



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

## **ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y  
REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE  
HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.”**

**TESIS PREVIA A LA  
OBTENCIÓN DE GRADO DE  
INGENIERO COMERCIAL.**

**AUTOR:**

**JUAN PABLO JARAMILLO MORENO**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**ING. VICENTE PAÚL MALDONADO QUEZADA**

**LOJA – ECUADOR**

**2013**

## **CERTIFICACIÓN**

**ING. PAÚL VICENTE MALDONADO**

**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,  
DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

**CERTIFICO:**

Haber dirigido el proceso investigativo realizado por el señor **JUAN PABLO JARAMILLO MORENO**, en la ejecución del proyecto de tesis intitulado: **"PROPUESTA DE UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO"**, el mismo que cumple con la normativa sobre el sistema de Graduación de la Universidad Nacional, autorizando al interesado su presentación y los trámites correspondientes.



Loja, 9 de febrero de 2012

**ING. COM. VICENTE PAÚL MALDONADO QUEZADA  
DIRECTOR DE TESIS**

## **AUTORÍA**

Yo Juan Pablo Jaramillo Moreno declaro ser autor(a) del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

**AUTOR:** Juan Pablo Jaramillo Moreno

**FIRMA:**  .....

**CÉDULA:** 070426544-6

**FECHA:** Loja, Mayo de 2013

## DEDICATORIA

A mi señor Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

Para mi madre Gladys por su paciencia, por su comprensión, por su apoyo diario y constante, por brindarme su fuerza, por su amor, es la persona que más directamente estuvo junto a mí en la realización del trabajo realizado.

Realmente me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo de mí, para cumplir mis objetivos propuestos. Nunca le podré estar suficientemente agradecido.

Para mi padre Hernán, por su comprensión y ayuda; me ha enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento de seguir apoyándome durante mi vida profesional.

**Juan Pablo Jaramillo Moreno**

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi sincero agradecimiento a todas aquellas personas que conforman la comunidad Universitaria en la Extensión de Huaquillas, Carrera de Administración de Empresas, a los señores docentes con quienes compartieron e impartieron sus sabios conocimientos para seguir adelante y culminar con éxito la Carrera Profesional.

En especial al señor Ingeniero Comercial Paúl Vicente Maldonado, Director de Tesis quien tuteló decididamente en la realización del trabajo de investigación y aquella constancia, apoyo, sugerencias y observaciones supo guiar este trabajo en el desarrollo de la Tesis de Grado de Ingeniero Comercial.

De la misma manera agradezco a todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda, de la ciudad de Huaquillas, a sus directivos y empleados, quienes brindaron la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

A todos eternamente

¡GRACIAS!

El Autor.

## **1. TÍTULO**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y  
REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE  
HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.**

## 2. RESUMEN

El presente trabajo de tesis constituye, una propuesta de **“UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO”**, dedicada a prestar servicios de Intermediación Financiera, siendo su representante legal la Ing. Elisa Ramírez.

El Manual de clasificación de puestos y el reglamento de admisión y empleo constituyen una herramienta importante ya que permite orientar las actividades administrativas de la institución en base a la aplicación de conceptos y procedimientos cuyos resultados facilitarán a los directivos la toma de decisiones futuras y llevar una adecuada administración.

Es por ello que el presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

En el Resumen se indica el aporte que se está dando a la Cooperativa y se destaca la importancia del tema que se está realizando.

En la Introducción se señala en forma general el contenido del presente trabajo de tesis.

También consta la Revisión de Literatura en donde se encuentran los fundamentos teóricos, contiene conceptos básicos relacionados al manual de clasificación de puestos, sobre las técnicas de admisión de empleo en lo que tiene que ver con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, motivación, además incluye temas sobre al talento humano, diagnóstico, reglamentos.

Se expone así mismo, los Materiales y Métodos que han servido de base para el proceso investigativo, se indican los diferentes métodos como: método científico, deductivo-inductivo, descriptivo; entre las técnicas se encuentran la observación directa, entrevista a la jefe de la agencia y la encuesta a aplicada a los 8 empleados y trabajadores, además se incluye el procedimientos que se utilizó en el desarrollo del presente trabajo.

En la parte de Resultados se presenta los cuadros, gráficos estadísticos, análisis e interpretación de la entrevista realizada a la jefe de la agencia de la cooperativa en Huaquillas Ing. Eliza Ramirez; y, las encuestas realizadas a los 8 empleados-trabajadores como: al jefe de crédito, al oficial de inversiones, a dos cajeros, al jefe de contabilidad, a una auxiliar contable, un auxiliar de servicios y a una persona encargada de los sistemas informáticos.

En la Discusión con los resultados investigación de campo se pudo realizar un análisis sobre la situación actual de la cooperativa, seguidamente se propone un manual de clasificación de puestos para cada uno es decir para los nueve cargos que existen en la cooperativa que consta de la identificación del cargo, supervisión, experiencia laboral, instrucción formal requerida, perfil del puesto, naturaleza del puesto, funciones, conocimientos, competencias, y con ello permitirá una mejor conocimiento de las responsabilidades, actividades que deben realizar cada empleado o trabajador

Se propone un reglamento y un ejercicio práctico en lo que tiene que ver con las técnicas de admisión y empleo para la Cooperativa Santa Rosa



Ltda. Agencia Huaquillas, en búsqueda de aportar a solucionar problemas que pueden surgir por no contar con las reglas claras, el mismo que se pone a consideración de los directivos en ponerlo en práctica, en este reglamento y ejercicio práctico consta sobre el reclutamiento externo (modelos de anuncios publicitarios), selección ( hoja de solicitud de empleo, entrevista, pruebas o test, examen médico, investigación), contratos (de prueba y de trabajo), inducción (manual de bienvenida), un plan capacitación , plan de motivación e incentivos.

Posteriormente se muestra las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía en esta parte se selecciona los libros e internet que se utilizaron para la elaboración y culminación del presente trabajo, los anexos la ficha resumen del proyecto aprobado, los formatos de las encuestas y entrevista realizadas a los miembros de la institución.

## **SUMMARY**

This thesis is a proposal for "A MANUAL OF CLASSIFICATION OF POSTS AND REGULATION OF ADMISSION AND EMPLOYMENT FOR SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SANTA ROSA LTDA. HUAQUILLAS CITY PROVINCE OF GOLD ", dedicated to providing financial intermediation services, and its legal representative Mr. Elisa Ramirez.

The Manual job classification and admission and employment regulations are an important tool for it can direct the administrative activities of the institution based on the application of concepts and procedures whose results facilitate the decision making managers and lead future proper administration.

That is why this paper is structured as follows:

The summary shows the contribution that is being given to the Cooperative and highlights the importance of the subject that is being made.

In the Introduction generally noted in the contents of this thesis.

It also bears the Literature Review where the theoretical, contains basic concepts related to job classification manual on techniques of job admission it has to do with the recruitment, selection, recruitment, induction, training, motivation also includes topics on human talent, diagnosis, regulations.

This exposes himself, the Materials and Methods that have been the basis for the research process, different methods are indicated as: scientific

method, deductive-inductive, descriptive, among the techniques are direct observation, interview with the head of the survey agency and applied to 8 employees and workers, it also includes the procedures used in the development of this work.

Result In the tables presented, statistical charts, analysis and interpretation of the interview with the head of the agency cooperative Ing Huaquillas Eliza Ramirez, and surveys conducted at 8-workers and employees: the head of credit, investment officer, two ATMs, the chief accountant, one assistant accountant, auxiliary services and a person in charge of computer systems.

In the Discussion with the results of field research could make an analysis of the current situation of the cooperative, then we propose a manual job classification for each ie for the nine charges that exist in the cooperative that consists of the identification of charge, supervision, work experience, formal training required, job profile, nature of the position, duties, knowledge, skills, and thus allow a better understanding of the responsibilities, activities to be performed by each employee or worker.

We propose a regulation and a practical exercise in what it has to do with the admission and employment techniques for Santa Rosa Cooperative Ltda Huaquillas Agency, seeking to contribute to solving problems that can arise due to lack of clear rules, the same that is made in consideration of managers to implement it, in this regulation and practical exercise consists on external recruitment (advertising models), selection (employment application form, interview, test or test, medical examination,

investigation), contracts (tested and working), induction (welcome manual), training plan, motivation and incentive plan.

Later shows the conclusions and recommendations, the literature in this part is selected and internet books that were used for the preparation and completion of this work, annexes the summary of the approved project, the formats of the surveys and interviews conducted with members of the institution.

### **3. INTRODUCCIÓN**

El nuevo sistema de administración privada y pública, cuyo propósito es lograr el cambio de la situación actual de las empresas hacia el futuro, donde la mayoría de la población tenga acceso a participación en el desarrollo empresarial a través del cumplimiento e implementación de las políticas sociales, fuentes de empleo, salud, educación y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes para poder enfrentarla y vivir con dignidad.

La administración de las instituciones financieras para el desarrollo local del cantón Huaquillas de la provincia de El Oro, son concordantes sobre lo que significa este proceso; esto implica el despojarse de su modelo mental tradicional conformado por supuestos, creencias, actitudes, valores y armar un marco conceptual, orientado hacia el desarrollo local, donde se privilegie la potenciación de sus capacidades, habilidades y destrezas en procura de lograr una participación dinámica, creativa y propositiva encaminada al bienestar común de la población.

El Manual de Clasificación de puestos, como las técnicas de admisión y empleo son importantes para el desarrollo de las funciones de una institución financiera ya que permite mejorar la calidad y reduce los tiempos de realización y revisión de actividades y procesos.

Por ello fue conveniente realizar el presente trabajo de tesis titulado **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE**

**HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO**”, y de esa manera contribuir con un aporte a la cooperativa para que tenga un buen desempeño y pueda desarrollar eficientemente sus actividades y responsabilidades.

El presente trabajo de tesis consta de un resumen en el cual se describe los resultados más relevantes del trabajo realizado en la cooperativa.

En la Revisión de Literatura se encuentra todo lo referente a la información teórico- científica (libros, internet) que permitieron desarrollar la tesis.

Materiales y Métodos se detalla cada uno de los materiales, métodos, técnicas y procedimientos que se utilizaron en la elaboración.

En los resultados consta la tabulación de la investigación de campo obtenidos mediante encuestas y la entrevista.

La Discusión está conformada por el diagnóstico actual de la cooperativa, propuestas sobre el manual de clasificación de puestos, el reglamento y ejercicio práctico de las técnicas de admisión y empleo

A continuación se exponen las conclusiones que son los resultados obtenidos de la investigación como limitantes para el desarrollo de la institución y las recomendaciones que contribuirán a mejorar su productividad y competitividad e imagen institucional, estas dos son el resultado del trabajo de tesis, las cuales deberían ser consideradas y estudiadas por los directivos y miembros de la cooperativa.

Posteriormente se presenta la bibliografía, es decir, la selección de los libros e internet que se utilizó como referentes para la realización de la tesis.

Para concluir se ubican en anexos, los formatos de las encuestas, entrevista y la ficha resumen del proyecto aprobado, y finalmente se presenta el índice que dará mayor facilidad de manejo del documento de estudio o que sirva de información para futuras investigaciones.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **4.1. TALENTO HUMANO.**

“El Talento Humano es definido como la mano de obra de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y obtener utilidad”<sup>1</sup>.

### **IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO**

“El capital humano es importante ya que los medios materiales (materia prima), solo se convierten en un producto terminado cuando pasan por un proceso de producción realizado por la fuerza de trabajo de los obreros, ya que una maquina por muy avanzada que sea no puede manejarse sola y se necesita de los trabajadores para ponerla a funcionar”<sup>2</sup>.

### **4.2. COOPERATIVAS CONCEPTO**

“Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro”<sup>3</sup>.

### **4.3. TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DE PERSONAL**

“Constituyen el conjunto de procedimientos, que se aplican en forma directa e indirecta a las personas, cargos, secciones, obtención y

---

<sup>1</sup> IDALBERTO CHIAVENATO. Administración de Recursos Humanos. Best Seller 2001

<sup>2</sup> <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/06/descripcion-y-analisis-de-cargos.html>

<sup>3</sup> <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>



suministro de datos de competencia de la Administración de Recursos Humanos; constituyen en herramientas indispensables en la dirección del área de recursos humanos”.<sup>4</sup>

Entre las técnicas de admisión y empleo se encuentran:

### **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa. “El reclutamiento consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la empresa de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos”.<sup>5</sup>

Existen tres tipos de reclutamiento y son:

- ▶ Reclutamiento Interno
- ▶ Reclutamiento Externo
- ▶ Reclutamiento Mixto

### **RECLUTAMIENTO INTERNO**

Se da al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados.

#### **✓ Técnicas del Reclutamiento Interno:**

- Ascensos.
- Traslados
- Transferencia por ascenso

---

<sup>4</sup>[www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page2.html](http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page2.html)

<sup>5</sup><http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page6.html>

- Particulares o amistad
- Candidatos propuestos por el personal.

✓ **Medios del Reclutamiento Interno:**

- Carteles o anuncios
- Pizarrón
- Verbalmente
- Boletín interno
- Correo electrónico

○ **RECLUTAMIENTO EXTERNO:**

Es externo cuando al existir determinada vacante, la empresa intenta llenarla con personas extrañas.

✓ **“Técnicas de Reclutamiento Externo:**

- Archivos de candidatos.
- Centros de promoción, capacitación y adiestramiento.
- Instituciones educativas.
- Organizaciones profesionales, sindicatos, asociaciones gremiales.
- Agencias de empleo”.<sup>6</sup>

✓ **Medios del Reclutamiento Externo:**

- Medios de comunicación, radio, tv, revistas periódicos, internet, etc

---

<sup>6</sup>[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/reclutamientoyseleccionpersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoyseleccionpersonal/)

- Boletines
- Cartel
- **RECLUTAMIENTO MIXTO:**

Cuando existe una vacante en la empresa se realiza el reclutamiento para un puesto, pero igual va quedando una vacante y puede ser:

  - Primero el Reclutamiento Interno y luego el Reclutamiento Externo.
  - Primero el Reclutamiento Externo y luego el Interno.
  - Los dos al mismo tiempo.

➤ **SELECCIÓN**

Es escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal.

**TÉCNICAS DE SELECCIÓN:**

**1. HOJA DE SOLICITUD**

En este rubro del proceso del proceso de selección de personal, consiste simplemente en verificar que todos los datos del candidato estén correctamente escritos en la solicitud de empleo.

**2. ENTREVISTA**

Con ellas se intenta recabar toda la información que un sujeto nos pueda proporcionar a través de preguntas que se le planteen, en la mayor cantidad y calidad posible. (Experiencia; intereses, motivaciones, etc.).

### ✓ ETAPAS DE LA ENTREVISTA:

- a). **Preparación:** Las entrevistas de selección, deben ser preparadas de alguna manera. Aunque el grado de preparación varíe, debe ser suficiente para determinar los objetivos específicos de la entrevista;
- b). **Ambiente:** Es un paso del proceso de la entrevista que merece un realce especial para neutralizar los posibles ruidos o interferencias externas que puedan perjudicar la entrevista.
- **Físico** debe ser confortable y solo para ese fin. El psicológico consiste en un clima ameno y cordial.
  - **Psicológico:** El clima de la entrevista debe ser ameno y cordial.
- c). **Intercambio de información.** Algunos entrevistadores inician este proceso preguntando al candidato si tiene preguntas para hacer.
- d). **Terminación.** Cuando el entrevistador considere que se está completando su lista de preguntas y el tiempo planeado expira es hora de poner fin a la entrevista.
- e). **Evaluación.** “Inmediatamente después de que concluya la evaluación el entrevistador debe registrar las respuestas específicas y sus impresiones generales sobre el candidato”.<sup>7</sup>

### 3. PRUEBAS O TEST

Son una manera de conducta en las pruebas, algunas de éstas son más representativas que otras debido a que se hace difícil “demostrar” si al aplicar una prueba ésta evalúa lo que se quiere medir y demostrar que la prueba es válida.

---

<sup>7</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/selecci/selecci.shtml>

✓ **Clasificación:**

**En cuanto a la manera de aplicarlas**

**Orales:** Pruebas aplicadas mediante preguntas orales específicas que tienen como objetivo respuestas específicas.

**Currículum Vitae:** Es el detalle de las características principales del candidato constituye los datos personales, estudios realizados, capacitación recibida, ejercicio profesional, trabajos desempeñados.

**En cuanto al área de conocimientos**

**Pruebas Generales:** Miden los conocimientos generales del candidato.

**Pruebas Específicas:** Indagan conocimientos técnicos relacionados con el cargo.

**En cuanto a la manera de elaboración**

**Pruebas tradicionales:** pueden ser improvisadas, no exigen planeación. Miden la profundidad de los conocimientos, sus preguntas requieren de respuestas largas y explícitas.

**Pruebas objetivas:** son estructuradas en forma de exámenes objetivos, cuya aplicación y corrección es rápida y fácil.

**Pruebas de personalidad:** sirven para analizar los diversos rasgos de personalidad de los candidatos.

**Pruebas psicométricas:** son aplicadas a las personas para medir su desarrollo mental, aptitudes, habilidades, destrezas.

#### **4. INVESTIGACIONES**

“Este estudio se debe realizar para tener referencias acerca de nuestro candidato, para saber si la persona es apta para ocupar la vacante dentro de la empresa”.<sup>8</sup>

##### ✓ **Clasificación**

- Antecedentes de Trabajo.
- Antecedentes Penales.
- Cartas de Recomendación.
- Antecedentes de Domicilio.
- Récord Policial.

#### **5. EXAMEN MÉDICO**

El examen médico es muy importante dentro del proceso de selección ya que se evalúa físicamente y si es apto para desempeñar las funciones que nuestro puesto requiere.

El examen médico es necesario para evitar:

- Un mayor número de ausentismo.
- La aparición de enfermedades profesionales.
- El peligro del contagio de diversas enfermedades.
- Trastornos en la organización de la producción.
- Menor calidad en la producción.

---

<sup>8</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/selecci/selecci.shtml>

## ➤ **CONTRATO Y NOMBRAMIENTO**

Es formalizar con apego a la ley las futuras relaciones de trabajo, así como también garantizar los intereses, deberes, derechos del trabajador como para la empresa.

### ○ **CONTRATACIÓN**

Una vez que se ha realizado el reclutamiento y la selección de personal se procede a la contratación del empleado o trabajador, el contrato sirve para formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como la empresa, cuando ya se aceptaron las partes en necesario integrar su expediente de trabajo, la duración del contrato será por tiempo indeterminado o determinado.

El contrato deberá ser firmado por el gerente o responsable directo y el trabajador.

○ **NOMBRAMIENTO:** Es la formalización legal que se da a un empleado o trabajador cuando se ha comprobado su desempeño, habilidades, conocimientos en el puesto o cargo que se ha desempeñado con eficiencia y eficacia.

