIO, en consecuencia, están obligados a cumplir, además de los puntos anteriores, con los siguientes:

Planear, organizar, dirigir, coordinar y vigilar el trabajo que ejecuta cada uno de sus subalternos con el fin de obtener la producción propuesta de bienes o servicios, dentro de la calidad y cantidad exigida por las normas de COOMUJERIO,

Aplicar las políticas, instrucciones, procedimientos, normas y reglamentos de COOMUJERIO., y las disposiciones legales laborales vigentes, mirando en conjunto el bien del trabajador y los derechos y deberes de sus subordinados inherentes a su relación laboral.

Mantener la disciplina dentro de su grupo, por el buen uso de su autoridad de mando. Estimular el trabajo en equipo y la colaboración del personal en todas las tareas que se le encomienden.

Informar y consultar a sus inmediatos superiores jerárquicos sobre los problemas que se presenten en todo su campo de acción.

Mantener las comunicaciones necesarias en todo nivel, respetando y haciendo respetar los conductos regulares establecidos.

Dar ejemplo con su conducta y comportamiento dentro y fuera de COOMUJERIO, Así como no utilizar las atribuciones del cargo para ejercer presiones indebidas sobre los trabajadores.

Respetar a todos los trabajadores tratándolos con amabilidad y cortesía, sin discriminarlos por razones de edad, sexo, religión, política o condiciones económicas.

Realizar oportunamente los informes que deba realizar en virtud de sus obligaciones.

**Artículo 41°.** Se prohíbe a la Cooperativa:

Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151 y 400 del Código Sustantivo del Trabajo.

Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta de (50%) cincuenta por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir su crédito, en forma y en los casos en que la ley los autorice.

El Banco Popular, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza.

En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, COOMUJERIO., puede retener el valor respectivo en los casos de los artículos 250 y 274 del Código Sustantivo del trabajo.

Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en

almacenes que establezca COOMUJERIO.

Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.

Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.

Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

Hacer, o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7o. del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "Lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que separen o sean separados del servicio.

Cerrar intempestivamente a COOMUJERIO., Si lo hiciere además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, e indemnizaciones por el lapso que dure cerrada COOMUJERIO. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de éstos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (artículo 59, C.S.T.).

**Artículo 42°.** Se prohíbe a los trabajadores:

Sustraer de la Cooperativa los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de COOMUJERIO.

Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de COOMUJERIO.

Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato permanecer en él o retirarse.

Usar los útiles o herramientas suministradas por COOMUJERIO, en objetos distintos del trabajo contratado (artículo 60, C.S.T.).

Fumar o permitir fumar en el sitio de trabajo.

Dormir en horas de trabajo.

Sobre facturar o dejar de cobrar productos en las cuentas de los asociado.

Ejecutar u omitir cualquier acto que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, clientes, equipos o bienes de COOMUJERIO.

Retirarse de su trabajo durante las horas de servicio, aún por breve tiempo, sin autorización de su jefe inmediato.

Ocuparse en cosas distintas de sus labores, durante las horas de trabajo, tales como juegos, burlas o en cualquier otra forma.

Promover discordias entre los compañeros de trabajo, incitar al desconocimiento de órdenes impartidas, creando un mal ambiente de trabajo.

Discutir sobre política, religión u otras materias ajenas al trabajo o perseguir a sus compañeros por estas mismas circunstancias.

Retirar archivos o dar a conocer documentos sin autorización escrita del superior jerárquico.

Esconder trabajos defectuosos o no informar inmediatamente de los errores cometidos.

Rendir información, declaración o dictámenes falsos que afecten los intereses de COOMUJERIO, o le causen trastornos en sus actividades.

Confiar a otro trabajador la ejecución del trabajo asignado, sin permiso expreso de su

superior inmediato.

Mantener dentro de COOMUJERIO, en cualquier forma o cantidad licores embriagantes o tóxicos, explosivos, barbitúricos, estupefacientes, drogas enervantes o cualquier producto semejante.

Transportar en los vehículos de COOMUJERIO, sin previa autorización del jefe inmediato, personas u objetos ajenos a ella.

Retener la información necesaria para el normal funcionamiento de la Cooperativa

Parar el trabajo so pretexto de ingerir alimentos.

Utilizar más del tiempo debido para realizar y contestar llamadas telefónicas personales, locales o larga distancia y utilizar el Internet para actividades personales, sin autorización previa del jefe inmediato, a menos que sea urgente.

Hacer mal uso de los servicios sanitarios, duchas, lavamanos, escribir en las paredes y mantener sucios y desordenados los lockers y demás sitios de descanso.

No acatar las órdenes e instrucciones que sobre seguridad y vigilancia de las instalaciones, que sobre el particular imparta el director del Departamento Administrativo.

Tomar medicinas o instrumentos médicos del dispensario o de los botiquines sin causa justificada.

Entrar o salir de las instalaciones de COOMUJERIO, por sitios diferentes a los asignados para tal fin.

Introducir paquetes u objetos similares a las instalaciones de COOMUJERIO., y negarse a revelar o mostrar su contenido.

Salir de COOMUJERIO., con paquetes, bolsas u objetos semejantes sin mostrar su contenido.

Sacar de COOMUJERIO., o de los sitios indicados por esta, vehículos de propiedad de la misma, sin la autorización correspondiente.

Transitar o permitir el tránsito de personas, por áreas prohibidas a particulares y establecidas por COOMUJERIO.,

Recibir visitas de carácter personal en el trabajo, ocupando más del tiempo debido, permitido dentro de COOMUJERIO., o permitir que extraños ingresen a ella por asuntos no relacionados estrictamente con el trabajo

Prestar servicios a cualquier otra empresa o mantener con ella intereses comerciales, técnicos o semejantes en asuntos relacionados con COOMUJERIO.

Utilizar o permitir el uso en cualquier forma y por cualquier tiempo, de programas de computador distintos a los autorizados y utilizados por COOMUJERIO.

Crear claves o códigos de acceso a los computadores, sin autorización previa escrita de su jefe inmediato.

Permitir la permanencia de personas extrañas o ajenas a COOMUJERIO., en el sitio de trabajo.

Realizar cualquier trabajo o maniobra sin el uso completo de los elementos de protección personal suministrados por COOMUJERIO., o sin verificar las medidas de seguridad establecidas para ello.

Dar información a terceros sobre ingreso de asociados y montos de ahorros y créditos, recaudos de dineros, días de pago de las nóminas, rutas, horarios de movimientos, clase de vehículos, direcciones, teléfonos etc, de los jefes o compañeros de trabajo o cualquier otra información que pueda poner en peligro la seguridad de los mismos.

**Parágrafo:** Prohibiciones personales de los mandos medios. El personal de mandos medios representa a COOMUJERIO., ante los trabajadores que dirigen, según el orden jerárquico establecido. Este personal tiene como principal responsabilidad el acertado manejo de COOMUJERIO, y del personal a su cargo aplicando y haciendo cumplir las políticas, instrucciones y procedimientos establecidos en la ley y por COOMUJERIO, en consecuencia, además de las prohibiciones anteriores, queda especialmente prohibido para estos lo siguiente:

No colaborar o entorpecer el cumplimiento de órdenes o instrucciones impartidas por las autoridades competentes.

Autorizar o ejecutar operaciones que afecten los intereses del empleador o negociar bienes, mercancías o servicios del empleador en provecho propio o de terceros.

Presentar cuentas de gastos ficticias o reportar como cumplidas las visitas, tareas u operaciones no efectuadas.

Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales, que puedan afectar en forma nociva la reputación del empleador.

Guardar silencio o no reportar a la Gerencia General, en forma inmediata cualquier hecho grave que ponga en peligro la seguridad de las personas, los bienes o finanzas de COOMUJERIO,

Utilizar los empleados de COOMUJERIO., en horas de trabajo, para realizar actividades de carácter personal.

El mal trato, irrespeto, discriminación o actos que atenten contra la dignidad del trabajador.

Actuar en forma desleal o deshonesto con COOMUJERIO, o compañeros de trabajo.

Solicitar préstamos especiales o ayuda económica a los directivos de la Cooperativa aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización escrita del empleador.

## **CAPITULO XII.**

### **Escala de faltas y sanciones disciplinarias.**

**Artículo 43°.** Constituyen falta grave y justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, cuando ocurran sin justificación así sea por primera vez, las siguientes:

El retardo hasta de veinte (20 ) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por la tercera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, por cuarta vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por quinta vez cancelación del contrato.

La falta en el trabajo en la mañana o en la tarde, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión en el trabajo hasta por tres días, por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por tercera vez cancelación del contrato.

La falta total al trabajo durante el día o turno correspondiente sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica, por primera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez cancelación del contrato.

La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez llamado de observación, segunda vez llamado de atención con copia a la hoja de vida, por tercera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión por tres días, y por cuarta vez cancelación del contrato.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores de COOMUJERIO.

**Parágrafo 1.** Además de las anteriores faltas constituyen faltas graves las siguientes

Violación, no acatamiento y/o incumplimiento grave por parte del trabajador de algunos de los deberes y/o obligaciones contractuales o reglamentarias, órdenes, instrucciones, funciones y/o términos asignados para la realización de las mismas, que de manera particular le imparta COOMUJERIO., su representante y/o jefe inmediato, según el orden jerárquico establecido, implica por primera vez, llamado de observación, segunda vez llamado de atención con copia a la hoja de vida, por tercera vez llamado de atención y suspensión por tres días y por cuarta vez cancelación del contrato.

La violación grave o incumplimiento al deber de guardar absoluta reserva y discreción sobre los datos de los clientes de COOMUJERIO., y/o sobre aquellos relacionados con la situación propia de COOMUJERIO, que conozcan en desarrollo de su profesión, actividad u oficio. La violación o incumplimiento a dicho precepto además de acarrear al infractor consecuencias penales, laborales y administrativas, implicará la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa, implica por primera vez, llamado de observación, por segunda vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión del contrato de trabajo hasta por tres (3) días; y por tercera vez, cancelación del contrato.

No utilizar el vestido de labor dado por COOMUJERIO., de lunes a viernes, salvo autorización previa y escrita de COOMUJERIO, implica, por primera vez, llamado de observación, segunda llamado de Atención con copia a la hoja de vida y por tercera vez comunicación con copia a la hoja de vida informándole sobre eliminación del auxilio de Dotación.

De la misma manera, para los funcionarios no comprendidos en el literal anterior, o que no tengan derecho a dotación, deberán asistir a su jornada laboral en el día y hora cualquiera que ella sea, con el atuendo y/o vestido apropiado cualquiera que éste sea, excepto Jean y/o camiseta, salvo previa autorización expresa y escrita de COOMUJERIO. Su incumplimiento implicará por primera vez, llamado de observación, por segunda vez, llamado de atención con copia a la hoja de vida y por tercera vez comunicación con copia a la hoja de vida informándole sobre eliminación del auxilio de Dotación.

Además de las anteriores faltas constituyen faltas graves las siguientes:

La adulteración, destrucción o sustracción de cualquier clase de documento de COOMUJERIO.

No colaborar, no permitir o entorpecer de alguna manera la acción de las autoridades.

Autorizar o ejecutar operaciones que afecten los intereses de COOMUJERIO, o negociar servicios en provecho propio o de terceros.

Presentar cuentas de gastos ficticias o reportar como cumplidas tareas u operaciones no

efectuadas.

Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales, que puedan afectar en forma nociva la reputación de COOMUJERIO.

Guardar silencio o no reportar a la Gerencia General, en forma inmediata cualquier hecho grave que ponga en peligro la seguridad de las personas, los bienes o finanzas de COOMUJERIO.

Utilizar los empleados de COOMUJERIO, en horas de trabajo, para realizar actividades de carácter personal.

Ordenar, permitir o autorizar transportar en los vehículos de COOMUJERIO, personas distintas a trabajadores de COOMUJERIO.

Discriminar o permitir discriminar a cualquier trabajador por razones de sexo, raza, estado civil, religión, política etc.

Solicitar préstamos especiales o ayuda económica a los directivos de la Cooperativa aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización escrita del empleador.

Omitir o pasar por alto las faltas cometidas por el personal a su cargo, o establecer procedimientos sancionatorios diferentes a los aquí establecidos, o imponer sanciones omitiendo el procedimiento aquí establecido.

Negarse a denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actividades delictuosas de las cuales tenga conocimiento.

Fomentar o inducir al desorden, la desobediencia, la comisión de actos delictuosos, prohibidos o de sabotaje.

Autorizar o ejecutar sin ser de su competencia, operaciones que afecten los intereses de la cooperativa o negociar bienes, mercancías o servicios de COOMUJERIO, en provecho propio.

Retener dineros, hacer efectivos o negociar títulos valores de la cooperativa, cuando no esté facultado para ello.

Causar graves perjuicios económicos a COOMUJERIO, por negligencia al no cumplir con las verificaciones o llenado de los trámites de las funciones a su cargo, o realizarlas en forma extemporánea.

