

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PRACTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANUAL DE PUESTOS PARA
ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE COOCIQUE R.L**

**ELABORADO POR:
RAQUEL SALAS GÓMEZ**

**PROFESARA TUTORA:
MAP ANA GABRIELA VÍQUEZ PANIAGUA**

CAMPUS SAN CARLOS, 28/10/2019

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE DEFENSA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN (TFG)

Al ser las diez horas y treinta minutos del día lunes veintiocho de octubre del dos mil diecinueve, en la Tecno Aula 2 del Centro de Transferencia y Educación Continua, del Campus San Carlos del Tecnológico de Costa Rica, se procedió a la defensa pública y oral del Trabajo Final de Graduación (TFG) de la estudiante: **SALAS GOMEZ RAQUEL MARIA** carné 2015120695.

Título del TFG: **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANUAL DE PUESTOS PARA ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE COOCIQUE R.L"**.

El jurado calificador estuvo integrado por los profesores: Eileen Barrantes Barrantes quien preside y Oscar Córdoba Artavia.

La estudiante realizó la Defensa Oral de su trabajo final de graduación, después de la cual el Jurado Calificador hizo las preguntas pertinentes sobre aspectos relacionados con el tema.

Terminada la defensa se determina que la estudiante:

- () Aprobó satisfactoriamente su Trabajo Final de Graduación
() No aprobó su Trabajo Final de Graduación


Firma del Presidente del Jurado Calificador

 Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Administración de Empresas


Firma del Jurado Calificador


MAP. Ana Gabriela Viquez Paniagua
Encargada Trabajos Finales de Graduación


Firma de la estudiante

SIBITEC

CARTA DE ENTENDIMIENTO

Fecha: 28/10/2019

Señores
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Raquel María Salas Gómez

carne No. 2015120695, si autorizo no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato en la carrera de Administración de Empresas, presentado en la fecha 28/10/2019, con el título

Manual de Procedimientos y Manual de Puestos para la Asociación de Empleados de Coocique R.L

para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: Raquel Salas Gómez

Correo electrónico: raquelsalas27@gmail.com

Cédula No.: 207530845

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE FIGURAS.....	8
INDICE DE APENDICES.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 MARCO REFERENCIAL	14
1.1.1 Antecedentes de la Empresa	14
1.1.2 Naturaleza	14
1.1.3 Ubicación	15
1.1.4 Cantidad de Personal	16
1.1.5 Misión de la Asociación	18
1.1.6 Visión de la Asociación	18
1.1.7 Valores de la Asociación	18
1.1.8 Asociados	18
1.1.9 Servicios	18
1.1.10 Logo	19
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1 General	22
1.3.2 Específicos	22
1.4 ALCANCE.....	22
1.5 PROBLEMA.....	23
CAPITULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA	24
2.1 Administración	24
2.1.1 Proceso administrativo	24
2.2 Eficiencia y Eficacia	26
2.3 Análisis Administrativo	26

2.3.1	Premisas	27
2.4	Estructura organizacional	27
2.5	Manual de Procedimientos	28
2.6	Procedimientos	29
2.7	Diagrama de flujo	30
2.8	Formularios	32
2.9	Investigación	33
2.10	Definir las técnicas de análisis utilizadas	33
2.10.1	Análisis de la categoría de retroalimentación o Feedback	34
2.13	Puesto	35
1.14	Manual de Puestos	37
CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN		38
3.1	Enfoque y tipo de investigación	38
3.2	Fuentes de la información	38
3.3	Sujetos de investigación	38
3.4	Medios de recolección de la información	39
3.5	Técnicas o herramientas de análisis	39
3.5.1	Encuestas	40
3.6	Variables de la investigación	40
3.7	Estrategia de análisis de los datos	46
3.7.1	Análisis de Puestos	46
3.7.2	Análisis de Procedimientos	48
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL		49
4.1	Detalle de los puestos a analizar en la situación actual	49
4.2	Puestos de la Asociación Solidarista	49
4.2.1	Puesto: Administrador (a)	49
4.2.2	Puesto: Asistente Administrativo	53
4.3	Procedimiento de la Asociación Solidarista	57
4.3.1	Crédito personal	57
4.3.2	Crédito cuentas por cobrar	73
4.3.3	Crédito de Liquidez	84
4.3.4	Reversar	101

4.3.5 Cierre Auxiliar.....	104
4.3.6 Auxiliar contable	114
4.3.7 Retiro cuenta 600013.....	121
4.3.8 Póliza de Saldos Deudores ante el INS (SICAMA).....	124
4.3.9 Liquidez Parcial.....	132
4.3.10 Desaplicar pagos.....	135
4.3. 11Inclusión y consulta de beneficiarios	140
4.4. 12Datos SICAMA	144
4.3.13 Liquidación Total	146
4.3.14 Depósito.....	149
4.3.15 Archivar Créditos.....	152
4.3.16 Archivar Pagares.....	154
4.3.17 Redacción Actas de Junta Directiva	157
4.3.18 Impresión de Actas.....	159
4.3.19 Abono de créditos	162
4.3.20 Cancelación de créditos.....	169
4.3.21 Consulta de Pago	175
4.3.22 Eliminación de ahorros	180
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
Conclusiones	187
Recomendaciones	188
APÉNDICES.....	190
CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS.....	190
CUESTIONARIO PARA LOS PROCEDIMIENTOS ASEMCO.....	205
BIBLIOGRAFÍA.....	208

INDICE DE TABLAS

Tabla N°	Descripción	Página
<i>Tabla 1</i>	<i>Junta Directiva.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2</i>	<i>Simbología ANSI.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 3</i>	<i>Variables de Investigación.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4</i>	<i>Matriz Feedback Administrador.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 5</i>	<i>Matriz Feedback Asistente Administrativa.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 6</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Crédito Personal.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 7</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Crédito Cuentas por Cobrar.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 8</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Crédito de Liquidez.....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 9</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Reversar.....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 10</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Cierre auxiliar.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 11</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Auxiliar Contable.....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 12</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Retiro cuenta 600013.....</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 13</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Reporte SICAMA.....</i>	<i>131</i>
<i>Tabla 14</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Liquidación Parcial.....</i>	<i>134</i>
<i>Tabla 15</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Desaplicar pagos.....</i>	<i>139</i>
<i>Tabla 16</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Inclusion y consulta de beneficiarios.....</i>	<i>142</i>
<i>Tabla 17</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Inclusión y consulta de beneficiarios.....</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 18</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Liquidación Total.....</i>	<i>149</i>
<i>Tabla 19</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Depósito.....</i>	<i>151</i>
<i>Tabla 20</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Archivar Créditos.....</i>	<i>154</i>
<i>Tabla 21</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Archivar pagares.....</i>	<i>157</i>
<i>Tabla 22</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Redacción de actas.....</i>	<i>159</i>
<i>Tabla 23</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Impresión de Actas.....</i>	<i>162</i>
<i>Tabla 24</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Abono de créditos.....</i>	<i>168</i>
<i>Tabla 25</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Cancelación de créditos.....</i>	<i>174</i>
<i>Tabla 26</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Consulta de Pagos.....</i>	<i>179</i>
<i>Tabla 27</i>	<i>Matriz Feedback Procedimiento Eliminacion de Ahorros.....</i>	<i>186</i>

INDICE DE FIGURAS

Figura N°	Descripción	Página
<i>Figura 1.</i>	<i>Ubicación de Coocique</i>	<i>15</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Logo de ASEMCO</i>	<i>19</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Proceso Administrativo</i>	<i>25</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Puntos importantes de manual de procedimientos.</i>	<i>29</i>
<i>Figura 5</i>	<i>Objetivos procedimientos</i>	<i>30</i>
<i>Figura 6</i>	<i>Clasificación de Formularios</i>	<i>32</i>
<i>Figura 7</i>	<i>Preguntas en Formularios. Las cuales son necesarias para una adecuada formulación de los formularios correspondientes.</i>	<i>33</i>
<i>Figura 8</i>	<i>Matriz Feedback. Método de análisis empleado en el proyecto. Elaboración propia con información de Maldonado (2010).</i>	<i>34</i>
<i>Figura 9</i>	<i>Objetivos Manual de Puestos. Elaboración propia a partir de la información de Koh (2016)</i>	<i>36</i>

INDICE DE APENDICES

<u>Apéndice N°</u>	<u>Descripción</u>	<u>Página</u>
<i>Apéndice 1</i>	<i>Cuestionario para la descripción y análisis de los puestos</i>	<i>190</i>
<i>Apéndice 2</i>	<i>Cuestionario para la descripción y análisis de los Procedimientos</i>	<i>205</i>

RESUMEN

En el presente proyecto se plantea como principal objetivo elaborar un Manual de Puestos y Procedimientos que se ajuste a los requerimientos actuales de la Asociación de Empleados de Coocique R.L, en el cual se analizaron los puestos y procedimientos que llevan a cabo actualmente en ASEMCO, realizando una adecuada documentación de cada uno, de manera que la asociación pueda implementarlos en un futuro cercano.

Para la consecución inicial del objetivo, se realizó la recopilación de información mediante el uso de un cuestionario, realizando entrevistas a los colaboradores encargados del desarrollo de los procedimientos y puestos de la Asociación Solidarista. Además, se realizó una observación directa sobre el cumplimiento de las funciones específicas de cada puesto para brindar mejoras en el perfil de puestos. Una vez realizada la recopilación se emplea el método de matriz para el *feedback* para el análisis de cada procedimiento y puesto documentado.

Una vez documentados los procedimientos y los perfiles de puestos de la asociación, se construyó el Manual de Puestos y de Procedimientos para ASEMCO, de manera que, se lograron definir y simplificar las actividades que se realizan en las diversas áreas y además de que los colaboradores conozcan que se espera de su trabajo y haya una correcta integración con sus compañeros de trabajos, así como el desarrollo del trabajo en sí.

Esta investigación cuenta con dos tomos, en el primero se ubican los aspectos generales de la organización, aspectos teóricos y metodológicos, asimismo, el análisis de los procedimientos y puestos estudiados, como conclusiones y recomendaciones para la Asociación Solidarista. El segundo tomo, se presenta la propuesta planteada a través del análisis realizado.

Palabras claves: Manual de procedimientos, matriz para el *Feedback*, ASEMCO, Manual de puestos.

ABSTRACT

In the present project, the main objective is to develop a Posts and Procedures Manual that meets the current requirements of the Association of Employees of Coocique R.L, in which the posts and procedures currently carried out at ASEMCO were analyzed, making an adequate documentation of each one, so that the association can implement them in the near future.

In order to achieve the objective initially, information was collected using a questionnaire and interviews were conducted with the partners responsible for developing the procedures and posts of the Solidarity Association. In addition, a direct observation was made on the performance of the specific functions of each post to provide improvements in the job profile. Once the collection has been carried out, the feedback matrix method is used for the analysis of each documented procedure and post.

Having documented the association's procedures and job profiles, the Jobs and Procedures Manual for ASEMCO was constructed, so that the activities carried out in the various areas were defined and simplified and the collaborators knew that their work was expected and that there was a proper integration with their colleagues, as well as the development of the work itself.

This research has two volumes, the first contains the general aspects of the organization, theoretical and methodological aspects, as well as the analysis of the procedures and positions studied, as conclusions and recommendations for the Solidarity Association. The second volume presents the proposal put forward through the analysis carried out.

Keywords: Manual of procedures, matrix for Feedback, ASEMCO, Manual of positions.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue realizado en la Asociación de Empleados de Coocique R.L (ASEMCO), la cual se dedica a satisfacer las necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica, donde su gobierno y administración es competen exclusivamente a los afiliados de esta asociación; siendo esta una organización social que se inspira en una actitud humana, identificando las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometido con un aporte de recursos para permitir una armonía entre obrero y patrono con un desarrollo integral de sus asociados, lo anterior mencionado en la SUGEF (2017).

Para iniciar el análisis se define como proceso de conseguir que las personas realicen las actividades de una manera eficaz y eficiente, lo anterior lo menciona Coulter (2013). Tomando como base lo anterior, se dice que análisis administrativo es un estudio detallado de las actividades que realizan las personas para ser más eficiente y eficaces en sus labores, siendo el resultado el manual de procedimientos y manual de puestos, los cuales son documentos que incluyen información cronológica y secuencial de las operaciones, para así disminuir fallas, detallar los requerimientos de los puestos y que se aumente la productividad de los nuevos colaboradores, Fincowsky & Benjamin (2014).

Asimismo, la gestión de talento humano según Almeida (2016), es el conjunto racional y armónico de políticas, funciones y procedimientos orientados a mejorar la productividad y eficiencia del trabajador en el marco de las posibilidades que ofrece la utilización de los recursos materiales y técnicos para satisfacer los objetivos institucionales y aspiraciones de los trabajadores.

Se pretende realizar un manual de puestos y procedimientos con el objetivo de definir una manera clara de realizar las tareas que se deben realizar en un determinado puesto de trabajo en la empresa, para así llevarlos con éxito ya que es fundamental poseer un personal motivado y altamente capacitado en sus labores.

Actualmente ASEMCO no posee un manual de puestos ni un manual de procedimientos que permitan documentar y explicar detalladamente las tareas a seguir por los funcionarios y cuáles son los requerimientos de estos, por esta razón es que el presente proyecto tiene

finalidad en realizar un estudio de los procedimientos administrativos y las obligaciones de cada puesto, el cual pretende analizar cada procedimiento y puesto para determinar en qué se puede mejorar y así crear una optimización de las actividades.

Con respecto a lo anterior, se menciona en un estudio realizado por Gómez (2014), que es necesario realizar los cambios propuestos en los manuales respectivos, ya que ayuda a los colaboradores realizar sus labores de una manera más eficaz permitiendo la estandarización de los procedimientos y facilitar la ejecución de cada una de ellas.

CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el siguiente apartado se presente dar a conocer el panorama general de la Asociación de empleados de Coocique R.L mediante el marco referencial, desarrollando aspectos tales como: antecedentes, ubicación, misión, visión y valores. Se incluye además la justificación del estudio, definición del problema, objetivos tanto general como específicos.

1.1 MARCO REFERENCIAL

1.1.1 Antecedentes de la Empresa

La asociación solidarista de empleados de Coocique R.L y afines (ASEMCO) nació el 02 de noviembre de 1986 con el fin de satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Además, su gobierno y administración les competen exclusivamente a los socios de esta asociación solidarista.

Siendo una Asociación Solidarista la cual es considerada como una organización social que se inspira en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometiendo el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica.

1.1.2 Naturaleza

Esta asociación posee un ahorro mensual por parte de la asamblea general de asociados del 5%, además una cesantía de común acuerdo con el patrono de 5.33% por todo el tiempo que este permanezca afiliado, sin límite de años, siendo un derecho real.

ASEMCO fomenta la práctica del ahorro a los asociados brindando la posibilidad de poseer mayor capital para realizar mejores inversiones y la obtención de mayores rendimientos para enfrentar su futuro, ahorrando el 5% mensualmente del salario bruto. Además, los asociados

podrán disponer financiamiento para adquirir vivienda, terreno, automóvil, gastos médicos y educación, esto con tasas de interés atractivas.