## ➤ **INDUCCIÓN**

“Es la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo de prueba)".<sup>9</sup> La inducción a los empleados significa proporcionarles información básica sobre los antecedentes de la empresa,

---

<sup>9</sup><http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml>

la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

## **PASOS A SEGUIR PARA REALIZAR UNA BUENA INDUCCIÓN A LA INSTITUCIÓN:**

- **Entrevista de bienvenida:** Es el dialogo con el gerente o jefe de personal para contestar sobre las interrogantes expectativas que tiene el nuevo empleado como también hacerle conocer al mismo la historia de la Institución.
- **Visita a toda la Institución:** “Consiste en hacerle conocer todas las oficinas, quienes son los jefes departamentales, donde están ubicadas las oficinas”.<sup>10</sup>
- **Entregar el folleto que se denomina Manual de Bienvenida:**

El mismo que debe contener lo siguiente:

1. Mensaje del gerente.
2. Historia de la empresa.
3. Productos y servicios que ofrece la empresa.
4. Políticas de la empresa.
5. Organización de la empresa (organigramas y funciones).
6. Plano de la empresa.
7. Foto de las autoridades.
8. Reglamento.
9. Beneficios para el trabajador.

---

<sup>10</sup>UNL. Área Jurídica Social y Administrativa, Carrera Administración de Empresas, Modulo 7 Gestión del Talento Humano, 2010



10.Obligaciones del trabajador

11.Directorio telefónico.

➤ **CAPACITACIÓN – ADIESTRAMIENTO**

**CAPACITACIÓN:** “Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas”.<sup>11</sup>

**CLASIFICACIÓN:**

- **Capacitación Directa.-** Se lo realiza mediante cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.
- **Capacitación Indirecta.-** Se lo realiza mediante catálogos, folletos, revistas, etc.

**ADIESTRAMIENTO:** Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo.

**CLASIFICACIÓN:**

1. **Adiestramiento en clase.-** Se lo realiza fuera de las horas de trabajo, mediante cursos, correspondencias, etc.
2. **Adiestramiento en servicio.-** Se lo realiza en horas de trabajo cuando hay una persona que le recomienda como hacer el trabajo.

---

<sup>11</sup>[http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion\\_y\\_desarrollo\\_del\\_personal-concepto\\_de\\_capacitacion/19921-2](http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2)

- 3. Adiestramiento en antesala.-** Cuando es difícil la tarea o trabajo hay que prepararlo de nuevo en lo operativo, no hay como dejarlo solo en la maquinaria por que puede dañarlo, o su vida corre peligro.

#### **MÉTODOS PARA IMPARTIR CONOCIMIENTOS:**

- **Formalización en el lugar de trabajo.-** Es la más utilizada de la empresa, el cual se da en el mismo lugar de trabajo.
- **Conferencias.-** Consiste en que un instructor presenta un material a un grupo de aprendices. Las conferencias se desarrollan o imparten en mayor relación con: tareas, temas, puntuales, por que proporciona información rápida y eficiente.
- **Técnicas de audiovisuales.-** Grabaciones, películas y diapositivas
- **Instrucción programada.-** Se refiere a la instrucción que el aprendiz por si mismo va programándose y que le presente una serie de tareas además permite evaluar el éxito en intervalos durante la información.
- **Instrucciones programadas por computadoras.** Se utiliza el computador para presentar el material, evaluar las respuestas del aprendiz, proporcionar retroalimentación apropiada y tomar decisiones de que se presentara más adelante a menudo con base del aprendiz.

## ➤ **MOTIVACIÓN**

Es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas. Es simple por que las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que se les produzca recompensas, y complejo cuando una persona considera importante a una recompensa mientras que otra lo considera inútil.

### **4.4. MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS**

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, se cita algunos conceptos de diferentes autores:

**Ducha Kizatus Miguel A.** Lo define como: Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

**Continolo G.** Lo conceptualiza como: Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

## ✓ **IMPORTANCIA**

Uno de los propósitos fundamentales de elaborar el Manual de Clasificación, es para que utilice una estructura adecuada a las

necesidades de la Institución. Este manual es un documento que servirá como medio de comunicación y coordinación que permitirá registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda.

#### ✓ **FINALIDAD DEL MANUAL**

Al determinar la elaboración de un manual se deberá explicar detalladamente el motivo del porque se lo realiza y así mismo indicar los beneficios que posteriormente brindara a la institución y a sus áreas.

#### ✓ **OBJETIVOS DEL MANUAL**

Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, dependiendo del grado de especialización del manual.

A los objetivos se los define como:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (manual de organización).
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa (manual de organización).
- Presentar una visión integral de cómo opera la organización (manual de funciones).

- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (manual de funciones).
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (Manual de Funciones).
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual de funciones).
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo (manuales administrativos).
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales (manuales administrativos).

✓ **TÉCNICAS DE ELABORACIÓN DEL MANUAL**

**Verificar los Puntos Asuntos que serán abordados:**

En este punto se especifica en si los asuntos o puntos de mayor relevancia que deben constar en el manual.

**Detallar cada uno de los Asuntos:**

En esta parte permite recopilar los datos sobre los asuntos que se va a tratar mediante el hecho de observar cómo se realiza el trabajo aclarando la forma en que el servicio es realizado.

✓ **PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL**

- a. **RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:** Para recabar información, es necesario acudir a diversas fuentes entre las que destacan los archivos documentales, en los que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes aportan

información adicional para la elaboración del manual y las áreas de trabajo que sirven para tener una visión real de las condiciones del medio.

- b. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA:** Es el análisis profundo que se le hace a las actividades actuales de la institución para así establecer todo lo que resulte inadecuado, corregir errores y proponer mejoras que beneficien a la institución.
- c. REDACCIÓN DEL MANUAL:** Es indispensable escribirlo de manera que su contenido sea de fácil comprensión, utilizando un lenguaje claro para que todas las personas que hagan uso del manual puedan interpretar lo descrito en este.
- d. APROBACIÓN DEL MANUAL:** Terminada la redacción del manual se lo presenta al director para que lo revise y apruebe y posteriormente ponerlo a disposición de los usuarios. **La aprobación se puede dar de dos maneras:** Cuando el manual tiene la aprobación de todo el personal que interviene en su aplicación. Cuando la aprobación proviene solamente de la dirección de la institución. Para el diseño del manual de clasificación de puestos y reglamento se contara con la siguiente estructura la misma que se describe a continuación:

#### **4.5. REGLAMENTOS**

El reglamento es toda disposición jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la ley. Que la norma reglamentaria es de rango inferior a la ley significa, en primer lugar, que

aunque sea posterior a ésta, no puede derogarla y por el contrario, toda norma con rango de ley tiene fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. Pero también significa que no hay materias reservadas a la potestad reglamentaria en el sentido de que la ley puede entrar a regular cualquiera que con anterioridad haya sido regulada por el reglamento.

### **“CARACTERÍSTICAS DE LOS REGLAMENTOS**

- ✓ Ser disposiciones de carácter general, con los que se diferencian de las órdenes individuales y de las resoluciones particulares.
- ✓ Emanan de los órganos de la Administración, por lo que se diferencian de las leyes.
- ✓ Son disposiciones subordinadas a las leyes”<sup>12</sup>.

El principio de supremacía de la ley opera en la actualidad bajo dos manifestaciones:

1. Reserva material de ley, que comprende el conjunto de supuestos o materias respecto de los cuales la Constitución exige su regulación por norma con rango de ley.
2. Reserva formal de ley que cualquier materia por mínima que sea, cuando es objeto de regulación por ley, ya no puede ser regulada por reglamento.

### **DIFERENCIA CON EL ACTO ADMINISTRATIVO.**

“En cuanto a su delimitación conceptual diferenciándolo de los actos administrativos, el reglamento es una norma general y abstracta no referida a administrados concreta, como ocurre con los destinatarios de

---

<sup>12</sup> <sup>12</sup> <http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad>

los actos administrativos. El reglamento es una norma, y como tal no se agota por una sola aplicación, sino que cuanto más se aplica más se refuerza su vigencia, sin embargo el acto administrativo no tiene ninguna vocación de permanencia”<sup>13</sup>.

El reglamento es un acto normativo, y por lo tanto se integra en el ordenamiento jurídico; contiene disposiciones que modifican derechos y obligaciones y que derogan, modifican o aclaran otras normas; no se agota cuando se cumplen sus previsiones. En cambio el acto administrativo no es normativo ni se integra en el ordenamiento, agotándose en su cumplimiento.

## **DIFERENCIA CON LOS DECRETOS LEYES Y LOS DECRETOS LEGISLATIVOS**

Los Decretos leyes y los Decretos legislativos son formalmente reglamentos y materialmente leyes. Lo que les distingue de los reglamentos es que invaden competencias que no son propias del Gobierno, sino que pertenecen al poder legislativo.

## **CLASES DE REGLAMENTOS**

### **✓ POR SU RELACIÓN CON LA LEY:**

**1. INDEPENDIENTES.** Son aquellos que regulan materias en las que no se ha producido una regulación por ley que haya establecido una reserva

---

<sup>13</sup> <sup>13</sup> <http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad>



formal y que, al propio tiempo, no estén protegidas por la reserva material de ley.

**2. EJECUTIVOS.** Son los que de una forma clara y directa desarrollan y complementan una ley, normalmente porque la ley misma ha llamado e impuesto el dictado de un reglamento de estas características (ejemplo: Ley del Suelo y Reglamento de Disciplina Urbanística).

**3. DE NECESIDAD.** Son aquellas normas que dicta la Administración para hacer frente a situaciones extraordinarias.

✓ **POR RAZÓN DE LA MATERIA:**

**1. ADMINISTRATIVOS.** Son los que regulan la organización administrativa y, asimismo, los que se dictan dentro del ámbito de una relación especial de poder.

**2. JURÍDICOS.** Son los que regulan o establecen derechos o imponen deberes en el ámbito de la relación de supremacía general, es decir, la establecida entre las Administraciones públicas y el conjunto de los ciudadanos.

✓ **POR SU ORIGEN:**

**1. ESTATALES.** Los que provienen del gobierno, al que el art. 97 de la CE atribuye explícitamente el ejercicio de la potestad reglamentaria y se aprueban y publican bajo la forma de Real Decreto.

**2. AUTONÓMICOS.** Son los que emanan de las comunidades Autónomas.

**3. LOCALES.** La Ley Reguladora de las Bases de régimen Local distingue el Reglamento Orgánico de cada Entidad, por el que cada Ente se organiza, de las Ordenanzas locales, que son normas de eficacia externa de la competencia del Pleno de la Entidad, y los Bandos, que el Alcalde puede dictar en materias de su competencia.

✓ **SEGÚN SU CONTENIDO:**

Es la clasificación más importante a efectos de la relación Administración y administrado. Se distingue entre:

**1. REGLAMENTOS INTERNOS O DE ORGANIZACIÓN.** Que carecen de trascendencia directa sobre la esfera de los administrados y agotan su eficacia en la propia Administración.

**2. REGLAMENTOS EXTERNOS O DE RELACIÓN.** Que disciplinan las relaciones con los administrados o incluso inciden en el ejercicio de derechos (por ejemplo: Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad>

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales, métodos, técnicas y procedimientos permitieron describir y relacionar la dinámica de los resultados generados en el estudio, para realización de la propuesta de cada objetivo de la investigación con el propósito de realizar el Manual de Clasificación de Puestos; el reglamento y ejercicio sobre las Técnicas de Admisión y empleo para el Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda de la agencia en Huaquillas

### 5.1. MATERIALES

Los recursos materiales que fueron utilizados para el desarrollo de la presente tesis se encuentran:

- **ÚTILES DE OFICINA:** hojas de papel bond, lapiceros, esferográficos, borradores, reglas, entre otros
- **EQUIPO DE OFICINA:** computadora, scanner, impresora, filmadora, grapadora, perforadora.
- **BIBLIOGRAFÍA:** libros, revistas, publicaciones, periódicos página web

### 5.2. MÉTODOS

- **MÉTODO CIENTÍFICO.-** Sin la aplicación de este método no puede existir investigación, se empleó este método para la recopilación de la información teórica referente al Manual de Clasificación de Puestos como de las Técnicas de Admisión y empleo, lo que sirvió a través de procedimientos lógicos y ordenados de base, para el desarrollo de la tesis

y la consecución de los objetivos planteados, es decir se realizó investigación bibliográfica, valiéndome de la tecnología actual (INTERNET), y concurriendo concretamente a la biblioteca del Área Jurídica Social y Administrativa donde se obtuvo información relacionada con el objeto de estudio

- **MÉTODO DEDUCTIVO –INDUCTIVO:** este método se fundamenta en premisas generales para inferir a situaciones particulares, permitió procesar la información recopilada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa (agencia) de la ciudad de Huaquillas, para establecer su situación actual con cuya información se pudo desarrollar más adelante una propuesta favorable sobre el Manual de Clasificación de Puestos, el Reglamento y ejercicio práctico sobre las Técnicas de Admisión y empleo del personal que labora en la cooperativa, según sus requerimientos y que aporte a su desarrollo.

- **EL MÉTODO DESCRIPTIVO,** sirvió para la descripción de los resultados de la investigación previamente procesados y clasificados, se utilizó para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la entrevista a la jefe de la agencia como la encuesta a los empleados y trabajadores de la cooperativa, y al concluir en la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

### **5.3. TÉCNICAS**

Entre las técnicas que se utilizaron están:

- **OBSERVACIÓN DIRECTA:** está técnica fue utilizada para ver los hechos y actividades que se presentan dentro de la institución financiera. La observación fue directa la misma que permitió tener una visión global acerca de la cooperativa y captar la problemática por la que atraviesa y así poder dar soluciones.

- **ENCUESTA Y ENTREVISTA:** son técnicas de recolección de información directa y confiables. Las encuestas se las aplicó a los 8 empleados y a la entrevista a la jefe de la agencia, con la finalidad de tener un conocimiento claro en relación al Manual de Clasificación de Puestos y a las Técnicas de Admisión y empleo del personal.

**CUADRO No. 1  
NÓMINA DEL PERSONAL QUE LABORA  
EN LA COOPERATIVA**

CARGO	CANTIDAD
Jefe de agencia	1
Jefe de crédito	1
Oficial de Inversiones	1
Cajeros	2
Jefatura Contable	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar Servicios Generales	1
Sistemas Informáticos	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Fuente: Cooperativa agencia Huaquillas  
Elaboración: el autor

#### **5.4. PROCEDIMIENTO**

El trabajo de tesis se desarrolló considerando el siguiente procedimiento:

1. Se recopiló información primaria y secundaria la misma que permitió realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. de la agencia en Huaquillas.
2. Con la información obtenida se realizó los respectivos cuadros, gráficos estadísticos, análisis e interpretación en donde se pudo establecer el Manual de Clasificación de Puestos, el reglamento y ejercicio práctico de las Técnicas de Admisión y empleo para la cooperativa.
3. Una vez estructurada y presentada la propuesta para la AGENCIA DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS, se formularon las conclusiones y recomendaciones.
4. Finalmente se elaboró el resumen así como la introducción, anexos y bibliografía respectiva.

## **6. RESULTADOS**

### **6.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA ING. ELISA RAMIREZ JEFE DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

#### **1. ¿INDIQUE CUANDO FUE CREADA LA AGENCIA EN HUAQUILLAS DE LA COOPERATIVA?**

Al respecto la jefe de la agencia de la cooperativa en Huaquillas manifestó que la cooperativa inicia sus actividades el 25 de marzo de 1964 en Santa Rosa, y las agencias empiezan a funcionar el 15 de noviembre de 1966, controlada y vigilada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la finalidad de realizar operaciones establecida en la Ley General de Instituciones Financieras.

#### **2. ¿CON CUANTOS SOCIOS CUENTA LA COOPERATIVA ACTUALMENTE?**

Sobre esta interrogante la jefe de la agencia indicó que actualmente la cooperativa cuenta con 14 socios.

#### **3. ¿COMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURA LA COOPERATIVA?**

La Ing. Elisa Ramirez jefe de la agencia manifestó que se encuentra estructurada la cooperativa con el nivel legislativo que está conformado por los socios, el nivel ejecutivo por la jefe de la agencia; el nivel de apoyo o auxiliar con una cajera que hace las veces de secretaria y servicios

generales; el nivel operativo que se encuentran con el jefe de crédito, el oficial de inversiones, cajeros, jefe contable, auxiliar contable y una persona encargada del sistema informático. En lo que respecta al nivel asesor se encuentra un abogado pero se encuentra en la sucursal de la Cooperativa que está en Santa Rosa.

#### **4. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON MISIÓN Y VISION?**

Al respecto manifestó la jefe de la agencia de la cooperativa de Huaquillas que si cuentan con misión y visión y son:

MISION: Contribuir al desarrollo socioeconómico de la región Sur a través de la prestación de productos y servicios financieros a los sectores productivos y comunidad en general, de manera eficiente, competitiva y con credibilidad.

VISION: La Cooperativa de Ahorro y Crédito SANTA ROSA Ltda, mantendrá el liderazgo en su mercado siendo la primera Cooperativa en la Provincia de El Oro, con una cobertura en al menos 7 cantones.

Su eficiente gestión administrativa y financiera, calidad de atención y oportunidad de los servicios ofrecidos, apoyados en apropiada tecnología, le permitirá alcanzar una Calificación de riesgo A y una participación en el mercado de captaciones de la Provincia de El Oro mayor al 11%.

#### **5. ¿ENUMERE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS SOCIALES CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA?**

En lo que tiene que ver a esta interrogante la jefe de la agencia indicó que dentro de los servicios financieros que oferta la cooperativa se



encuentran: Ahorro, Depósitos, Certificados de Aportación, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Débito, Cajero Automático (BANRED), Créditos para vivienda, construcción, consumo, Créditos Institucionales, Créditos para la Microempresa, Créditos Comerciales, Créditos C.F.N. (Corporación Financiera Nacional), Pago de Money Gram, Cobro de Planillas de Consumo Eléctrico, CAIXA ESTRELLA AZUL BARCELONA, Cobro de Planillas de Consumo de Agua (TRIPLEORO MACHALA);.

En cuanto a los servicios sociales están: Seguro sobre ahorros sin costo, Seguro de desgravamen para crédito sin costo, Ayuda Mortuoria, Asesoría Financiera para el socio, Bono de Desarrollo Humano, Bono del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI)

#### **6. ¿QUE PROBLEMAS CREE QUE TIENE LA COOPERATIVA?**

Como jefe de la agencia indicó que los problemas que tiene la cooperativa son: mal manejo de equipos e instrumentos de trabajo, baja planificación, contraposición de funciones, no existe un manual de clasificación de puestos, deficientes equipos informáticos, falta de reglamentos, mala selección de personal.