Negarse a presentar o no superar cualquiera de las pruebas de seguridad ordenadas en cualquier momento por COOMUJERIO, y/o autoridades competentes.

No cumplir o cumplir parcialmente las normas y/o procedimientos del sistema de calidad establecido por COOMUJERIO.

No cumplir o cumplir parcialmente las normas y/o procedimientos del sistema de seguridad y prevención establecido por COOMUJERIO, y/o demás autoridades.

Ingresar o salir de las instalaciones de la cooperativa, por sitios no autorizados por esta o aquella.

Negarse a las requisas o revisión de cualquier paquete, maletín, cartera u objeto que salga o ingrese a las instalaciones de la Cooperativa.

**Parágrafo 2.** Además de las causales que anteceden, cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de conformidad con lo establecido en los artículos 58, 60 del C.S.T. y este reglamento, implica por primera vez, llamado de observación, por segunda vez llamado de atención con copia a su hoja de vida, por la tercera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suspensión del contrato de trabajo hasta por tres (3) días y por cuarta vez cancelación del contrato, sin perjuicio de ser considerado como causal de terminación unilateral del contrato con justa causa.

### **CAPITULO XIII.**

#### **Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias.**

**Artículo 44°.** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, COOMUJERIO, deberá oír al trabajador inculcado directamente.

En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la cooperativa de imponer o no, la sanción definitiva.

**Artículo 45°.** No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo.

### **CAPITULO XIV.**

#### **Reclamos. Personas ante quienes debe presentarse y su tramitación.**

**Artículo 46°.** Los reclamos de los trabajadores se harán por escrito ante la persona que ocupe en COOMUJERIO, el cargo de Gerente General y Jefe de personal, quien los oír y resolverá en justicia y equidad.

## CAPITULO XV.

### **Mecanismos de prevención del acoso laboral y procedimiento interno de solución.**

**Artículo 47.** Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

**Artículo 48.** Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Cooperativa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes compartes vida laboral empresarial y el buen ambiente en la Cooperativa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

**Artículo 49.** En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

Información a los trabajadores sobre la ley de Acoso laboral que incluye campañas de divulgación, preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

Estaciones para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la Cooperativa.

Diseño y aplicación de actividades con la participación de trabajadores, a fin de:  
Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente.

Formular recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieran afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y, examinar conductas específicas que pudieran figurar acoso laboral u otros hostigamientos en la Empresa, que afecten la dignidad de las personas señalando las recomendaciones correspondientes.

Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

**Artículo 50.** Para efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad, y naturaleza

conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.

La Cooperativa tendrá un comité. Este comité se denomina “Comité de Convivencia Laboral”.

El comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:

Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estime necesarias.

Promover el desarrollo afectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en lo que se planteen situaciones que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

Hacer las sugerencias que considera necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuviere mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

Atender las comunicaciones preventivas que formularen los inspectores Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9 de la ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

Este comité se reunirá ordinariamente una vez cada dos y meses y extraordinaria cuando se estime conveniente, se designará un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evoluciones de situaciones eventualmente con figurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido conveniente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

Si como resultado de la actuación del comité, éste considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide a afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la ley 1010 de 2006.

## **CAPITULO XVI.**

### **Publicaciones.**

**Artículo 51°.** Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la Resolución aprobatoria del presente Reglamento COOMUJERIO, lo publicara o en un lugar de trabajo, mediante fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el Reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria.

## **CAPITULO XVI.**

### **Vigencia.**

**Artículo 52°.** El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento

## **CAPITULO XVII.**

### **Disposiciones finales.**

**Artículo 53°.** Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de ésta fecha, haya tenido COOMUJERIO.

**Artículo 54.** COOMUJERIO, Cuando bien lo considere, podrá otorgar a sus trabajadores de forma libre y voluntaria a título de mera liberalidad y como bonificación no constituida de salario, prestaciones o conceptos extralegales fuera de las contempladas por la ley.

## **CAPITULO XVIII.**

### **Clausulas ineficaces.**

**Artículo 55.** no producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos

individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST artículo 109).

#### **4.3.10 Estatutos**

### **ESTATUTOS**

#### **CAPITULO I**

#### **RAZÓN SOCIAL - DOMICILIO - ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIONES - DURACIÓN.**

**ARTICULO 1.** COOMUJERIO, es una persona jurídica de primer grado, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, sujeta a las leyes que rigen el sector de la Economía Solidaria, la doctrina del Cooperativismo, los presentes Estatutos y se denomina **COOPERATIVA DE MUJERES DE RIO DE ORO, CESAR**, la cual podrá identificarse con la sigla **COOMUJERIO**.

**ARTICULO 2.** El domicilio principal de la Cooperativa será la población de Rio de Oro, Cesar, República de Colombia. Pero su radio de operaciones comprenderá, el departamento del Cesar y podrá establecer sucursales y agencias dentro de su ámbito de operaciones.

**ARTICULO 3.** La duración de la Cooperativa es indefinida, pero podrá disolverse y liquidarse cuando se presenten las causales que para el efecto establecen la Legislación Cooperativa y los presentes Estatutos. La Cooperativa será de responsabilidad limitada, se regirá por la Legislación Cooperativa Vigente, Estatutos y Reglamentos.

#### **CAPITULO II**

#### **OBJETIVOS - ACTIVIDADES - PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ENTIDAD.**

**ARTICULO 4.** La Cooperativa tiene como objetivos generales, fomentar el ahorro, ofrecer soluciones de crédito y procurar en general la prestación de servicios que satisfagan las necesidades personales y familiares de sus asociados, fortaleciendo los lazos de solidaridad y ayuda mutua, basándose en el esfuerzo propio y la aplicación de los principios y métodos Cooperativos, contribuyendo al progreso de la región.

**ARTICULO 5.** Para el logro de sus objetivos generales la Cooperativa podrá adelantar las siguientes actividades:

Solucionar necesidades de crédito a sus asociados otorgándoles préstamos en diferentes clases y modalidades.

Recibir de sus asociados Depósitos de Ahorro en las diferentes modalidades que se establezcan en los reglamentos respectivos.

Adquirir recursos en instituciones financieras tendientes a desarrollar actividades crediticias satisfaciendo las necesidades de sus asociados.

Organizar todo tipo de actividades de Orden Educativo destinadas a la formación y capacitación de los asociados y sus familiares.

Desarrollar programas tendientes a satisfacer necesidades de salud, prevención, seguridad, solidaridad y auxilios mutuos de sus asociados.

Procurar la consecución y mejoramiento de la vivienda de sus asociados.

**ARTICULO 6.** La Cooperativa podrá lograr sus objetivos a través de:

Fomentar el ahorro entre los asociados.

Establecer el servicio de crédito para los asociados con el fin de fomentar la producción agropecuaria, micro-empresarial, micro-industrial, educativa y atenderlas en caso de necesidad familiar.

Adquirir recursos en instituciones financieras para un mejor desarrollo de la actividad crediticia.

Fortalecer la base económica de la entidad.

Ejercer otras actividades que garanticen la buena marcha de la actividad crediticia.

**PARÁGRAFO:** La Cooperativa desarrollará la actividad financiera previo cumplimiento de los requisitos y las normas vigentes que regulan el ejercicio de actividad de la economía solidaria.

**ARTICULO 7.** Para el establecimiento de los servicios de la Cooperativa se dictarán reglamentaciones particulares donde se consagrarán los objetivos específicos de los mismos, sus recursos económicos de operación, la estructura económica que se requiera, así como todas aquellas disposiciones que sean necesarias para garantizar su desarrollo y su normal funcionamiento.

**ARTICULO 8.** Cuando alguno o algunos de los servicios destinados a sus asociados no puedan ser prestados directamente por la Cooperativa, ellos podrán ser atendidos mediante convenios con otras entidades, en especial con las del sector Cooperativo.

**ARTICULO 9.** Para el desarrollo de sus objetivos y ejecución de sus actividades, la Cooperativa aplicará los principios básicos y universales del Cooperativismo y que hace relación con:

Adhesión Voluntaria y abierta.  
Gestión democrática por parte de los asociados.

Participación económica de los asociados.

Autonomía e independencia.

Educación, formación e información.

Cooperación entre Cooperativas.

Compromiso con la comunidad.

### **CAPITULO III**

#### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS - CONDICIONES PARA SU ADMISIÓN, RETIRO, EXCLUSIÓN Y DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE PARA SU DECISIÓN.**

**ARTICULO 10.** Serán derechos fundamentales de los asociados:

Utilizar los servicios de la Cooperativa y realizar con ella las actividades propias de su objeto social.

Participar en las actividades de la Cooperativa y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales.

Ser informados de la gestión de la Cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias.

Beneficiarse de los programas de educación que se realicen.

Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas Generales, a través del voto uninominal.

Fiscalizar la gestión económica y social de la Cooperativa a través de los órganos de control y vigilancia, examinando los libros, balances, archivos y demás documentos mediante los requisitos y reglamentos que establezca la Junta de vigilancia.

Retirarse voluntariamente de la Cooperativa, mientras ésta no se encuentre en proceso de disolución.

**PARÁGRAFO:** El ejercicio de los derechos de los asociados estará condicionado al cumplimiento de sus deberes.

**ARTICULO 11.** Serán deberes generales de los asociados:

Adquirir conocimientos sobre los principios básicos del cooperativismo, características del acuerdo cooperativo y Estatutos que rigen la entidad.

Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de Administración y Vigilancia.

Comportarse solidariamente en sus relaciones con la Cooperativa y con los asociados de la misma.

Abstenerse de ejecutar hechos que afecten o puedan afectar la estabilidad económica y financiera o el prestigio social de la Cooperativa.

Utilizar habitualmente los servicios de la Cooperativa.

Concurrir a las asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias o elegir los delegados para que concurren a estas y desempeñen los cargos para los cuales fue nombrado.

Avisar oportunamente a la administración el cambio de domicilio y dirección mediante los requisitos y reglamentos que establezca la Junta de Vigilancia.

Participar en programas de Educación Cooperativa y capacitación en General, así como los demás eventos a que se le cite.

**ARTICULO 12.** Tendrán el carácter de asociados las personas que suscriban el Acta de Constitución o posteriormente sean admitidas como tales, que permanezcan afiliadas y estén debidamente inscritas.

Pueden aspirar a ser asociados de la Cooperativa las personas naturales, las personas Jurídicas de derecho público y las privadas sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos y condiciones que señalen los presentes Estatutos, así como las personas Jurídicas del sector Cooperativo y las empresas o Unidades Económicas cuando los propietarios trabajan en ellas y prevalezca el trabajo familiar asociado.

**ARTICULO 13.** Las personas naturales deberán cumplir los siguientes requisitos para ser admitidas como asociados:

Tener catorce (14) años de edad, o quienes sin haberlos cumplido, se asocien a través de representante legal.

Facilitar la información personal que requiera la Cooperativa, las recomendaciones que ésta considere necesarias y aceptar que se efectúen las averiguaciones del caso.

Presentar solicitud por escrito con la manifestación de que cumple los requisitos antes indicados.

Comprometerse a recibir capacitación cooperativa.

Pagar el (25%) por ciento del salario mínimo mensual legal vigente.

**ARTICULO 14.** El Consejo de Administración determinará mediante reglamentación especial los requisitos particulares que deben cumplir las personas jurídicas que pueden ser asociados de la Cooperativa.

**ARTICULO 15.** La calidad de asociado de la Cooperativa se pierde por:

Retiro voluntario.

Fallecimiento.

Exclusión.

Disolución cuando se trate de personas jurídicas.

Cruce de cuentas entre un mismo asociado.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** El cruce de cuentas a que se refiere el numeral del presente artículo, se refiere al retiro de los aportes sociales, con destino a cancelar la totalidad de sus obligaciones económicas en COOMUJERIO, sin quedar saldos de aportes a favor del asociado.

**ARTICULO 16.** El retiro voluntario está sujeto a las siguientes normas:

No deberá afectarse el Aporte Social mínimo de la Cooperativa, ni reducirse el número de asociados que la ley exige para la creación de ésta.

Deberá solicitarse por escrito con el fin de que se resuelva dentro de los términos previstos en las leyes y reglamentos.

No podrá tramitarse mientras el asociado no se encuentre al día por todo concepto en sus obligaciones con la Cooperativa.

Podrá negarse el retiro que proceda de confabulación o indisciplina.

El Consejo de Administración podrá abstenerse de considerar el retiro voluntario cuando el asociado que lo solicite se encuentre en cualquiera de los casos que dan lugar a la exclusión.

**ARTICULO 17.** El asociado que se haya retirado voluntariamente de la Cooperativa y solicite nuevamente ingreso a ella, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Hacer solicitud después de un (1) año de su retiro.

Llenar los requisitos establecidos para los nuevos asociados.

**ARTICULO 18.** En caso de fallecimiento se entenderá pérdida de la calidad de asociado a partir de la fecha del deceso y se formalizará la desvinculación tan pronto como se tenga conocimiento formal del hecho con la presentación del certificado de defunción.