ASEMCO cuenta con un Fondo Mutual en caso de muerte del asociado o si éste debe sobrellevar el fallecimiento de parientes en primer grado de consanguineidad y cónyuge. Asimismo, de este fondo, y gracias a la ayuda solidaria de los asociados, ASEMCO apoya a los compañeros en situaciones médicas especiales, con un subsidio para hacer frente a estos temas.

1.1.3 Ubicación

La oficina de ASEMCO se encuentra ubicada al costado este de la Catedral de Ciudad Quesada en San Carlos, Alajuela (ver figura 1)



Figura 1. Ubicación de Coocique

Fuente: Google Maps (2019).

1.1.4 Cantidad de Personal

ASEMCO es regida por una Junta Directiva nombrada por la Asamblea General de asociados, esta Junta Directiva tiene contratados para su administración a 2 personas en la actualidad.

A continuación, se detalla cómo está conformada la Junta Directiva 2019-2020 de ASEMCO (ver tabla 1).

Tabla 1 Junta Directiva

Junta Directiva 2019-2020		
PUESTO	NOMBRE	LUGAR
Presidente	Melvin López Sancho	Fortuna
Vicepresidente	Rose Mary Vargas Solís	Oficina Central
Secretaria	Lena María Solano Jiménez	Oficina Central
Tesorero	Yilia Zuleika Peraza Mora	Oficina Central
Vocal I	Luis Roberto Angulo Navarro	Venecia
Vocal II	Orlando Andrés Miranda Gamboa	Oficina Central
Vocal III	María Rosibel Castillo Jiménez	Oficina Central
Fiscal	Bryan Alberto Salas Hernández	Oficina Central
Suplente Fiscal	Merlín Andrea Jiménez Pérez	Oficina Central

Fuente: ASEMCO (2019)

Cabe destacar que los integrantes de esta Junta Directiva son empleados regulares de Coocique R.L

1.1.5 Misión de la Asociación

La misión de la Asociación Solidarista es la siguiente:

Satisfacer las necesidades de sus asociados mediante servicios económicos y sociales, regidos por los principios solidaristas. ASEMCO (2019)

1.1.6 Visión de la Asociación

La visión de la Asociación Solidarista es la siguiente:

Administrar el capital para asegurar un rendimiento, para el bienestar económico y social de nuestros asociados. ASEMCO (2019)

1.1.7 Valores de la Asociación

- **A**UTO - REFERENCIA
- **S**OLIDARIDAD
- **E**QUIDAD
- **M**ÍSTICA
- **C**OMPROMISO
- **O**PTIMISMO

1.1.8 Asociados

En la actualidad Coocique R.L posee un total de 400 colaboradores, de los cuales alrededor de 350 son asociados activos de ASEMCO.

1.1.9 Servicios

ASEMCO brinda la facilidad de adquirir servicios y descuentos mediante convenios con:

- Comercios
- Servicios médicos
- Estética
- Tecnología
- Recreación

Asimismo, se realiza una Asamblea General, la cual se ameniza con una cena, grandes sorpresas y premios.

1.1.10 Logo



Figura 2 Logo de ASEMCO

Fuente: ASEMCO (2019)

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas deben contar con una estructura organizacional bien definida, según lo menciona Dupouy (2017), ya que se facilita las tareas de estas, por lo cual el manual de puestos y procedimientos actualizados es fundamental para cualquier compañía ya que permite desarrollar una descripción detallada de las actividades que se llevan a cabo en los departamentos o unidades y además de realizar de una forma detallada las responsabilidades en la empresa. Asimismo, se menciona en la República (2018), que es necesario analizar la estrategia ligados a las necesidades del mercado, validar que los perfiles de puestos se ajusten a las necesidades de la estructura organizacional y tomar en cuenta los factores como el crecimiento y la reubicación del personal.

Un manual de procedimientos menciona Arango (2011), es el documento donde se mencionan las actividades que deben seguir para realizar las funciones pertinentes. Aunado a lo anterior, el análisis del estudio sobre los procedimientos según Noguero (2012), se basa en la necesidad de eficiencia con el que se pretende lograr un objetivo en específico, ya que al contar con este manual la empresa logra brindar una guía para los colaboradores permitiendo saber con claridad las tareas específicas de cada uno, ayudando a aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos en la organización.

Por otra parte, el manual de puestos es necesario para realizar de una forma estructurada los perfiles de puestos de una entidad, los cuales benefician para precisar dónde, cómo y de que manera cada persona va a prestar un servicio, para así favorecer el buen desarrollo de su trabajo y en consecuencia un crecimiento mutuo entre colaborador y empresa. Asimismo, se debe considerar emplear este manual como un método fundamental para cualquier organización, sin embargo, aún se considera un procedimiento no importante o no necesario como otras herramientas, González (2007).

Es por esta razón, de acuerdo con la entrevista realizada a Jiménez (2019), se obtuvo que la Asociación de Empleados de Coocique R.L requiere un manual de puestos y de

procedimientos para definir y simplificar las actividades que se realizan en las diversas áreas y además de que los colaboradores conozcan que se espera de su trabajo y haya una correcta integración con sus compañeros de trabajos, así como el desarrollo del trabajo en sí.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos son esenciales para saber cuáles son las razones por las cuales se realiza la investigación, los cuales permiten un mejor orden y conocer la forma en que se va a trabajar, por lo consiguiente a continuación se detalla tanto el objetivo general como el específico de la investigación.

1.3.1 General

Elaborar un manual de puestos y procedimientos que se ajuste a los requerimientos actuales de la Asociación de Empleados de Coocique R.L.

1.3.2 Específicos

Seguidamente se presentan los objetivos específicos a tratar en la investigación:

- Identificar los procedimientos realizados para los puestos de administrador y asistente administrativa.
- Analizar los puestos de trabajo y procedimientos realizados en ASEMCO.
- Proponer un manual descriptivo de puestos y procedimientos a partir del análisis de los puestos y procedimientos existentes.

1.4 ALCANCE

En este trabajo se pretende abarcar los procesos y los perfiles de puestos requeridos en diversas áreas de la Asociación, los alcances en específico del proyecto en lo que respecta el manual de procedimientos comprenden el área de crédito, administrador, asistente y la apertura de cuentas a los asociados con un total de 20 procedimientos y por otra parte el perfil de puestos incluye el administrador y asistente.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que se presentaran dos tomos, en los cuales, el Tomo I se desglosa la situación actual que presenta la empresa y por otra parte en el Tomo II se desglosa la propuesta realizada, la cual incluye detalladamente el procedimiento y su

diagramación el cual se realizara por medio de la herramienta Microsoft de Office correspondiente a cada uno de los procedimientos analizados.

Asimismo, se realizó un manual de procedimientos con imágenes porque así lo solicito la Junta Directiva de la Asociación para su mayor entendimiento.

1.5 PROBLEMA

En la Asociación de Empleados de Coocique R.L, no existe un manual de procedimientos que indique y describa las actividades requeridas en cada área de la organización, como lo son los créditos, administrador, asistente y la apertura de cuentas a los asociados, asimismo no poseen un perfil de puestos de los colaboradores de dicha asociación, los cuales son requeridos para saber que se espera para el cumplimiento de su trabajo.

CAPITULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este capítulo se presentan temas desde lo general a lo específico relacionados con el tema del proyecto planteado, al igual que los fundamentos teóricos que sustentan la metodología de esta investigación, ya que es de vital importancia poseer conocimiento teórico para que la investigación posea validez y sustento con estudios elaborados.

2.1 Administración

A lo que se refiere a la administración es un proceso que se relaciona con las actividades o funciones y los recursos de la organización por medio de trabajar de manera eficaz y eficientes para el logro de los objetivos establecidos. Si bien existen diversas clasificaciones, se considera que se trata de planificar, organizar, dirigir y controlar, las cuales son las cuatro funciones primordiales de todo proceso administrativo Gallardo (2015).

Por otro lado, se menciona en Chiavenato (2006), con una definición más amplia sobre la importancia del proceso administrativo ya que en la actualidad muchas empresas exitosas utilizan este proceso para manejar sus operaciones, siendo necesaria para el cumplimiento de los objetivos y es la siguiente:

“...interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la complejidad en un mundo de negocios.”, (2006) p10.

2.1.1 Proceso administrativo

Con respecto al proceso administrativo, menciona Riquelme (2018), que se identificaron los principales procesos, las cuales son: planificación, organización, dirección y control. El autor menciona que estas funciones son universales y que, por lo tanto, es independiente de como las aplique cada administrador al realizar sus labores diarias. En la figura 3 detalla el proceso administrativo.

PLANIFICACIÓN

- Con respecto a la planificación, trata de pensar con antelación sobre las metas y acciones sobre un llevar a cabo un método o un plan, presentando objetivos de la organización y establecer los procedimientos adecuados para alcanzarlos. La planificación es de vital importancia porque produce circunstancias futuras deseables, por ejemplo el caso de Natalie Anderson la cual realiza planes a futuro para la campaña de promocionar el libro, lo anterior mencionado por los autores Stoner, Freeman & R.Gilben (1996).
- En general este proceso trata de formular un plan sobre hechos futuros, esto requiere poder prever y visualizar actividades que podrían ocurrir, lo anterior lo menciona Rolón (2013).

ORGANIZACIÓN

- A lo que respecta al proceso de organización, según lo menciona los autores Stoner, Freeman & R.Gilben (1996), compromete a dos o más personas para que estas trabajen juntas de una manera más estructurada para alcanzar las metas específicas destinadas a su realización. La organización es fundamental, por ejemplo, los mismos autores mencionan que Natalie Anderson coordina el trabajo de diversas personas, estructurando el tiempo para organizar el proceso de producción de un libro llamado Pankovsky.
- La organización se presenta al desarrollar los planes para lograr los objetivos propuestos en la planeación, por medio de un trabajo guiado por la consideraciones como naturales, espacios físicos disponibles y las personas requeridas, lo anterior según Rolón (2013).

DIRECCIÓN

- Los autores Stoner, Freeman & R.Gilben (1996), menciona que es una proceso para dirigir e influir de la mejor manera la actividades de un grupo o una organización, con respecto a las tareas solicitadas. Con el caso que hemos tratado anteriormente del libro de Natalie, ella agradece a Diane o a Franco por ayudarle o al realizar un buen diseño de anuncio respectivamente, lo que hace observar que establecer un ambiente adecuado ayudan a sus colaboradores a realizar un mayor esfuerzo.
- A lo que se refiere al dirección, según Rolón (2013), consiste en hacer que los miembros de la organización actuen de manera que se logren cumplir los objetivos.

CONTROL

- Los autores Stoner, Freeman & R.Gilben (1996), mencionan en su libro que el proceso de control trata sobre como asegurar de manera eficaz que las actividades se ajusten a las actividades planificadas anteriormente. Además, se menciona que las relaciones y el tiempo son fundamentales para que haya un control eficaz, es por lo cual Natalie Anderson controla cuando revisa detalladamente y le da seguimiento a los informes cuando conoce sobre los costos de por ejemplo el diseño de un anuncio publicitario.
- Según Rolón (2013), el proceso de control busca promover la eficiencia de la operación para lograr el éxito, siguiendo el plan seleccionado y en su caso, hacer las correcciones necesarias.

Figura 3 Proceso Administrativo

Seguidamente se presenta de una manera detallada el significado de eficiencia y eficacia ya que para que haya alianzas estratégicas entre empresas, compartir información y lograr los objetivos es necesario la integración de las personas de una manera eficiente y eficaz.

2.2 Eficiencia y Eficacia

En lo que corresponde a la eficiencia y eficacia son conceptos importantes para la gestión de empresas, ya que con respecto a la eficacia menciona Argudo (2017), que es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, el cual es importante para presupuestar las horas de trabajo y el gasto necesario para desarrollar los procesos solicitados en sus labores. Por otra parte, menciona Argudo (2017), que una persona es eficiente cuando esta puede cumplir un objetivo o tarea asignada con los recursos a disposición, sin necesitar un aumento de estos.

2.3 Análisis Administrativo

Seguidamente se menciona el concepto de análisis administrativo, así como sus objetivos de estudios y premisas importantes en este estudio:

El análisis según Hernández (2010), es una acción de dividir un problema en las partes que sea posible para así reconocer la naturaleza de esas partes, como se relacionan entre sí y de esa forma obtener las conclusiones. Asimismo, el autor menciona que el análisis administrativo es fundamental en la administración ya que permite investigar de una forma ordenada los factores de estudio, a través de técnicas específicas.

Con respecto a los objetivos que se plantean por Hernández (2010), se mencionan que permite reducir costos, facilita realizar tiempos de ocio y las demoras en la ejecución se minimizan, al igual que las deficiencias en las labores de supervisión. Asimismo, reduce las deficiencias por los ámbitos de control amplios y la incorrecta asignación de los equipos de trabajo.

El análisis administrativo posee dos tipos de estudios y según Hernández (2010) menciona que son los siguientes:

- **Macroanálisis Administrativo:** Es el estudio global de una corporación, vista como un sistema total de administración general.
- **Microanálisis Administrativo:** Estudio de una institución desde un nivel más general hasta el del mínimo detalle operativo.

2.3.1 Premisas

Con respecto a las premisas, menciona Franklin (2014), que las empresas son dinámicas y deben adaptarse a los cambios que se presenten en el entorno. Además, se debe implementar la investigación como un método para obtener la mejor forma de realizar las funciones pertinentes en una organización.

2.4 Estructura organizacional

A lo que refiere a la estructura organizacional según Idárraga (2012), es un patrón de variables destinadas para coordinar el trabajo organizacional, dando como resultado los procesos de división de este, generando rutinas diferenciadas y estandarizadas, las cuales intentan controlar y predecir el comportamiento.

Un estudio realizado en 92 pymes manufactureras de Bogotá, mostro que el rediseño organizacional no atiende a un ejercicio formal y sistemático a partir de la estrategia planteada, además el ajuste estructural con el entorno es de una forma parcial, lo que ocurre que las maniobras de traslación, eliminación y la creación de cargos tienen el único referente que es el organigrama, lo anterior mencionado en Idárraga (2012).

Según Sánchez, Herrero y Hortiguela (2013), señalan que es la representación gráfica de la organización formal de la entidad, además figuran las personas que dirigen y sus relaciones jerárquicas. Los organigramas son importantes porque desempeñan un papel informativo al permitir que los integrantes de la organización conozcan su estructura y asimismo establecer niveles de jerarquía.

Con respecto a la importancia de la estructura organizacional mencionados por Montoro (2015), es que ayuda a desarrollar una guía y lineamientos por cumplir, con la finalidad de

que las cosas se realicen correctamente y es inevitable que una organización no se apegue a una de ellas para trabajar de manera ordenada.