#### **7. ¿INDIQUE LOS OBJETIVOS CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA, EN LA CIUDAD DE HUAQUILLAS?**

Al respecto indicó la jefe de la cooperativa que dentro de las políticas que cuenta la institución se encuentran: Impulsar el desarrollo cantonal a

través del apoyo con microcréditos y créditos en la ejecución de proyectos turísticos-ecológicos, infraestructura de salud y educación, de mejoramiento en la prestación de servicios, que permitirán el desarrollo económico empresarial del cantón y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes; Conseguir la prestación de servicios al público, con eficiencia, con calidad en el momento oportuno; y, ampliar y mejorar el servicio de nuestro cantón con la oferta de nuevos productos y servicios.

**8. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON VALORES INSTITUCIONALES INDÍQUELOS?**

La jefe de la cooperativa manifestó que si cuenta con valores institucionales y que son: responsabilidad social, administración imparcial, basar su actuación en la confianza, y que los llevan muy en alto

**9. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS?**

Al respecto la jefe de la agencia indicó que la cooperativa no cuenta con un manual de clasificación de puestos, que más bien tiene un manual de procedimientos pero que no es utilizado.

**10. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON UN REGLAMENTO SOBRE LAS TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DEL PERSONAL?**

De la misma manera que la pregunta anterior manifestó la Ing. Elisa Ramirez jefe de la agencia en Huaquillas que la cooperativa no cuenta

con un reglamento en lo que tiene que ver con las técnicas de admisión y empleo para el personal de la institución.

**11. ¿COMO SE REALIZA EN LA COOPERATIVA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL PARA LLENAR UNA VACANTE DENTRO DE LA MISMA?**

Al respecto indicó la jefe de la agencia que para llenar una vacante existente en la institución, comunican a los amigos y familiares para que presenten carpetas y poder reclutar al personal.

**12. ¿COMO REALIZAN EN LA COOPERATIVA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL?**

Indicó la jefe de la agencia que entregan la carpeta y les realizan una entrevista y se escoge a una persona para que ocupe la vacante existente en la cooperativa.

**13. ¿LA COOPERATIVA EXTIENDE O HA EXTENDIDO CONTRATOS DE PRUEBA Y DE TRABAJO?**

Manifestó la jefe de la agencia que sí, que la cooperativa ha realizado contratos de prueba de tres meses a empleados o trabajadores, y una vez que se ve que rinden se les realiza el contrato de trabajo para un año y se va renovando cada año el contrato, y que todo es notificado al ministerio de relaciones laborales.

**14. ¿AL PERSONAL QUE HA INGRESADO O QUE INGRESA A LA COOPERATIVA LES HAN ENTREGA EL MANUAL DE BIENVENIDA?**

En relación a esta interrogante manifestó la jefe de la agencia que no cuenta la empresa con un manual de bienvenida para entregarle al nuevo empleado o trabajador, que le hacen conocer en una conversación en forma verbal sobre los servicios, misión, visión que tiene la cooperativa.

**15. ¿LA COOPERATIVA CAPACITA AL PERSONAL EN QUE CURSOS Y CADA QUE TIEMPO?**

Indicó la jefe de la agencia que la cooperativa no brinda por el momento ninguna capacitación a ningún empleado.

**16. ¿LA COOPERATIVA MOTIVA E INCENTIVA AL PERSONAL, DE QUE MANERA Y CADA QUE TIEMPO?**

En cuanto a esta pregunta la jefe de la agencia indicó que la motivación e incentivos que da la cooperativa al personal es a través de sus remuneraciones y las vacaciones.

**17. ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES QUE DEBE CUMPLIR DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?**

Dentro de las funciones principales que debe cumplir como jefe de la agencia Huaquillas de la Cooperativa Santa Rosa Ltda son:

- ✓ Controlar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con altos niveles de efectividad y compromiso por parte de todos los miembros de la Cooperativa.
- ✓ Realizar el Presupuesto,
- ✓ Realizar la Planificación Estratégica y Operativa de la Cooperativa,
- ✓ Establecer un control de los flujos de efectivo de la institución,
- ✓ Definir las políticas de riesgo de la institución,
- ✓ Establecer las metas de captaciones, colocación y morosidad de la institución,
- ✓ Aprobar nuevos productos de los servicios existentes,
- ✓ Representar a la Institución en eventos donde la cooperativa fue invitada,
- ✓ Asistir a los comité de crédito,
- ✓ Revisar los indicadores de liquidez,
- ✓ Controlar el trabajo de recuperación de cartera.

**18. ¿INDIQUE QUE CONOCIMIENTOS DEBE TENER PARA REALIZAR LAS DIFERENTES FUNCIONES DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?.**

En relación a esta interrogante la jefe de la agencia indicó que dentro de los conocimientos que debe tener para el puesto o cargo que desempeña son: Análisis financiero, manejo de persona, planificación, paquetes informáticos, manual de funciones, manual de contabilidad, manual de control interno, conocimiento de la Ley de Cooperativas

**19. ¿QUÉ HABILIDADES Y DESTREZAS DEBE TENER PARA OCUPAR EL PUESTO O CARGO DENTRO DE LA COOPERATIVA?**

Entre las habilidades y destrezas indicó la jefe de la agencia que debe contar con: Visión estratégica, liderazgo, conocimientos de idiomas.

**20. ¿INDIQUE LAS COMPETENCIAS QUE DEBE CUMPLIR DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?**

En cuanto a las competencias que debe cumplir como jefe de la agencia de la cooperativa en Huaquillas se encuentran: Iniciativa, busca de información, desarrollo de Trabajo en Equipo, pensamiento analítico, orientación al logro.

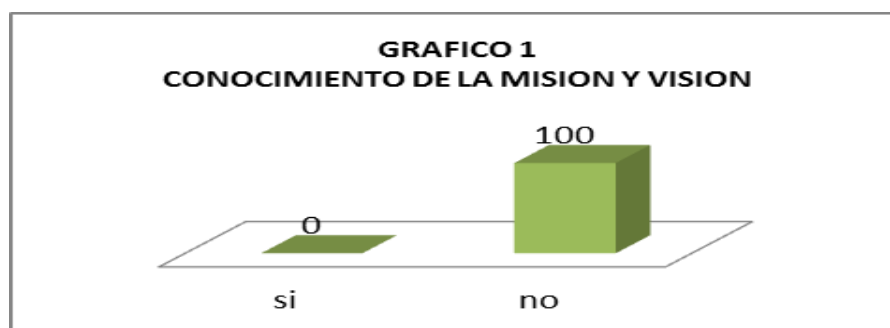
**6.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

**1. ¿CONOCE SI LA COOPERATIVA CUENTA CON LA MISIÓN, VISIÓN DEFINIDAS? SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDIQUELAS.**

<b>CUADRO No. 2</b>		
<b>CONOCIMIENTO DE LA MISION Y VISION</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0
NO	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

En relación a esta interrogantes si conocen si la cooperativa cuenta con misión y visión, manifestaron el 100% que corresponde a los 8 empleados-trabajadores, es decir los 2 cajeros, la persona encargada de servicios generales, el jefe de crédito, el oficial de inversiones, el jefe contable, auxiliar contable y una persona encargada del sistema

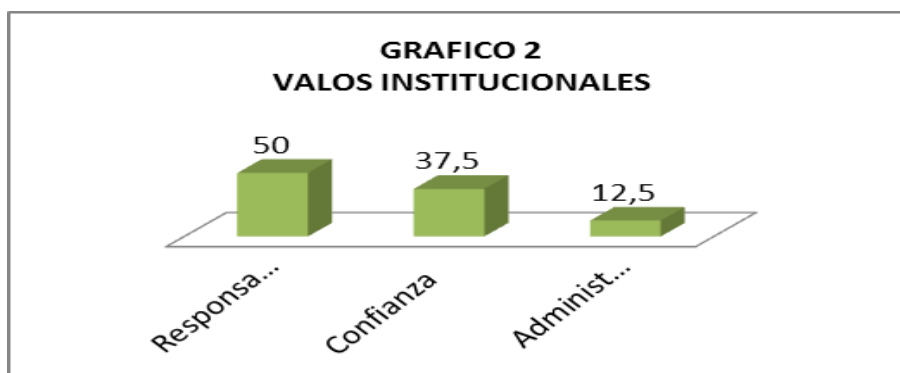
informático que presumen que existe la misión y visión para la cooperativa pero no la conocen.

## 2. ¿CUALES SON LOS VALORES CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA?

CUADRO No. 3		
VALORES INSTITUCIONALES		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responsabilidad	4	50
Confianza	3	37,5
Administración imparcial	1	12,5
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



### ANALISIS E INTERPRETACION:

En lo que tiene que ver con los valores insitucionales que cuenta la cooperativa el 50% que corresponde a 4 empleados-trabajadores indicaron que el valor principal es la responsabilidad; seguidamente con el 37,5% que corresponde a 3 empleados-trabajadores indicaron que es la confianza, y el 12,5% que corresponde a una sola persona manifesto que es la Administración imparcial que tiene la cooperativa para el público en general.



### 3. ¿INDIQUE LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA A LA CIUDADANIA?

CUADRO No. 4		
SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorro	8	100
Depósitos	8	100
Certificados de aportación	8	100
Depósitos a Plazo Fijo	8	100
Tarjetas de débito	8	100
Cajero Automático (BANRED)	8	100
Variedad de créditos	8	100
Cobro de planillas de servicios básicos	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



#### ANALISIS E INTERPRETACION:

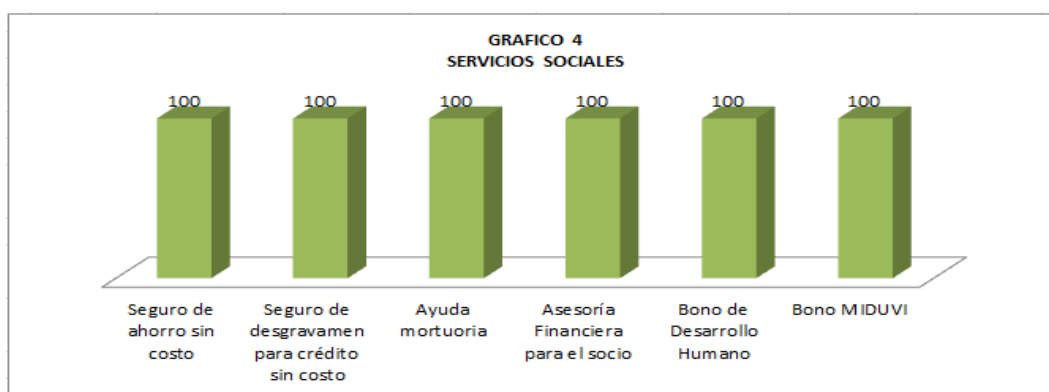
En cuanto a los servicios financieros que ofrece la cooperativa el 100% es decir los 8 empleados-trabajadores indicaron que conocen todos los servicios financieros que oferta la cooperativa entre ellos se encuentran: ahorro, depósitos, certificados de aportación, depósitos a plazo fijo, tarjetas de débito, cajero automático, variedades de créditos, cobro de planillas de los servicios básicos.

#### 4. ¿INDIQUE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA A LA CIUDADANIA?

CUADRO No. 5		
SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguro de ahorro sin costo	8	100
Seguro de desgravamen para crédito sin costo	8	100
Ayuda mortuoria	8	100
Asesoría Financiera para el socio	8	100
Bono de Desarrollo Humano	8	100
Bono MIDUVI	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



#### ANALISIS E INTERPRETACION:

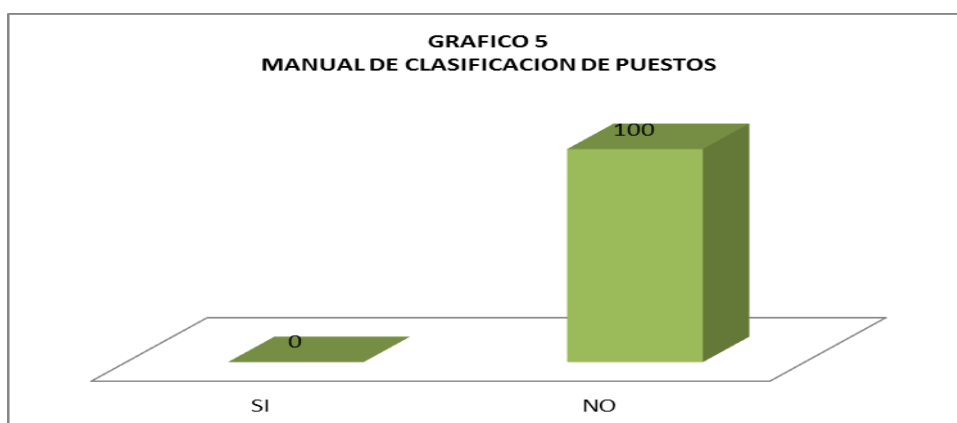
En cuanto a los servicios sociales que ofrece la cooperativa el 100% es decir los 8 empleados-trabajadores indicaron que conocen todos los servicios sociales que oferta la cooperativa entre ellos se encuentran: seguro de ahorro sin costo, seguro de desgravamen para crédito sin costo, ayuda mortuoria, asesoría financiera para el socio, bono de desarrollo humano, bono MIDUVI.

## 5. ¿LA INSTITUCION FINANCIERA CUENTA CON EL MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS?

CUADRO No. 6		
MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



### ANALISIS E INTERPRETACION:

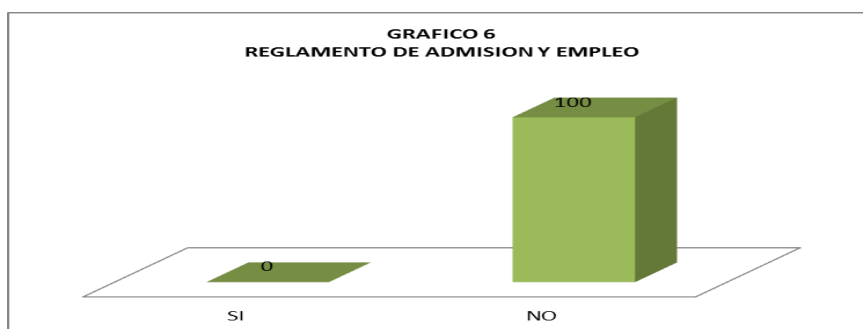
En lo que tiene que ver si la cooperativa cuenta con el manual de clasificación de puestos para los empleados que laboran en ella, el 100% es decir los 8 empleados-trabajadores indicaron que la cooperativa no cuenta con el manual, que sería muy importante que lo tenga para poder tener una estructura organizacional bien definida y que va en beneficio a la institución.

## 6. ¿CONOCE USTED SI LA COOPERATIVA CUENTA CON REGLAMENTOS DE ADMISIÓN Y EMPLEO?

CUADRO No. 7		
REGLAMENTO DE AMISION Y EMPLEO		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



### ANALISIS E INTERPRETACION:

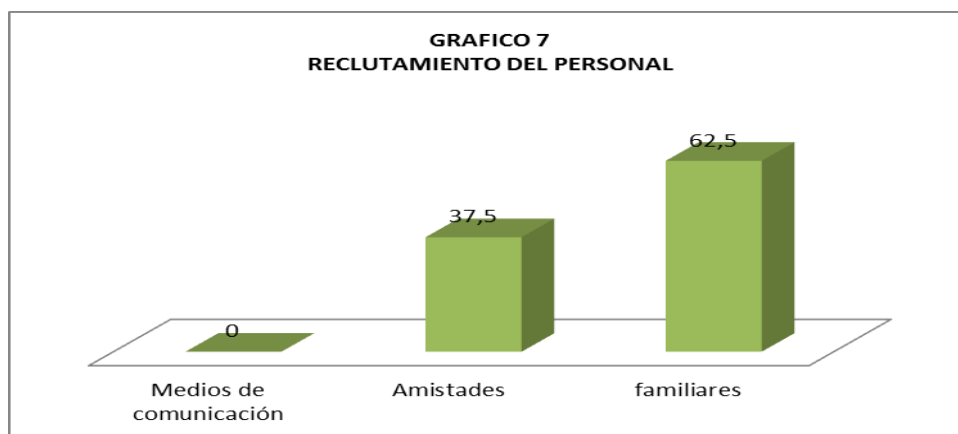
En lo que tiene que ver si la cooperativa cuenta con un Reglamento de Admisión y empleo, el 100% es decir los 8 empleados-trabajadores indicaron que la cooperativa no cuenta con el reglamento antes indicado, que sería de mucha importancia para así tener claro sobre la selección del personal para la cooperativa.

**7. ¿AL MOMENTO DE INGRESAR A LA COOPERATIVA A PRESTAR SUS SERVICIOS COMO SE ENTERO DEL PUESTO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA?**

CUADRO No. 8		
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medios de comunicación	0	0
Amistades	3	37,5
Familiares	5	62,5
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

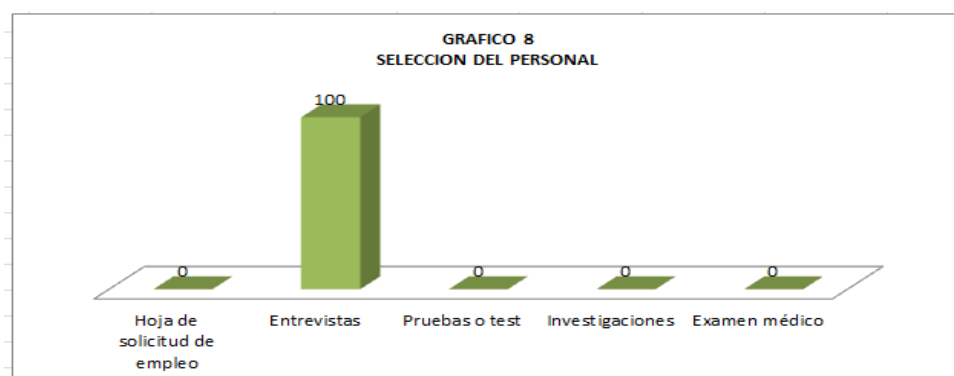
En lo que respecta al reclutamiento de personal para la cooperativa, el 37,5% que corresponde a 3 empleados indicaron que se enteraron sobre la vacante o el puesto que actualmente ocupan por medio de amistades, el 62,5% que corresponde a 5 personas manifestaron que se enteraron por medio de familiares.