**ARTICULO 19.** El Consejo de Administración decretará el retiro forzoso de los asociados en los siguientes casos:

Por graves infracciones a la disciplina social establecida en los presentes Estatutos, en los reglamentos generales y en las demás decisiones de la Asamblea General y el Consejo de Administración.

Por ejercer dentro de la Cooperativa actividades de carácter político, racial o religioso.

Por servirse de la Cooperativa en provecho de terceros.

Por falsedad o reticencia en la presentación de documentos que la Cooperativa requiera.

Por cambiar la finalidad de los recursos financieros obtenidos de la Cooperativa.

Por negarse a participar en las actividades de la Cooperativa sin que el asociado lo justifique al ser requerido.

Por incumplimiento sistemático de las obligaciones económicas contraídas con la Cooperativa.

Por violar parcial o totalmente los deberes consagrados en el artículo 12 del presente Estatuto, así como por negarse a cumplir sus obligaciones para con la Cooperativa.

Por abstenerse a recibir capacitación Cooperativa e impedir que otros la reciban.

Por entregar a la Cooperativa bienes de procedencia fraudulenta.

Por haber sido condenados por la comisión de Delitos Dolosos.

Por reincidir por más de dos (2) veces en las faltas que dan origen a otras sanciones.

**ARTICULO 20.** Si ante la ocurrencia de alguno o algunos de los casos previstos en el artículo anterior el Consejo de Administración encontrare que la exclusión es excesiva,

podrá decretar la suspensión de los derechos del asociado infractor, indicando el período de la sanción, que en todo caso no podrá exceder de un (1) año.

El Consejo de Administración de COOMUJERIO, no podrá excluir a miembros de su seno, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones, sin que la Asamblea General, haya revocado su mandato.

**ARTICULO 21.** Para proceder a decretar la exclusión se hará una información sumaria donde se expondrán los hechos sobre los cuales ésta se basa, así como las razones legales, estatutarias o reglamentarias de tal medida, lo cual se hará constar de Actas suscritas por el presidente y el secretario del Consejo de Administración.

En todo caso, antes de que se produzca la decisión deberá dársele al asociado la oportunidad de ser oído.

**ARTICULO 22.** Producida la resolución, ésta se deberá notificar al asociado personalmente o por medio de carta certificada enviada a la dirección que figure en los registros de la Cooperativa.

Los asociados sancionados podrán interponer recurso de reposición ante el Consejo de Administración dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación. El Consejo de Administración dispondrá de treinta (30) días para decidir sobre el recurso.

Ratificada la exclusión y dentro los diez (10) días siguientes a la notificación, el asociado podrá interponer recurso de apelación ante el comité respectivo, el cual será designado por la Asamblea General, conformado por tres asociados hábiles y quienes tendrán cinco (5) días hábiles para fallar.

Confirmada la resolución ésta surtirá sus efectos legales a partir de la fecha de su expedición.

**ARTICULO 23.** El retiro, exclusión o fallecimiento, no modifican las obligaciones contraídas por el asociado a favor de la Cooperativa, ni afectan las garantías otorgadas a ésta.

La Cooperativa en estos eventos dará por terminado el plazo de las obligaciones pactadas a su favor y efectuará los cruces y compensaciones que considere convenientes, con cargo a los aportes y demás derechos económicos que posea el asociado en la Cooperativa.

**ARTICULO 24.** Los asociados que hayan perdido su calidad de tales por cualquier motivo, o los herederos del asociado fallecido, tendrán derecho a que la Cooperativa les devuelva el valor de sus aportes y demás sumas que tenga a su favor. El Consejo de Administración reglamentará la forma cómo han de hacerse estas devoluciones, que deberán hacerse dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a su desvinculación, salvo razones de fuerza mayor o grave crisis económica de la Cooperativa, casos en los cuales podrá ampliarse el plazo hasta por un (1) año.

## **CAPITULO IV**

### **REGIMEN DE SANCIONES - CAUSALES Y PROCEDIMIENTOS.**

**ARTICULO 25.** La Cooperativa sancionará a los asociados por actos u omisiones contrarias al acuerdo cooperativo y especialmente por el incumplimiento de los deberes consagrados en el artículo 12 del presente Estatuto y que no se encuentran dentro de las causales de exclusión. Las sanciones pueden ser desde llamados de atención, cobros de multa, hasta la suspensión temporal de sus derechos.

**ARTICULO 26.** Las sanciones que aplicará la Cooperativa son las siguientes:

Por no participar en actividades programadas para la educación de los asociados o impedir que los demás asistan, pueden ser suspendidos en sus derechos hasta por noventa (90) días calendario.

Por incumplir las decisiones provenientes de los órganos de Administración, Vigilancia y control de la Cooperativa, los asociados serán multados hasta el 3% del salario mínimo legal vigente.

Los asociados que no asistan a las asambleas Ordinarias y Extraordinarias incurrirán en sanciones de suspensión de sus derechos hasta por sesenta (60) días calendario y multa hasta el 5% del salario mínimo legal vigente.

Los asociados que incurran en actos de acción u omisión que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la Cooperativa incurrirán en sanciones de suspensión de sus derechos hasta por sesenta (60) días calendario y multa hasta el diez por ciento (10%) del salario mínimo legal vigente. En caso de reincidencia mayor en las faltas anteriores se aplicará la expulsión.

Los asociados que incurran por segunda vez en la misma falta y que, por consiguiente, hubiere sido sancionado la primera vez, se le duplicará la sanción prevista para el caso.

**ARTICULO 27.** Para la aplicación de las sanciones a, que se refiere el artículo anterior, será necesaria una investigación previa por parte del Consejo de Administración, el cual será encargado de dictaminar sobre el caso, quedando su decisión en el acta respectiva. En todo caso, las personas o entidades inculpadas tendrán la oportunidad de presentar sus descargos.

## **CAPITULO V**

### **PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER DIFERENCIAS O CONFLICTOS TRANSIGIBLES ENTRE LOS ASOCIADOS O ENTRE ESTOS Y LA COOPERATIVA, POR CAUSA O CON OCASIÓN DE ACTOS COOPERATIVOS.**

**ARTICULO 28.** Las diferencias que surjan entre la Cooperativa y sus asociados o entre éstos por causa o con ocasión de las actividades propias de la misma y que versen sobre derechos transigibles se llevarán al comité interno de conciliación, que actuará de acuerdo con las normas que aparecen en los artículos siguientes:

Si se trata de diferencias surgidas entre la cooperativa y uno o varios asociados, éstos elegirán un conciliador y el Consejo de Administración otro. Los dos conciliadores anteriores designarán el tercer miembro del comité, si dentro de los tres (3) días siguientes a la elección no hubiere acuerdo respecto a este último, será nombrado por la Superintendencia Económica Solidaria.

Tratándose de diferencias que surjan entre los asociados por causa o con ocasión de su casualidad de tales, cada parte elegirá un conciliador. Estos designarán el tercero: Si respecto a éste no existiera acuerdo con el lapso antes mencionado, será nombrado por el Consejo de Administración.

**ARTICULO 29.** Los conciliadores deben ser personas idóneas, asociados de la Cooperativa y no podrán tener parentesco entre sí, ni con las partes.

**ARTICULO 30.** Al solicitar la conciliación, las partes interesadas, mediante memorial dirigido al Consejo de Administración indicarán el nombre de los conciliadores que designan y harán constar el asunto, causa u ocasión de la diferencia.

**ARTICULO 31.** Los conciliadores propuestos deberán manifestar dentro de las 48 horas siguientes al aviso de su asignación si aceptan o no el cargo. En caso de que no acepte alguno, la parte respectiva procederá inmediatamente a nombrar un remplazo. Una vez aceptado el cargo, los conciliadores deben entrar a actuar, salvo prórroga que les concedan las partes.

**ARTICULO 32.** Las posiciones, insinuaciones o dictámenes de los conciliadores no obligan a las partes. Si llegaren a un acuerdo se hará constar en un acta que firmarán conjuntamente las partes. Si no hay acuerdo, así se hará constar en un acta, quedando los interesados en libertad de acudir a un tribunal de arbitramento o a la Justicia Ordinaria.

## **CAPITULO VI**

### **RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN INTERNA, CONSTITUCIÓN, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA, CONDICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y FORMAS DE ELECCIÓN DE SUS MIEMBROS.**

**ARTICULO 33.** La administración de la Cooperativa estará a cargo de:

La Asamblea General.

El Consejo de Administración.

La Gerencia.

**ARTICULO 34.** Asamblea General:

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

**ARTICULO 35.** Son asociados hábiles los regularmente inscriptos en el registro social que no tengan suspendidos sus derechos y se encuentren al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones para con la Cooperativa de conformidad con el reglamento que sobre el particular expida el Consejo de Administración.

En las oficinas de la Cooperativa se fijará para información de los asociados, la lista de los afiliados inhábiles certificada por la junta de vigilancia, tan pronto se produzca la convocatoria a Asamblea General. Cuando la Asamblea sea de delegados se fijará en cada zona electoral la lista de asociados inhábiles. En cualquiera de los dos casos, las listas durarán por un tiempo no inferior a diez (10) días, tiempo durante el cual los asociados afectados podrán presentar los reclamos relacionados con la capacidad de participar.

**ARTICULO 36.** Las Asambleas generales serán ordinarias y extraordinarias. Las primeras se reunirán periódicamente una vez al año, dentro de los tres (3) primeros meses siguientes al corte del ejercicio económico; y las segundas, cuando a juicio del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y Revisor Fiscal o de un 15% por lo menos de los asociados hábiles, sean indispensables o convenientes.

La convocatoria a la Asamblea General se hará con anticipación no inferior a diez (10) días indicando fecha, lugar y objeto determinados.

La notificación de la convocatoria se hará mediante comunicación que será enviada a todos los asociados o delegados a la dirección que figure en los registros de la Cooperativa o

mediante avisos colocados en lugares visibles de las diferentes dependencias, sucursales o agencias de la Cooperativa.

En la Asamblea Extraordinaria se tratarán únicamente los asuntos para los cuales ha sido convocada.

**ARTICULO 37.** Cuando el total de los asociados de la Cooperativa exceda de 300, el Consejo de Administración, podrá convocar a la asamblea por el sistema de delegados, quienes serán electos de conformidad con las disposiciones legales vigentes y reglamentación que para el efecto expida el consejo de Administración, el número mínimo a elegir será de veinte (20) sin que el máximo posible pueda superar los ciento cincuenta (150) delegados.

Los delegados serán elegidos para periodos de dos (2) años.

Los delegados a la asamblea perderán su carácter una vez efectúe la elección de delegados de quienes habrán de sucederlos en la asamblea general siguiente a aquella en que hayan intervenido.

**ARTICULO 38.** La convocatoria a la asamblea general se hará por el Consejo de Administración:

Si el Consejo de Administración no hace la convocatoria durante los tres (3) meses será convocada por la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal de oficio o a solicitud de un quince por ciento (15%) de los asociados hábiles.

Si la Junta de Vigilancia no hace la convocatoria dentro de los diez (10) días 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 la Superintendencia de Economía Solidaria.

**ARTICULO 39.** El Consejo de Administración hará la convocatoria a Asambleas Extraordinarias por decisión propia, o a petición de la Junta de Vigilancia, del Revisor Fiscal, o el quince por ciento (15%) de los asociados hábiles.

**ARTICULO 40.** En las reuniones de la Asamblea General se observarán las siguientes normas, sin perjuicio de las disposiciones legales vigentes:

Las reuniones se llevarán a cabo en el lugar, día y hora que determine la convocatoria, bajo la dirección de un presidente y un vicepresidente, elegido por la asamblea de su seno. El secretario será quien desarrolle esta función en COOMUJERIO.

El quórum de la Asamblea General lo constituye la mitad de los convocados. Si dentro del término legal 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 asociados o

delegados presentes, suscrita por los miembros de la Junta de Vigilancia. En la ausencia de la Junta de Vigilancia se nombrará un secretario para que elabore el acta que será firmada por todos los asociados o delegados asistentes. Cumplida la anterior formalidad, la Asamblea General Podrá deliberar y adoptar decisiones válidas con un número de asociados no inferior a los diez por ciento (10%) del total de los asociados hábiles o el cincuenta por ciento (50%) de delegados para la Asamblea de este tipo.

El quórum deliberatorio del diez por ciento (10%) de los asociados no puede ser en ningún caso inferior a la mitad del número de asociados que fue necesario para constituir la Cooperativa.

Las decisiones se tomarán por la mayoría de votos de los asistentes; las decisiones sobre: Reformas a los Estatutos, Disolución y Liquidación de la Cooperativa, Fusión, Incorporación, transformación o conversión y la fijación de aportes extraordinarios, requerirán siempre del voto favorable de las dos terceras partes de los asociados hábiles o delegados que se hallen presentes en la asamblea.

Cada asociado o delegado tiene derecho solamente a un voto. En las Asambleas Generales no habrá representación en ningún caso y para ningún efecto.