Sierra & Bernal (2013), que existen diversos tipos de organigramas, los cuales son los siguientes:

- Funcional
- Por productos o divisional
- Por proceso
- Geográfica
- Por proyectos
- Por clientes
- Matricial

2.5 Manual de Procedimientos

Según Franklin (2014, p 194), un manual de procedimientos o de operación es un documento que incluye información secuencial de operaciones que se relacionan entre sí, la cual constituye una unidad para realizar una función en específico de una organización.

Existe una relación entre los objetivos y las funciones Franklin (2014), donde destaca lo siguiente:

- Apoyar la evaluación y supervisión del trabajo en la empresa,
- Colaborar en la coordinación del trabajo.
- Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad según la jerarquía.
- Facilitar la inducción de nuevos colaboradores en la empresa.

Al realizar un manual de procedimientos es fundamental seguir los puntos expuestos por Franklin (2014), ver (figura 4).

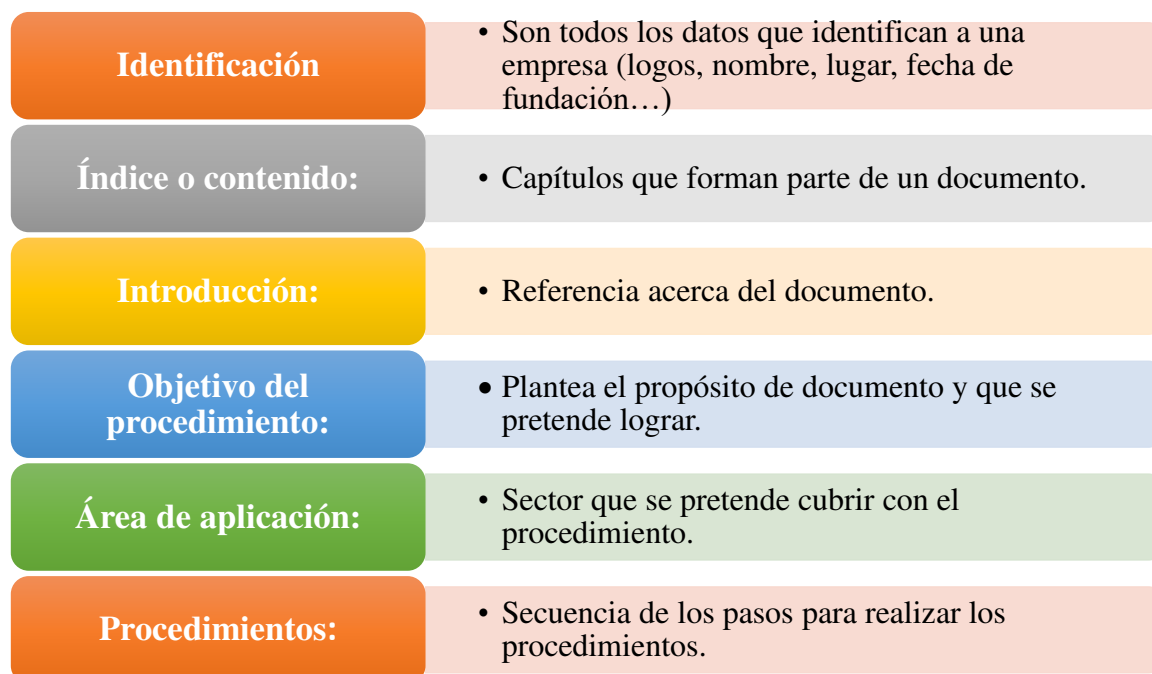


Figura 4 Puntos importantes de manual de procedimientos.

Fuente: Elaboración propia con información de Franklin (2014).

Con respecto a los beneficios de un manual de procedimientos, según lo menciona Gómez (1994), sirve como medio de consulta y facilita la comunicación oportuna entre todos los cambios en las rutinas de trabajo para el progreso de la empresa.

2.6 Procedimientos

Con respecto a los procedimientos se pueden definir según Hernández (2010), como el ciclo de operaciones que afectan a diferentes colaboradores que trabajan en sectores que se establecen para asegurar el tratamiento para producir un buen servicio. Asimismo, según Rodríguez (2002), la importancia radica en el cómo se hacen las cosas y los medios que se emplean las tareas asignadas ya que ayuda a la administración en la simplificación de este.

La figura 5 muestra los objetivos planteados por Hernández (2010), son los siguientes:

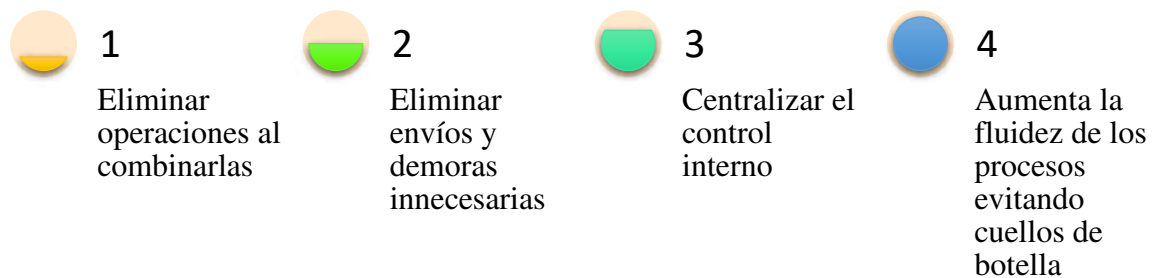


Figura 5 Objetivos procedimientos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Hernández (2010)

2.7 Diagrama de flujo

Según menciona Franklin (2014), un diagrama de flujo representa gráficamente las relaciones o movimientos por medio de símbolos que se clasifican por medio de la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Manene (2011) es que representa gráficamente las etapas de un proceso y sus interacciones, facilitando la comprensión de su funcionamiento. Asimismo, es útil para analizar el proceso, proponer mejorar y conocer los clientes y proveedores.




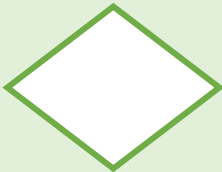



En lo que respecta sobre las ventajas, menciona Manene (2011), que son las siguientes:

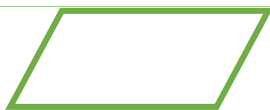
- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo
- Al presentarse el proceso de una manera objetiva, este permite una facilidad de identificación de las mejoras.
- Los diagramas son una herramienta muy valiosa para la formación del nuevo personal.

Franklin (2014) indica que los símbolos de diagramas que se emplean son elaborados por diversas instituciones como lo son: American Society of Mechanical Engineers (ASME), American National Standard Institute (ANSI).

La siguiente tabla 2 presenta más al detalle la simbología utilizada en el diagrama ANSI que corresponde a utilizar en el estudio:

Tabla 2 Simbología ANSI

	Inicio o termino: Indica el principio del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o mas opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este.



Datos: Indica la salida y entrada de datos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Franklin (2014).

2.8 Formularios

Con respecto a los formularios Hernández (2010), menciona que es un documento que transmite información necesaria de una persona a otra, siendo un papel portador de datos. Para Franklin (2014), la clasificación es la presenta en la figura 6:

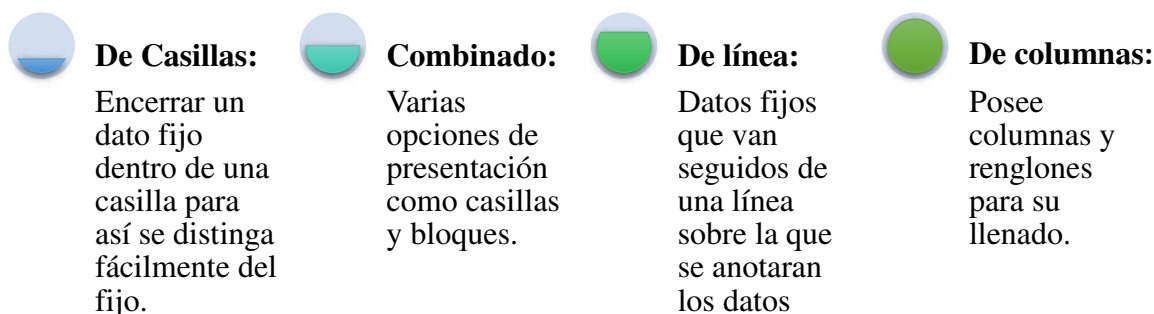


Figura 6 Clasificación de Formularios

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Franklin (2014)

Menciona Hernández (2010) en su libro que un formulario ahorra tiempo en las labores diarias en la empresa, además disminuye el error y estandariza el trabajo. Asimismo, ayuda a aumentar la confianza del colaborador y evita omisiones de información para que solo se reúna la necesaria.

Por otra parte, en la elaboración de los formularios se debe tomar en cuenta según Hernández (2010), las preguntas que se detallan en la figura 7.



Figura 7 Preguntas en Formularios.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Hernández (2010)

Asimismo, se deben tener aspectos relevantes como el logotipo, título, fecha, nombre de quien lo elabora, clave del formulario, flujo de trabajo, cuerpo, entre otras.

Con respecto al momento de realizar el análisis, menciona Franklin (2014), que hay que tomar en cuenta aspectos como formularios con diseño poco atractivo, formularios innecesarios, duplicación o con número de copias innecesarios.

Con relación a las políticas, Sierra & Bernal (2013) define como pautas que las organizaciones o corporaciones establecen para tomar decisiones acerca de un tema en específico.

2.9 Investigación

Se menciona en el estudio de Hernández & Duque (2010), que la investigación son procesos sistemáticos, críticos que se aplican a un estudio determinado y es de vital importancia ya que establece hipótesis y así demostrar si es válido o no.

2.10 Definir las técnicas de análisis utilizadas

Con respecto a la elaboración del proyecto, es necesario emplear una técnica para un mejor análisis, seguidamente se detallan los tipos de técnicas y la que se emplea en la elaboración del proyecto es la técnica Feedback, ya que puede analizar el nivel de satisfacción tanto positivo como negativo y es la mi preferencia.

Asimismo, las técnicas de análisis más comunes son las siguientes, Cervera (2014):

- Diagrama Causa-Efecto
- Feedback
- Diagrama de Gantt
- Diagrama Pareto
- Matriz de Relación
- 5H 1H

2.10.1 Análisis de la categoría de retroalimentación o Feedback

A lo que refiere al método Feedback, es el proceso mediante el cual la persona que recibe un producto comunica su nivel de satisfacción. Asimismo, puede ser positivo cuando se logra las expectativas deseadas o bien negativo, en el caso de que expresen decepciones y quejas.





<p>¿Qué es lo más positivo?</p> 	<p>¿Qué se puede mejorar?</p> 
<p>¿Qué es confuso?</p> 	<p>¿Qué se puede innovar?</p> 

Figura 8 Matriz Feedback. Método de análisis empleado en el proyecto.

Fuente: Elaboración propia con información de Maldonado (2010).

Los conceptos anteriores forman parte de la información general sobre los manuales de procedimientos, los cuales son de vital importancia su conocimiento para realizar dicho manual de una manera eficaz y eficiente. Seguidamente se mencionan los conceptos más relevantes sobre los manuales de puestos que se deben conocer:

2.13 Puesto

Se puede considerar al puesto como el conjunto de funciones y actividades que, dentro de un contexto organizativo, la Institución individualiza para conseguir los resultados que han de contribuir a la finalidad y objetivos para la organización Runa (2017).

Además, es fundamental que antes de iniciar la búsqueda del candidato ideal para la vacante se tenga correctamente identificadas las responsabilidades de esta, así como las características y competencias que se requieren para desempeñar el trabajo.

Según Koh (2013), el análisis y descripción de puestos de trabajo es una herramienta básica para toda la Gestión de Recursos Humanos, ya que esto permite aclarar los cometidos de los individuos y sus aspectos colectivos, permite controlar la carga laboral y su evolución de manera que se pueda actuar sobre los calificadores, las decisiones técnicas y los equilibrios de la organización.

Algunos de los objetivos más importantes para el análisis y la descripción de puestos de trabajo según Koh (2016), se describen en la figura 9

Reclutamiento:

- El análisis y descripción de puestos de trabajo proporciona información sobre las características que debe poseer el candidato a ocupar el puesto de trabajo.

Selección de Personal:

- El análisis y descripción de puestos de trabajo proporciona datos suficientes para elaborar el perfil en el que se especifican las características y requisitos profesionales.

Formación:

- Comparando el ajuste existente entre los requisitos exigidos por el puesto y los conocimientos, aptitudes y características que aporta el candidato, podremos determinar la existencia de posibles desajustes que indiquen la necesidad de desarrollar acciones formativas encaminadas a subsanar las carencias y potenciar los aspectos positivos.

Evaluación del desempeño:

- Dado que la descripción de puestos nos indica las tareas, actividades, deberes y obligaciones de las que es responsable la persona que ocupa el cargo, dicha descripción nos servirá para determinar hasta qué punto la persona está desarrollando un rendimiento acorde a lo exigido por el puesto.

Figura 9 Objetivos Manual de Puestos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Koh (2016)

Con respecto a la valoración de puestos, según AITECO (2016), esto parte de la base de que una empresa o administración donde cada puesto de trabajo tiene su valor individual, es por lo que, para remunerar con equidad al ocupante de un puesto de trabajo, se requiere conocer el valor de ese puesto con relación a los demás.

A los puestos de trabajo los podemos clasificar según GESTION.ORG (2017), considerando los siguientes puntos:

- El grado de mecanización: los puestos de trabajo pueden ser manuales, mecánico – manuales, mecanizados y automatizados.

- La cantidad de trabajadores: pueden ser individuales o colectivos.
- El número de equipos que conforman el puesto de trabajo: pueden ser únicos, en donde el obrero trabaja en un solo equipo y los multi equipados que están compuestos por varios equipos.
- El grado de especialización: los puestos pueden ser especializados, es decir en donde el equipo, los dispositivos, y las herramientas que utiliza el trabajador solo pueden ser utilizados en un tipo de trabajo o las universales son las cuales el equipo, dispositivos y las herramientas que utiliza el obrero pueden ser empleados en una gran variedad de tareas.
- El grado de movilidad: pueden ser estacionarios, es decir en donde el trabajo se realiza en un área definida por lo tanto no se traslada al trabajador ni al equipo o los móviles que son en donde el trabajo se realiza en lugares que no son fijos, sino que pueden cambiar constantemente de lugar.

1.14 Manual de Puestos

Según Zamora (2009), es un instrumento técnico de trabajo, el cual se utiliza en las empresas e instituciones para así mejorar la gestión de la administración de recursos humanos. Asimismo, este instrumento facilita el programa de reclutamiento y selección del personal, para dar una orientación a los jefes sobre las obligaciones que deben realizar sus nuevos colaboradores.

El objetivo de un manual de puestos es ordenar y organizar el trabajo de los diversos puestos que existen en una organización, definiendo características de cada puesto de trabajo.

Los manuales de puestos son vital importancia ya que son documentos escritos que concentran en forma sistemática los elementos administrativos con el fin de informar y orienta a los integrantes de la empresa, Arce (2012).