**8. ¿PARA SELECCIONARLO QUE OCUPE EL PUESTO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA DENTRO DE LA COOPERATIVA QUE TÉCNICAS LE APLICARON?**

CUADRO No. 9		
SELECCION DEL PERSONAL		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hoja de solicitud de empleo	0	0
Entrevistas	8	100
Pruebas o test	0	0
Investigaciones	0	0
Examen médico	0	0
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

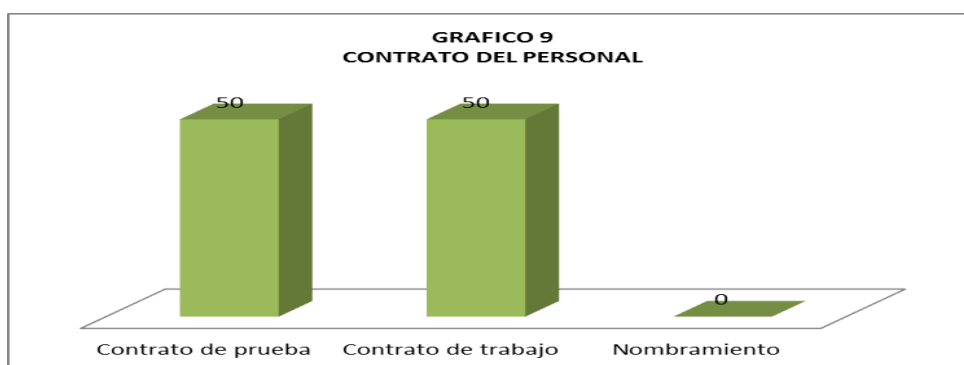
En cuanto a las técnicas o herramientas que fueron utilizadas para la selección al cargo o puesto de trabajo que actualmente desempeñan el 100% manifestaron que les realizaron una entrevista la jefe de agencia de Huaquillas, y en cuanto a la hoja de solicitud de empleo, pruebas o test, investigaciones y exámenes médicos no les han aplicado a ningún empleado.

**9. ¿AL MOMENTO DE INGRESAR A LABORAR EN LA COOPERATIVA LE REALIZARON ALGÚN CONTRATO?**

CUADRO No. 10		
CONTRATO DEL PERSONAL		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contrato de prueba	4	50
Contrato de trabajo	4	50
Nombramiento	0	0
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

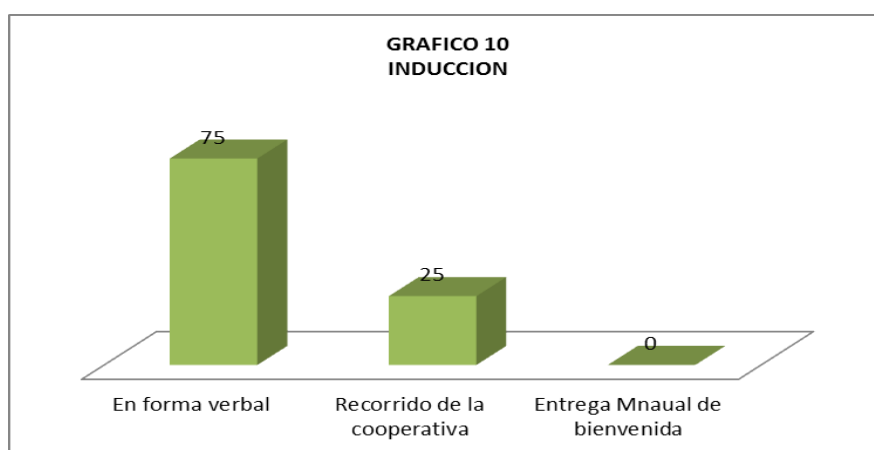
En lo que respecta a los contratos el 50% es decir 4 empleados-trabajadores manifestaron que tienen contrato de prueba es decir para 3 meses y que si cumplen a cabalidad les han informado que pasarían al contrato de trabajo es decir para un año; mientras que el 50% que representa a 4 empleados-trabajadores tienen contrato de trabajo.

**10.¿COMO LE HICIERON CONOCER LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA, LOS JEFES, COMPAÑEROS, ENTRE OTROS?**

CUADRO No. 11		
INDUCCIÓN		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En forma verbal	6	75
Recorrido de la cooperativa	2	25
Entrega Manual de bienvenida	0	0
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

En cuanto a cómo les hicieron conocer sobre las instalaciones de la cooperativa indicaron el 75% es decir 6 empleados-trabajadores que les indicaron en forma verbal la jefe de la agencia; mientras que el 25% que representa a 2 personas manifestaron que les llevaron a conocer las oficinas, compañeros, entre otros.

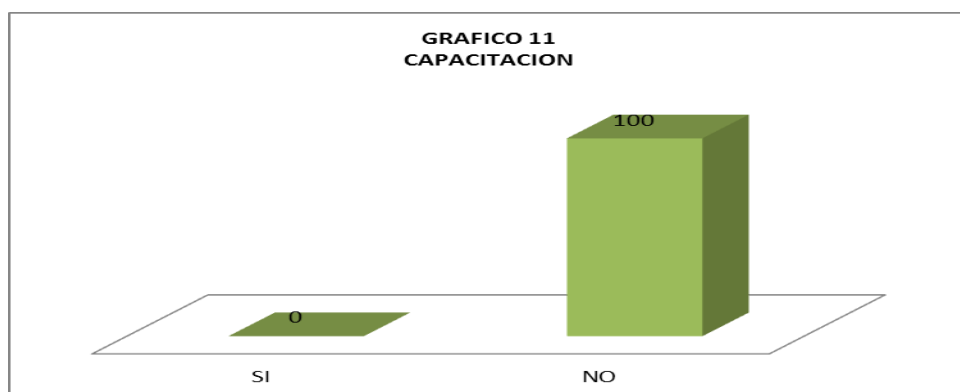


**11.¿LA COOPERATIVA LE BRINDA CAPACITACIONES? SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDIQUE EN QUE TEMAS Y CADA QUE TIEMPO.**

CUADRO No. 12		
CAPACITACION		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

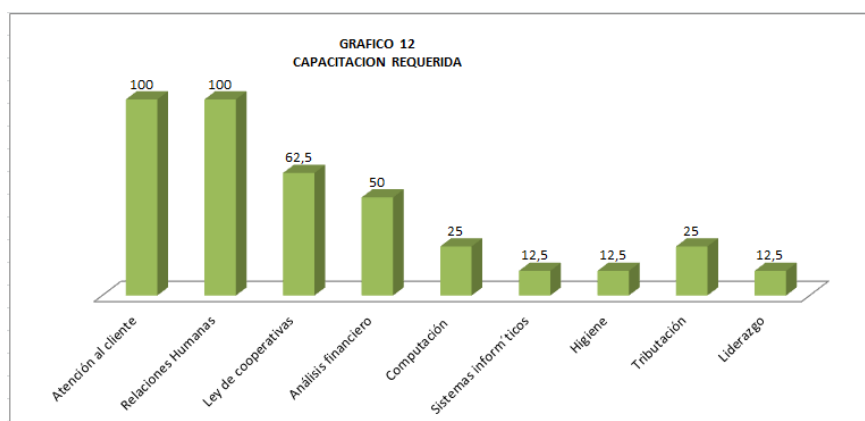
Indicaron 8 los empleados - trabajadores que corresponde al 100% que la cooperativa no les brinda ningún tipo de capacitación, que siempre solicitan pero no hay respuesta positiva.

## 12. ¿EN QUE TEMAS LE GUSTARÍA QUE LA COOPERATIVA LO CAPACITE?

CUADRO No. 13		
CAPACITACIÓN REQUERIDA		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	8	100
Relaciones Humanas	8	100
Ley de cooperativas	5	62,5
Análisis financiero	4	50
Computación	2	25
Sistemas informáticos	1	12,5
Higiene	1	12,5
Tributación	2	25
Liderazgo	1	12,5

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



### ANALISIS E INTERPRETACION:

En cuanto a los temas que requieren los empleados-trabajadores para ser capacitados por parte de la cooperativa se encuentran que los 8 empleados que corresponden al 100% manifestaron que necesitan cursos sobre atención al cliente, relaciones humanas; mientras que el 62,5% que representa a 5 empleados indicaron que necesitan ser capacitados en sobre Ley de Cooperativas; 4 empleados que representan el 50% indican

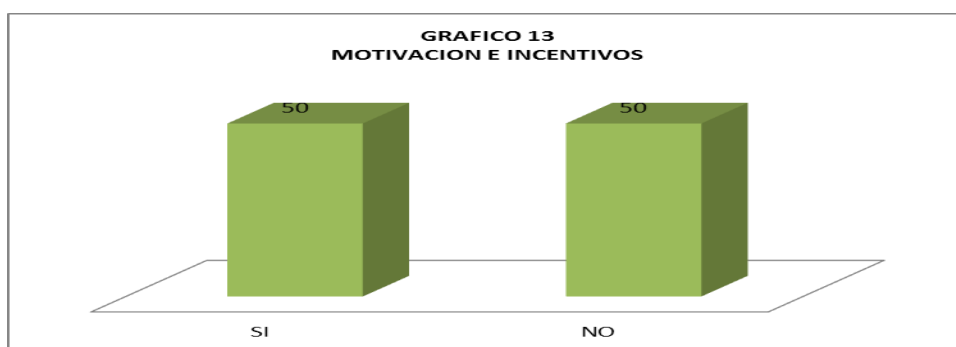
sobre Análisis Financiero, 2 empleados que corresponde al 25% cursos sobre Computación y tributación respectivamente; y un empleado que representa el 12,5% sobre temas relacionados a sistemas informativos, higiene liderazgo.

**13.¿LA COOPERATIVA LE BRINDA ALGÚN TIPO DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS?. SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDIQUE CUALES Y CADA QUE TIEMPO.**

CUADRO No. 14		
MOTIVACION E INCENTIVOS		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50
NO	4	50
TOTAL	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



**ANALISIS E INTERPRETACION:**

En lo que respecta a si la cooperativa les brinda motivación e incentivos, el 50% que corresponde a 4 empleados-trabajadores indicaron que si los motivan e incentivan a través de la remuneración y las vacaciones;

mientras que el otro 50% que representan a 4 empleados-trabajadores indicaron que no son motivados

#### 14.¿COMO LE GUSTARÍA QUE LA COOPERATIVA LO MOTIVE O INCENTIVE POR SU TRABAJO QUE REALIZA EN ELLA?

CUADRO No. 15		
MOTIVACION E INCENTIVOS REQUERIDOS		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sorteos	8	100
Regalos	8	100
Homenajes	8	100
Juegos internos	8	100
Paseos	8	100
Bonos	8	100
Cenas	8	100

FUENTE: encuestas

ELABORACION: el autor



#### ANÁLISIS E INTERPRETACION:

En cuanto a como les gustaría que los motiven e incentiven por parte de la cooperativa, los empleados-trabajadores en un 100% es decir todos manifestaron que les gustaría a través de sorteos, regalos, homenajes, juegos internos, paseos, bonos, cenas.

## 7. DISCUSIÓN

### 7.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA” LTDA. AGENCIA DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS

#### RESEÑA HISTÓRICA



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Ltda., es una institución Financiera de economía solidaria, formada por personas que voluntariamente se asocian con el propósito de elevar el nivel de vida de los que se cooperan, mediante la prestación de servicios financieros de calidad.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Ltda., es una Institución Financiera, controlada y vigilada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, autorizada para efectuar las operaciones establecidas en la Ley General de Instituciones Financieras.

Fundada el 25 de Marzo de 1964, en el sitio Jumón, jurisdicción del Cantón Santa Rosa, con el nombre de Pre-Cooperativa Jumón Ltda. Estatuto aprobado el 28 de Septiembre de 1964, constituida con 14 socios

y 450 sucres en ahorro (Capital) y desde entonces a través de la ayuda solidaria, viene promoviendo el desarrollo socio económico, de los asociados y sus familias.

El 15 de noviembre de 1966, se reforma el Estatuto, donde se hace el cambio de domicilio a la ciudad de Santa Rosa como también el nombre a Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa" Ltda. y es así que empieza abrir las sucursales en: Huaquillas, Machala, Pasaje, el Guabo, Arenillas, Piñas, Naranjal. Los Ceibos, y en Milagro.

#### ✓ **ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL**

**Nivel Legislativo.** Conformado por el Concejo de Administración y Vigilancia, está presidido por el Presidente; se encuentran incluidas el Concejo de Administración y Vigilancia.

**Nivel Ejecutivo.** Representado por el Jefe de Agencias, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones Financieras y Empresas Públicas.

**Nivel Auxiliar o de Apoyo.** Se encuentra conformado por la auxiliar contable que hace las veces de Secretaria y la auxiliar de servicios generales.

**E. Nivel Operativo.** Integrado por: Jefe de crédito, oficial de inversiones, cajeros, jefe contable, auxiliar contable, y sistemas informáticos.

#### ✓ **MISIÓN**

Contribuir al desarrollo socioeconómico de la región Sur a través de la prestación de productos y servicios financieros a los sectores productivos

y comunidad en general, de manera eficiente, competitiva y con credibilidad.

✓ **VISIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SANTA ROSA Ltda, mantendrá el liderazgo en su mercado siendo la primera Cooperativa en la Provincia de El Oro, con una cobertura en al menos 7 cantones.

Su eficiente gestión administrativa y financiera, calidad de atención y oportunidad de los servicios ofrecidos, apoyados en apropiada tecnología, le permitirá alcanzar una Calificación de riesgo A+ y una participación en el mercado de captaciones de la Provincia de El Oro mayor al 11%.

✓ **POLÍTICAS ESTRATÉGICAS**

**Límites de Riesgo por Línea de productos**

Línea de crédito	Participación en el total de cartera	Riesgo de cartera máximo a asumir
Comerciales	8-10%	4%
Consumo	30-35%	4%
Vivienda	20-25%	4%
Microempresa	30-35%	4%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda.  
Elaboración: El autor.

**Límites de Riesgo**

A efectos de una operación prudente y a efectos de reducir los riesgos por potenciales descalces de plazos y riesgos de tasa de interés, se procurara que alrededor de un 60% de la cartera se coloque en plazos no mayores a 12 meses.

### **Gestión de Liquidez**

A fin de garantizar una operación normal se mantendrá un nivel de liquidez en el rango entre 18 % - 22 %.

### **Cobertura de Provisiones**

En el propósito de mantener la prudencia institucional se pretenderá mantener una relación de provisiones/cartera en riesgo no menor al 150 %.

### **Nivel de Solvencia**

A fin de soportar el crecimiento institucional se propenderá a mantener una relación de Patrimonio Técnico frente a Activos no menor al 20 %.

### **COBERTURA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa" Ltda. Brinda sus servicios en las siguientes agencias: Machala, Huaquillas, Pasaje, El Guabo, Arenillas, Piñas, Naranjal.

### **Servicios Financieros**

Ahorro

Depósitos

Certificados de Aportación

Depósitos a Plazo Fijo

Tarjetas de Debito

Cajero Automático (BANRED)

Créditos para vivienda, construcción, consumo

Créditos Institucionales

Créditos para la Microempresas



Créditos Comerciales

Créditos C.F.N. (Corporación Financiera Nacional)

Pago de Money Gram

Cobro de Planillas de Consumo Eléctrico

CAIXA ESTRELLA AZUL BARCELONA

Cobro de Planillas de Consumo de Agua (TRIPLEORO MACHALA)

### **Servicios Sociales**

Seguro sobre ahorros sin costo

Seguro de desgravamen para crédito sin costo

Ayuda Mortuoria

Asesoría Financiera para el socio

Bono de Desarrollo Humano

Bono del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI)

### **Problemas.**

Mal manejo de equipos e instrumentos de trabajo,

Baja planificación,

Contraposición de funciones,

No existe un manual de clasificación de puestos,

Deficientes equipos informáticos.

Falta de reglamentos.

Mala selección de personal

### **ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA" Ltda.

(COOPACS), es una institución dedicada al otorgamiento de créditos a los

empleados del sector público y privado, comerciantes de la zona sur del país y a todo ciudadano Ecuatoriano que se encuentre calificado para la obtención de un crédito.

En la institución no existe una planificación continua que oriente los cursos de acción enfocados al talento humano, en el que existan programas que guíen el comportamiento, el clima y la cultura organizacional y que faciliten la toma de decisiones.

La falta de organización en el talento humano, genera un personal desmotivado y deficiente en la realización de las funciones, la estructura organizativa no está bien definida, y aunque la institución cuenta con el manual de procedimientos, éste no es puesto en práctica.

En cierta forma se implementan estilos de dirección inapropiados, no existiendo un adecuado proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, existe poca motivación e incentivos a los empleados y falta de capacitación del personal, no existe un manual de clasificación de puestos, es inadecuado el trabajo en equipo, no permitiendo en tal sentido que el personal se identifique con la institución, lo cual obstaculiza el cumplimiento de los objetivos establecidos.

No existen controles eficientes para administrar al talento humano, como por ejemplo: calidad en el servicio, rendimiento del personal, cumplimiento de tareas y otros que ayuden a optimizar el uso de recursos, en tal sentido, esto puede generar una deficiente calidad en el servicio, ineficacia del personal, no cumplir con las tareas, reglas y políticas,

debido a la falta de organización del tiempo y el uso inadecuado de la información.

Por tal razón, surge la necesidad de brindarle una solución adecuada a los problemas antes mencionados, proporcionándole a la institución una herramienta que oriente a la gestión efectiva del talento humano, destacando que el personal es la piedra angular de toda organización y si ésta falla puede generar una inestabilidad que afecte el buen desempeño de la misma, por lo que requiere la atención debida antes de que esta situación genere mayores problemas.

El éxito de una empresa, institución u organización depende de la gente relacionada con la misma, incluyendo tanto al personal directivo, gerencial, como a los demás empleados y trabajadores, ya que todas estas personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de los objetivos de la cooperativa. Es por ello, que el personal constituye la parte más crítica de la administración. Desarrollar un personal eficaz, crear un ambiente auténtico de trabajo y motivar positivamente a la gente determinan en gran medida, la supervivencia de la mayor parte de la cooperativa.

Con frecuencia, muchos empresarios reconocen en cuanto “a la forma” el valor que tienen los procesos de mejora del capital humano, pero “en el fondo” existe mucha ignorancia sobre que tanto puede ayudar a mejorar los niveles productivos de la organización.

La planificación continua tiene como propósito fundamental utilizar los recursos con la mayor eficacia posible, por lo que, debe definirse la

misión, visión, valores, objetivos, metas, políticas, reglas y programas que permitan orientar los cursos de acción enfocados al talento humano, a fin de enfrentar nuevos paradigmas de una manera fresca y creativa en la institución, con un proceso de cambio y los lineamientos empresariales que faciliten la toma de decisiones.

Un talento humano organizado contempla la definición de la estructura organizativa, unidad de mando, delegación de autoridad y por supuesto, la existencia de una buena comunicación entre la administración, los empleados y trabajadores, por lo que se busca generar conciencia de la importancia que tiene darles a conocer a los empleados los manuales con las respectivas funciones o un instructivo de trabajo que precisa las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular para lograr un excelente desempeño en las funciones que realizan.

Una dirección enfocada al talento humano obliga hacer del conocimiento del personal que cada uno de ellos debe estar donde está, no por casualidad, sino, porque en algún momento se propuso llegar ahí, las cosas buenas que se logran en la vida no llegan por azar o por casualidad, es porque el empleado establece las condiciones necesarias para poder alcanzarlas, es así, como a través de los estilos de liderazgo, la motivación e incentivación y el trabajo en equipo se busca un equilibrio entre las necesidades de la cooperativa y los empleados para el cumplimiento efectivo de los objetivos.