La elección del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia se hará en forma separada por el sistema de planchas y aplicando el cociente electoral. El Revisor fiscal de la Cooperativa y su suplente serán elegidos por el sistema de mayoría simple.

De todo lo sucedido en la reunión se levantará un acta firmada por el presidente y el secretario en la cual deberá dejarse constancia del lugar, fecha y hora de la reunión; de la forma en que se ha hecho la convocatoria; de las discusiones, proposiciones y acuerdos aprobados, negados o aplazados con expresión del número de votos emitidos a favor o en contra o en blanco; de las demás circunstancias que permitan una información clara y completa del desarrollo de las reuniones.

El estudio y aprobación del acta a la que se refiere el inciso anterior, estará a cargo de dos (2) asociados o delegados asistentes a la Asamblea general nombrados por la mesa directiva de ésta, quienes en asocio del presidente y secretario de la misma, firmarán de conformidad y en representación de aquellos.

**ARTICULO 41.** Son funciones de la asamblea general:

Aprobar su propio reglamento.

Reformar los Estatutos.

Examinar los informes de la Gerencia, del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Revisor Fiscal, así como los balances y demás estados financieros y aprobarlo o improbarlos.

Determinar la forma de aplicación de los excedentes del ejercicio económico.

Fijar políticas sobre asuntos de interés para la Cooperativa y expedir los acuerdos correspondientes.

Elegir los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.

Elegir el Revisor Fiscal y su suplente, y fijar su remuneración.

Decretar aportes extraordinarios de capital.

Conocer de la responsabilidad que el quepa a los miembros del consejo de administración, de la Junta de Vigilancia y el Auditor y adoptar las medidas del caso.

Acordar la fusión o incorporación a otras entidades de igual naturaleza.

Disolver y ordenar la liquidación de la Cooperativa.

Crear los comités especiales que considere necesarios.

Las demás que le correspondan como suprema autoridad de la Cooperativa, bien sea porque estén previstas en los Estatutos o en la ley.

**ARTICULO 42.** El Consejo de Administración:

El consejo de administración es el órgano administrativo de la Cooperativa, subordinado a las políticas y a las directrices de la asamblea general. Estará integrado por asociados hábiles en número de cinco (5) con sus respectivos suplentes personales, para el período de dos (2) años pudiendo ser removidos por la asamblea general.

**ARTICULO 43.** Ningún asociado de la Cooperativa podrá ser miembro del Consejo de Administración por más de un período.

**ARTICULO 44.** Requisitos para ser miembro del Consejo de Administración:

Ostentar la calidad de delegado y mantenerla por todo el periodo.

Estar presente en la asamblea general.

Poseer honorabilidad, rectitud, integridad ética y destreza en el manejo de negocios propios o ajenos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

No haber desempeñado cargos de dirección o representación en entidades en las que se haya presentado malos manejos comprobados y que involucre su responsabilidad.

Acreditar un mínimo de cuarenta (40) horas de capacitación Cooperativa, tener conocimientos básicos o experiencia en el campo administrativo y/o financiero, especialmente del sector cooperativo, o comprometerse a recibir la formación dentro de los primeros 90 días del ejercicio de su cargo.

Conocer la ley, los estatutos y reglamentos de COOMUJERIO.

No haber sido sancionado administrativa o judicialmente por autoridad competente.

No estar incurso en alguna de las incompatibilidades o inhabilidades previstas en el presente estatuto.

Tener una antigüedad como asociado de COOMUJERIO no inferior a dos (2) años.

Ser el representante legal de las personas jurídicas elegidas como delegadas.

Las demás que las disposiciones legales establezcan.

**ARTICULO 45.** El Consejo de Administración se instalará por derecho propio dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su posesión ante la Superintendencia de Economía Solidaria e inscripción ante la Cámara de Comercio y elegir entre sus miembros principales un presidente y un vicepresidente. El secretario será quien desarrolle ésta función en COOMUJERIO.

**ARTICULO 46.** El Consejo de Administración se reunirá ordinariamente por lo menos una vez al mes, según calendario que al efecto adopte, y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan. La convocatoria a reunión podrá hacerla el presidente o tres (3) miembros principales por decisión propia o por petición de la Gerencia, la Junta de Vigilancia o el Revisor Fiscal de la Cooperativa.

**ARTICULO 47.** Será considerado dimitente todo miembro del Consejo de Administración que deje de asistir a tres (3) reuniones continuas, salvo fuerza mayor o casos fortuitos debidamente comprobados, a juicio del mismo consejo.

Los suplentes representarán a los principales en sus ausencias accidentales, temporales o permanentes.

**ARTICULO 48.** En el reglamento del Consejo de Administración se determinarán entre otras cosas: La composición del quórum para deliberar y adoptar decisiones; el procedimiento de elecciones; las funciones del presidente, vicepresidente y secretario; los requisitos mínimos de las actas, y en fin, todo lo relativo al procedimiento y funcionamiento de éste organismo.

**ARTICULO 49.** Son funciones del Consejo de Administración:

Darse su propia organización interna, contando con un presidente, un vicepresidente y un secretario.

Expedir su propio reglamento, los reglamentos internos de la entidad y los de prestación de servicios.

Nombrar y remover cuando fuere necesario al gerente.

Aprobar el presupuesto para cada vigencia.

Crear los cargos, los niveles de remuneración y fijar el monto de las fianzas conforme a la ley.

Autorizar al gerente para realizar operaciones y contratos relacionados con las actividades de COOMUJERIO, cuyas cuantías serán previamente determinadas por el Consejo de Administración.

Examinar y aprobar en primera instancia, los balances y proyectos de distribución de excedentes y presentarlos a estudio y aprobación definitiva de la asamblea.

Decidir sobre el ingreso, retiro, suspensión o exclusión de los asociados, agotando todos los procedimientos contemplados en los presentes Estatutos y sobre el traspaso y devolución de certificados de aportación y demás beneficios causados a herederos de éstos.

Convocar por derecho propio a asamblea general.

Designar el banco o los bancos en que se deben depositar los dineros de COOMUJERIO.

Celebrar acuerdos con otras entidades y decidir sobre la afiliación de COOMUJERIO a otras instituciones del mismo sector.

Decidir sobre el ejercicio de acciones judiciales y transigir sobre cualquier litigio que tenga la entidad.

Sancionar a los asociados cuando sea el caso e imponer las multas previstas, las cuales irán al fondo de solidaridad.

Rendir informes de gestión y de cierre de ejercicio a la asamblea general.

Crear los comités que sean necesarios y autorizar al gerente para la contratación de los elementos necesarios para uso de COOMUJERIO.

Reglamentar y autorizar la inversión de fondos y aprobar el plan anual de actividades de COOMUJERIO.

Aprobar el manual de funciones para empleados de COOMUJERIO

Autorizar la consecución de créditos externos para COOMUJERIO.

Recibir informes de comités y gerencia, fortalecer las reservas y fondos de COOMUJERIO y aprobar la afiliación a organismos de grado superior.

Llevar un libro de actas y enviar a DANSOCIAL copias de las que requiera este organismo.

Resolver dudas que se presenten en la interpretación de las doctrinas Cooperativas, Estatutos y reglamentos de COOMUJERIO.

Examinar y aprobar el plan de contabilidad presentado por el contador previo concepto el auditor, el cual debe estar ajustado a las normas técnicas y contables.

Suspender al gerente cuando haya causas justificadas.

Estudiar y aprobar las solicitudes de crédito de los asociados, teniendo en cuenta el previo cumplimiento de los requisitos y la cuantía máxima establecida por la Cooperativa.

Fijar las políticas, definir los mecanismos, instrumentos y procedimientos que se aplicarán en la cooperativa y los demás elementos que integran el SIPLAFT (Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), o en cualquier otra regulación vigente.

Nombrar al oficial de cumplimiento y su suplente.

**ARTICULO 50.** La Gerencia:

El Gerente es el representante legal de la Cooperativa, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, y superiormente de todos los funcionarios de la Administración.

**PARAGRAFO:** El Gerente entrará a ejercer el cargo una vez acepte dicho nombramiento, sea inscrito ante la Superintendencia de Economía Solidaria, presente las finanzas fijadas por las disposiciones legales y el Consejo de Administración y tome posesión ante éste.

**ARTICULO 51.** Para la designación del Gerente, el Consejo de Administración considerará las siguientes circunstancias:

Condiciones de honorabilidad y corrección, particularmente en el manejo de fondos y bienes de entidades cooperativas.

Condiciones de aptitud e idoneidad, singularmente en los aspectos relacionados con el objeto social de la respectiva Cooperativa.

Condiciones de capacitación en cuestiones Cooperativas.

**ARTICULO 52.** Además de los requisitos establecidos en el artículo anterior para ser elegido gerente se requiere comprometerse a recibir cursos de educación Cooperativa en sus diversos niveles así: Veinticinco (25) horas hábiles dentro de los seis (6) primeros meses del ejercicio del cargo y veinticinco (25) horas hábiles dentro del segundo semestre.

**ARTICULO 53.** Son funciones del Gerente:

Proponer los programas de desarrollo de la Cooperativa y preparar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.

Organizar, dirigir y supervisar, conforme a los Estatutos, reglamentos y orientaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, el funcionamiento de la Cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones.

Contratar a los trabajadores para los diversos cargos dentro de los marcos y políticas administrativas de personal, fijadas por el Consejo de Administración con sujeción a las normas laborales vigentes.

Ejecutar las sanciones disciplinarias que le corresponda aplicar como máximo director ejecutivo y las que expresamente le determinen los reglamentos.

Velar por los bienes y valores de la Cooperativa se hallen adecuadamente protegidos y porque la contabilidad de la entidad se encuentre al día y de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias.

Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales que para el efecto se le otorguen por parte del Consejo de Administración.

Celebrar contratos dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa y en la cuantía de las atribuciones señaladas por el Consejo de Administración.

Celebrar previa autorización expresa, los contratos relacionados con la adquisición, ventas y constitución de garantías reales sobre inmuebles y cuando el monto de los contratos exceda las facultades otorgadas.

Dirigir las relaciones públicas de la Cooperativa, en especial de las organizaciones del movimiento cooperativo.

Ejercer por si mismo o mediante apoderado especial la representación judicial o extrajudicial de la Cooperativa.

Procurar que los asociados reciban información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de interés y mantener permanentemente comunicación con ellos.

Rendir periódicamente al Consejo de Administración informes relacionados con el funcionamiento de la Cooperativa.

Las demás que le asignen los reglamentos, manuales de funciones y el Consejo de Administración.

Coordinar, programar los planes de capacitación sobre el SIPLAFT (Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), o en cualquier otra regulación vigente, para todas las áreas de la cooperativa incluyendo los órganos de administración y revisoría fiscal.

**PARAGRAFO:** Las anteriores funciones y las que hacen relación con la ejecución de las actividades de la Cooperativa las desempeña el gerente por sí o mediante delegación en los funcionarios de la Cooperativa, bajo su responsabilidad.

**ARTICULO 54.** En caso de falta temporal del Gerente, lo reemplazará la persona que designe el Consejo de administración.

**ARTICULO 55.** La junta de vigilancia tendrá a su cargo velar por el correcto funcionamiento de la Cooperativa. Estará integrada por tres (3) asociados hábiles, con sus respectivos suplentes elegidos por la asamblea general para períodos de dos (2) años y responderán ante ella por el cumplimiento de sus deberes dentro de los límites de las leyes y de los presentes estatutos. Se instalará por derecho propio, elegirá entre sus miembros principales, un presidente y un vicepresidente. El secretario será quien desarrolle ésta función en COOMUJERIO.

**ARTICULO 56.** Para ser miembro de la junta de vigilancia se deberán tener las mismas calidades que se exigen para ser miembro del consejo de administración, señalado en el presente estatuto. (Artículo 44).

**ARTICULO 57.** La junta de vigilancia sesionará ordinariamente una (1) vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo justifiquen.

Las decisiones de la junta de vigilancia deben tomarse por unanimidad. De sus actuaciones se dejará constancias en actas suscritas por sus miembros.

La junta de vigilancia informará sobre el resultado de sus gestiones a la asamblea general.

**ARTICULO 58.** Son funciones de la junta de vigilancia:

Adoptar y aprobar su propio reglamento.

Velar porque los actos del consejo de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos.

Informar a los órganos de administración, al revisor fiscal o a la SUPERSOLIDARIA, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de COOMUJERIO, y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deban tomarse.

Conocer y tramitar los reclamos por conducto de la gerencia en relación con la prestación de servicios, transmitidos a quien corresponda y solicitar los correctivos a través de la gerencia y con la debida oportunidad.

Hacer llamados de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la ley, los estatutos y los reglamentos.

Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar por que el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.

Rendir informes sobre sus actividades a la asamblea general ordinaria.

Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las asambleas o para elegir delegados.

Presentar recomendaciones al consejo de administración y a la gerencia sobre las medidas de control social que puedan redundar en beneficio de COOMUJERIO y sus asociados.