En el capítulo anterior se presentó una recopilación de definiciones de diversos autores las cuales le permitieron al lector familiarizarse con el tema y facilitar la interpretación de los resultados presentes en el proyecto en el capítulo IV.

CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se explicarán los medios por los cuales se realizó la presente investigación, siendo el tipo de investigación, el enfoque de investigación, sujetos de investigación, unidad de análisis, variables de investigación, diseño de la investigación y por último la estrategia de análisis, esto con el fin de reforzar y conocer a detalle las técnicas requeridas para su elaboración.

3.1 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque requerido para la investigación, según lo mencionado por el autor Álvarez (2011), es cualitativo ya que se investigará sobre la realización de un manual de puestos y procedimientos requeridos en AMSECO. Además, el tipo de investigación planteada es de tipo descriptivo ya que para lograr realizar un análisis e interpretación de los procedimientos y puestos que se efectúan en la empresa, además es necesaria para tener una descripción detallada de cada una de las actividades ejecutadas, de igual forma se realizara una observación de las funciones realizadas por los colaboradores para corroborar su cumplimiento.

3.2 Fuentes de la información

Sobre las técnicas utilizadas para la recolección de la información necesaria, será por medio de fuentes primarias, ya que se realizó por medio de entrevistas y cuestionarios al personal de la organización y a personas que estuvieran involucradas con los procedimientos que se analizaron y revisaron, asimismo, se realizó el método de observación para verificar que cumplan las funciones establecidas a cabalidad. Igualmente, se contó con una referencia bibliográfica de 52 citas de diversos autores.

Además, se utilizaron fuentes secundarias como libros relacionados al tema de estudio, documentos electrónicos u otros proyectos de graduación elaborados por estudiantes del Tecnológico de Costa Rica.

3.3 Sujetos de investigación

Por lo que refiere a los sujetos de investigación, serán los involucrados y responsables en los procedimientos y puestos de AMSECO.

- **Luis Gerardo Navarro Acuña:** Administrador

- **Karina Víquez Morera:** Asistente Administrativa
- **Junta Directiva**

3.4 Medios de recolección de la información

Sobre los medios de recolección requeridos se efectuó por medio de entrevistas y cuestionarios al personal de la organización donde se menciona las labores que realizan los colaboradores en ASEMCO al igual se recolectó información por medio de la observación de la manera que realizan los procedimientos pertinentes, los cuales se analizaron y revisaron y asimismo para comprobar que cumplan las funciones establecidas. Aunado a lo anterior, se presenta el cuestionario utilizado para la recolección de la información de los manuales de puestos: [CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS](#), asimismo, se muestra el cuestionario utilizado para la elaboración del manual de procedimientos: [CUESTIONARIO PARA LOS PROCEDIMIENTOS ASEMCO](#)

Con respecto al cuestionario utilizado para recaudar la información de los manuales de puestos, se realizó con ese modelo ya que los puntos que establecían como lo son las actividades generales, requisitos académicos, capacitación, experiencia, destrezas y demás, se adaptaban a la perfección de los solicitado en ASEMCO

El cuestionario de procedimientos utilizado es de elaboración propia con el fin de que se ajuste a los requerimientos de la asociación, recopilando la información pertinente para la correcta creación del manual de procedimientos respectivo.

Para la verificación de las funciones de las funciones de los colaboradores, al realizarse por medio de observación se proporcionaron las conclusiones pertinentes en el capítulo V de conclusiones y recomendaciones, asimismo, se presentaron posibles mejoras en la Matriz Feedback correspondiente a cada puesto.

3.5 Técnicas o herramientas de análisis

Con respecto a la unidad de análisis, al ser un proyecto tipo cualitativo y que se encuentra identificado como no probabilístico, es importante detallar los medios de recolección que se utilizaron, los cuales son los siguientes:

3.5.1 Encuestas

Se procedió a utilizar este método ya que es el óptimo para conseguir la información, las cuales se dividen en dos partes: cuestionarios y la entrevista.

- **Entrevista:** la entrevista se les realizó a los responsables en la empresa, los cuales fueron el administrador y la asistente de administración, para la recolección de información para la elaboración eficiente del manual de puestos y procedimientos.
- **Cuestionarios:** para la recolección de información se realizó un cuestionario respectivamente del manual con base de los cursos Análisis Administrativo y Gestión del Talento Humano, asimismo, se realiza la verificación y validación de la utilización de este cuestionario.
- **Observación:** Este método permitió poseer conocimiento general de las funciones realizadas por los colaboradores de ASEMCO para el correcto funcionamiento de la empresa. Asimismo, cabe destacar que este método se empleó para coincidir la información obtenida en los cuestionarios y entrevistas.

3.6 Variables de la investigación

A través del estudio, se identificaron variables de investigación que fueron estudiadas y obtenidas (ver tabla 3).

Tabla 3 Variables de Investigación

Aspecto		Definición conceptual	Definición operacional
Nombre del Procedimiento		Indica sobre qué procedimiento se está trabajando. “Nombre del procedimiento que,	Se identificó el nombre del procedimiento con el que usualmente es nombrado o reconocido por los encargados de desarrollar los programas y actividades. Esta variable es muy

	además, describe la manera a que se refiere” (Franklin, 2014).	importante en los procedimientos ya que permite identificarlos entre si adecuadamente.
Objetivo del procedimiento	“Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento” (Franklin, 2014).	Se logró establecer o identificar basados en los cuestionarios de cada procedimiento, para la obtención de la información pertinente a cada aspecto. Su importancia en el manual radica en esclarecer el propósito de la implementación de cada procedimiento, con qué se debe cumplir.
Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos	“Esfera de acción que cubre el procedimiento” (Franklin, 2014).	Delimita las áreas o procesos donde se aplicará el procedimiento. Estos son de importancia para el conocimiento de las personas que ejecutan cada una de las operaciones dentro del procedimiento, ya que hace más clara su ejecución, ya que se determina el alcance que debe tener el mismo. La información se obtiene mediante las entrevistas aplicadas a los encargados de los procedimientos.
Responsable	“Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento” (Franklin, 2014).	Se establece el responsable de cada uno de los procedimientos y de las actividades que se desarrollan, con el fin de identificar correctamente quién desarrolla cada operación y así cuidar que se realicen de la mejor manera.

<p>Políticas o Normativas</p>	<p>“Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento” (Franklin, 2014)</p>	<p>Cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de una organización cuentan con una manera o normativa mediante la cual se debe desempeñar o a la cual recurrir para llevarlo a cabo. Es por lo que se establecieron las políticas o normativas que rigen los procedimientos, con el fin de contar con los lineamientos que orientan y facilitan las operaciones, para que estas se realicen de manera adecuada.</p>
<p>Formatos o impresos (formas)</p>	<p>“Son programas que están diseñados para facilitar este trabajo a los usuarios, principalmente cuando se trata de tareas específicas que requiere un sistema especializado” (OBS Business School, s.f).</p>	<p>Se define si existe algún tipo de sistema computacional que sea empleado para la ejecución de los procedimientos que se analizan para la elaboración de este manual. Por lo que fue necesario extraer esta información mediante el cuestionario.</p>
<p>Conceptos clave</p>	<p>“Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacerse más</p>	<p>Palabras o términos de carácter técnico o ambiguo que se emplee meramente en la empresa para expresar alguna característica del procedimiento y que no esté claro para todos los usuarios, o que no pueda ser interpretada de manera correcta sin una adecuada explicación de su interpretación. Este tipo de palabras clave permite a las personas que no conocen del tema que se está</p>

	accesible la consulta del manual” (Franklin, 2014).	abordando, entender de lo que se habla en dicho procedimiento.
Nombre del puesto	Según Zelaya (2013, pág. 8) “todas las tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí”, las cuales son atendidas por los empleados respectivos, según la asignación de la autoridad competente.	Nombres de los puestos: Administrador y Asistente Administrativo.
Unidad administrativa a la que pertenece	Según Benjamín & Fincowsky (2014, pág. 390) es el “órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en la estructura de una organización”.	La estructura organizacional está conformada por la unidad Administrativa.
Nombre del puesto del jefe inmediato	Se refiere a la nominación que se le da al puesto que se encuentra en un nivel superior de una jerarquía con las aptitudes requeridas para dirigir a sus subalternos (Torres & Jaramillo, 2015).	La jefatura inmediata es la Junta Directiva y el Administrador.

Supervisión que ejerce y/o recibe	Es la inspección ejercida por la persona que se encuentra en un puesto jerárquico superior con el fin de determinar si el trabajo desempeñado por el subalterno es correcto o no (Torres & Jaramillo, 2015).	La supervisión es ejercida por las Jefaturas inmediatas (Junta Directiva y Administrador) recibida por cada uno de los colaboradores.
Objetivo del puesto	Comprende la descripción del propósito a desarrollar, así como las funciones del puesto dentro de la empresa	Se describe el objetivo de cada puesto como el del administrador y del asistente administrativo.
Funciones del puesto	Según Benjamín & Fincowsky (2014, pág. 199) “es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica”.	Corresponden a las labores de cada puesto según pertenezca.
Responsabilidades del puesto	Según Zelaya (2013, pág. 205) es la “obligación de un trabajador (a) de responder por la ejecución de las funciones que se le asignen”.	Son las asignadas con motivo de su puesto, como: manejo de activos, valores, información confidencial, etc.

Condiciones de trabajo	Situaciones que se presentan en el ambiente laboral que pueden afectar su estado físico o mental y en donde existe una serie de riesgos de accidentes y de contraer enfermedades en el desempeño de las labores (2013, pág. 93).	De acuerdo con las labores son condiciones de oficina.
Esfuerzos	Se refiere a la determinación, tanto física como mental que requiere un colaborador para desempeñar las funciones de un puesto determinado, según Zelaya (2013, pág. 77) los esfuerzos pueden ser físicos y mentales.	En este caso son esfuerzos mentales normales.
Preparación académica	Según Zelaya J. (2013, pág. 86) se refiere “al nivel académico que debe tener el ocupante del puesto”.	Son los requisitos académicos necesarios para el puesto, ya sea carrera universitaria o técnico según corresponda.
Experiencia	Según Zelaya (2013, pág. 78) es el “grado de experiencia suficiente para desempeñar	Se refiere al tiempo de experiencia dependiendo del puesto.

	satisfactoriamente las tareas de un puesto".	
Competencias	Son características de las personas en donde se muestra un desempeño superior en sus funciones laborales. Según Chiavenato, I. (2017, pág. 86) competencias esenciales “es un conjunto de habilidades y tecnologías aplicadas de forma integrada y convergente”., según Chiavenato I. (2017, pág. 58) “ayudan a desarrollar habilidades y competencias para aprovechar la información y ejercer su autonomía”	Principalmente las relacionadas con las competencias para lograr desarrollar canales de comunicación adecuados con la comunidad local, competencias en el área de negociación, empatía, etc. De igual forma las competencias básicas como compromiso, responsabilidad, colaboración, solidaridad, etc.

Fuente: Elaboración propia con información de Araya (2018) y Rojas (2018).

La información de cada una de las variables anteriores, fueron obtenidas tras el uso de las herramientas de recolección de información antes mencionadas, principalmente los cuestionarios y entrevistas.

3.7 Estrategia de análisis de los datos

Para llevar a cabo el análisis de datos se identificaron las siguientes técnicas:

3.7.1 Análisis de Puestos

Para llevar a cabo el manual descriptivo de puestos, se realizó primeramente un análisis, utilizando un cuestionario brindado por la profesora Eileen Barrantes en el curso Gestión del

Talento Humano (2019), el cual se ajustó a la perfección con los requerimientos de la empresa ya que con este se pudo recolectar la información necesaria para construir dicho manual, asimismo, se analiza la información con el método llamado Matriz Feedback. La estructura propuesta para la presentación de los puestos de la asociación es el siguiente:

Apartado 1. Identificación del Puesto

1. Nombre del puesto
2. Nombre del ocupante
3. Área a la que pertenece el puesto
4. Puesto del jefe directo
5. Jornada de trabajo: () Diurna () Nocturna () Mixta
6. Horario
7. Nombre de puestos que supervisa

Apartado 2. Descripción del Puesto

1. Funciones Generales
2. Funciones específicas
3. Funciones del puesto

Apartado 3. Requisitos del Puesto

1. Preparación académica
2. Experiencia
3. Destrezas
4. Responsabilidades
5. Condiciones del trabajo
6. Observaciones Generales

3.7.2 Análisis de Procedimientos

Con respecto al manual de procedimientos de ASEMCO, se realizó un cuestionario que se adaptara a los requerimientos de la asociación para realizar la recolección de datos pertinentes para la elaboración de los manuales. Este instrumento fue diseñado con los fundamentos indicados por Benjamín & Fincowsky (2014). Asimismo, se utilizó el software Microsoft Office para representarlo como diagrama de flujo, lo cual permitió la elaboración del manual de procedimientos respectivo, para el cual se propone la siguiente estructura.

Información General del Procedimiento

1. Nombre del procedimiento
2. Objetivo del procedimiento
3. Descripción general del procedimiento
4. Responsables
5. Unidad o departamentos que intervienen
6. Políticas o normas que aplican para el procedimiento
7. Formularios
8. Programas informáticos
9. Pasos
10. Demoras
11. Recomendaciones

En el capítulo anterior se presentó los medios por los cuales se realizó la investigación, desde el tipo de investigación, enfoque, sujetos, variables y demás métodos, esto con el fin de reforzar y hacer posible conocer las técnicas requeridas para la elaboración de la investigación y por consiguiente el manual de puestos y manual de procedimiento.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo describe la situación actual de la Asociación Solidarista de empleados de Coocique R.L desde el punto de vista administrativo, en el cual se realizó un análisis exhaustivo de las necesidades administrativas con el fin de determinar los requerimientos para proponer una estructura adecuada de los manuales de puestos y procedimientos respectivamente, de acuerdo con los objetivos y características de la asociación solidarista.

4.1 Detalle de los puestos a analizar en la situación actual

Con respecto a esta sección, comprende el estudio de los puestos de Administrador y Asistente administrativa, donde es importante resaltar que estos están establecidos, pero no cuentan con un perfil documentado de los funcionarios.

4.2 Puestos de la Asociación Solidarista

Seguidamente se presenta los puestos de ASEMCO:

4.2.1 Puesto: Administrador (a)

I. Descripción del puesto

- 1) **Nombre del puesto:** Administrador
- 2) **Nombre del ocupante:** Luis Gerardo Navarro Acuña
- 3) **Área a la que pertenece el puesto:** Administración
- 4) **Puesto del jefe directo:** Junta Directiva
- 5) **Jornada de trabajo:** (X) Diurna () Nocturna () Mixta
- 6) **Horario:** lunes a viernes 8am / 6 pm
- 7) **Nombre de puestos que supervisa:** Asistente administrativa (directa),
Contador externo (Indirecta)

II. Funciones Generales

Este puesto se encarga en general de la recepción, prestaciones de servicios con calidad y oportunidad, el cumplimiento de metas y evaluación de resultados, los análisis complejos que requieran la prestación de servicios, el control interno, el manejo de las relaciones internas y externas, el traslado oportuna de información para la toma de decisiones en la Junta Directiva, gestionar los acuerdo de junta para la resolución de problemas o seguimientos y control de convenios con otras empresas el desarrollo de nuevos negocios y el control de calidad de los servicios prestados en ASEMCO y AFINES.