Para elaborar controles eficientes del talento humano, en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA" Ltda. Agencia

Huaquillas, es inevitable apoyarse en el concepto de la retroalimentación, el cual exige mediciones del desempeño y la acción correctiva prevista para asegurar la optimización de los recursos, de lo contrario, cuando el personal no es supervisado adecuadamente, contribuye a un rendimiento laboral bajo, lo cual ocasiona pérdida de tiempo y papelería, mala utilización de los equipos, entre otros, que generan un inadecuado funcionamiento de la institución.

Por lo anterior, con la presente investigación realizada en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA” Ltda.** Agencia Huaquillas, se busca plasmar teóricamente los procedimientos a seguir, partiendo de los objetivos de la institución; indicando la secuencia lógica de una serie de actividades y la justificación de cada una de ellas, constituyendo una guía para el personal que ha de realizarlas, tomando como base fundamental la integración de los diferentes elementos que constituyen el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), con el fin de proporcionar a la institución en estudio, la información adecuada que le permita actuar acertadamente sobre los aspectos antes expresados para alcanzar un desempeño laboral efectivo. El ámbito empresarial actual demanda comprender y saber administrar todo lo que ha originado los constantes cambios económicos, tecnológicos, políticos y socio-culturales, a fin de que de esa manera se pueda responder a la misión y visión que se ha establecido.

Lo que diferencia a una institución de otra es su personal, el valor agregado que éstos les brindan en los servicios ofrecidos, de forma ágil oportuna y eficiente.

Mantener una relación armoniosa con el personal no es una tarea fácil para una institución, pero siempre debe de tratar de minimizar y si es posible eliminar los conflictos que surgen en su interior.

Por tal razón, se “Propone la realización de un Manual de Clasificación de Puestos, el Reglamento y un ejercicio práctico sobre las Técnicas de Admisión y Empleo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., de la ciudad de Huaquillas provincia de El Oro.”, la que tiene como finalidad proporcionar una solución adecuada a la problemática observada, que oriente el comportamiento del talento humano de tal forma que comprendan la importancia de ser eficientes y efectivos en todo lo que se hace para lograr la máxima calidad y productividad.

El activo que la Cooperativa, debe enriquecer día a día es su personal, toda la inversión en entrenamiento y formación dará como resultado ventajas competitivas definitivas que le permitirá alcanzar la excelencia en el futuro y trabajadores orgullosos y motivados en el presente.

Una vez la institución cuente con su personal clave, es decir, aquel que sobresale por su liderazgo, por la brillantez de sus ideas, por la capacidad de trabajar en equipo sin generar conflictos y por la seriedad y entusiasmo que le imprimen siempre a sus actos, debe esforzarse por retenerlos y motivarlos adecuadamente, procurando que el trato con otros individuos en el sitio de trabajo sea óptimo, que las actividades que se vayan a

desarrollar estén totalmente definidas y claras y que garantice un estilo de vida con el cual la persona se sienta a gusto desempeñando eficientemente su trabajo.

Luego de realizar un estudio minucioso se puede establecer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la cooperativa.

### MATRIZ FODA DE LA COOPERATIVA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1. Confianza de los socios de la Cooperativa.	1. Captar remesas de Exterior
2. Incentivos al socio.	2. Nuevos productos crediticios.
3. Créditos oportunos.	3. Exigencia de Competitividad para mejorar los servicios.
4. Horarios de atención.	4. Cajero Automático.
5. Infraestructura física	5. Presencia de múltiples proyectos en la región.
6. Estabilidad laboral de los empleados.	
<b>COMO INCREMENTAR</b>	<b>COMO APROVECHAR</b>
Mejorando servicios, implementar sistemas informáticos, elaborar un manual de clasificación de puestos.	Receptar proyectos fondos externos, elaborar planes y proyectos de mejoramiento continuo.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Clientes Inactivos.	1. Gran cantidad de Competencia.
2. Escasa promoción y publicidad.	2. Medidas migratorias drásticas que dificultan la capacidad de pago.
3. No existe departamento de recursos humanos	3. Cambios decretados por el Gobierno.
4. Atención al cliente regular.	4. Desempleo.
5. Capacitación profesional a funcionarios.	5. Limitaciones financieras para cumplir con metas y objetivos.
<b>COMO DISMINUIR</b>	<b>COMO NEUTRALIZAR</b>
Crear nuevas políticas de crédito. Evaluación y seguimiento al personal y clasificación de puestos. Elevar el número de empleados partiendo del perfil profesional que especifica el puesto que desempeña.	Sensibilización y capacitación, a los empleados. Manual de clasificación de puestos y reglamento. Manual de bienvenida.

Elaboración: El Autor.

## 7.2. MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	001	Todo el Personal		Nivel:	Tercer Nivel
Nombre del Cargo:	JEFE DE AGENCIA			Títulos Requeridos:	Ingeniería en Administración
Nivel:	ESTRATÉGICO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			Ingeniería en Finanzas
		Tiempo en Años			Ingeniería en Empresas
		3			Auditoría
					Economía
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Controlar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con altos niveles de efectividad y compromiso por parte de todos los miembros de la Cooperativa					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Realizar el Presupuesto	<b>PERMANENTES</b>	Asistir a los comité de crédito	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Análisis financiero
	Realizar la Planificación Estratégica y Operativa de la Cooperativa		Supervisar el cumplimiento de las metas estab		Manejo de personal
	Establecer un control de los flujos de efectivo de la institución		Revisar los indicadores de liquidez		Planificación
	Definir las políticas de riesgo de la institución		Controlar el trabajo de recuperación de cartera		Paquetes Informáticos
	Presentar los resultados de la Institución a los consejos de administración y vigilancia				Manual de Funciones
	Establecer las metas de captaciones, colocación y morosidad de la institución				Manual de control interno
	Planificar la apertura de nuevas agencias y presentar los informes de la apertura al nivel estratégico de la cooperativa.				Manual de Contabilidad
	Aprobar nuevos productos de los servicios existentes				Manual de Crédito
	Representar a la Institución en eventos donde la cooperativa fue invitada				Conocimiento de la Ley de Cooperativas
			Visión estratégica		
			Conocimiento de idiomas		
<b>9. COMPETENCIAS</b>		Iniciativa		Pensamiento Analítico	
Búsqueda de Información		Orientación al logro			
Desarrollo de Trabajo en Equipo					

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	002	Analista de Crédito		Nivel:	Tercer Nivel
Nombre del Cargo:	JEFE DE CRÉDITO	Oficial de Recuperación		Títulos Requeridos:	Finanzas
Nivel:	TÁCTICO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			Administración
		Tiempo en Años			Economía
		3			Auditoría
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Cumplir y controlar el cumplimiento de las políticas de crédito de la institución, velar por el crecimiento sostenido de la cartera de la cooperativa.					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Determinar y proponer Cambios en el reglamento de crédito.	<b>PERMANENTES</b>	Emitir reportes de cartera vencida	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Análisis financiero
	Cumplir con las metas de cartera vencida		Reportar a gerencia de la gestión de cobranzas.		Ley de Cooperativas
	Controlar el cumplimiento de las políticas de crédito		Inspección y reavalúos		Estatutos Internos
	Supervisar el trabajo de análisis de crédito		Analizar créditos crédito riesgo		Manual de Crédito
<b>9. COMPETENCIAS</b>		Iniciativa		Pensamiento Analítico	
Búsqueda de Información		Orientación al logro			
Desarrollo de trabajo en equipo					



MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	003	AUXILIAR DE SERVICIOS		Nivel:	Tercer Nivel
Nombre del Cargo:	OFICIAL DE INVERSIONES			Títulos Requeridos:	Ingeniería Comercial
Nivel:	OPERATIVO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			Marketing
		Tiempo en Años			Ingeniería Financiera
		1			Administración de Empresas
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Promocionar y gestionar los servicios de ahorro a plazo fijo de la cooperativa					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Mantener actualizado el archivo de plazos fijos e inversiones	<b>PERMANENTES</b>	Visitar a inversionistas	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Manual de Crédito y captaciones
	Realizar Promoción de los servicios de la COAC		las inversiones		Office
					Manual de Funciones
					Negociación
					Técnicas de ventas
			<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	Facilidad de relacionarse	
				Orientación a resultados	
				Hablar en público	
<b>9. COMPETENCIAS</b>					
Habilidad para relacionarse		Iniciativa			
Perseverancia		Orientación al servicio			
Busqueda de información					

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	004			Nivel:	Segundo Nivel
Nombre del Cargo:	CAJERO			Títulos Requeridos:	Bachiller en Contabilidad
Nivel:	OPERATIVO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			Bachiller en Ciencias
		Tiempo en Años			Estudiante Universitario
		1			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Recibir depósitos y realizar retiros de la cuenta de los socios, cumpliendo con las políticas internas de la cooperativa, colaborar en el control de cartera vencida					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Cumplir con las políticas internas de la cooperativa	<b>PERMANENTES</b>		<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Manual de Procedimientos
	Reportes consolidados de caja		Pagar o recibir dinero de los socios con seguridades		Manual de Crédito
			Realizar la recuperación de cartera asignada por el jefe comercial de Cooperativa (CUOTAS VENCIDAS NO MAS 7 DÍAS)		Manual de Funciones
			Cuadre de caja diario		Paquetes Informáticos
			<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	Trato con las personas	
				Tolerancia	
				Orientación al logro	
<b>9. COMPETENCIAS</b>					
Orientación al logro					
Trabajo en equipo					

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>			
Código:	005				
Nombre del Cargo:	CAJERO				
Nivel:	OPERATIVO				
		<b>3. Experiencia Laboral</b>			
		Tiempo en Años	1		
		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>			
		Nivel:	Segundo Nivel		
		Títulos Requeridos:	Bachiller en Contabilidad		
			Bachiller en Ciencias		
			Estudiante Universitario		
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Recibir depósitos y realizar retiros de la cuenta de los socios, cumpliendo con las políticas internas de la cooperativa, colaborar en el control de cartera vencida					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Cumplir con las políticas internas de la cooperativa	<b>PERMANENTES</b>	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Manual de Procedimientos	
	Reportes consolidados de caja			Pagar o recibir dinero de los socios con seguridades	Manual de Crédito
				Realizar la recuperación de cartera asignada por el jefe comercial de Cooperativa (CUOTAS VENCIDAS NO MAS 7 DIAS)	Manual de Funciones
				Cuadre de caja diario	Paquetes Informáticos
		<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>			
		Trato con las personas			
		Tolerancia			
		Orientación al logro			
<b>9. COMPETENCIAS</b>					
Orientación al logro					
Trabajo en equipo					

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>			
Código:	007	AUXILIAR CONTABLE			
Nombre del Cargo:	JEFATURA ADMINISTRATIVA CONTABLE	SERVICIOS GENERALES			
Nivel:	TACTICO				
		<b>3. Experiencia Laboral</b>			
		Tiempo en Años	3		
		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>			
		Nivel:	Tercer Nivel		
		Títulos Requeridos:	Auditoria		
			Economía		
			Ingeniería Financiera		
			CPA		
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Realizar la contabilidad de la Cooperativa, llevar al día los libros contables y las obligaciones tributarias y proporcionar a la Gerencia los Estados Financieros a tiempo					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Presentar los balances	<b>PERMANENTES</b>	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Ley de Cooperativas	
	Realizar las declaraciones de impuestos			Elaborar ajustes	Leyes y reglamentos contables
	Cumplir con los organismos de control y supervisión			Llevar el control de los activos y pasivos de la	Análisis financiero
	Mantener en orden los registro contables			Controlar los ingresos y gastos de la cooperativa	Legislación tributaria
	Reportes			Realizar los pagos a los proveedores	Reglamento de Contabilidad
	Informe y registro de inversiones				
		<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>			
		Orden			
		Responsabilidad			
		Puntualidad			
<b>9. COMPETENCIAS</b>					
Pensamiento Analítico					
Orientación al logro					

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	007	Auxiliar de Servicios		Nivel:	Cursando últimos años 3 nivel
Nombre del Cargo:	AUXILIAR CONTABLE			Títulos Requeridos:	Ingeniería Financiera
Nivel:	APOYO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			Auditoría
		Tiempo en Años	2		
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Apoyar en la elaboración de la contabilidad de la Cooperativa, manteniendo toda la información contable de manera ordenada y con los debidos respaldos					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Elaboración de registros contables	<b>PERMANENTES</b>	Recibir facturas	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Ley de Cooperativas
	Apoyar en la presentación de los balances		proveedores		Leyes y reglamentos contables
			Controlar el cuadro de cajas		Análisis financiero
					Legislación tributaria
			Registro Contable de retiro de efectivo		Reglamento de Contabilidad
			Archivar y ordenar los registros y documentos contables		
			Llenar el acciso transaccional		
			Registrar los ingresos y gastos de la cooperativa		<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>
	Reposición de caja chica				
	Imprimir comprobantes contables				
<b>9. COMPETENCIAS</b>			Pensamiento Analítico Orientación al logro		

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
Código:	008			Nivel:	Segundo
Nombre del Cargo:	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES			Títulos Requeridos:	Bachiller
Nivel:	APOYO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			
		Tiempo en Años	1		
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
Agilizar trámites internos y externos de los funcionarios de la cooperativa y mantener un ambiente ordenado y limpio en los espacios de atención al cliente					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Recepción y envío de correspondencia, pagos y paquetes de la cooperativa.)	<b>PERMANENTES</b>	Llevar el inventario de suministros de oficina.	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Manual de funciones
	Arreglo y limpieza de las oficinas		Colaborar en la administración de los		Estatuto de la cooperativa
	Dotación de suministros de oficina a los funcionarios y socios de la cooperativa				Paquetes informáticos básicos
			Amable		
			Respetuoso		
<b>9. COMPETENCIAS</b>			Iniciativa Responsabilidad Agilidad		

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS					
<b>1. Identificación del Cargo</b>		<b>2. Supervisión</b>		<b>4. Instrucción Formal Requerida</b>	
<b>Código:</b>	009			<b>Nivel:</b>	Tercer Nivel
<b>Nombre del Cargo:</b>	SISTEMAS INFORMÁTICOS			<b>Títulos Requeridos:</b>	Ingeniería en Sistemas
<b>Nivel:</b>	TACTICO	<b>3. Experiencia Laboral</b>			
		<b>Tiempo en Años</b>	2		
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>					
<b>5. Naturaleza del Puesto:</b>					
<b>6. FUNCIONES</b>					
<b>ESENCIALES</b>	Administrar la seguridad de la red	<b>PERMANENTES</b>	Dar mantenimiento a los	<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	Programación
	Manejar la política de seguridad informática		Dar soporte en el uso del sistema, acceso a la red, uso de equipos		Utilitarios
	Controlar el buen funcionamiento de los equipos		Informar a la jefatura de soporte sobre el estado de los equipos		Mantenimiento de equipos
					Administración de redes
					Manejo del sistema
<b>9. COMPETENCIAS</b>			<b>8. HABILIDADES Y DESTREZAS</b>		
Habilidad de Control		Iniciativa		Responsabilidad	
Busqueda de Información		Integridad			
Habilidad tecnológica		Persistencia			

**7.3. REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. (AGENCIA) DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.**

**CONSIDERANDO:**

Que la administración constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que el ingreso al servicio privado, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley;

Que no existirán empleados-trabajadores exentos de responsabilidades por los actos u omisiones realizados en el ejercicio de sus funciones;

Que los servicios que brinden las cooperativas deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, es necesario expedir una reglamentación clara y específica sobre las Técnicas de Admisión y empleo para el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. Agencia Huaquillas

## **CAPÍTULO 1**

### ***DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DEL PERSONAL***

**Art 1.-** El presente Reglamento Interno regula el proceso de admisión y empleo, una organización adecuada, justa remuneración, y la eficiencia y eficacia de los empleados- trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. Agencia Huaquillas, que presta servicios financieros como: ahorro, depósitos, certificados de aportación, depósitos a plazo fijo, tarjetas de débito, cajero automático, créditos para vivienda, construcción, consumo, microempresas, comerciales, cobro de planillas de consumo eléctrico, agua, para los habitantes de la ciudad de Huaquillas, respetándose las disposiciones contenidas en el Contrato de Trabajo, así como las disposiciones del Código del Trabajo y más Leyes conexas.

**Art. 2.-** Son empleados y trabajadores en la Cooperativa aquellas personas que hubieren celebrado con la misma el contrato de prueba, contrato de trabajo o nombramiento.

**Art. 3.-** El presente Reglamento regula las relaciones internas de trabajo entre la cooperativa, sus empleados o trabajadores.

**Art. 4.-** Lo dispuesto en este Reglamento y su conocimiento son de la absoluta responsabilidad de la cooperativa y sus empleados-trabajadores,

y su desconocimiento no excusa de responsabilidad. Su inobservancia grave será causa para que la cooperativa pueda dar por terminado el contrato o nombramiento, previo visto bueno.

**Art. 5.-** El Jefe de la Agencia de la Cooperativa es el representante legal de la misma y es su facultad privativa la de dirigir la administración de la institución, pudiendo dar instrucciones o disposiciones no contempladas en este reglamento, así como de admitir o contratar nuevos trabajadores-empleados.

**Art 6.-** La admisión de Trabajadores-empleados es potestativa de la ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA, debiendo él o la aspirante proporcionar en la hoja de vida de manera clara y verás, obligatoria y fielmente, todos los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el Registro que para el efecto lleva la cooperativa.

**Art 7.-** Si después de haber adquirido la calidad de Trabajador o empleado se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, el que incurriere en tal evento será separado inmediatamente de la Cooperativa, al argumento de lo dispuesto en el numeral segundo del artículo 316 del Código del Trabajo.

**Art 8.-** Cualquier cambio en la documentación presentada deberá ser notificado por la o el Trabajador-empleado al Gerente, comunicación que

deberá efectuar en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

## **CAPÍTULO 2 DE LAS TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA**

### **RECLUTAMIENTO**

**Art. 9.-** Debe existir la necesidad de puesto o vacante en función de los objetivos del departamento y la cooperativa, y se haya aprobado el presupuesto

**Art. 10.-** Toda necesidad del puesto será responsabilidad exclusiva del jefe departamental.

**Art. 11.-** Para dar cumplimiento al reclutamiento deberá el jefe departamental presentar una solicitud al jefe de la agencia para que sea aprobada previa la partida presupuestaria.

### **RECLUTAMIENTO INTERNO**

**Art. 12.-** Los candidatos que se encuentren dentro de la cooperativa podrán ocupar los puestos o cargos existentes en la misma, a través de ascensos, traslados o transferencias.

**Art. 13.-** Para ocupar una vacante disponible el aspirante o la aspirante deberá actualizar los datos que reposan en la Jefatura de la agencia.