Investigar y valorar en procura de que COOMUJERIO no se aparte de las características que para las organizaciones de la economía solidaria tiene establecida la ley.

Responder personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley y los estatutos.

Citar a asamblea general ordinaria o extraordinaria según la ley.

**ARTICULO 59.** Revisor Fiscal:

La Cooperativa tendrá igualmente un revisor fiscal, elegido por la asamblea general junto con un suplente para períodos de un (1) año, los cuales deberán ser contadores públicos con matrícula vigente.

**ARTICULO 60.** Son funciones del Revisor Fiscal:

Ejercer el control de las operaciones que se celebran por cuenta de la Cooperativa, cerciorándose de que estén conformes con los estatutos, las disposiciones legales, las determinaciones de la asamblea general, del consejo de administración y de la gerencia.

Comunicar con la debida oportunidad al gerente, al consejo de administración a la junta de vigilancia y a la asamblea general, según el caso, las irregularidades existentes en el funcionamiento de la Cooperativa.

Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la Cooperativa y las actas de la asamblea, del consejo de administración, de los diversos comités y porque se conserve debidamente la correspondencia y los comprobantes de contabilidad.

Llevar a cabo una revisión permanente de los libros y documentos de la institución, con el fin de determinar la corrección de los datos que ellos reflejan.

Practicar arqueos de los fondos, inventarios periódicos de los muebles y enseres y de almacenes, con el fin de cerciorarse de la existencia física de estos activos, de su mejor conservación y seguridad y de la correcta valuación de las mercancías.

Solicitar los informes que sean necesarios para establecer su control permanente sobre los valores sociales.

Examinar y refrendar con su firma el balance general y los informes semestrales que se envíen a la Superintendencia Económica Solidaria.

Informar a la asamblea sobre todos los aspectos que han sido objeto de su gestión y en particular sobre las condiciones financieras de la Cooperativa, por medio de certificados idóneos.

Hacer recomendaciones a los directivos y al gerente de la institución sobre el perfeccionamiento de la administración, controles necesarios, mejoramiento de la situación financiera, etc.

Ejercer las demás funciones que le correspondan, de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias.

Citar a asamblea general ordinaria o extraordinaria según la ley.

Establecer controles que le permitan evaluar el cumplimiento de las normas sobre el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y presentar un informe trimestral al Consejo de Administración.

#### **ARTICULO 61.** Comité de Educación:

El comité de educación de la Cooperativa estará integrado por tres (3) miembros principales y tres (3) suplentes personales elegidos por el consejo de administración para períodos de un (1) año.

**ARTICULO 62.** Para ser elegido miembro del comité de educación se requiere que el asociado haya recibido un curso sobre técnicas de educación Cooperativa, o se comprometa a recibirlo durante los primeros noventa (90) días del ejercicio de su cargo.

**ARTICULO 63.** El comité de educación deberá organizar actividades de educación social y Cooperativa de modo permanente, y en consecuencia, cada año elaborará en colaboración con la gerencia un programa educativo con el correspondiente presupuesto de gastos.

**ARTICULO 64.** La Cooperativa podrá contratar la ejecución de las actividades educativas con organismos cooperativos de segundo grado o con instituciones auxiliares del cooperativismo especializadas en educación Cooperativa.

## **CAPITULO VII**

### **INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES.**

**ARTICULO 65.** Los miembros principales y suplentes del consejo de administración, junta de vigilancia, revisor fiscal, gerente y empleados de la Cooperativa no podrán ser cónyuges entre sí, ni estar ligados por parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad. Los miembros principales y suplentes del consejo de administración y de la junta de vigilancia no podrán entrar a desempeñar un cargo de administración en la Cooperativa mientras estén actuando como tales.

**ARTICULO 66.** Los miembros del consejo de administración y de la junta de vigilancia, así cualquier otro funcionario que tenga carácter de asociado de la Cooperativa, no podrá votar cuando se trata de asuntos que afecten su responsabilidad.

**ARTICULO 67.** Ningún asociado podrá ser titular de más del diez por ciento (10%) de los aportes sociales de la Cooperativa, ni demás del cuarenta y nueve por ciento (49%) tratándose de personas jurídicas.

## **CAPITULO VIII**

### **CONSTITUCIÓN E INCREMENTOS PATRIMONIAL DE LA COOPERATIVA RESERVAS Y FONDOS SOCIALES, FINALIDADES Y UTILIZACIÓN DE LOS MISMOS.**

**ARTICULO 68.** El patrimonio social de la Cooperativa estará conformado por:

Los aportes sociales individuales y los amortizados.

Los aportes extraordinarios que la asamblea general imponga a los asociados.

Los fondos y reserva de carácter permanente.

Los auxilios y donaciones de carácter patrimonial.

**ARTICULO 69.** El aporte social será variable e ilimitado y estará compuesto por las aportaciones ordinarias y extraordinarias que hagan los asociados, las cuales podrán ser satisfechas en dinero, en especie o en trabajo convencionalmente evaluadas.

**ARTICULO 70.** Las aportaciones de los asociados se representarán en certificados de aportaciones de igual valor nominal equivalente a MIL PESOS (1.000, o) cada uno, y se denominarán certificados de aportaciones de la COOPERATIVA COOMUJERIO y llevarán la firma del gerente y secretario de la Cooperativa.

**ARTICULO 71.** Los certificados de aportación y depósitos de los asociados en la Cooperativa, servirán como garantías de cualquier obligación de aquellos con la entidad, pudiendo ésta efectuar las compensaciones respectivas.

**ARTICULO 72.** Los auxilios, donaciones y subvenciones que obtenga la Cooperativa deberán integrar al fondo de auxilios y donaciones, en caso de disolución y liquidación de la Cooperativa, se dará destinación a dicha suma a juicio de la asamblea general, o en su defecto, de la Superintendencia Económica Solidaria ya que son irrepartibles entre los asociados.

**ARTICULO 73.** Los certificados de aportación que serán nominativos e indivisibles, podrán transferirse únicamente con la aprobación del consejo de administración a los asociados de la Cooperativa, siempre que estén íntegramente pagados. Cualquier traspaso deberá registrarse en los libros de la entidad y será sin perjuicio de los derechos preferenciales de ésta.

**ARTICULO 74.** En un libro especial se llevarán las cuentas de los asociados frente a la Cooperativa y cada año, por lo menos, se les dará un certificado en el que consten sus aportes a capital, sus saldos a favor o a cargo y el concepto de dichos saldos.

**ARTICULO 75.** Para el cobro judicial de los aportes, intereses y costos que los asociados adeuden a la Cooperativa, será título ejecutivo suficiente ante la justicia ordinaria la copia autenticada que expedida el secretario del consejo de administración de la liquidación de la deuda, aprobada por el consejo, con la constancia de la notificación al respectivo interesado.

**ARTICULO 76.** La Cooperativa podrá ordenar a personas, empresas o entidades públicas o privadas la deducción o retención de sumas que por cualquier concepto le adeuden asociados, estando obligadas a retener cualquier cantidad que hayan de pagar a sus trabajadores o pensionados, siempre y cuando las deudas consten en libranzas, títulos valores o cualquier otro documento suscrito por los deudores, quienes para el efecto deberán haber dado su conocimiento previo.

**ARTICULO 77.** Los aportes de los asociados no podrán ser gravados por sus titulares en favor de terceros, serán inembargables y sólo podrán cederse a otros asociados en los casos y condiciones siguientes:

Que el asociado éste al día en sus obligaciones con la Cooperativa y no cursen procesos de sanción o exclusión en contra suya.

Que los certificados, objeto de sesión, estén totalmente pagados y hayan sido adquiridos por lo menos con un (1) año de anterioridad.

Que no estén comprometidos con obligaciones que tuvieren pendientes con la Cooperativa el asociado propietario.

Que no estén comprometidos con deudas que otros asociados tuvieren pendientes con la Cooperativa, siempre y cuando el asociado propietario las hubiere respaldado como codeudor.

Que los estados financieros de la Cooperativa no presenten pérdidas de su capital social.

Que se pueda comprobar que la sesión de certificados beneficia tanto al que los recibe como a la misma Cooperativa.

Que el total de certificados cedidos no sobrepase el cincuenta por ciento (50%) del total que el solicitante tiene en la Cooperativa.

**PARÁGRAFO:** La solicitud de sesión de certificados debe ser presentada por el interesado ante el consejo de administración, indicando la cantidad que sede y los motivos por los cuales realiza la operación. El Consejo dispondrá de un (1) mes para aceptar la solicitud prestada, dejando registrada el acta correspondiente la decisión adoptada y comunicándola al asociado en los primeros diez (10) días siguientes a la reunión del consejo, toda sesión deberá siempre ser aprobada por el consejo de administración.

## **CAPITULO IX**

### **APORTES SOCIALES MÍNIMOS NO REDUCIBLES DURANTE LA VIDA DE LA COOPERATIVA - FORMA DE PAGO Y DEVOLUCIÓN - PROCEDIMIENTO PARA EL AVALUÓ DE LOS APORTES EN ESPECIE O EN TRABAJO**

**ARTICULO 78.** El capital mínimo no reducible de la cooperativa será de 400 Salarios mínimos mensuales legales vigentes, en todo caso no será inferior a las disposiciones legales.

**ARTICULO 79.** De la devolución de aportes:

Los asociados que se desvinculen de la Cooperativa y que estén al día con sus obligaciones pecuniarias contraídas con la misma, tendrán el derecho a que se les reembolse su aporte

ordinario y extraordinario causado el monto del retiro, así como los beneficios adquiridos en la razón de las prestaciones y servicios otorgados por la Cooperativa. La Cooperativa, dispondrá de un plazo máximo de tres (3) meses para cumplir con ésta obligación.

**ARTICULO 80.** Cuando el último estado financiero de la Cooperativa presente pérdidas de su capital social, podrá el consejo de administración retener en forma proporcional a la pérdida, los aportes de los asociados que se retiren voluntariamente y de los que sean excluidos. La retención será por el término que dure la recuperación económica de la Cooperativa. Cuando el término sobrepase los dos (2) años, el consejo de administración deberá reconocer un interés del mensual, a los aportes retenidos.

**ARTICULO 81.** Los aportes sociales ordinarios o extraordinarios que hagan los asociados podrán ser satisfechos en dinero, en especie o trabajo convencionalmente evaluados. Para tal efecto, el consejo de administración deberá expedir el respectivo reglamento en el cual se indicaran los procedimientos y lineamientos para establecer dicha evaluación.

## **CAPITULO X**

### **FORMAS DE APLICACIÓN DE LOS EXCEDENTES COOPERATIVOS**

**ARTICULO 82.** La Cooperativa tendrá ejercicios que se cerrarán a treinta y uno (31) de diciembre de cada año. Al término de cada ejercicio se cortarán las cuentas y se elaborará el balance y el estado de resultados.

**ARTICULO 83.** Si del ejercicio resultaren excedentes cooperativos, éstos se aplicarán de la siguiente forma:

Un veinte por ciento como mínimo (20%) para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales.

Un veinte por ciento como mínimo (20%) para el fondo de educación.

Un diez por ciento como mínimo (10%) para el fondo de solidaridad.

El remanente podrá aplicarse, según lo determine la asamblea general, de acuerdo con las disposiciones legales

**ARTICULO 84.** No obstante lo previsto en el artículo anterior, el excedente de la Cooperativa se aplicará en primer término a compensar pérdidas de ejercicios anteriores. Cuando la reserva de protección de los aportes sociales se hubiere empleado para compensar pérdidas, la primera aplicación de excedentes será la de establecer la reserva al nivel que tenía antes de su utilización.

El fondo de educación será utilizado para impartir educación a sus asociados y el de solidaridad para calamidades y afines.

## **CAPITULO XI**

### **RÉGIMEN Y RESPONSABILIDAD DE LA COOPERATIVA Y SUS ASOCIADOS**

**ARTICULO 85.** La Cooperativa, sus asociados, funcionarios y administradores son responsables por los actos de acción u omisión contrarios a las normas legales, estatutarias y reglamentarias sobre la Cooperativa y a las disposiciones de la Superintendencia Económica Solidaria y se harán acreedores a las sanciones previstas en estos estatutos o en la ley, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, en virtud de la vigilancia concurrente.

**ARTICULO 86.** Los asociados, funcionarios y administradores de COOMUJERIO, son responsables por los actos de acción u omisión contrarias a las normas legales estatutarias y reglamentarias sobre COOMUJERIO y a las disposiciones de la SUPERSOLIDARIA y se harán acreedores de las sanciones previstas en estos estatutos o en la ley, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, en virtud de la vigencia concurrente.

**PARÁGRAFO:** La responsabilidad de los administradores tienen alcance hasta lo mandado en los artículos 24 y 25 de la ley 222 de 1995 y normas subsiguientes siempre que le sean aplicables.

**ARTICULO 87.** La responsabilidad de la Cooperativa para con sus asociados y con sus terceros comprometen la totalidad del patrimonio social.