III. Funciones Especificas

1. Apoyar a la Junta Directiva en la elaboración Anual del Plan Estratégico de ASEMCO.
2. Realizar las gestiones que garanticen la ejecución y cumplimiento de los planes de trabajo.
3. Recepción y colocación de créditos.
4. Identificar las oportunidades de negocios.
5. Realizar las gestiones necesarias para garantizar que se cumplan las normas en todos los productos y servicios que se presten.
6. Analizar los diversos sistemas, procesos, papelería con el fin de realizar cambios y mejoras en la búsqueda de la eficiencia y control.
7. Coordinar y manejar las relaciones interpersonales con superiores, proveedores, clientes y asociados.
8. Velar por el control del presupuesto.
9. Manejar las relaciones externas con otras entidades o empresas.
10. Ser soporte de la Junta Directiva, en cuanto a control, coordinación, cotizaciones y demás.
11. Resolver consultas de servicios y productos.
12. Evaluar periódicamente los resultados vs el plan estratégico.
13. Coordinar estrategias de publicidad y mercadeo.

14. Mantener una relación estrecha con la comunidad y representar a la Asociación en la zona.

IV. Especificaciones del puesto

- a. **Formación académica:** Licenciatura en Administración de Empresas.
- b. **Experiencia:** De uno a menos de tres años de experiencia.
- c. **Otros requisitos intelectuales:** No aplica.
- d. **Nivel de inglés:** No requiere.

V. Habilidades y Destrezas

Se requieren destrezas y habilidades en la capacidad de negociación, resolución de conflictos y toma de decisiones, además de la correcta aplicación del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) en niveles estratégicos.

VI. Responsabilidades

- a. **Por supervisión ejercida:** Tiene a cargo de 1 a 3 personas.
- b. **Autonomía:** Las actividades se realizan con amplia independencia. Presenta informes a su superior únicamente para su conocimiento y aprobación.
- c. **Por manejo de Materiales, Herramientas y Equipo:** Es responsable solo por el uso de los materiales, herramientas y equipo que utiliza personalmente en su trabajo.

- d. **Por manejo de Información Confidencial:** Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial de alto nivel estratégico.
- e. **Por Dinero, Títulos Valores o Documentos:** Tiene responsabilidad por la ejecución de transacciones bancarias, y manejo documentos y valores superiores a 1.000.000 colones.
- f. **Por contactos Internos y Externos:** Requiere relacionarse con trabajadores internos tanto de puestos operativos como de jefaturas y con contactos externos.

VII. Condiciones de Trabajo

- a. **Esfuerzo Bajo.** La naturaleza del puesto precisa estar sentado y traslados ocasionales dentro o fuera de la empresa, y no requiere la manipulación de pesos considerables.
- b. **Condiciones de trabajo:** La labor siempre se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, en condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) regularmente controladas o favorables.
- c. **Riesgos laborales:** El trabajo se lleva a cabo en un lugar agradable, con muy baja probabilidad de riesgos.

Tabla 4 Matriz Feedback Administrador

<i>Administrador</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Que sea necesario la experiencia en el puesto ya que se posee una alta independencia, grandes responsabilidades de confidencialidad y en el manejo de grandes cantidades de dinero.	Poseer un grado académico de Bachillerado en Administración con la experiencia requerida.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?
El énfasis que se coloca en la formación académica no es tan requerido ese nivel de estudios.	

Fuente: Elaboración propia

4.2.2 **Puesto:** Asistente Administrativo

I. Descripción del puesto

- 1) **Nombre del puesto:** Asistente Administrativa
- 2) **Nombre del ocupante:** Karina Víquez Morera
- 3) **Área a la que pertenece el puesto:** Administración
- 4) **Puesto del jefe directo:** Luis Gerardo Navarro Acuña
- 5) **Jornada de trabajo:** (X) Diurna () Nocturna () Mixta
- 6) **Horario:** lunes a jueves 8am / 1 pm viernes 8am / 12 pm
- 7) **Nombre de puestos que supervisa:** No aplica

II. Funciones Generales

Este puesto se encarga en general del estado la realización de trámites como crédito, aplicación de cuentas por cobrar, liquidaciones en el sistema de la asociación, asimismo realizar el control de pagares, creación de las actas, cobros de morosidades de los asociados, convenios y realizar un constante uso de la página de Facebook ASEMCO.

III. Funciones Especificas

- a. Realizar los diferentes tipos de créditos y abonos a los asociados.
- b. Realizar las diversas liquidaciones que soliciten los asociados.
- c. Revisión de cuentas de ahorro diariamente.
- d. Encargada de realizar los depósitos o retiros cuando el administrador lo solicite.
- e. Redactar las actas dos veces al mes según lo acordado en las reuniones de la Junta Directiva.
- f. Estar en constante uso de la página de Facebook de la asociación solidarista con publicaciones conmemorativas.
- g. Realizar cierres de cuentas de ahorros de los asociados.
- h. Realizar trámites con los convenios de Funerarias.
- i. Contestar los teléfonos, correo interno y atender a los asociados.

IV. Especificaciones del puesto

- a. **Formación académica:** Técnico medio en Secretariado.
- b. **Experiencia:** De 1 a menos de 6 meses de experiencia.
- c. **Otros requisitos intelectuales:** No aplica.

Nivel de inglés: No requiere.

V. Habilidades y Destrezas

Se requieren destrezas y habilidades relacionadas con trabajo en equipo, servicio al cliente, atención al detalle y capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales.

VI. Responsabilidades

- a. **Por supervisión ejercida:** No le corresponde la supervisión de personal.
- b. **Autonomía:** Las actividades se realizan con amplia independencia. Presenta informes a su superior únicamente para su conocimiento y aprobación.
- c. **Por manejo de Materiales, Herramientas y Equipo:** Es responsable solo por el uso de los materiales, herramientas y equipo que utiliza personalmente en su trabajo.
- d. **Por manejo de Información Confidencial:** Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial de alto nivel estratégico.
- e. **Por Dinero, Títulos Valores o Documentos:** No tiene responsabilidad por el manejo de dinero, títulos valores o documentos.
- f. **Por contactos Internos y Externos:** Requiere contacto con trabajadores del mismo departamento o unidad.

VII. Condiciones de Trabajo

- a. **Esfuerzo Bajo.** La naturaleza del puesto precisa estar sentado y traslados ocasionales dentro o fuera de la empresa, y no requiere la manipulación de pesos considerables.
- b. **Condiciones de trabajo:** La labor siempre se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, en condiciones ambientales (temperatura, ventilación,

iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) regularmente controladas o favorables.

- c. **Riesgos laborales:** El trabajo se lleva a cabo en un lugar agradable, con muy baja probabilidad de riesgos.

Tabla 5 Matriz Feedback Asistente Administrativa

<i>Asistente Administrativa</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Las condiciones ambientales, esfuerzo físico y riesgos, son acordes a lo que se debe realizar en el puesto.</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Solicitar que posea un Técnico en Asistencia Administrativa o una carrera a fin.</p> <p>Mejorar las actividades específicas que se le delegan al puesto</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3 Procedimiento de la Asociación Solidarista

4.3.1 Crédito personal

	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-CREP-001		
	Procedimiento		
	Crédito personal		
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente administrativa Administrador		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Crédito Personal.

B. Objetivo

Proporcionar una cantidad de dinero a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el principal y abone los intereses pactados y gastos derivados.

C. Descripción General del Procedimiento

Contrato con ASEMCO en que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero con fines personales en el cual se compromete devolver junto con los intereses.

D. Responsables

Asistente Administrativa
Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

Cada vez que un asociado solicite un crédito se hace un estudio para ver si cumple con las normas solicitadas.

G. Formularios (impresos o digitales)

Pagaré

H. Programas informáticos

Sistema de Asociados
Sistema de Crédito

I. Descripción de las actividades

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese a asociados y mantenimiento.



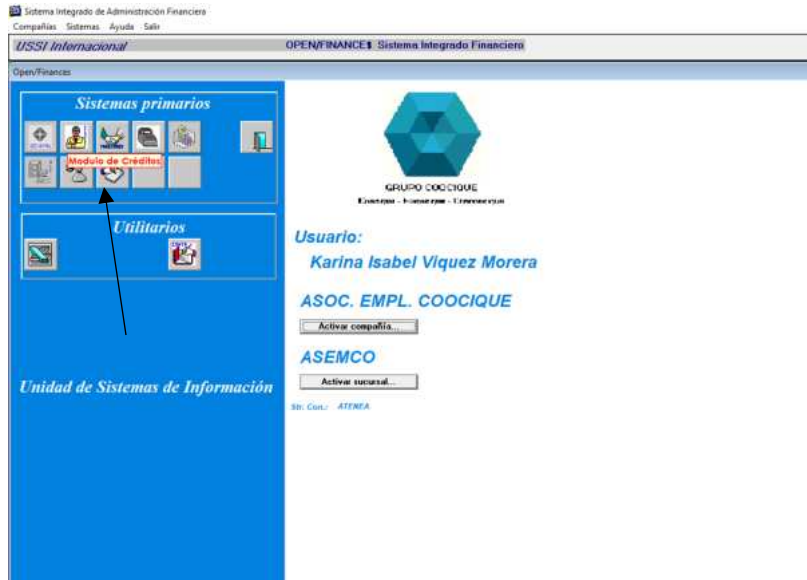
3. Digite el número de cédula del asociado.



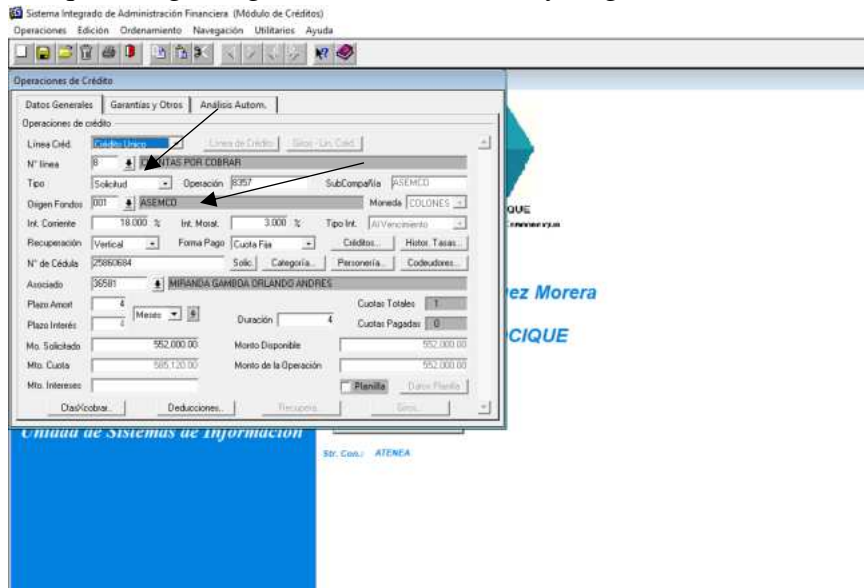
4. Imprimir.
5. Solicite boleta de pago del último mes y cédula del asociado.
6. Ingrese a sistema de crédito.



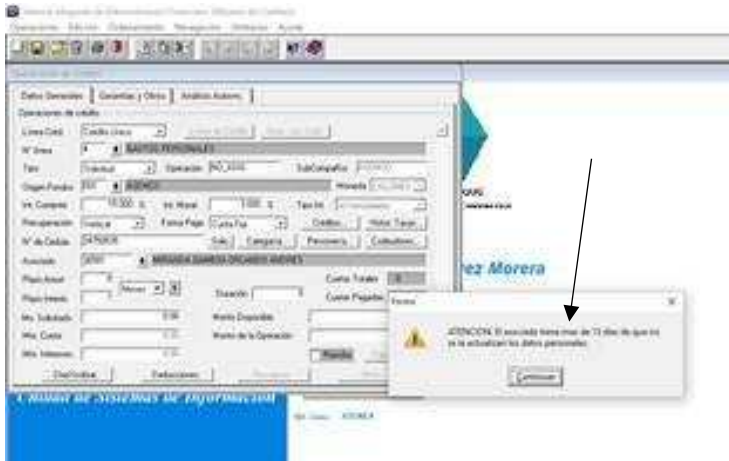
7. Ingrese en módulo de crédito, movimientos.



8. Busque códigos según crédito (2,4,8,9,14) y origen de los fondos (001).



9. Coloque número de cédula para corroborar si los datos están actualizados. Si (siguiente) No (llame para que los actualicen datos).



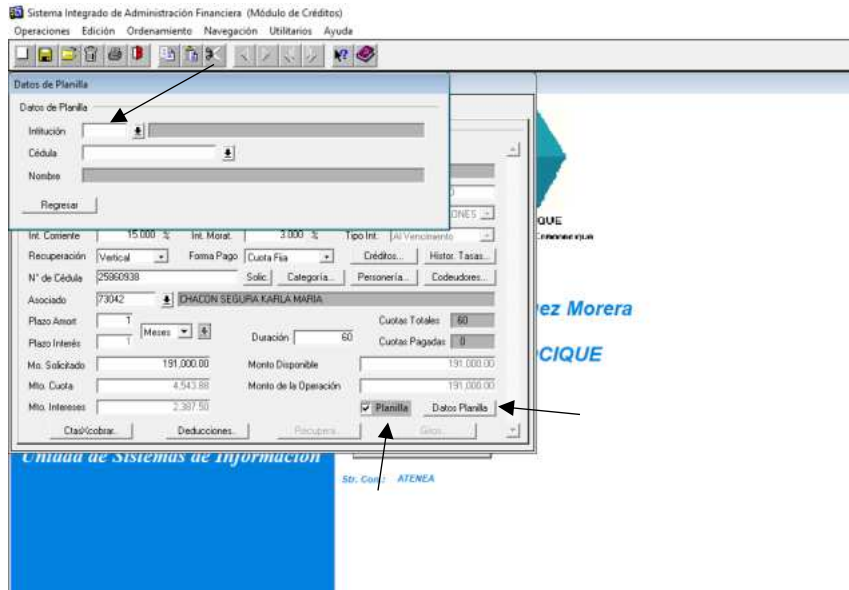
10. Coloque plazo de amortización (1).