**Art. 14.-** Se considerará el desempeño y desenvolvimiento de él o la aspirante en su actual puesto de trabajo.

**Art. 15.-** Se tomará en cuenta si el perfil profesional de él o la aspirante es relacionado con el cargo requerido.



**Art. 16.-** Deberá someterse a las nuevas pruebas y evaluaciones que se aplicarán para ocupar el nuevo cargo.

#### **RECLUTAMIENTO EXTERNO:**

**Art 17.-** Para atraer candidatos a la Cooperativa, está no aceptará personas que tengan vínculos laborales con alguna otra institución financiera.

**Art 18.-** La Cooperativa debe realizar anuncios publicitarios en un medio de comunicación local (radio, televisión, prensa escrita, hojas volantes, internet) tomando en cuenta los elementos necesarios como el nombre de la cooperativa, el puesto o cargo a ocupar, el perfil del aspirante o la aspirante, lo que ofrece la institución financiera, las fechas, dirección, horario de presentación de los documentos.

**Art. 19.-** El aspirante o la aspirante deberá introducir nuevas ideas en la cooperativa desarrollando aquellas habilidades y destrezas.

**Art. 20.-** Los requisitos que la cooperativa solicite deberán estar en todos los términos legales.

**Art.21.-** Para ocupar una vacante deberá acercarse a la cooperativa con la respectiva documentación para su inscripción como aspirante al nuevo cargo.

#### **SELECCIÓN**

**Art. 22.-** El proceso de selección será responsabilidad del Jefe de la Agencia de la Cooperativa.

**Art. 23.-** Es responsabilidad del Jefe de la Agencia notificar al aspirante o la aspirante sobre los resultados de las diferentes etapas de la selección

**Art. 24.-** Antes de ser entregada la documentación correspondiente por el aspirante a ocupar el cargo, la cooperativa le entregará una Hoja de solicitud de empleo.

**Art. 25.-** Los aspirantes deberán presentar en la Jefatura de la Agencia los siguientes documentos:

- a. Solicitud de empleo.
- b. Cédula de ciudadanía y Tributaria.
- c. Libreta Militar o su equivalente a quien corresponda
- d. Certificado de instrucción Educación.
- e. Título de Profesión que hubiere obtenido.
- f. Certificado de trabajo del último empleador.
- g. Tres certificados de conducta de personas honorables.
- h. Certificados de cursos, seminarios, talleres
- i. Los demás documentos que la cooperativa solicite.

**Art. 26.-** El aspirante o la aspirante deberá rendir una entrevista ante el Jefe de la Agencia para luego ser evaluada y pueda pasar a la siguiente etapa que es las pruebas y test.

**Art. 27.-** El aspirante o las aspirantes se presentarán a rendir las pruebas y test en la hora y fecha señalada por la cooperativa.

**Art. 28.-** El Jefe de la Agencia estará en obligación de realizar las diferentes investigaciones del empleado o trabajador, para verificar si los datos manifestados en la hoja de solicitud de empleo son verdaderos

realizará las respectivas investigaciones, en los juzgados, y otras dependencias que crea conveniente la Cooperativa.

**Art. 29.-** Se solicitará al empleado o trabajador que se realice los exámenes médicos correspondiente para que puede ser parte de la Cooperativa.

## **DE LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES**

**Art. 30.-** En caso de que el aspirante llegue a formar parte de la cooperativa inicialmente el vínculo legal que tendrá es un contrato a prueba (3 meses). Todo esto deberá estar legalizado por el Ministerio de Relaciones Laborables.

**Art. 31.-** Si el trabajador-empleado cumple el periodo de prueba satisfactoriamente por más de tres meses se le renovará el contrato por 1 año.

**Art. 32.-** Para terminar o prolongar el vínculo legal el trabajador-empleado será notificado con 8 a 15 días de anticipación.

**Art. 33.-** Si el trabajador-empleado muestra su total desempeño, habilidades, conocimientos en el puesto se le otorgará un contrato a plazo indefinido.

**Art. 34.-** El sueldo será otorgado acorde al desenvolvimiento, eficiencia y eficacia del trabajador, y de acuerdo a las disposiciones de la ley.

**Art. 35.-** La cooperativa elaborará formularios de contratos de trabajo, en caso de que juzgare necesario.

**Art. 36.-** La cooperativa enviará al Instituto Ecuatoriana de Seguridad Social el aviso de entrada del trabajador, dentro de los quince primeros días de su ingreso.

**Art. 37.-** Todo contrato de trabajo de la cooperativa con sus trabajadores-empleados, lo hará por triplicado y será legalizado ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

### **DE LA INDUCCIÓN,**

**Art. 38.-** Se entregará al nuevo trabajador el manual de bienvenida para que conozca la historia, misión, visión, valores, políticas, organigramas, estructuras, productos, servicios que ofrece la cooperativa.

**Art. 39.-** Se hará conocer también el reglamento interno al trabajador o empleado, para que se ajuste a las normas establecidas en la cooperativa, para evitar inconvenientes durante su desenvolvimiento en la misma.

**Art. 40.-** La jefatura de la agencia o un delegado lo hará conocer al nuevo trabajador o empleado todas las instalaciones de la cooperativa.

**Art. 41.-** El encargado del departamento o un delegado del mismo le harán conocer a sí mismo al nuevo trabajador todo lo relacionado al departamento donde va a desempeñar sus funciones o servicios como sus compañeros, entre otros.

### **CAPACITACIÓN – ADIESTRAMIENTO**

**Art. 42.-** La capacitación será planificada por el jefe de la agencia, basada en las necesidades de la cooperativa o el departamento, para el personal administrativo.

**Art. 443-** El adiestramiento se lo realizara a la parte operativa de la cooperativa, puesto que es práctico.

**Art. 44.-** La cooperativa brindará capacitación y adiestramiento dentro o fuera de las horas de trabajo, dependiendo del cargo o de la disponibilidad del expositor.

**Art. 45.-** La capacitación y adiestramiento que se brindará será de acuerdo a lo programado con anterioridad por el jefe de la agencia.

**Art 46.-** La capacitación puede ser dentro de la cooperativa o en los lugares que establezca la misma.

**Art. 47.-** El adiestramiento se realizará en cada uno de los puestos de trabajo.

**Art. 48.-** Unas capacitaciones serán financiadas por parte de la cooperativa, otras deberán ser cubiertas por el mismo trabajador o empleado.

### **MOTIVACIÓN, PREMIOS Y ESTÍMULOS**

**Art. 49.-** Todos los trabajadores o empleados deben estar presentes en las actividades expuestas en el plan de motivación que se realicen dentro y fuera de la cooperativa.

**Art. 50.-** Se tomará en cuenta para futuras evaluaciones, la presencia y participación de los trabajadores o empleados en todos los eventos que realice la cooperativa..

**Art. 51.-** La motivación (premios y estímulos) a los trabajadores o empleados será planificadas por el jefe de la agencia.

**Art. 52.-** Los empleados y trabajadores podrán participar en un sorteo de un bono de compras en el mes de enero por el desempeño en sus funciones..

**Art. 53.-** La cooperativa otorgará un regalo sorpresa por el 14 de febrero día de la amistad.

**Art. 54.-** Los empleados y trabajadores que sean del sexo femenino se les festejarán en el mes de marzo por el día de la mujer y en mayo por el día de la madre

**Art. 55.-** Los empleados y trabajadores de sexo masculino se los festejará en el mes de junio por el día del padre.

**Art. 56.-** La cooperativa otorgará un sorteo de \$100 dólares en el mes de julio para todo el personal, en agosto un viaje; en septiembre un paseo con toda la familia; en octubre se realizará una rifa de electrodomésticos, en noviembre un bono al mejor empleado y en diciembre la cena navideña con su respectiva canasta navideña.

**Art. 57.-** Estos premios e incentivos podrán modificarse de acuerdo a las circunstancias, y a lo elaborado en el plan de motivación de la cooperativa.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

Art. 68. Vigencia. El presente Reglamento entrará en vigencia desde su aprobación y publicación.

f.) .....  
JEFE DE AGENCIA HUAQUILLAS

**7.4. EJERCICIO PRÁCTICO DE LAS TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. AGENCIA HUAQUILLAS**

**RECLUTAMIENTO**

**MODELO DE UN ANUNCIO PUBLICITARIO EN UN PERIÓDICO DE LA LOCALIDAD**



**NECESITA CONTRATAR:**

**CAJERA**

**REQUISITOS:**

- Profesionales o egresados en Ing. Comercial y Banca y Finanzas o títulos a fines con el puesto
- Experiencia mínima un año
- Edad comprendida entre 22 a 35 años
- Buena presencia
- Disponibilidad de tiempo completo


**LA COOPERATIVA OFRECE:**

- Sueldo básico más bonificaciones de ley
- Buen ambiente de trabajo
- Estabilidad laboral

Interesados presentar carpeta con documentación actualizada hasta el día 6 de mayo del 2013 en la Jefatura de la Agencia Huaquillas en la Av. República y Santa Rosa o comunicarse a los teléfonos 072995484- 072995824

# SELECCIÓN

## MODELO DE HOJAS DE SOLICITUD DE EMPLEO

PARA EL PUESTO DE.....				
<b>NOTA:</b> La información que presento en el formulario se verificará porque estoy consciente de cualquier dato falso que pudiera encontrarse, será motivo suficiente para anular este documento igualmente que su recepción no conlleve a ninguna obligación por parte de la institución.				
<b>1. DATOS PERSONALES</b>				
<b>FOTO</b>	Apellidos.....Nombre..... No Cédula Ciudadanía..... Libreta Militar No:..... Dirección Domicilio.....Télf..... Fecha de Nacimiento..... Edad .....Estado Civil..... Sexo.....No de Cargas Familiares.....			
<b>2. INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>				
<b>NIVEL</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>LUGAR</b>	<b>AÑOS APROB.</b>	<b>TITULO</b>
<b>PRIMARIA</b>				
<b>SECUNDARIA</b>				
<b>SUPERIOR</b>				
<b>OTROS</b>				
<b>CAPACIDAD ASEQUIBLE AL PUESTO QUE SOLICITA</b>				
<b>NOMBRE CURSO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>LUGAR</b>	<b>HORAS</b>	<b>CERTIFICADO OBTEN.</b>
<b>ESTUDIOS ACTUALES</b>				
ESTUDIA ACTUALMENTE    SI ( )    NO ( )				
TITULO DE ESTUDIO.....				



LUGAR.....EN QUÉ INSTITUCIÓN.....

AÑO QUE

CURSA.....HORARIO.....SECCIÓN.....

**IDIOMA QUE CONOCE**

IDIOMA	LEE			HABLA			ESCRIBE		
	MB.	B.	R.	MB.	B.	R.	MB.	B.	R.

**3. INFORMACIÓN LABORAL**

INSTITUCIÓN	LUGAR	PUESTO	SUELDO	PERIODO		NOMBRE DEL JEFE INMEDI.
				DESDE	HASTA	

**A continuación indique los nombres y datos adicionales de las personas con quienes mantiene amistad a las cuales se puede solicitar sugerencia de usted.**

NOMBRES COMPLETOS	DOMICILIO	TELÉFONOS	ACTIVIDAD O EMPLEO QUE DESEMPEÑA


**Diga por qué medio se informó y por qué ha respondido?**

**IMPORTANTE:** Con la oferta de servicios del aspirante presentar luego los títulos, certificados y demás documentos necesarios, originales y copias, luego de autenticar las copias se devolverá las originales al interesado.

**Fecha,**.....

**Firma**.....

**ENTREVISTA  
MODELO DE ENTREVISTA  
JEFE DE VENTAS**

<b>IDENTIFICACIÓN</b>		
Nombre y Apellidos Completos:	Sexo:	
Dirección:	Edad:	
Teléfono:	Email:	
Lugar y Fecha de Nacimiento:	Estado Civil:	
De que Religión es:	Cargas familiares:	
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS:</b>		
¿Cómo la describe a su personalidad?		
¿Cuál es su experiencia profesional?		
¿Por qué medios se enteró de la existencia de este puesto de trabajo?		
¿Por qué desea trabajar en la Cooperativa?		
¿Cuánto desearía ganar en nuestra cooperativa?		
¿Estaría usted dispuesto a trabajar horas extras?		
¿Estaría usted dispuesto a trabajar bajo presión?		
¿Consigue amistades con facilidades?		
¿Cree Ud. que la cooperativa le brinda una oportunidad en su vida profesional?		
¿Cree Ud. que los planes de capacitación son muy importantes en la cooperativa?		
¿Cómo se determinan las necesidades de capacitación del personal?		
¿Cuál es su visión a futuro?		
¿Para qué sirve la valuación y valoración de puestos?		

¿Cómo se considera Ud. como empleado?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## PRUEBAS O TEST TEST DE PERSONALIDAD

Este test ha sido creado para conocer a qué tipo de patrón de personalidad pertenece una persona. El tipo de personalidad **A** corresponde a aquellas personas que necesitan afirmarse permanentemente a través de logros personales para alcanzar la percepción de auto-control. Experimentan una constante urgencia de tiempo que les hace intolerable el reposo y la inactividad.

Estas personas también presentan una percepción de amenaza casi continúa a su autoestima, eligiendo la acción como estrategia de enfrentamiento a sus problemas. Tienen tendencia a la dominación, una profunda inclinación a competir y una elevada agresividad que les induce a vivir en un constante estado de lucha.

Las enfermedades más frecuentes en estos sujetos son las de tipo coronario, problemas psicósomáticos y síndromes de ansiedad generalizada. El patrón de conducta **A** se adquiere a través del aprendizaje y se puede detectar ya en la adolescencia.

El patrón de personalidad **B** es, evidentemente, lo opuesto al anterior. Son personas con un adecuado nivel de auto-control y autoestima que no

les hace falta mantener actitudes compensadoras para reafirmarse. No son competitivas ni tan fácilmente irritables, y en general se toman la vida con mayor tranquilidad.

<b>TEST DE PERSONALIDAD TEST</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. ¿Cree que el día no tiene bastantes horas para todas las cosas que debería usted hacer?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Siempre se mueve, camina o come con rapidez?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Se siente impaciente por el ritmo al que se desarrollan los acontecimientos?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Acostumbra a decir: "Ah, ajá" o "sí, sí, sí", "bien, bien", cuando le habla una persona apremiándola inconscientemente a que acabe de decir lo que tiene que decir?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Tiene tendencia a terminar las frases de otras personas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Se siente exageradamente irritado incluso rabioso cuando el coche que le precede en una carretera rueda a una marcha que usted considera demasiado lenta?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Encuentra intolerable observar cómo otras personas realizan tareas que usted sabe que puede hacer más deprisa?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Se impacienta consigo mismo si se ve obligado a realizar tareas repetitivas (rellenar resguardos, firmar talones, lavar platos, etc.), que son necesarias pero le impiden hacer las cosas que a usted le interesan realmente?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ¿Es usted de esas personas que leen a toda prisa o intentan siempre conseguir condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ¿Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente? Por ejemplo, al tiempo que intenta escuchar la charla de una persona, sigue dando vueltas a otro tema sin ninguna relevancia con lo que escucha.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ¿Mientras disfruta de un descanso, continúa pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ¿Tiene usted el hábito de acentuar excesivamente varias palabras que usted considera clave en su conversación ordinaria o la tendencia a articular las últimas palabras de sus frases más rápidamente que las palabras iniciales?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. ¿Encuentra difícil abstenerse de llevar cualquier conversación hacia los temas que le interesan especialmente, y cuando no lo consigue, pretende usted escuchar pero en realidad sigue ocupado en sus propios pensamientos?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ¿Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace nada durante varias horas o varios días?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ¿Intenta siempre programar más y más cosas en menos tiempo, y al hacerlo así deja cada vez menos margen para los imprevistos?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Al conversar, ¿da con frecuencia puñetazos o palmadas en la mesa, o golpea con un puño la palma de la otra mano para dar más énfasis a un punto particular de la discusión?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ¿Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. ¿Aprieta con frecuencia las mandíbulas, hasta el punto que le rechinan los dientes?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. ¿Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche?	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>
21. ¿Acostumbra usted a evaluar en términos numéricos no sólo su propio trabajo, sino también las actividades de los demás?	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>
22. ¿Se siente usted insatisfecho con su actual trabajo?	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>

VALORACIÓN TEST DE PERSONALIDAD	
<b>14 Puntos o más</b>	Si se encuentra dentro de esta puntuación, es usted persona con un carácter del tipo <b>A</b> , debería relajarse y tomarse las cosas con más filosofía, pues tiene mayor peligro de padecer enfermedades coronarias, problemas psicosomáticos y estados de ansiedad. El mundo no se acaba sin usted.
<b>Entre 9 y 13</b>	Usted se encuentra dentro de una puntuación normal, su carácter es un equilibrio entre la personalidad <b>A</b> y la <b>B</b> . Dentro de estos parámetros es donde se encuentra la mayoría de personas. Se activa lo suficiente para ser productivo y eficiente en el trabajo o estudios, pero sabe mantener la calma en las situaciones que así lo requieren, aunque en ocasiones también se sienta nervioso.

## ÉTICA

¿Qué edad tienes?

¿Cuál es tu grado de estudio?

¿Cuál es tu sexo?  hombre  mujer

OPCIONES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni a favor ni en contra	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Nunca defraudaría en mis impuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Simulo estar preocupado por los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hago uso de la adulación para llegar lejos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Utilizo a los demás para conseguir mis fines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pongo a la gente bajo presión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sé evadir las reglas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Hago trampas para llevar la delantera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Me ajusto a las reglas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Obstaculizo los planes de los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**MODELO NO. 5**  
**PSICOSOMÉTRICA**

¿Qué edad tienes?

¿Cuál es tu grado de estudio?

¿Cuál es tu sexo?  hombre  mujer

***"¿Tienes la clave del éxito?"***

Para cada una de las siguientes afirmaciones, escoja un sólo número del 1 al 5 (puntuación de 1 para la afirmación que dice menos sobre usted, 5 para la que más, etc.).

a) Puedo ser implacable a la hora de conseguir lo que quiero.

1	2	3	4	5

b) Me resulta sencillo centrar mi atención en un tema durante largos períodos de tiempo.

1	2	3	4	5

c) La perfección es un ideal imposible.

1	2	3	4	5

d) Estaría dispuesto a abandonar mi afición preferida, a pesar de lo mucho que me gusta, si con ello alcanzase el éxito en la carrera profesional que he escogido.

1	2	3	4	5

- INVESTIGACIONES:

## ANTECEDENTES PENALES



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**



**CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES**  
ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

No. Identificación:

Apellidos y Nombres:

Posee Antecedentes: **NO**

El Certificado de Antecedentes Penales, de acuerdo Decreto Ejecutivo 1166 es expedido única y gratuitamente vía Internet, por esta Cartera de Estado. Queda prohibido tanto para el sector público como privado, exigir como requisito el Certificado de Antecedentes Penales en sus diferentes trámites. El mal uso del Certificado de Antecedentes Penales o el mal uso de la información generada a través de este medio, será de exclusiva responsabilidad del solicitante y/o requirente del mismo.