**ARTICULO 88.** La responsabilidad de los asociados para con los acreedores de la Cooperativa, se limita hasta la concurrencia del valor de sus aportaciones al capital.

**ARTICULO 89.** La Cooperativa, los asociados, los acreedores, podrán ejercer la acción de responsabilidad, contra los miembros del consejo de administración, gerente, revisor fiscal y demás empleados, por actos de omisión o extralimitación o abuso de autoridad con los cuales en ejercicio de sus funciones hayan perjudicado el patrimonio y el prestigio de la Cooperativa, con el objeto de exigir la reparación de los perjuicios causados.

## **CAPITULO XII**

### **NORMAS PARA FUSIÓN - INCORPORACIÓN - SOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**ARTICULO 90.** La Cooperativa podrá integrarse en organizaciones Cooperativas de grado superior, cuando lo juzgue convenientemente y necesario, para el mejor cumplimiento de sus fines, para el logro de propósitos comunes o para estimular y facilitar el desarrollo general del cooperativismo.

**ARTICULO 91.** La Cooperativa podrá integrarse a otra Cooperativa del mismo tipo, adoptando la denominación de ella, acogiéndose a sus estatutos y amparándose a su personería jurídica; también podrá fusionarse con otra u otras Cooperativas, constituyéndose una nueva entidad regida por nuevos estatutos.

La asamblea general podrá decidir, sobre la amortización total o parcial de las aportaciones de capital hecha por los asociados, pudiendo destinar a tal efecto las sumas acumuladas en el fondo de reserva de protección de aportes o adoptar otros medios más convenientes.

**ARTICULO 92.** La fusión requerirá la aprobación de la asamblea general de las cooperativas que se fusionan. La Cooperativa aceptará la incorporación por decisión de la asamblea general.

**ARTICULO 93.** La Cooperativa podrá ser disuelta por acuerdo de la asamblea general, especialmente convocada para el efecto teniendo en cuenta lo dispuesto en artículo 32 de la ley 79/88.

La resolución de disolución deberá ser comunicada a la Superintendencia de Economía Solidaria, dentro de los quince (15) días siguientes a la realización de la asamblea, para los fines legales pertinentes.

**ARTICULO 94.** La Cooperativa deberá disolverse por cualquiera de las siguientes causas:

Por acuerdo de los asociados.

Por reducción de los asociados a menos del número mínimo exigible para su constitución, siempre que esta situación se prolongue por más de seis (6) meses.

Por incapacidad o imposibilidad de cumplir el objeto social para el cual fue creada.

Por fusión o incorporación a otra cooperativa.

Por haberse iniciado concurso de acreedores, y

Porque los medios que emplee para el cumplimiento de sus fines o porque las actividades que desarrolla sean contrarias a la ley, las buenas costumbres o el espíritu del cooperativismo.

**ARTICULO 95.** En los casos previstos en los numerales 2, 3, 6, del artículo anterior la Superintendencia Economía Solidaria, dará a la Cooperativa un plazo de acuerdo con lo establecido en las normas reglamentarias para que en el mismo término convoque asamblea general con el fin de acordar la disolución. Si transcurrido dicho termino la Cooperativa no demuestra haber subsanado la causal o no hubiese reunido asamblea, la Superintendencia Economía Solidaria decretará la disolución y nombrará los liquidadores.

**ARTICULO 96.** Cuando la liquidación haya sido acordada por la asamblea general, ésta designará el liquidador de acuerdo con los reglamentos que para el efecto pronuncie el consejo de administración. Si el liquidador no fuere nombrado o no entrare en funciones dentro de los treinta (30) días siguientes a su nombramiento, la Superintendencia de Economía Solidaria procederá a nombrarlo.

**ARTICULO 97.** La disolución de la Cooperativa, cualquier que sea el origen de la decisión, será registrada por la Superintendencia de Economía Solidaria, igualmente deberá ser puesta en conocimiento público por la Cooperativa, mediante aviso en un periódico de circulación regular en el domicilio principal de la entidad.

**ARTICULO 98.** Disuelta la Cooperativa se procederá a su liquidación. En consecuencia no podrán iniciarse nuevas operaciones en desarrollo de su objetivo social y conservará su capacidad jurídica únicamente para los actos necesarios y la inmediata liquidación. En tal caso deberá adicionarse a su razón social “En liquidación”.

**ARTICULO 99.** La aceptación del cargo de liquidador, la posesión y la prestación de la fianza, se hará ante la Superintendencia de Economía Solidaria o a falta de éste, ante la primera autoridad administrativa del domicilio de la Cooperativa dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de su nombramiento.

**ARTICULO 100.** 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 101.** 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 los treinta (30) días desde la fecha de su designación no se hieren aprobado dichas cuentas se procederá a nombrar nuevo liquidador.

**ARTICULO 102.** El liquidador o liquidadores deberán informar a los acreedores y a los asociados del estado de liquidación en que se encuentra la Cooperativa, en forma apropiada.

**ARTICULO 103.** Los asociados podrán reunirse cuando lo estimen necesario para conocer el estado de liquidación y dirimir las discrepancias que se presentan entre los liquidadores.

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

**ARTICULO 104.** A partir del momento 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 105.** Serán deberes del liquidador o liquidadores los siguientes:

Concluir las operaciones pendientes al tiempo de la disolución.

Formar inventarios de los activos patrimoniales, de los pasivos de cualquier naturaleza, de los libros, de los documentos y papeles.

Exigir cuentas de administración a las personas que hayan manejado intereses de la Cooperativa y no hayan obtenido el finito correspondiente.

Liquidar y cancelar las cuentas de la Cooperativa con terceros y cada uno de los asociados.

Cobrar los créditos, percibir su importe y otorgar los correspondientes finiquitos.

Enajenar los bienes de la Cooperativa.

Presentar estados de liquidación cuando los asociados los soliciten.

Rendir cuentas periódicas de su mandato y al final de la liquidación obtener de la Superintendencia de Economía Solidaria el finiquito respectivo.

Las demás que se deriven de la naturaleza de la liquidación y del propio mandato.

**ARTICULO 106.** 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 corresponda a la Superintendencia de Economía Solidaria, los honorarios se fijarán de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la mencionada entidad.

**ARTICULO 107.** En liquidación de la Cooperativa deberá procederse al pago de acuerdo con las siguientes prioridades:

Gastos de liquidación.

Salarios y prestaciones sociales ciertas y ya causadas al momento de la disolución.

Obligaciones fiscales.

Créditos hipotecarios y prendarios.

Aportes de los asociados.

**ARTICULO 108.** Los remanentes de la liquidación serán transferidos a la entidad que la asamblea disponga o, en su defecto, a quien designe la Superintendencia de Economía Solidaria.

## CAPITULO XIII

### PROCEDIMIENTO PARA REFORMA DE ESTATUTOS

**ARTICULO 109.** La reforma de estatutos sólo puede hacerse en asamblea general, mediante el voto favorable de por lo menos las dos terceras partes de los asociados delegados hábiles asistentes y sancionada por la Superintendencia de Economía Solidaria.

**ARTICULO 110.** Los casos no previstos en estos estatutos se resolverán de conformidad con la ley 79 de 1988, la ley 454 de agosto 4 de 1998 con los decretos reglamentarios y demás leyes especiales o concordantes, con las resoluciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con la doctrina de la honorable corte suprema de justicia y el honorable consejo del estado y en general se resolverán con el derecho común aplicable a las Cooperativas en su condición de personas jurídicas.

Los presentes elaborados en primera reunión de la Asamblea General Ordinaria, según consta en el acta No.001 del 20 de Octubre de 2014 en la población de Rio de Oro, Cesar.

---

**PRESIDENTE ASAMBLEA**

---

**SECRETARIO**

#### **4.4 ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA.**

El estudio financiero y económico del proyecto se refiere a diferentes conceptos, sin embargo, es un proceso que busca la obtención de la mejor alternativa utilizando criterios universales; es decir, la evaluación la cual implica asignar al proyecto un determinado valor. Dicho de otra manera, se trata de comparar los flujos positivos (ingresos) con flujos negativos (costos) que genera el proyecto a través de su vida útil, con el propósito de asignar óptimamente los recursos financieros.

Todo lo anterior sirve para la toma de decisiones importantes:

La decisión de inversión

La decisión de financiamiento.

Con esta etapa de evaluación se pretende conocer el comportamiento de los diferentes flujos de ingresos propuestos para la cooperativa COOMUJERIO, en el municipio de Rio de Oro, Cesar.

**4.4.1 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 empresa.

**Depreciación del Equipo de oficina** =  $\frac{9.391.900}{10 \text{ años}} = 939.190$  anual

Cuadro 26. Depreciación de equipo de oficina

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVO A DEPRECIAR</b>	9.391.900				
<b>DEPRECIACIÓN</b>		939.190	939.190	939.190	939.190
<b>VALOR POR DEPRECIAR</b>		8.452.710	7.513.520	6.574.330	5.635.140

Fuente. Autores del proyecto.

**Depreciación Equipo de comunicación y Computación** =  $\frac{9.018.900}{5 \text{ años}} = 1.803.780$  anual

Cuadro 27. Depreciación de equipo de comunicación y computación

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVO A DEPRECIAR</b>	9.018.900				
<b>DEPRECIACIÓN</b>		1.803.780	1.803.780	1.803.780	1.803.780
<b>VALOR POR DEPRECIAR</b>		7.215.120	5.411.340	3.607.560	1.803.780

Fuente. Autores del proyecto.

**Ingresos.** Con el fin de hacer las proyecciones de ingresos, en el primer año entraran como socios a la cooperativa 132 personas, las cuales según la investigación están interesadas en hacer parte de la entidad, las cuales cancelaran de cuota de afiliación o aportes sociales de \$50.000 para 1 año 2014, con incremento anual de 5%.

Cuadro 28. Ingresos

<b>INGRESOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Socios	\$ 79.200.000	\$83.160.000	\$87.318.000	\$91.683.900	\$96.268.095
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 79.200.000</b>	<b>\$83.160.000</b>	<b>\$87.318.000</b>	<b>\$91.683.900</b>	<b>\$96.268.095</b>

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.

**COOPERATIVA DE LA MUJER DE RIO DE ORO, CESAR.  
BALANCE INICIAL**

**ACTIVO**

ACTIVO CORRIENTE		\$19.200
DISPONIBLE		
Caja	\$19.200	
INVENTARIOS		
Materia Prima		
ACTIVO FIJO		<u>\$19.200</u>

**PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO** **\$18.410.800**

Construcciones y edificaciones	\$ 0
Maquinaria y equipo	\$ 0
Equipo de oficina	\$ 9.391.900
Equipo de comunicación y computación	<u>\$ 9.018.900</u>

**ACTIVO DIFERIDO** **\$170.000**

CARGOS DIFERIDOS	
Útiles y papelería	\$ 120.000
Publicidad	\$ 50.000

**TOTAL ACTIVO** **\$18.580.800**

**PASIVO**

OBLIGACIONES FINANCIERAS	
Bancos Nacionales	<u>\$ 0</u>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$0</b>

**PATRIMONIO**

CAPITAL SOCIAL	
Aportes Sociales	\$18.600.000
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$18.600.000</b>

**TOTAL PASIVO + PATRIMONIO** **\$18.600.000**

**Gastos de funcionamiento.** COOMUJERIO, en el municipio de Rio de oro, Cesar contará con tres (3) trabajadores todos vinculados bajo prestación de servicios.

Cuadro 29. Gastos de personal

<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Director oficina	\$1.000.000	\$12.000.000
Cajeros	\$1.800.000	\$21.600.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.800.000</b>	<b>\$33.600.000</b>

Fuente. Autores del proyecto.

### **Gastos de administración proyectados en años**

Los gastos de administración se proyectan a cinco años con un aumento del 5% anual.

Cuadro 30. Gastos de administración proyectados

<b>CONCEPTO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Director oficina	\$12.000.000	\$12.600.000	\$13.230.000	\$13.891.500	\$14.586.075
Cajeros	\$21.600.000	\$22.680.000	\$23.814.000	\$25.004.700	\$26.254.935
<b>TOTAL</b>	<b>\$36.600.000</b>	<b>\$38.430.000</b>	<b>\$40.351.500</b>	<b>\$42.369.075</b>	<b>\$44.487.528</b>

Fuente. Autores del proyecto.

**Arrendamiento:** Para el funcionamiento de la oficina COOMUJERIO, se pretende pagar un arriendo de \$500.000 en el Municipio de Rio de Oro, Cesar se tomará un local en arriendo y para este se ha asignado un rubro mensual de \$500.000 y anual \$6.000.000

**Aseo y elementos.** Para el montaje de una oficina de COOMUJERIO, en el municipio de Rio de Oro, se requiere de elementos como escoba, trapero, ambientadores, jabones, desinfectantes y paños de secado, entre otros, para lo cual se ha asignado un rubro mensual de \$50.000, anual de \$600.000.