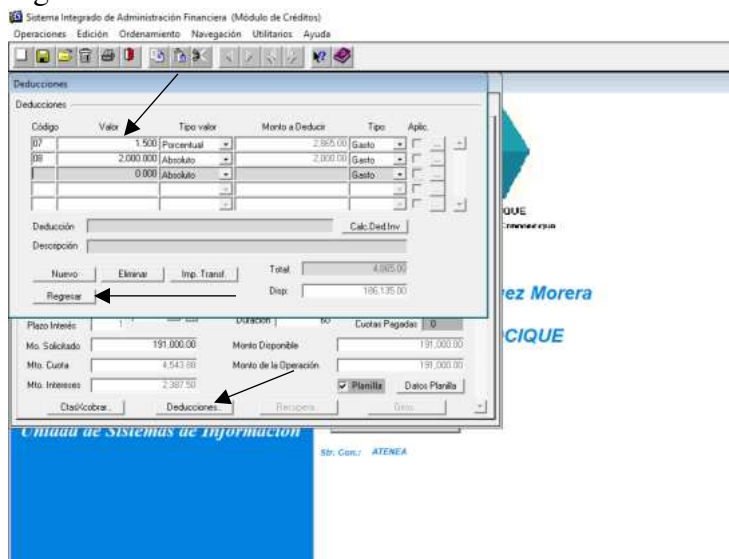
11. Pregunte al asociado a cuántos meses quiere el crédito, coloque cuánto dinero y aumentar 1000 colones por ayuda solidaria.



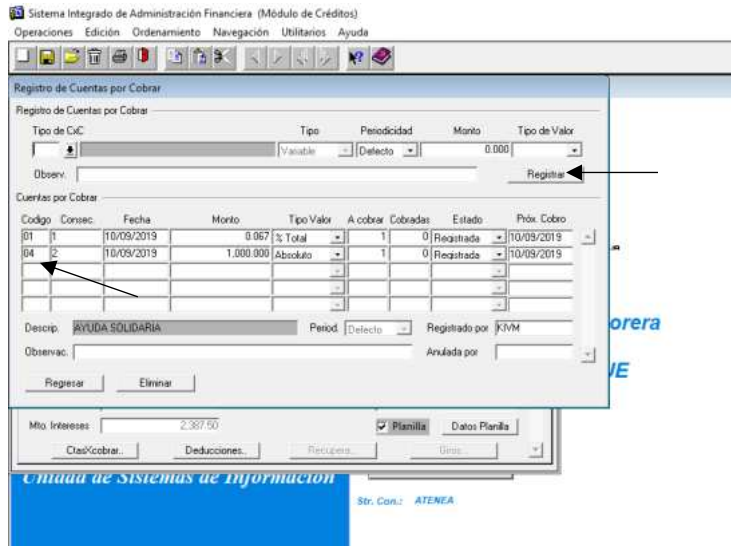
12. Seleccione planilla y datos de la planilla (Institución: 552 Cédula de asociado).



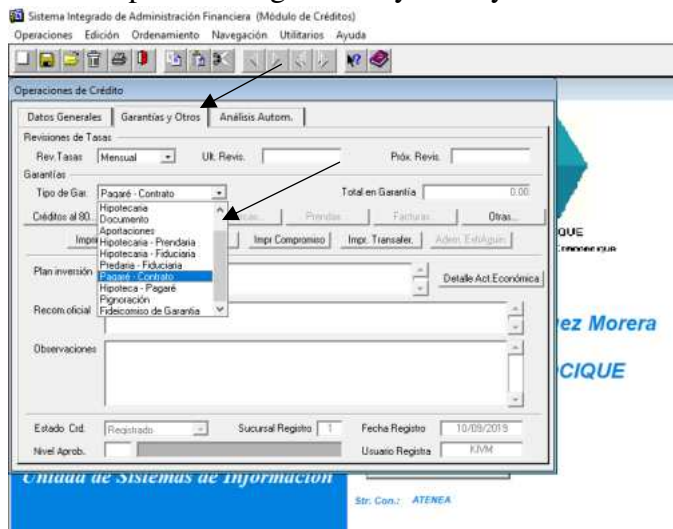
13. Ingrese a deducciones, verifique el valor no sobrepase los 50.000 colones y presione regresar.



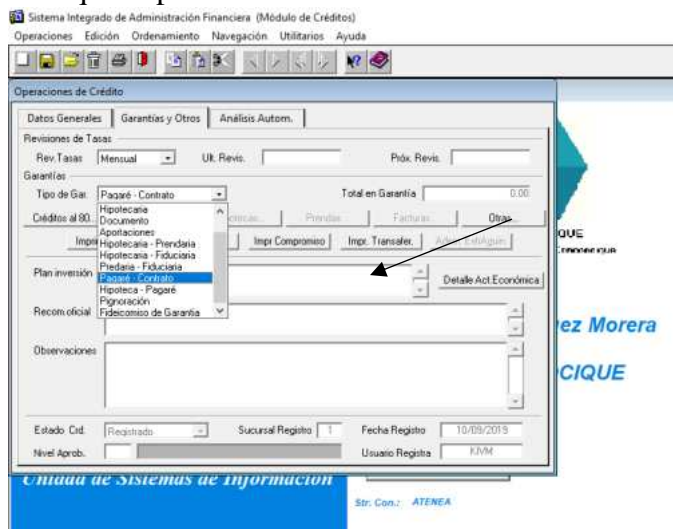
14. Incluya la póliza 04 de ASEMCO y dar registrar.



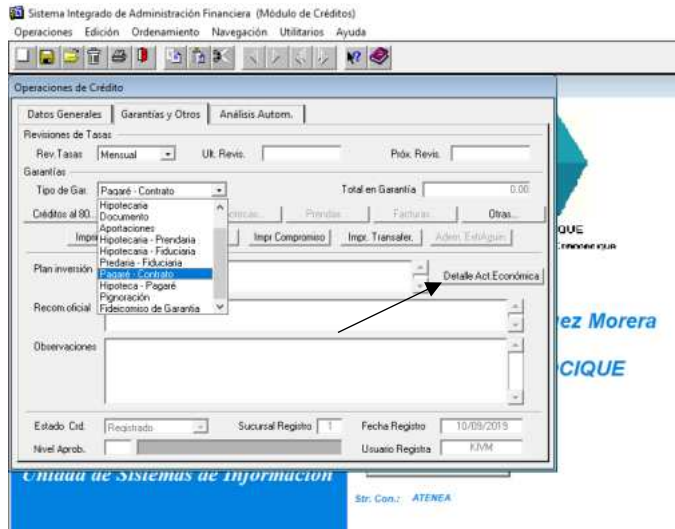
15. Pase a la pestaña de garantías y otros y seleccionar el tipo de garantía.



16. Coloque el plan de inversión del dinero.

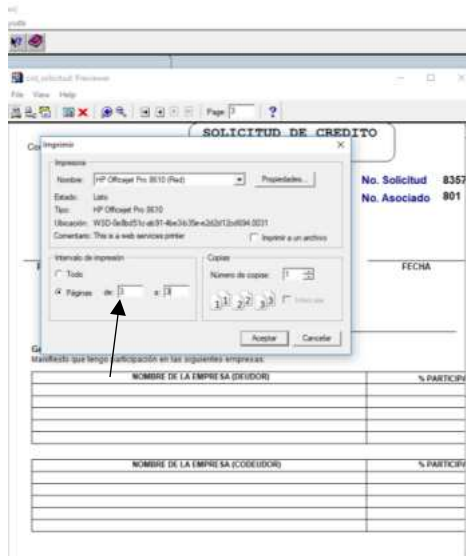


17. Presione detalle de actividad y coloque código S90 y colocar 100% y Regresar

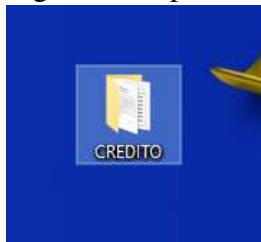


18. Guarde.

19. Imprimir las páginas 1 y la 3 de la solicitud de crédito.



20. Ingrese a carpeta crédito.

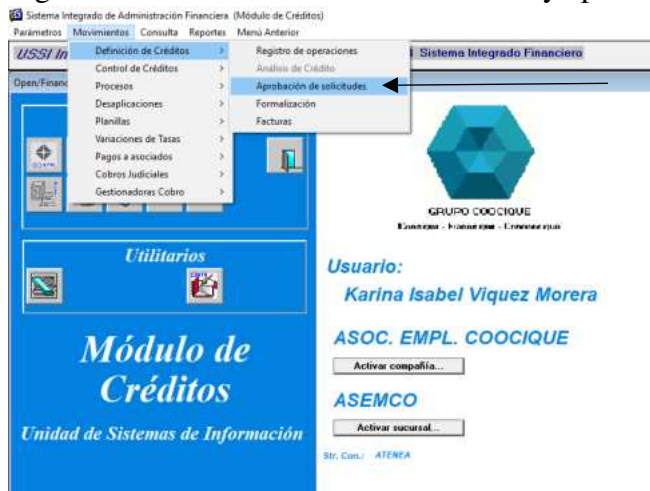


21. Imprima la firma personal.

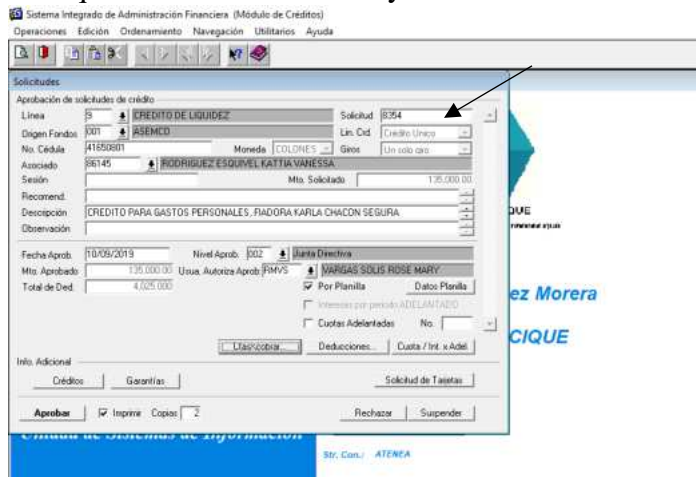
FIRMA AUTORIZADA ADMINISTRACION: _____

Acuerdo 36: Junta Directiva aprueba que los créditos personales sean valorados y aprobado por la administración, acta 591 del 7 de mayo del 2019.

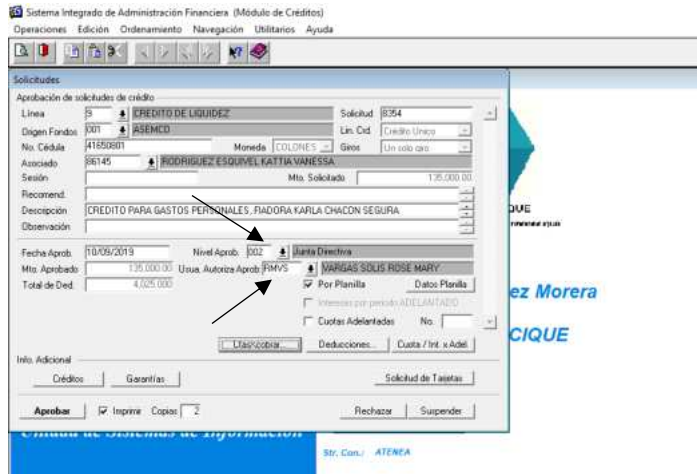
22. Imprimir acuerdo y boleta de pago.
23. Ingrese al sistema créditos: Movimientos y aprobar la solicitud.



24. Coloque número de solicitud y dar F8.

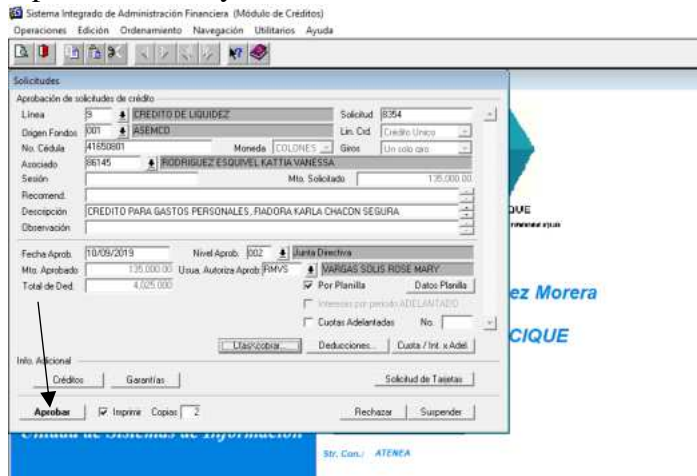


25. Coloque quien aprobó el crédito (002) y las iniciales de algún miembro de la Junta Directiva.

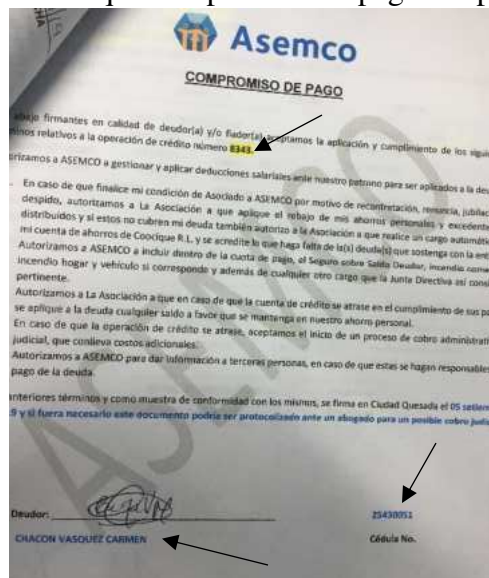


26. Imprima (se modifica el campo de cantidad de copias a 1 ya que solo se incluye una hoja de comprobante dentro de la documentación).

27. Aprobar crédito y salir.



28. Modifique compromiso de pago: # operación, fecha, nombre del deudor.



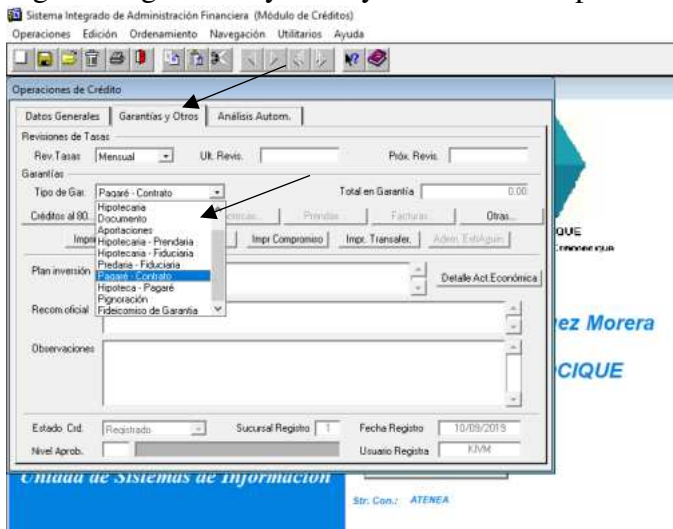
- 29. Imprimir compromiso de pago.
- 30. Ingresar al sistema de crédito: Movimientos, definición de crédito, registro de operaciones.