  
Javier Córdova Urdá  
Secretario de Gestión y Atención al Ciudadano

Este Documento es Firmado Electrónicamente

Fuente: Dirección Nacional de la Policía Judicial - Ministerio del Interior  
<http://www.ministeriodelinterior.gob.ec>

**Emitted el 26 de Nov del 2012**

## EXAMEN MÉDICO:.

*Inmunolab*

Laboratorio de Patología Clínica

Dra. Nancy Jaramillo Hidalgo

MÉDICO PATÓLOGA CLÍNICA

Dir.: Av.Manuel Agustín Aguirre 10-49 entre Miguel Riofrío y Azuay  
2do. Piso - Telfs.: 2585019 - Dom.: 2546830 - Cel. 099 682076

Solicitamos a usted que se realice el:

### PEDIDO DE EXÁMENES DE LABORATORIO

Solicitado por:

Paciente: XXXXXXXXXXXX

Fecha:

#### HEMATOLÓGICO

- Biometría
- Hematíes
- Leucocitos
- Formula leucocitaria
- Endrosedimentacion
- Reticulositos
- Hemoglobina glicosilada

#### QUÍMICA SANGUÍNEA

- Glucosa
- Glucosa pp
- Prueba de tolerancia
- Urea
- Creatina
- Ácido Úrico
- Colesterol
- HDL- colesterol
- LDLN- colesterol
- Triglicéridos
- Lípidos totales
- Bilirrubinas T.D.I.

#### ELECTROLITOS

- Sodio
- Calcio
- Hierro
- Fosforo

#### INMUNOLÓGICOS

- V.D.R.L.
- A.S.T.O.
- F.R
- Reaction de widal
- Anti H.I.B.

#### HORMONAS

- T 3
- L.H
- Prolactina
- Insulina
- Cortisol
- Beta H.C.G.

#### ORINA

- Elemental y microscópico
- Gota fresca

- Proteinuria
- Urocultivo
- Proteínas de 24 horas
- Prueba de embarazo
- Otros

#### HECES

- Coprológico
- Coproparacitario
- Sangre oculta
- Rota virus
- Cultivo y antibiograma
- Otros
- K.O.H
- Cultivo y antibiograma
- Gram
- Prueba de embarazo (sangre)
- Moco nasal
- Panel de drogas de abuso

.....  
**JEFE DE LA AGENCIA**





# COLEGIO DE MÉDICOS DE LOJA

## FORMULARIO ÚNICO PARA CERTIFICADO MÉDICO

COLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEGIODEMÉDICOSDELOJACOLEG

El Sra. XXXXXXXXXXXXXXX de edad, tras de realizado los respectivos exámenes de laboratorio, he diagnosticado que no padece ningún tipo de enfermedad física ni mental, su estado de salud es adecuado para desempeñarse en cualquier actividad.

Para que conste y sirva de justificante al interesado en cumplimiento de lo dispuesto en el en el artículo, se expide el presente

Huaquillas, .....del 2013

**MÉDICO INTERNISTA**



SERIE M N° 093943



**\$ 0,50**

# **CONTRATO**

## **CONTRATO DE TRABAJO**

En la ciudad de Huaquillas a los 15 días del mes de noviembre del 2011, comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte....., a través de su representante legal,.....; en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el señor..... su calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de.....y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un Contrato de Trabajo a Prueba con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

**PRIMERA.- El EMPLEADOR** para el cumplimiento de sus actividades necesita contratar los servicios laborales de.....revisados los antecedentes del (de la) señor(a) (ita)....., éste(a) declara tener los conocimientos necesarios.

**SEGUNDA.- El TRABAJADOR (a)** se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR (a)** en calidad de.....con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta **El EMPLEADOR**.

**TERCERA.- El TRABAJADOR(a)** se obliga y acepta, por su parte, a laborar de las.....hasta las.....de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **TRABAJADOR** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de **El EMPLEADOR**, y se pagará conforme lo establecido en los Arts. 52 y 55 del Código de Trabajo.

**CUARTA.- El EMPLEADOR** pagará al **TRABAJADOR (a)** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de.....DÓLARES (USD\$....00). **El EMPLEADOR** reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

**QUINTA.- El tiempo de duración del presente Contrato** será por un período probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente. Este contrato podrá terminar en cualquier momento, sin necesidad de que se haya concluido el tiempo de duración.

**SEXTA.- El TRABAJADOR (a)** desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en.....en la ciudad de....., provincia de....., para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

**SÉPTIMA.- En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador,** estos se sujetan a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV.

**OCTAVA.- En todo lo no previsto en este Contrato,** cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

**NOVENA.- En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato** y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar.

**DÉCIMA.-Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor**

**EL EMPLEADOR**

C.C.....

**EL TRABAJADOR (a)**

C.C.....

## CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de Huaquillas a los 15 días del mes de noviembre del 2011, comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte.....,a través de su representante legal,.....; en su calidad de EMPLEADOR y por otra parte el señor.....su calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de..... y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un Contrato de Trabajo con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

**PRIMERA.- El EMPLEADOR** para el cumplimiento de sus actividades necesita contratar los servicios laborales de.....revisados los antecedentes del (de la) señor(a)(ita) ....., éste(a) declara tener los conocimientos necesarios.

**SEGUNDA.- El TRABAJADOR** (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR** (a) en calidad de..... con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta **EL EMPLEADOR**.

**TERCERA.- El TRABAJADOR** (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar de las.....hasta las.....de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **TRABAJADOR** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El **EMPLEADOR**, y se pagará conforme lo establecido en los Arts. 52 y 55 del Código de Trabajo.

**CUARTA.- El EMPLEADOR** pagará al **TRABAJADOR** (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de.....DÓLARES (USD\$....00). El **EMPLEADOR** reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

**QUINTA.-**El plazo de duración de este contrato es de un año a contarse de la fecha. Dentro de estos 365 días cualquiera de las partes podrá dar libremente por terminadas las relaciones laborales. Es decir, este contrato podrá terminar en cualquier momento, sin necesidad de que se haya concluido el tiempo de duración.

**SEXTA.- El TRABAJADOR** (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en.....en la ciudad de....., provincia de....., para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

**SÉPTIMA.-** En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV.

**OCTAVA.-** En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

**NOVENA.-** En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar.

**DÉCIMA.-**Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

**EL EMPLEADOR**

**EL TRABAJADOR (a)**

C.C.....

C.C.....

## MODELO DE NOMBRAMIENTO O ACCIÓN DE PERSONAL

	<b>ACCIÓN PERSONAL</b> Decreto <input type="checkbox"/> Acuerdo Resolución Otro _____ No ____ fecha _____	No _____ Fecha _____ <hr/> A partir Día <input type="checkbox"/> Mes <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/>
APELLIDOS _____	NOMBRES _____	CÉDULA DE CIUDADANIA No _____
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nombramiento provisional</li> <li><input type="checkbox"/> Nombramiento definitivo</li> <li><input type="checkbox"/> Ascenso</li> <li><input type="checkbox"/> Traslado</li> <li><input type="checkbox"/> Reclasificación</li> <li><input type="checkbox"/> Accidente de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vacaciones</li> <li><input type="checkbox"/> Licencia o permiso</li> <li><input type="checkbox"/> Renuncia</li> <li><input type="checkbox"/> Sanción disciplinaria</li> <li><input type="checkbox"/> Subsidio familiar</li> <li><input type="checkbox"/> Enfermedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Contrato ocasional</li> <li><input type="checkbox"/> Contrato a prueba</li> <li><input type="checkbox"/> Terminación de contrato</li> <li><input type="checkbox"/> Capacitación</li> <li><input type="checkbox"/> Subsidio de antigüedad</li> </ul>
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>  EMPLEADO <input type="checkbox"/>  TRABAJADOR <input type="checkbox"/>  Dependencia _____ Departamento o sección _____ Puesto _____ Lugar de trabajo _____ Sueldo básico _____ Partida Presupuestaria _____		<b>SITUACIÓN PROPUESTA</b>  Dependencia _____ Departamento o sección _____ Puesto _____ Lugar de trabajo _____ Sueldo Básico _____ Partida presupuestaria _____
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<b>VISTO BUENO</b> ..... <b>GERENTE</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	
<b>REGISTRADO</b> No _____ FECHA _____		

## INDUCCIÓN

# MANUAL DE BIENVENIDA



Agencia Huaquillas  
Direc: Av. República y Santa Rosa  
Telfs: 072995484 - 072995824

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA.  
DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.”**

Estimado (a) Compañero (a):

Este manual de bienvenida, se elaboró con la finalidad de integrarlo (a) como nuevo empleado de la Cooperativa, el cual le servirá de guía para conocer los valores institucionales que nos rigen, el reglamento interno, las diferentes áreas que lo integran, así como las principales actividades que se desempeñan en la institución, entre otra información de interés para conocer más a la institución.

### **BIENVENIDA**

La Cooperativa; le da la bienvenida a usted que llega a formar parte de esta institución, para nosotros es motivo de satisfacción poder contar a partir de hoy como uno de nuestros compañeros de trabajo, esperando que se encuentre satisfecho con su nuevo cargo, de tal forma que le permita cumplir con las funciones asignadas de una manera eficiente y eficaz.

Luego de haber sido seleccionado para formar parte de este prestigioso equipo de trabajo, lo invitamos a mantener la fuerza, iniciativa y voluntad desde el primer día de labores, siendo siempre los mejores y haciendo nuestro trabajo con ética, moral y calidad.

El departamento al que usted ingresa es una parte muy importante para el desarrollo de esta entidad, su aporte es de vital importancia para nosotros, pues sin su colaboración sería imposible cumplir con objetivos como son trabajar y atender las necesidades del cantón Huaquillas.

El presente manual contiene herramientas que necesita conocer el talento humano para una adecuada inducción; mediante la lectura de esta presentación, usted conocerá su estructura, misión, visión y reglamento interno de quienes forman parte de esta institución.

Ing. Elisa Ramírez

**JEFE AGENCIA**

## HISTORIA



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Ltda., es una institución Financiera de economía solidaria, formada por personas que voluntariamente se asocian con el propósito de elevar el nivel de vida de los que se cooperan,

mediante la prestación de servicios financieros de calidad.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Ltda., es una Institución Financiera, controlada y vigilada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, autorizada para efectuar las operaciones establecidas en la Ley General de Instituciones Financieras.

Fundada el 25 de Marzo de 1964, en el sitio Jumón, jurisdicción del Cantón Santa Rosa, con el nombre de Pre-Cooperativa Jumón Ltda. Estatuto aprobado el 28 de Septiembre de 1964, constituida con 14 socios y 450 sucres en ahorro (Capital) y desde entonces a través de la ayuda solidaria, viene promoviendo el desarrollo socio económico, de los asociados y sus familias.

El 15 de noviembre de 1966, se reforma el Estatuto, donde se hace el cambio de domicilio a la ciudad de Santa Rosa como también el nombre a Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Ltda.

## **MISIÓN**

**Somos una Institución financiera cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al bienestar de nuestros socios, clientes y la sociedad. Para satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y clientes, a través de un servicio de excelencia alcanzando la calidad total de nuestros productos y servicios, orientando todas nuestras acciones hacia el servicio al socio, al cliente y a la comunidad en general.**

## **VISIÓN**

**Es ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líder en la Región Sur del País; siendo la Primera Opción Financiera de nuestros socios y clientes. Y ser el mejor aliado de nuestros socios, generando soluciones financieras integrales de calidad y calidez, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.**



# O B J E T I V O S

Impulsar el desarrollo cantonal a través del apoyo con microcréditos y créditos en la ejecución de proyectos turísticos-ecológicos, infraestructura de salud y educación, de mejoramiento en la prestación de servicios, que permitirán el desarrollo económico empresarial del cantón y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Conseguir la prestación de servicios al público, con eficiencia, con calidad en el momento oportuno.

Ampliar y mejorar el servicio de nuestro cantón con la oferta de nuevos productos y servicios.

## VALORES INSTITUCIONALES

**Responsabilidad Social.** La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y clientes, quienes son la razón de la existencia de la Cooperativa, respondiendo de esta manera al principio de la Universalidad.

**Administración Imparcial,** Transparente, e Independiente. Es además de un valor, un deber puesto que los recursos financieros que se administran son de todos los socios, con igualdad de acceso ante la misma contingencia, de acuerdo a las normas vigentes.

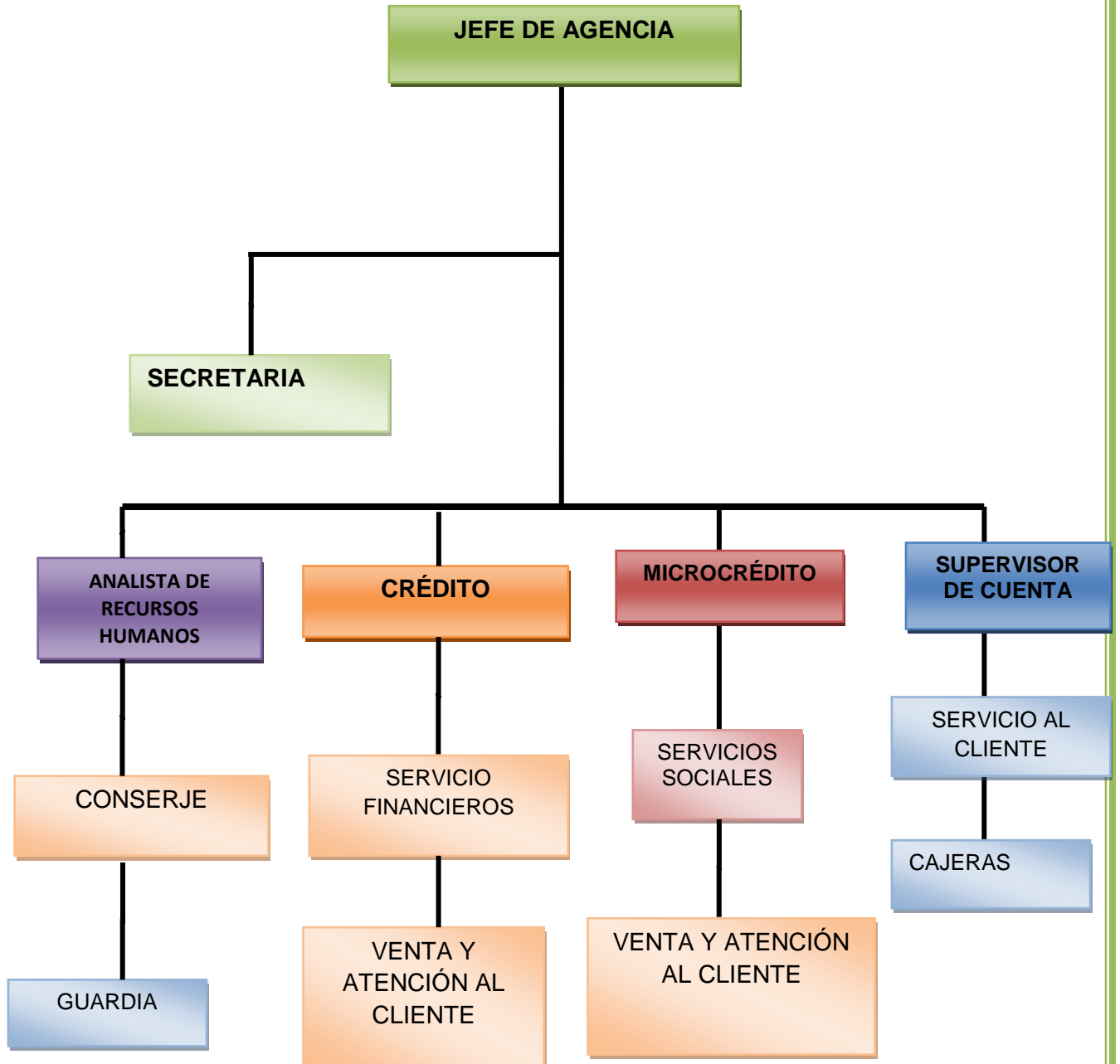
Gestión Equitativa, Honrada, donde no se distingue la afiliación política, la clase social, religión, ni los vínculos personales o familiares.

**Basar su Actuación en la Confianza.** La confianza que dispone cada funcionario en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas permitirá la toma de decisiones sean eficaces y oportunas, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo.

Comprometido con el Desarrollo de su Personal. El desarrollo de su personal será el motor principal de cumplimiento, y se promoverá en todos los aspectos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda, de la ciudad de Huaquillas provincia de El Oro, está conformado por los siguientes niveles:

## ORGANIGRAMA



## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

### CAPITULO I

**Art. 1.- AMBITO DE APLICACIÓN:** El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones Obrero – Patronales entre la **Cooperativa** y el personal de Trabajadores (empleados y obreros) que prestan sus servicios en todas las áreas, departamentos y oficinas en general.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se consideran incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebra con fecha posterior a la aprobación de este reglamento.

**Art.2.- OBLIGATORIEDAD:** El presente Reglamento Interno de trabajo es de aplicación obligatoria en todas las oficinas administrativas e instalaciones que tiene la cooperativa.

De lo expuesto en el párrafo que antecede, todo trabajador de la institución financiera queda sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad para ninguno de los trabajadores. Para el efecto, La **Cooperativa** entregará un ejemplar del presente reglamento a cada uno de sus empleados y trabajadores.

**Art.3.- RECIPROCIDAD:** La **Cooperativa**, sus empleados y trabajadores cumplirán estrictamente las obligaciones que de manera recíproca se impongan en los contratos y reglamentos que regulen su relación mutua.

**Art. 4.- AUTORIDAD:** Las circulares, notas, avisos y demás comunicaciones a los empleados y trabajadores se tendrán como oficiales de la “**Cooperativa**” solamente cuando provienen y llevaren firma del jefe de la agencia.

## **CAPITULO II**

**Art. 5.- CONTRATOS INDIVIDUALES:** La **Cooperativa**, celebrara Contratos Individuales de Trabajo y adoptara las modalidades permitidas por la ley laboral vigente. La admisión de trabajadores es potestad de jefe de la agencia de Huaquillas, debiendo el o la aspirante proporcionar en la solicitud de empleo, de manera clara y veras, obligatoria y fielmente, todos los datos que le sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el registro que para efecto lleva la institución. Los contratados por la **Cooperativa**, comenzaran a prestar sus servicios desde la fecha señalada por el contrato.

## **CAPITULO III**

**Art.6.- DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO:** Todos los empleados y trabajadores cumplirán las jornadas, horarios y turnos de trabajo que la “**Cooperativa**” establezca, de conformidad con lo dispuesto en el código de trabajo y respetando las normas que en cuanto a la limitación de la jornada diaria que contempla el contrato de trabajo.

**Art. 7 .- MODIFICACIÓN DE HORARIOS :** La “**Cooperativa**”, estará en capacidad de modificar los horarios de trabajo, siempre que se considere oportuno, con las limitaciones establecidas en el código de trabajo. Los

empleados y trabajadores serán informados de las modificaciones de horarios por lo menos con una semana de anticipación.