**Mantenimiento y Reparaciones.** Tratándose de una cooperativa del sector financiero posee la respectiva dotación de equipos de computación y comunicación para labores administrativas, lo cual da lugar a la necesidad de servicios de mantenimiento y/o reparación, cuyo presupuesto mensual para el caso de la empresa en análisis es de \$250.000 trimestral, anual es de \$1.000.000.

**Servicios Públicos.** Para la oficina de COOMUJERIO., en el municipio de Rio de Oro, Cesar se requiere de los siguientes servicios públicos: Agua, energía eléctrica, telefonía e internet.

**Papelería y útiles de Oficina.** Este gasto se ocasiona para el cumplimiento de funciones administrativas (Papel, tintas, carpetas, ganchos, clips, marcadores, lapiceros, lápices y borradores, entre otros necesarios), razón por la que se ha establecido un presupuesto mensual de \$120.000, anual de \$1.440.000

**Publicidad y Propaganda.** Se considera como una técnica básica para la contribución y la consolidación corporativa de la Cooperativa, por tal motivo se fijara un presupuesto mensual de \$50.000 anual \$ 600.000

### Servicios públicos

Cuadro 31. Servicios

Concepto	V/unitario	V/anual
Arriendo	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Elementos de aseo	\$ 50.000	\$ 600.000
Mantenimiento (trimestral)	\$ 250.000	\$ 1.000.000
Papelería	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Publicidad y propaganda	\$ 50.000	\$ 600.000
Agua	\$ 25.000	\$ 300.000
Energía eléctrica	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Telefonía e Internet	\$ 180.000	\$ 2.160.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.275.000</b>	<b>\$ 13.300.000</b>

Fuente. Autores del proyecto.

### Proyección de gastos generales

Cuadro 32. Proyección de gastos generales

CONCEPTO	0	1	2	3	4
Gastos	\$13.300.000	\$13.965.000	\$14.663.250	\$15.396.412	\$16.166.233
<b>TOTAL</b>	<b>\$13.300.000</b>	<b>\$13.965.000</b>	<b>\$14.663.250</b>	<b>\$15.396.412</b>	<b>\$16.166.233</b>

Fuente. Autores del proyecto.

**4.4.2 Estado de resultado.** Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de la cooperativa 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.

**COOPERATIVA DE LA MUJER DE RIO DE ORO, CESAR “COOMUJERIO”  
ESTADO DE RESULTADO**

**INGRESOS**

Aportes de socios	\$18.600.000
Cuota de sostenimiento	\$ 6.600.000

**TOTAL INGRESOS** **\$25.200.000**

**- GASTOS GENERALES** **\$ 1.275.000**

Arriendo	\$500.000
Elementos de aseo	\$ 50.000
Mantenimiento (trimestral)	\$250.000
Papelería	\$120.000
Publicidad y propaganda	\$ 50.000
Agua	\$ 25.000
Energía eléctrica	\$100.000
Telefonía e Internet	\$180.000

**= EXCEDENTE BRUTO OPERACIONAL** **\$23.925.000**

**- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN** **\$ 5.792.970**

Gastos de personal	\$3.050.000
Depreciaciones	\$2.742.970

**= EXCEDENTE OPERACIONAL** **\$18.132.030**

**- RESERVA LEGAL 10%** **\$ 1.813.203**

**EXCEDENTES DEL EJERCICIO** **\$16.318.827**

### Estado de resultados proyectado en años.

El estado de resultados se proyecta a cinco años con un 5% anual.

CONCEPTO	0	1	2	3	4
Total ingresos	\$79.200.000	\$83.160.000	\$87.318.000	\$91.683.900	\$96.268.095
-Gastos generales	\$13.300.000	\$13.965.000	\$14.663.250	\$15.396.412	\$16.166.233
=Excedente bruto	\$65.900.000	\$69.195.000	\$72.654.750	\$76.287.488	\$80.101.862
-Gastos de administración	\$33.600.000	\$35.280.000	\$37.044.000	\$38.896.200	\$40.841.010
=Excedentes operacionales	\$32.300.000	\$33.915.000	\$35.610.750	\$37.391.288	\$39.260.852
-Reserva legal	\$3.230.000	\$3.391.500	\$3.561.075	\$3.739.128	\$3.926.085
<b>Excedente del ejercicio</b>	<b>\$29.070.000</b>	<b>\$30.523.500</b>	<b>\$32.049.675</b>	<b>\$33.652.160</b>	<b>\$35.334.767</b>

Fuente. Autores del proyecto.

### 4.5 ESTUDIO ECONÓMICO PARA LA COOPERATIVA.

La evaluación económica de la cooperativa, en la población de Rio de Oro, Cesar, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

Valor Presente Neto

Tasas Interna de Retorno

La Razón Costo Beneficio

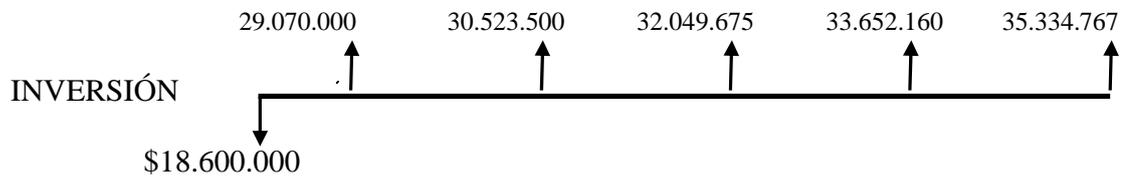
**4.5.1 Valor presente neto (VPN).** Es el método para evaluar proyectos a largo plazo, es el Valor Presente Neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 15,6% anual siendo esta la tasa de colocación de las entidades financieras, el proyecto se realizará con aportes sociales de \$18.600.000 y cuota de sostenimiento de 6.600.000 millones para el primer año.

$$\text{VPN} = \frac{29.070.000}{(1+0,156)^1} + \frac{30.523.500}{(1+0,156)^2} + \frac{32.049.675}{(1+0,156)^3} + \frac{33.652.160}{(1+0,156)^4} + \frac{35.334.767}{(1+0,156)^5}$$

$$\text{VPN} = \$193.800.000 + \$22.950.000 + \$20.811.477 + \$18.905.707 + \$17.152.799$$

$$\text{VPN} = \$273.619.983$$



$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión inicial}$$

$$\text{VAN} = \$273.619.983 - \$18.600.000$$

$$\text{VAN} = \$255.019.983$$

El proyecto analizado en pesos corrientes de hoy genera un ingreso adicional de \$255.019.983 a la inversión inicial, descontado a una tasa de interés del sector financiero.

**4.5.2 Tasa interna de retorno (TIR).** La TIR del proyecto es el interés anual con el que retorna la inversión inicial a la cooperativa, nos permite compararla con tasas de oportunidad del mercado o de otros proyectos de inversión.

**TIR al 8%**

$$\text{TIR} = \frac{29.070.000}{(1+0.08)^1} + \frac{30.523.500}{(1+0.08)^2} + \frac{32.049.675}{(1+0.08)^3} + \frac{33.652.160}{(1+0.08)^4} + \frac{35.334.767}{(1+0.08)^5}$$

$$\text{TIR} = \$26.916.666 + \$26.313.362 + \$25.639.740 + \$24.744.235 + \$24.201.895$$

$$\text{TIR} = \$127.815.898$$

**TIR al 25%**

$$\text{TIR} = \frac{29.070.000}{(1+0.25)^1} + \frac{30.523.500}{(1+0.25)^2} + \frac{32.049.675}{(1+0.25)^3} + \frac{33.652.160}{(1+0.25)^4} + \frac{35.334.767}{(1+0.25)^5}$$

$$\text{TIR} = \$23.256.000 + \$19.566.346 + \$16.435.730 + \$13.791.868 + \$11.585.169$$

$$\text{TIR} = \$84.635.113$$

## INTERPOLACIÓN.

-17%	{	8%	127.815.898	}	<b>109.215.898</b>	}	<b>43.180.785</b>
			18.600.000				
		25%	84.635.113				

$$X = \frac{109.215.898}{43.180.785}$$

$$X = 2,5$$
$$\text{TIR} = 3\%$$

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 8%, y una tasa superior del 25%; como se puede ver la cooperativa, recupera el 3% de la inversión, esto demuestra que es rentable hacer la inversión.

### 4.5.3 Valor actual neto

$$\text{VPN} - \text{INVERSIÓN} = \$273.619.983 - \$18.600.000$$

$$\text{VAN} = \$255.019.983$$

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

### 4.5.4 Razón costo beneficio

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{FLUJOS POSITIVOS}}{\text{FLUJOS NEGATIVOS}} = \frac{273.619.983}{18.600.000} = 15$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido cuanto se va a poder recuperar en el proyecto, en este caso el indicador es favorable, ya que si el resultado fuera 1

significaría que el proyecto está en punto de equilibrio, en este caso por cada peso invertidos se recupera el 15.

#### **4.6 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.**

La realización del trabajo de grado persigue justamente medir la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento económico de la comunidad. Esta decisión, 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 mayor impacto en el beneficio y crecimiento del Municipio. El presente proyecto de creación de la Cooperativa, contribuirá positivamente no solo a los socios, sino también al desarrollo socioeconómico de la población, quienes a diario buscan mejorar su calidad de vida.

La creación de la Cooperativa, impulsará a la economía del sector y brindará mayor confianza en los socios debido a que el sistema financiero tradicional de los bancos se ha visto limitado por el mal manejo institucional que ha llevado a la desconfianza de los asociados de dicho sistema, es por esta razón que en la actualidad la mayoría de personas han depositado su confianza en cooperativas ya que las mismas no tienen fines de lucro sino buscan el beneficio común por lo que estas han ido ganando credibilidad

Cada cooperativista, aporta esfuerzos para el bien de la comunidad y a cambio recibe los esfuerzos de todos los demás afiliados para su propio bien. Ello nos mueve a actuar en forma cooperativa en lo personal y dentro de la sociedad donde vivimos y trabajamos. De ahí que se diga que el pensamiento cooperativista es "El hábito de ver, pensar y actuar cooperativamente" Siguiendo los ideales y creencias de los pioneros cooperativistas, las cooperativas buscan el desarrollo humano y social. Su visión de justicia social se extiende tanto a los socios individualmente como a la comunidad en que éstos trabajan y residen.

El ideal de las Cooperativas es el de proporcionar servicios a todas las personas que los necesitan y los pueden usar. Cada persona es un cooperativista en potencia y apropiadamente forma parte de la esfera de interés y preocupación de las Cooperativas. Deben tomarse las decisiones en plena consideración del interés de la comunidad.

Este proyecto de la creación de una cooperativa, en el Municipio de Rio de Oro, Cesar se pudo verificar que presenta conveniencia económica para llevarlo a cabo; desde la perspectiva social los pobladores del sector donde se implantará este proyecto resultaran positivamente beneficiados del mismo, debido a que se impulsará la economía de la localidad y sus alrededores.

Como lo hemos podido constatar existe una gran acogida por parte de las personas que habitan en el sector para la implementación de la Cooperativa, en el Municipio; según el estudio realizado los individuos de esta localidad estarían dispuestos a asociarse y a la vez a

trabajar conjuntamente con la cooperativa para ayudar al desarrollo social y económico con el fin de incrementar sus actividades operativas, entre ellas se tiene principalmente áreas productivas que poseen un gran potencial económico como el comercio que es una de las fuentes más significativas de ingreso de esta zona que se han visto descuidadas por la falta de recursos.

Los beneficios que brindará la Cooperativa son primordiales para el crecimiento social de la zona urbana y Rural del Municipio, debido a que en la actualidad no existen instituciones financieras que ayuden al progreso de la comunidad y específicamente a la mujer, es por este motivo que esta entidad dará la oportunidad a que la población mediante créditos realice las diferentes actividades que durante mucho tiempo han deseado.

Así mismo el Municipio se verá beneficiado ya que con los impuestos generados por la empresa, permiten gestionar proyectos que vayan encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. La creación de una empresa siempre promueve el desarrollo económico, social, cultural y urbanístico de una región creando convenios con empresas para la recaudación de impuestos y pago de servicios; así como la generación de fuentes de empleo para todas aquellas personas que se vinculan laboralmente con la entidad. El hecho de que la empresa se fundamenta en los principios cooperativos garantiza que la redistribución de sus excedentes se oriente hacia sectores tales como salud, educación y vivienda.

La Cooperativa, para garantizar el bienestar de la Colectividad pondrá énfasis en:

Incentivar la cultura del ahorro para que sus socios puedan ser sujetos de créditos.

Lograr que los socios consigan una referencia crediticia que mejore sus actividades Educativas y productivas y optimicen su calidad de vida.

Con los recursos económicos otorgados por medio de los créditos concebir una dinámica positiva en el flujo de efectivo de la economía local.