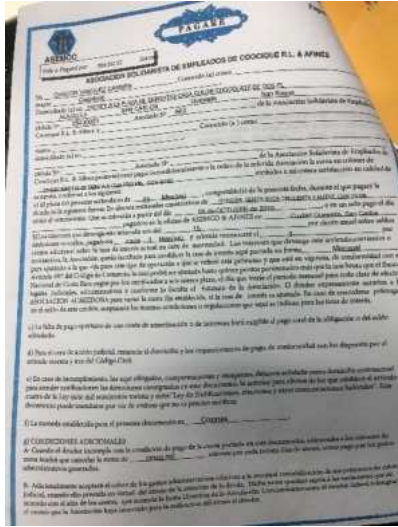
- 31. Presione F8 y coloque el número de operación.



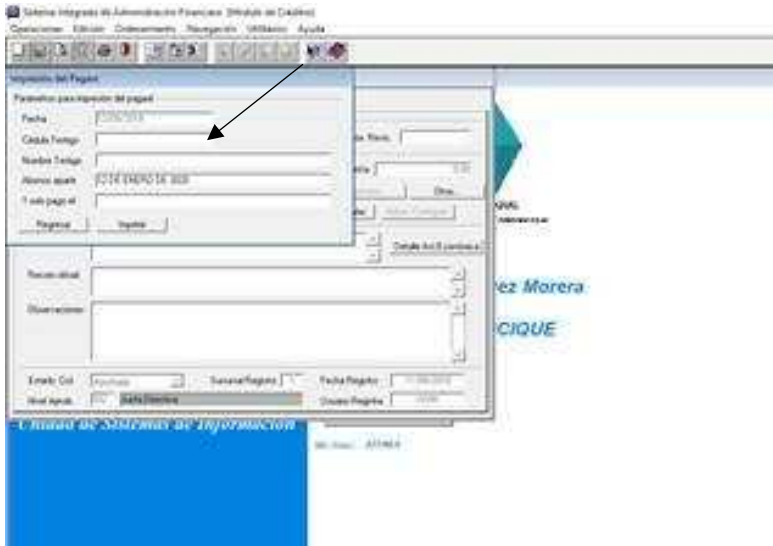
- 32. Ingresar a garantías y otros y seleccione el tipo correspondiente.



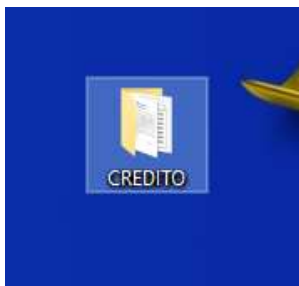
- 33. Imprima el pagare.



34. Coloque los datos del testigo (Asistente o Administrador).



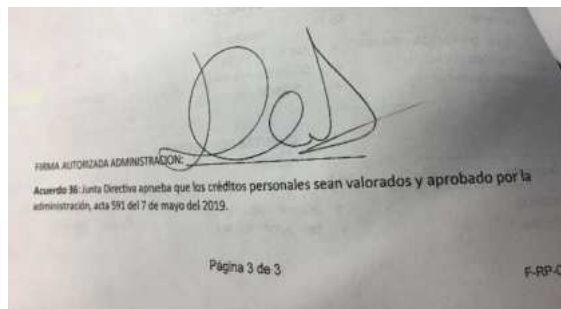
35. Abra carpeta crédito (sobre pagare y pagare) y modifique los datos.



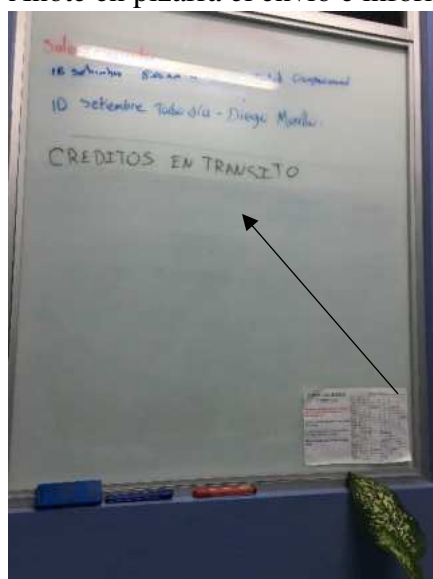
36. Imprimir.

37. Acomode los documentos: Solicitud, compromiso de pago, transferencia, pagare, sobre, estado de cuenta, cédula, boleta de pago.

- 38. Revise y firme lo que corresponde.
- 39. Brinde los documentos al administrador para ser firmados.
- 40. Firma documentos.



- 41. Realice el sobre de envío y envíe al archivo.
- 42. Anote en pizarra el envío e informe al asociado.



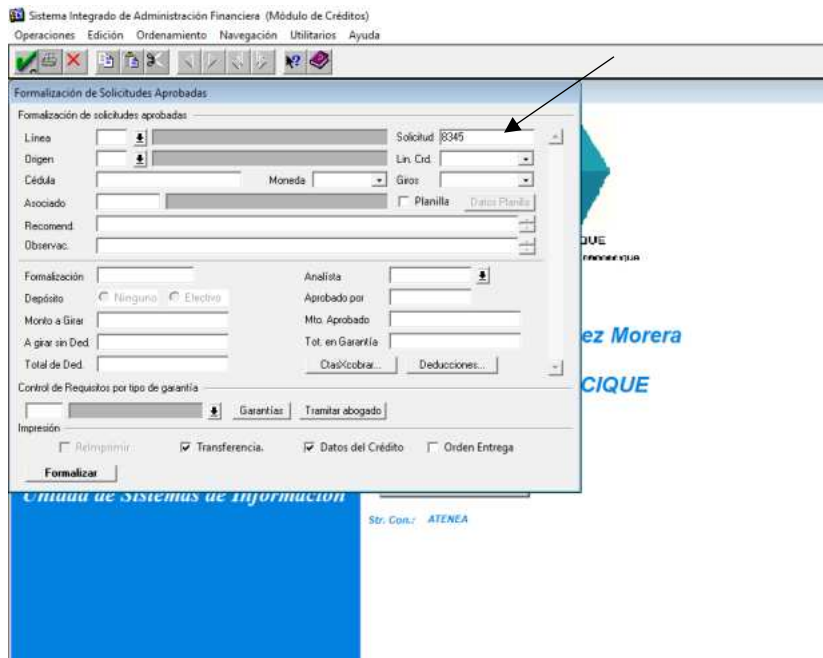
- 43. Deposite en la cuenta del asociado.



- 44. Ingrese al sistema crédito: módulos movimientos, definición de crédito y formalización.



45. Presione F7 y coloque el número de solicitud.



46. Presione F8, digite la fecha en que realizo el crédito y digite analista: ASEMCO.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Formalización de Solicitudes Aprobadas

Línea: 4 BASTOS PERSONALES Solicitud: 6345

Origen: 001 ASEMCO Lin. Cid: Crédito Unico

Cédula: 2537096 Moneda: COLONES Giro: Un solo giro

Asociado: 126601 SANDRA ARCE RAFAEL Planilla Datos Planilla

Recomend. Observac.

Formalización: 10/09/2019 Analista: ASEMCO

Depósito: Ninguno Efectivo Aprobado por: JMM

Monto a Girar: 395,000.00 Mto. Aprobado: 395,000.00

A girar sin Ded.: 347,675.00 Tot. en Garantía: 0.00

Total de Ded.: 7,325.00 Diast/cobrar Deduciones:

Control de Requisitos por tipo de garantía

Garantías Trámite abogado

Impresión: Reimpresión Transferencia Datos del Crédito Orden Efectivo

Formalizar

Atenea de Sistemas de Información Str. Con.: ATENEA

47. Presione SI.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Formalización de Solicitudes Aprobadas

Línea: 4 BASTOS PERSONALES Solicitud: 6345

Origen: 001 ASEMCO Lin. Cid: Crédito Unico

Cédula: 2537096 Moneda: COLONES Giro: Un solo giro

Asociado: 126601 SANDRA ARCE RAFAEL Planilla Datos Planilla

Recomend. Observac.

Formalización: 10/09/2019 Analista: ASEMCO

Depósito: Ninguno Efectivo Aprobado por: JMM

Monto a Girar: 395,000.00 Mto. Aprobado: 395,000.00

A girar sin Ded.: 347,675.00 Tot. en Garantía: 0.00

Total de Ded.: 7,325.00 Diast/cobrar Deduciones:

Control de Requisitos por tipo de garantía

Garantías Trámite abogado

Impresión: Reimpresión Transferencia Datos del Crédito Orden Efectivo

Formalizar

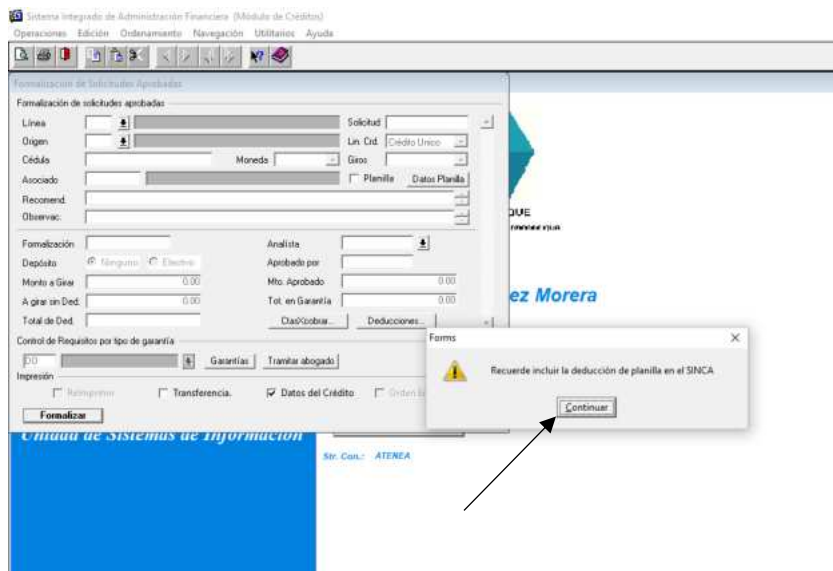
Atenea de Sistemas de Información Str. Con.: ATENEA

Formas

Continúa el proceso de formalización?

SI NO Cancelar

48. Presione continuar.



49. Ordene los documentos (retire los créditos cancelados y archive).


Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 6 Matriz Feedback Procedimiento Crédito Personal

<i>Crédito Personal</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Se posee un orden en los pasos a seguir para realizar un crédito personal</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Poseer acceso a los datos de los asociados para que se puedan actualizar los datos de una manera óptima.</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Crédito cuentas por cobrar

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-CREXC-002	
	Procedimiento	
	Crédito cuentas por cobrar	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		

Responsables		Elaborado por
Asistente administrativa, Administrador		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Crédito Cuentas por Cobrar.

B. Objetivo

Los créditos de cuentas por cobrar representan otorgamientos de préstamos por parte de ASEMCO.

C. Descripción General del Procedimiento

Las cuentas por cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

D. Responsables

Asistente Administrativa
Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

Cada vez que un asociado solicite un crédito se hace un estudio para ver si cumple con las normas solicitadas.

G. Formularios (impresos o digitales)

Pagaré

H. Programas informáticos

Sistema de Asociados
Sistema de Crédito

I. Descripción de las actividades

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese a asociados y mantenimiento.



3. Digite el número de cédula del asociado.



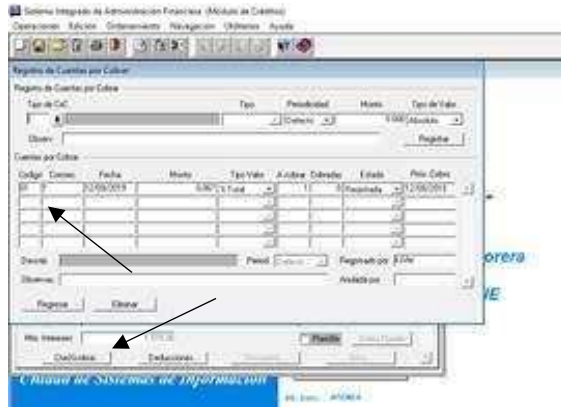
4. Imprimir.

5. Solicite boleta de pago del último mes y cédula del asociado.

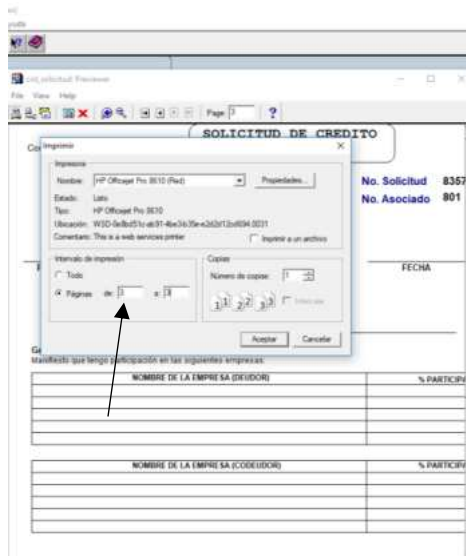
6. Ingrese a sistema de crédito.



7. Ingrese en módulo de crédito, movimientos.



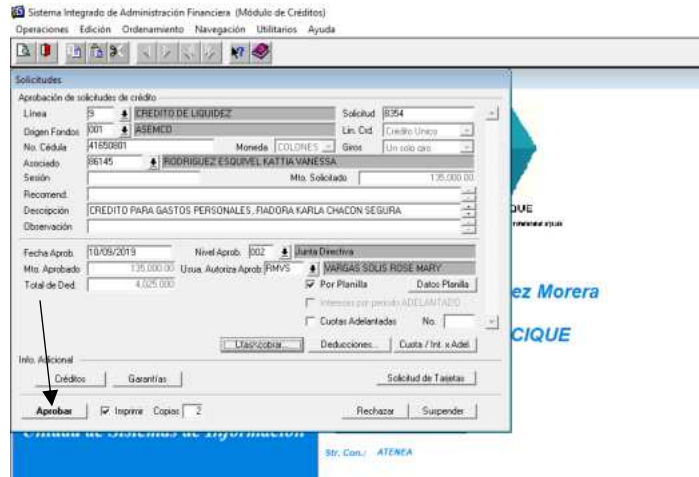
13. Imprimir las páginas 1 y la 3 de la solicitud de crédito.



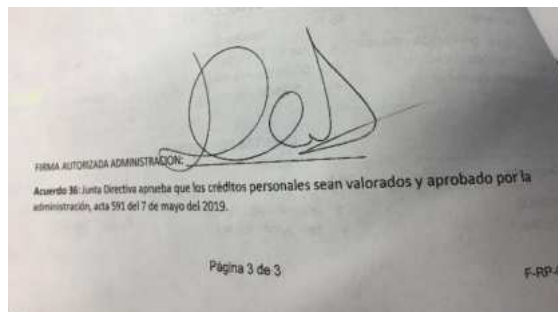
14. Imprimir histórico de ahorros, boleta de liquidaciones, estado de cuenta, copia de cédula y boleta de pago.

15. Coloque las iniciales de algún miembro de la Junta Directiva.

- 20. Imprimir, se modifica el campo de cantidad de copias a 1 ya que solo se incluye una hoja de comprobante dentro de la documentación.
- 21. Aprobar crédito y salir.