**Art. 8.- INICIO Y TERMINO DE LA JORNADA DE TRABAJO.:** Las horas de trabajo estipuladas en el horario de trabajo, dan inicio y termino a la labor real, en tal virtud en el lapso comprendido entre las horas de trabajo, el trabajador estará a disposición en la prestación de sus servicios, cumpliendo órdenes de sus superiores y más actividades relacionadas a su labor.

**Art. 9.- PUNTUALIDAD:** Todo el personal deberá asistir con puntualidad a la prestación de sus servicios, conforme a los horarios establecidos vigentes, prestando mutua cooperación y solidaridad para el mejor desempeño de sus funciones. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a las disposiciones legales.

**Art. 10.- CONTROL DE ASISTENCIA:** Los empleados y trabajadores deberán registrar su asistencia diaria con especificación precisa de hora, tanto a la entrada como a la salida de cada jornada, utilizando para ello un libro de control de asistencias a cargo de la persona designada.

**Art.11.- PERMISOS INASISTENCIAS Y JUSTIFICACIONES:** Ningún empleado o trabajador podrá faltar o abandonar el sitio de trabajo en horas laborables sin el respectivo permiso de sus superiores inmediato o quien haga a sus veces. El permiso será concedido en forma verbal o escrita por el jefe de la agencia, en los siguientes casos:

a.- Enfermedad debidamente comprobada y justificada mediante certificado medico

b.- Calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente justificada.

c.- En los casos señalados expresamente en el código de trabajo y contrato de trabajo.

En el caso de inasistencia de trabajo por los motivos señalados en este artículo, que por naturaleza del evento no hubiera podido hacer anticipados oportunamente a la “**Cooperativa**”, el trabajador deberá justificar dentro de los tres días siguientes. Todos los casos de inasistencia y permisos antes señalados serán remunerados y por lo tanto el trabajador no perderá el derecho a los beneficios que le confiere la ley y el contrato de trabajo vigente.

**Art. 12.- VACACIONES:** Los trabajadores harán uso de sus derechos a vacaciones según el horario establecido por la “**Cooperativa**”. Solamente por razones de servicio debidamente justificadas podrán permitirse que el personal no haga uso de sus vacaciones en la fecha prevista en el calendario.

#### **CAPITULO IV**

**Art. 13.- PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR:** Sin perjuicio de lo establecido en el código de trabajo se prohíbe a la “**Cooperativa**” lo siguiente:

a.- Hacer deducciones, retenciones de sueldos y salarios, salvo en los casos autorizados por el contrato de trabajo, la ley y este reglamento aceptados por los empleados y trabajadores.

b.- Imponer a los empleados y trabajadores obligaciones de carácter religioso o político e impedirles el ejercicio al derecho de trabajo.

C.- Hacer o autorizar actividades políticas dentro de la dependencia de la cooperativa.

d.- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los empleados y trabajadores o que ofendan su dignidad.

e.- Intervenir en la vida privada de sus empleados y trabajadores.

## **CAPITULO V**

**Art. 14.- DE LAS SANCIONES:** El empleador podrá aplicar las siguientes sanciones:

a.- Amonestación verbal o escrita.

b.- Sanción económica.

c.- Despido.

**AMONESTACIONES:** Serán sancionados con amonestaciones verbales o escrita quienes hubieran cometido faltas leves en contra de cualquiera de las disposiciones del código de trabajo y de este reglamento a juicio de jefe inmediato; se dejara constancia de la sanción en el expediente personal de trabajo, cuando se trate de amonestación escrita.

**SANCIÓN ECONÓMICA:** Serán sancionados económicamente el personal que hubiera cometido faltas que ocasionen desperfectos o perdidas de bienes de la cooperativa.

Se dejara constancia de la sanción en el expediente personal del trabajador, cuando se trate de amonestación escrita.

**DESPIDO:** Son causales de despido:

a.- Incapacidad o falta de probidad en el desempeño de sus funciones; o por conducta inmoral del trabajador.



b.- Abandono injustificado del trabajo por tres días consecutivos.

c.- Por indisciplina o desobediencia graves al reglamento interno de trabajo.

d.- Injurias graves de palabra u obra a sus jefes, compañeros de trabajo u cónyuge, conviviente o a familiares de ellos hasta el segundo grado de consanguinidad.

e.- Asistir al trabajo en manifiesto estado de embriaguez, después de haber sido amonestado por una vez. En el lapso de tres meses.

Los causales de despido deberán ser aplicados bajo el amparo del código de trabajo y de lo que se haya estipulado en el contrato de trabajo.

**Art. 15.- BENEFICIOS DEL EMPLEADO:** El empleado en nuestra cooperativa goza de beneficios, pues buscamos que se sienta en un ambiente alegre, dinámico y de confianza, para un excelente desenvolvimiento en sus actividades. La institución otorga los siguientes beneficios:

- ✓ Afiliación al seguro social.
- ✓ Beneficios de ley.
- ✓ A percibir el sueldo básico.
- ✓ A percibir los décimos terceros y cuarto en las fechas establecidas.
- ✓ A percibir los fondos de reserva a partir del segundo año de trabajo.
- ✓ A las mujeres, hasta 15 días antes y posteriores al parto, para la lactancia tendrá permiso especial, que acumulados no excedan de dos diarias tres meses.

- ✓ Ser tomados en cuenta para curso y acciones de capacitación.
- ✓ Participación de utilidades.
- ✓ Capacitación en el puesto de trabajo al menos una vez al año
- ✓ Hasta tres días por calamidad doméstica, en los casos de fallecimiento de padres, hijo, cónyuge hermano del funcionario o empleado, o siniestro que afecten su propiedad o sus bienes.
- ✓ Respeto a las condiciones de trabajo acordadas.

**Art. 16.- OBLIGACIONES DEL EMPLEADO:** Así como el empleado goza de beneficios pues también tiene obligaciones que cumplir. La cooperativa exige que el empleado cumpla con las siguientes obligaciones:

- ✓ Dentro de la cooperativa el empleado deberá laborar 5 días a la semana, 8 horas diarias.
- ✓ Entregar a la gerencia todos los documentos requeridos.
- ✓ Someterse a exámenes médicos las veces que la cooperativa lo disponga y seguir el tratamiento señalado.
- ✓ Marcar la hora de control de asistencia, tanto en la entrada como en la salida.
- ✓ Ser puntual en todas las actividades.
- ✓ Notificar al Gerente las ausencias ocasionales por enfermedad o calamidad doméstica.
- ✓ Acatar y cumplir de forma responsable con el reglamento y políticas de la cooperativa.

.....  
Jefe de la Agencia Huaquillas

## CAPACITACIÓN

No.	SEMINARIO CURSO TALLER	INSTRUCTOR	DURACIÓN	PARTICIP.	Nr. PARTICIP.	LUGAR	TIPO DEL EVENTO		COSTO	FECHAS
							ASISTEN	APROB.		
1	Atención al cliente	Por designar	2 días	Todo el Personal	9	Por designar	x		Financiado por la cooperativa	En el mes de febrero del 2014
2	Relaciones Humanas	Por designar	1 día	Todo el Personal	9	Por designar	X		Financiado por la cooperativa	El 15 de marzo del 20134
3	Ley de cooperativas	Por delegarse	5 días	Jefe de la agencia, jefe contabilidad, auxiliar contable, oficial de inversiones y crédito	5	Por designar	X	x	Financiado por la cooperativa	En el mes de abril del 2914
4	Análisis financiero	Por delegarse	2 días	jefe contabilidad, auxiliar contable, oficial de inversiones, de crédito	4	Por designar	X	X	Financiado por la cooperativa	En el mes de mayo del 2914
5	Computación	Por delegarse	5 días	Cajeros	2	Por designar	X	X	Financiado por la cooperativa	En el mes de junio del 2914
6	Sistemas informáticos	Por delegarse	5 días	Sistemas informáticos	1	Por designar	X	X	Financiado por la cooperativa	En el mes de julio del 2914
7	Higiene	Por delegarse	1 día	Servicios generales	1	Por designar	x		Financiado por la cooperativa	En el mes de septiembre del 2914
8	Tributación	Por delegarse	2 días	Jefe de contabilidad auxiliar contable	2	Por designar	x	X	Financiado por la cooperativa	En el mes de octubre del 2914
9	Liderazgo	Por delegarse	1 día	Jefe dela agencia	1	Por designar	x		Financiado por la cooperativa	En el mes de noviembre del 2914

## MOTIVACIÓN

No.	MESES	EVENTO	EMPLEADOS
1	Enero	Sorteo de un bono para compras en Supermaxi	Todo el personal
2	Febrero	Regalo sorpresa por el 14 de febrero	Todo el personal
3	Marzo	Homenaje por el día de la Mujer	Personal femenino
4	Abril	Juegos internos	Todo el personal
5	Mayo	Celebración por el día de la madre	Madres de la cooperativa
6	Junio	Rifa de una parrillada por el día del padre	Hombres de la cooperativa
7	Julio	Sorteo de un bono de \$100 dólares	Todo el personal
8	Agosto	Sorteo de un viaje por vacaciones	Todo el personal
9	Septiembre	Paseo con toda la familia	Todo el personal
10	Octubre	Rifa de electrodomésticos	Todo el personal
11	Noviembre	Bono a los dos mejores empleados	Todo el personal
12	Diciembre	Cena y canasta navideña	Todo el personal

## 8. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación, se llega a establecer las siguientes conclusiones:

- ✓ La cooperativa cuenta con misión, visión, objetivos, valores definidos pero que no son conocidos por el personal, herramientas esenciales que detallan las actividades de la institución y lo que desea llegar a ser en un determinado tiempo.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa, no cuenta con el Manual de Clasificación de puestos, ni el manual de bienvenida.
- ✓ No dispone de un reglamento sobre las Técnicas de Admisión de empleo, ni el reglamento interno de trabajo, que permita regular las actividades internas de la Cooperativa.
- ✓ En la cooperativa no se preocupan por mantener motivado, incentivados y capacitados a sus empleados - trabajadores para lograr buenos resultados.

## 9. RECOMENDACIONES

Una vez culminado el presente trabajo se a determinado las sigue recomendaciones:

- ✓ Se debe dar a conocer a todos los empleados y trabajadores la misión, visión para que conozcan que es actualmente la cooperativa y que busca para el futuro.
  
- ✓ Entregar los manuales de clasificación de puestos y el manual de bienvenida a los empleados y trabajadores para que tengan claro cuáles son sus funciones y que procedimientos deben que realizar.
  
- ✓ Se recomienda ejecutar el reglamento en lo que tiene que ver con las Técnicas de Admisión de empleo, utilizando la prensa para el reclutamiento; para la selección hacer llenar la hoja de solicitud de empleo, realizar la entrevista, aplicar las pruebas o test, llevar a efecto las investigaciones y que se realicen el examen médico; en cuanto a los contratos seguir con el de prueba y el de trabajo, llevar a ejecución el plan de capacitación. La jefe de la agencia debe motivar a los empleados con el fin de incrementar el compromiso y la productividad, para ello se plantea el plan de motivación.

- ✓ Es necesario poner en ejecución el reglamento interno de trabajo, de tal manera que exista un mejor control del personal, el mismo que se encuentra en el Manual de bienvenida.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Los libros y páginas en Internet que fueron utilizados para el desarrollo del trabajo de tesis fueron:

- ✓ **AGUSTÍN** Reyes Ponce, Administración de Personal y Recursos Humanos. 1ª. Parte Limosa Noriega Editores. 1994.
- ✓ **CHIAVENATO** Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición, Editorial McGraw HILL. 2010.
- ✓ **ORTUETA**, De Lucas Ramón. Manual de Personal. 2004.
- ✓ **Universidad Nacional de Loja**, Administración de Recursos Humanos, Editorial de la Universidad, Loja 241 pp. 2010.
- ✓ **WAYNE** R., Monda y NOE, Robert M. Administración de Recursos Humanos. 2009.

### **BIBLIOGRAFÍA WEB Y BUSCADORES**

- <http://www.GestioPolis.com>
- <http://www.magister.com>
- <http://www.arearh.com>
- <http://www.idenvestiga.com>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhhlari.htm>



## 11. ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENTREVISTA A LA JEFE DE LA AGENCIA

1. ¿INDIQUE CUANDO FUE CREADA LA AGENCIA EN HUAQUILLAS DE LA COOPERATIVA?
2. ¿CON CUANTOS SOCIOS CUENTA LA COOPERATIVA ACTUALMENTE?
3. ¿COMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURA LA COOPERATIVA?
4. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON MISIÓN Y VISIÓN?
5. ¿ENUMERE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS SOCIALES CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA?
6. ¿QUE PROBLEMAS CREE QUE TIENE LA COOPERATIVA?
7. ¿INDIQUE LOS OBJETIVOS CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA, EN LA CIUDAD DE HUAQUILLAS?
8. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON VALORES INSTITUCIONALES INDÍQUELOS?

9. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS?
10. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON UN REGLAMENTO SOBRE LAS TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DEL PERSONAL?
11. ¿COMO SE REALIZA EN LA COOPERATIVA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL PARA LLENAR UNA VACANTE DENTRO DE LA MISMA?
12. ¿COMO REALIZAN EN LA COOPERATIVA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL?
13. ¿LA COOPERATIVA EXTIENDE O HA EXTENDIDO CONTRATOS DE PRUEBA Y DE TRABAJO?
14. ¿AL PERSONAL QUE HA INGRESADO O QUE INGRESA A LA COOPERATIVA LES HAN ENTREGA EL MANUAL DE BIENVENIDA?
15. ¿LA COOPERATIVA CAPACITA AL PERSONAL EN QUE CURSOS Y CADA QUE TIEMPO?
16. ¿LA COOPERATIVA MOTIVA E INCENTIVA AL PERSONAL, DE QUE MANERA Y CADA QUE TIEMPO?
17. ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES QUE DEBE CUMPLIR DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?

18. ¿INDIQUE QUE CONOCIMIENTOS DEBE TENER PARA REALIZAR LAS DIFERENTES FUNCIONES DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?.

19. ¿QUÉ HABILIDADES Y DESTREZAS DEBE TENER PARA OCUPAR EL PUESTO O CARGO DENTRO DE LA COOPERATIVA?

20. ¿INDIQUE LAS COMPETENCIAS QUE DEBE CUMPLIR DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2

### ENCUESTA A LOS EMPLEADOS-TRABAJADORES

1. **¿CONOCE SI LA COOPERATIVA CUENTA CON LA MISIÓN, VISIÓN DEFINIDAS? SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDÍQUELAS.**

Si ( )

NO ( )

2. **¿CUALES SON LOS VALORES CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA?**

Responsabilidad ( )

Confianza ( )

Administración imparcial ( )

3. **¿INDIQUE LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA A LA CIUDADANÍA?**

Ahorro ( )

Depósitos ( )

Certificados de aportación ( )

Depósitos a Plazo fijo ( )

Tarjetas de débito ( )

Cajero automático ( )

Variedad de créditos ( )

Cobro de planillas de servicio básico ( )

4. **¿INDIQUE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA A LA CIUDADANÍA?**

- Seguros de ahorro sin costo ( )
- Seguro de desgravamen para crédito sin costo ( )
- Ayuda mortuoria ( )
- Asesoría financiera para el socios ( )
- Bono de desarrollo humano ( )
- Bono MIDUVI ( )

**5. ¿LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CUENTA CON EL MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS?**

Si ( )

NO ( )

**6. ¿CONOCE USTED SI LA COOPERATIVA CUENTA CON REGLAMENTOS DE ADMISIÓN Y EMPLEO?**

Si ( )

NO ( )

**7. ¿AL MOMENTO DE INGRESAR A LA COOPERATIVA A PRESTAR SUS SERVICIOS COMO SE ENTERO DEL PUESTO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA?**

Medios de comunicación ( )

Amistades ( )

Familiares ( )

**8. ¿PARA SELECCIONARLO QUE OCUPE EL PUESTO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA DENTRO DE LA COOPERATIVA QUE TÉCNICAS LE APLICARON?**

Hoja de solicitud de empleo ( )

- Entrevistas ( )
- Pruebas o test ( )
- Investigaciones ( )
- Examen médico ( )

**9 ¿AL MOMENTO DE INGRESAR A LABORAR EN LA COOPERATIVA LE REALIZARON ALGÚN CONTRATO?**

- Contrato a prueba ( )
- Contrato de trabajo ( )
- Nombramiento ( )

**10 ¿COMO LE HICIERON CONOCER LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA, LOS JEFES, COMPAÑEROS, ENTRE OTROS?**

- En forma verbal ( )
- Recorrido de la cooperativa ( )
- Entrega Manual de bienvenida ( )

**11 ¿LA COOPERATIVA LE BRINDA CAPACITACIONES? SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDIQUE EN QUE TEMAS Y CADA QUE TIEMPO.**

- Si ( )
- No ( )

**12. ¿EN QUE TEMAS LE GUSTARÍA QUE LA COOPERATIVA LO CAPACITE?**

- Atención al cliente ( )
- Relaciones humanas ( )
- Ley de cooperativas ( )

Análisis financiero ( )

Computación ( )

Sistemas informáticos ( )

Higiene ( )

Tributación ( )

Liderazgo ( )

**13. ¿LA COOPERATIVA LE BRINDA ALGÚN TIPO DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS?. SI SU RESPUESTA ES POSITIVA INDIQUE CUALES Y CADA QUE TIEMPO.**

Si ( )

No ( )

**14. ¿COMO LE GUSTARÍA QUE LA COOPERATIVA LO MOTIVE O INCENTIVE POR SU TRABAJO QUE REALIZA EN ELLA?**

Sorteos ( )

Regalos ( )

Homenajes ( )

Juegos internos( )

Paseos ( )

Bonos ( )

Cenas ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## 12. ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
3. INTRODUCCIÓN.....	8
4. REVISIÓN DE LITERATURA .....	11
4.1. TALENTO HUMANO.....	11
4.2. COOPERATIVAS CONCEPTO.....	11
4.3. TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO DE PERSONAL .....	11
4.4. MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS .....	22
4.5. REGLAMENTOS .....	25
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
5.1. MATERIALES.....	30
5.2. MÉTODOS.....	30
5.3. TÉCNICAS.....	31
5.4. PROCEDIMIENTO .....	32
6. RESULTADOS.....	34
6.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA ING. ELISA RAMIREZ JEFE DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS.....	34
6.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE	



	AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS.....	42
7.	DISCUSIÓN.....	56
7.1.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA” LTDA. AGENCIA DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS.....	56
7.2.	MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS .....	67
7.3.	REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. (AGENCIA) DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.....	72
7.4.	EJERCICIO PRÁCTICO DE LAS TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. AGENCIA HUAQUILLAS .....	82
8.	CONCLUSIONES .....	112
9.	RECOMENDACIONES.....	113
10.	BIBLIOGRAFÍA .....	115
11.	ANEXOS .....	116
12.	ÍNDICE .....	123