En los años recientes ha habido una mayor toma de conciencia sobre importancia económica del manejo de la variable ambiental para asegurar que las futuras generaciones tengan, por lo menos, acceso a la misma cantidad de recursos con los que se cuenta en este momento. Dentro de esta nueva tendencia, puede destacarse el consumo creciente de productos que han sido generados con el mínimo impacto negativo posible en los recursos naturales. Todo esto ha llevado a una situación donde han cambiado las reglas del juego, la Conciencia ambiental se ha incrementado y ha conducido a una presión perceptiblemente creciente que está siendo aplicada por el público, los grupos ambientales y los consumidores e inversionistas verdes. El resultado es una demanda cambiante con respecto a los aspectos ambientales de productos y de compañías.

Por otro lado, los sistemas financieros, entre las cuales se encuentran las cooperativas, en las economías modernas juegan un papel fundamental al servir como lubricantes de la

actividad económica, tomando recursos de los sectores que los tienen en abundancia para colocarlos donde hay carencia de los mismos, resolviendo con esto las necesidades de sus clientes y haciéndolo de forma eficiente por su experiencia y amplio conocimiento de la selección adversa y de los riesgos morales.

Considerando que la presente propuesta no presenta riesgos ambientales en la medida en que no se va a trabajar con recursos que generen contaminación o agotamiento de los mismos; ni realiza procesos que perjudiquen a la comunidad en aspectos de ruido, visibilidad y contaminación en general, sin embargo está cumplirá con todos los requisitos exigidos por ley y el departamento de planeación municipal, no es necesario utilizar instrumentos diseñados para la elaboración de una evaluación ambiental, sino que se plasman algunos aspectos que puede manejar la empresa para contribuir al mantenimiento del medio ambiente. Con el propósito de evitar contaminación visual y auditiva, la publicidad sobre la apertura del nuevo punto de Servicio, se hará mediante cuñas radiales, pasacalles y volantes, teniendo en cuenta las normas y leyes existentes que regulan las campañas publicitarias.

Si bien es cierto se ha señalado que la industria bancaria puede que no genere serios problemas de contaminación ambiental, también es cierto de que pueden lograrse grandes ahorros en la facturación de la electricidad, el agua, los combustibles y el uso del papel, entre otros, si se desarrollan medidas correctivas de mejora ambiental.

Las nuevas legislaciones que se han ido aprobando, han obligado a algunas instituciones financieras a pagar la descontaminación de sitios que habían obtenido y generado problemas de contaminación, Estos cambios que se han dado representan un beneficio para la sociedad al generar tanto nuevas oportunidades de mercado como posibilidades para obtener un ambiente más limpio, por lo que los esfuerzos hechos por las instituciones financieras se deben continuar fortaleciendo los sistemas de administración ambiental.

## 5. CONCLUSIONES

Según el estudio de mercado realizado se ha alcanzado una gran aceptación por parte de los habitantes de este sector para asociarse a esta entidad, a los mismos se les brindará un servicio de calidad y trato amable en un lugar cercano a su domicilio donde se contará con un personal capacitado.

Mediante el trabajo de investigación efectuado se concluye que la Cooperativa, debería instalar su oficina en la zona céntrica del Municipio para brindar un mejor servicio a los habitantes de la localidad, esto según los datos obtenidos de la encuesta realizada, al igual que lograr la adquisición de todos los muebles, enseres y equipos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Para la ejecución de este proyecto se cuenta con el apoyo de la población de Rio de Oro, Cesar ya que estos necesitan de una entidad bien conformada administrativamente y que además busque su beneficio económico se enfoque en el desarrollo del Municipio y sus alrededores contribuyendo así al progreso del sector y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Según la investigación el proyecto es viable para la creación de la cooperativa en la población de Rio de Oro, Cesar.

La creación de la cooperativa contribuirá al adelanto de el Municipio de Rio de Oro mediante la creación de puestos de trabajo, la otorgación de créditos para que los habitantes de esta localidad y zonas cercanas realicen inversiones en actividades comerciales, entre otras.

## **6. RECOMENDACIONES**

Es necesario continuar realizando estudios de mercados con el fin de conocer la aceptación de la implementación de nuevos servicios y así lograr el crecimiento de la entidad.

Es necesario para lograr abarcar todo el mercado de la población femenina, implementar estrategias publicitarias, dando a conocer el servicio y las ventajas que este posee para las usuarias.

Se debe realizar constantes capacitaciones sobre economía solidaria, al igual que solicitar apoyo en tal sentido a entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el objetivo de lograr incrementar el sentido de pertenencia y solidaridad hacia los asociados y empresa en general.

Es conveniente lograr la afiliación de un mayor número de mujeres, con el fin de lograr mayores ingresos y cumplir con el objeto que es ser, generados de empleo y propiciador de mejor calidad de vida para los hogares de la población.

Se debe motivar a las mujeres a realizar actividades de reciclaje, logrando con esto cuidar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio.

## BIBLIOGRAFÍA

ALARCON SILVA, Milagros. El ahorro. Universidad de San Martín de Porres. Edición littio. 2011. p 26

BEKERMAN, Martha, Microcrédito y capacitación, en revista "Comercio exterior Volumen 59, NUM 7. 2009. P 523

CONGRESO DE COLOMBIA. Nueva constitución política de Colombia. Capítulo II. De los derechos sociales, económicos y culturales. Editorial unión Ltda. Bogotá. 2007. p. 40.

HERNÁNDEZ, Sampieri. Metodología de la investigación. Mc Gaw Hill. México. 1997. p 45

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL, Política nacional de productividad y de competitividad. Colombia. 2004

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL. Capacitación en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública. Bogotá. 2011. P 7

MOYA FRANCO Carlos Alberto, Resumen de las Principales Cifras del Programa de la Banca de las Oportunidades a 30 de junio de 2008 Presentación. P 23

MURILLO, J. J. Las microfinanzas y su aporte socio/económico en países en vías de desarrollo. Edición norma. p 32

ORJUELA CÓRDOBA, Soledad. Guía del estudio de mercados para la elaboración de proyectos. Universidad de Chile. 2002. P 23

PORTER M. Ser Competitivo. Cómo influyen las fuerzas de la competencia en la formación de una estrategia, Ediciones Deusto, España. 2008 p. 25

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Edición Cupido. 2011. p 17

REPÚBLICA DE COLOMBIA. 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. Editorial norma. 2012. P 5

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

BABYLOAN. Origen de las microfinancieras [En línea] (28 octubre de 2011), disponible en <<http://www.babyloan.org/es/microfinance/origen-y-evolucion-de-las-microfinanzas>>

MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR. Presentación del Municipio. [En línea] (Octubre 1 de 2012), disponible en <<http://www.riodeoro-cesar.gov.co/presentacion.shtml>>

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. División política de Rio de Oro. [En línea], (12 julio de 2014), disponible en <[http://www.registraduria.gov.co/?page=auxiliares\\_delegaciones&delegacion=cesar&id\\_rubrique=580&seccion=76&auxiliar=1579](http://www.registraduria.gov.co/?page=auxiliares_delegaciones&delegacion=cesar&id_rubrique=580&seccion=76&auxiliar=1579)>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Evolución de la cartera de Crédito de los establecimientos de Crédito, publicación mensual, vía Internet. [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co).

VELIS, Silvia. Las microfinancieras. [En línea], (22 de octubre de 2009), disponible en <<http://laes.org.mx/wp-content/uploads/2014/06/03BancaSocial.pdf>> p 1

# **ANEXOS**

**Anexo A. Encuesta aplicada a los habitantes de la población de Rio de Oro, Cesar.**

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

Objetivo: conocer la aceptación de la creación de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro Cesar.

1. ¿Conoce usted que es una microfinanciera?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios ofrecidos de las microfinancieras?

Esporádicamente \_\_\_\_\_ Quincenal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_

3. ¿Cómo califica usted los servicios ofrecidos por las microfinancieras donde ha solicitado ayudas?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted necesaria la apertura de una microfinanciera en el municipio de Rio de Oro?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué beneficios cree usted que traerá para los habitantes del municipio la apertura de la microfinanciera?

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué personería jurídica le gustaría que fuera la microfinanciera?

Sociedad por Acciones Simplificada\_\_\_\_, Sociedad Anónima\_\_\_\_, Limitada\_\_\_\_, Cooperativa\_\_\_\_, Fundación\_\_\_\_, Otra cuál?\_\_\_\_\_

8. ¿Estaría dispuesto a aportar económicamente para el funcionamiento de la entidad?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

9. ¿Qué valor está dispuesto a cancelar como cuota de sostenimiento?

De \$25.000 a \$30.000\_\_\_\_, De 30.001 a 40.000\_\_\_\_, De \$40.001 a \$50.000\_\_\_\_, De \$50.001 a \$60.000\_\_\_\_, De \$60.001 a \$70.000\_\_\_\_, De \$70.001 a \$80.000\_\_\_\_, De \$80.001 a \$90.000\_\_\_\_, De \$90.001 a \$100.000\_\_\_\_.

10. ¿Cómo considera la situación social del municipio?

Buena \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_ Regula \_\_\_\_\_

11 ¿Cree que la situación actual del municipio podría interferir en la apertura de una microfinanciera?

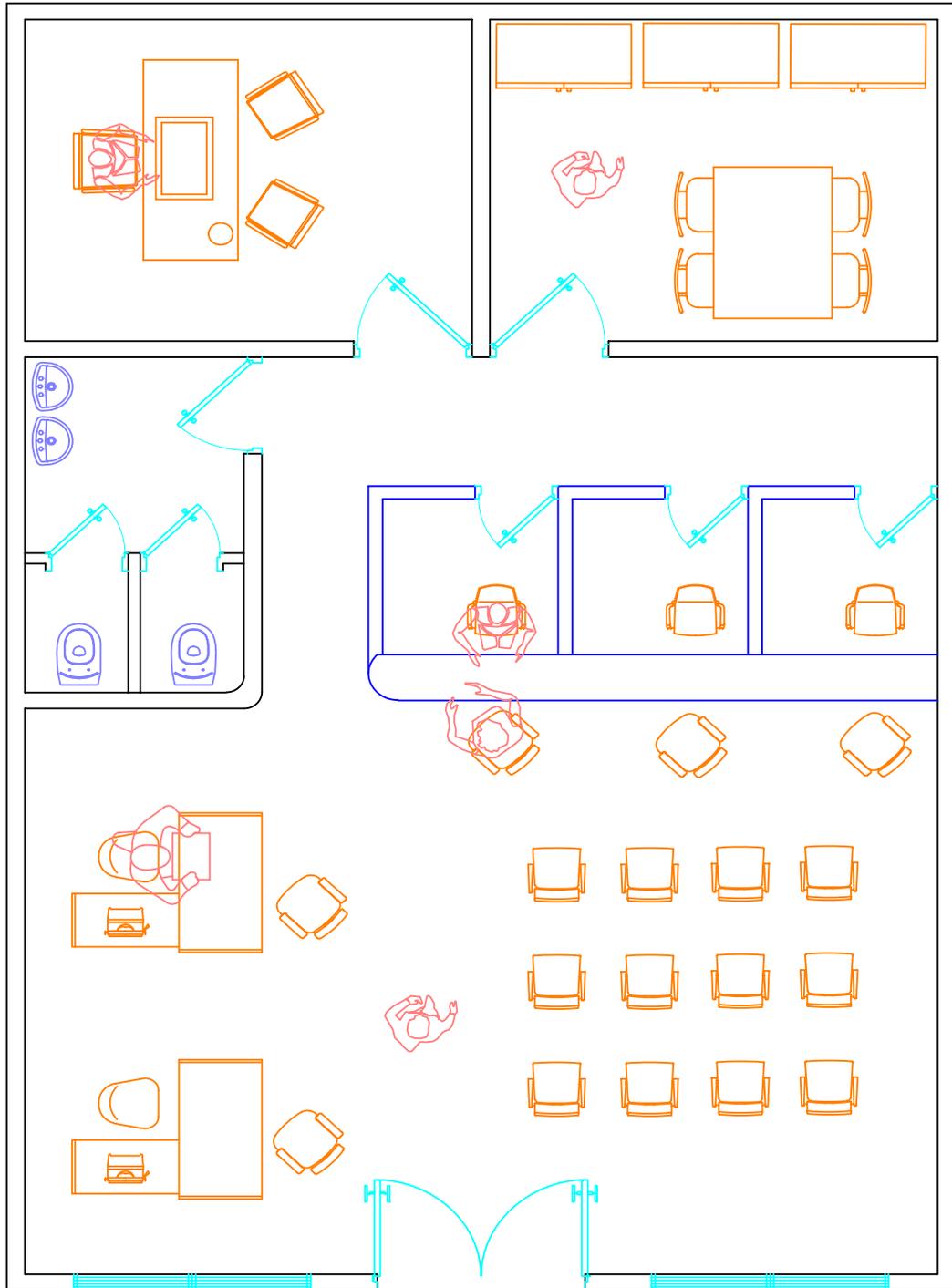
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

12. ¿Además de la situación social que otro aspecto podría obstaculizar la creación de una microfinanciera?

\_\_\_\_\_

GRACIAS

## Anexo B. Plano



Fuente. Autores del proyecto.