- 22. Acomode los documentos: Solicitud, compromiso de pago, transferencia, pagare, sobre, estado de cuenta, cédula, boleta de pago.
- 23. Brinde los documentos al administrador para ser firmados por este al tener su aprobación.
- 24. Firma documentos.



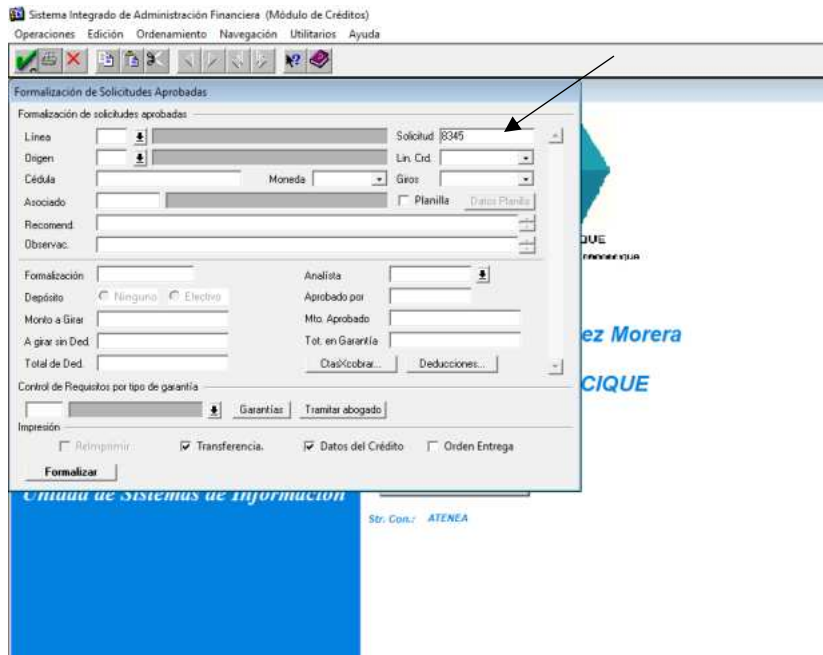
- 25. Realice el sobre de envío y envíe al archivo.
- 26. Deposite en la cuenta del asociado.



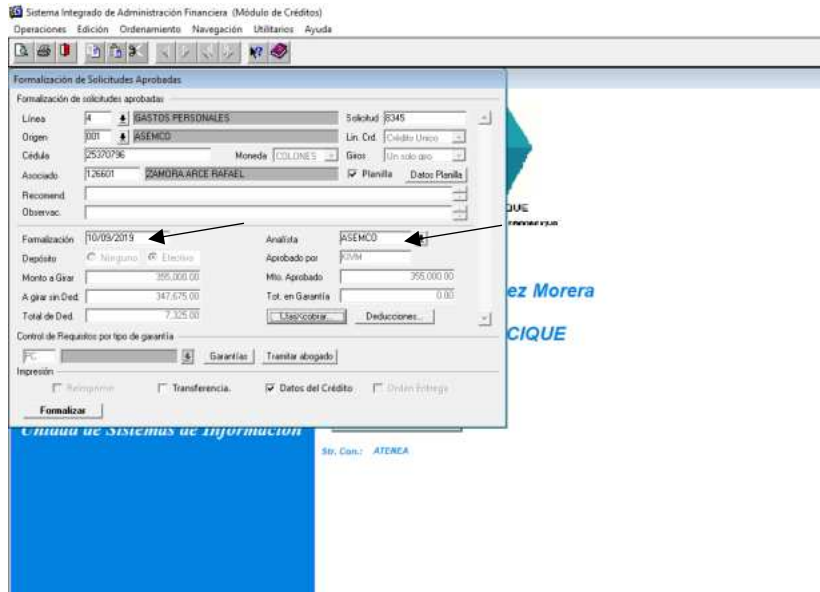
- 27. Ingrese al sistema crédito: módulos movimientos, definición de crédito y formalización.



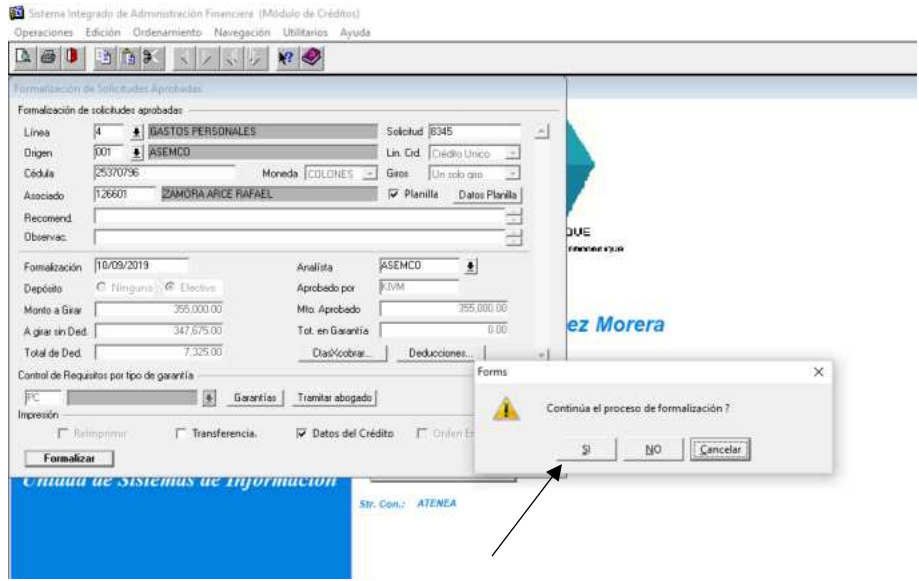
28. Presione F7 y coloque el número de solicitud.



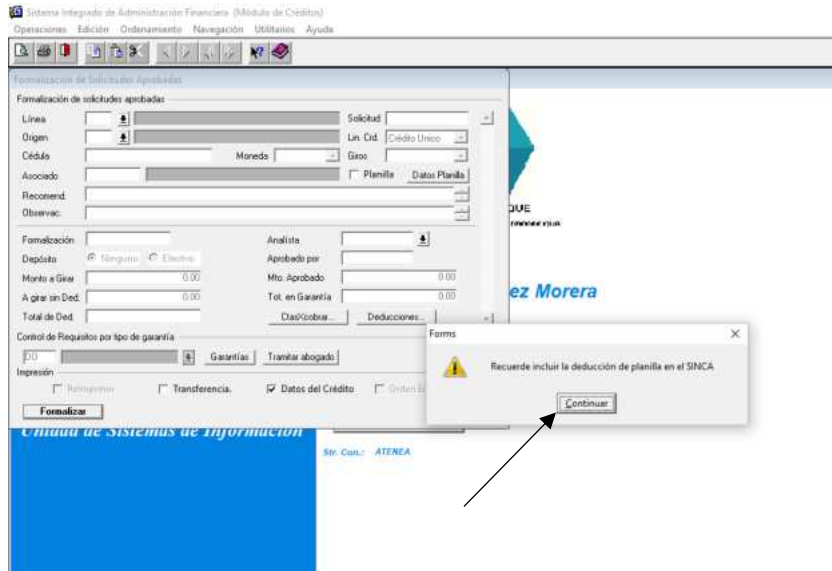
29. Presione F8, digite la fecha en que realizó el crédito y digite analista: ASEMCO.



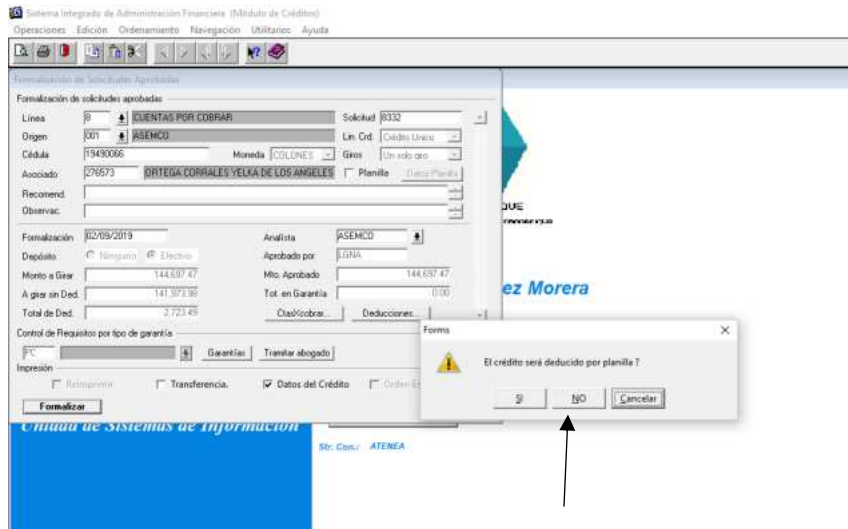
30. Presione SI .



31. Presione continuar.



32. Presione NO.



33. Ordene los documentos (retire los créditos cancelados y archive).


Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 7 Matriz Feedback Procedimiento Crédito Cuentas por Cobrar

<i>Crédito Cuentas por Cobrar</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Se posee un orden en los pasos a seguir para realizar un crédito de cuentas por cobrar</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Poseer acceso a los datos de los asociados para que se puedan actualizar los datos de una manera óptima.</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.3 Crédito de Liquidez

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-CRELIQ-003	
	Procedimiento	
	Crédito liquidez	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables	Elaborado por	

Asistente administrativa		Raquel Salas Gómez
Junta directiva		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Crédito Liquidez.

B. Objetivo

Proporcionar dinero a un asociado, el cual necesita un fiador que se comprometa a realizar los pagos correspondientes en caso de morosidad por parte del asociado.

C. Descripción General del Procedimiento

Contrato con ASEMCO en que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, el cual posee un fiador que se hace responsable de la cuenta del asociado en cada de no cumplir los pagos correspondientes.

D. Responsables

Asistente Administrativa

Junta Directiva

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

No aplica.

G. Formularios (impresos o digitales)

Pagaré

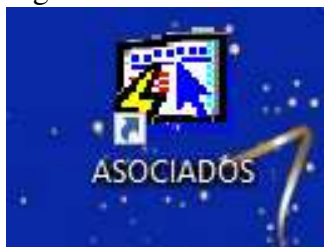
H. Programas informáticos

Sistema de Asociados

Sistema de Crédito

I. Descripción de las actividades

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese a asociados y mantenimiento.



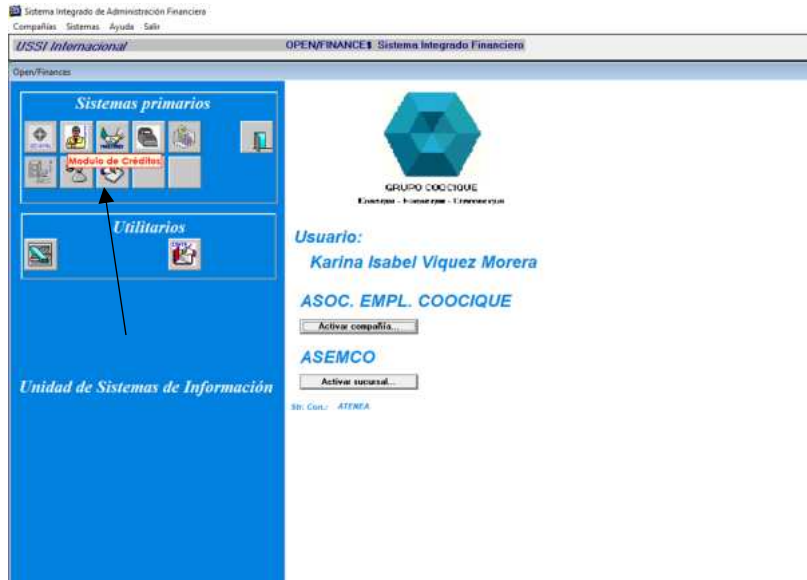
3. Digite el número de cédula del asociado.



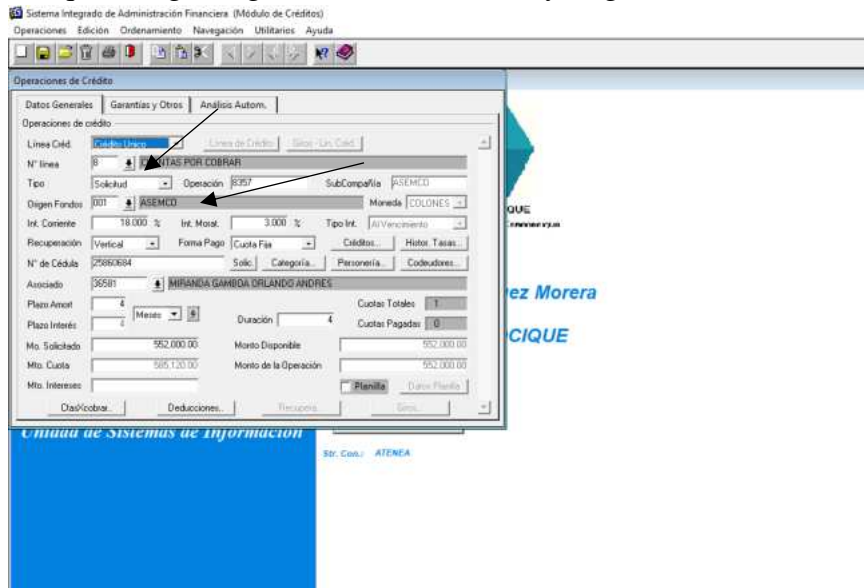
4. Imprimir.
5. Solicite boleta de pago del último mes y cédula del asociado.
6. Ingrese a sistema de crédito.



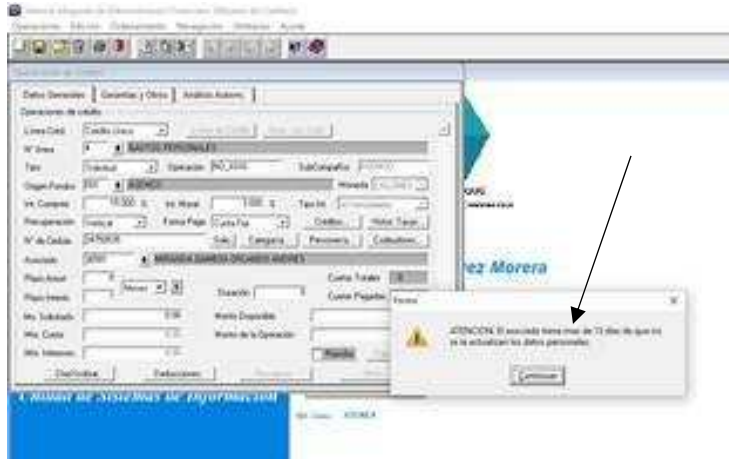
7. Ingrese en módulo de crédito, movimientos.



8. Busque códigos según crédito (2,4,8,9,14) y origen de los fondos (001).



9. Coloque número de cédula para corroborar si los datos están actualizados. Si (siguiente) No (llame para que los actualicen datos).



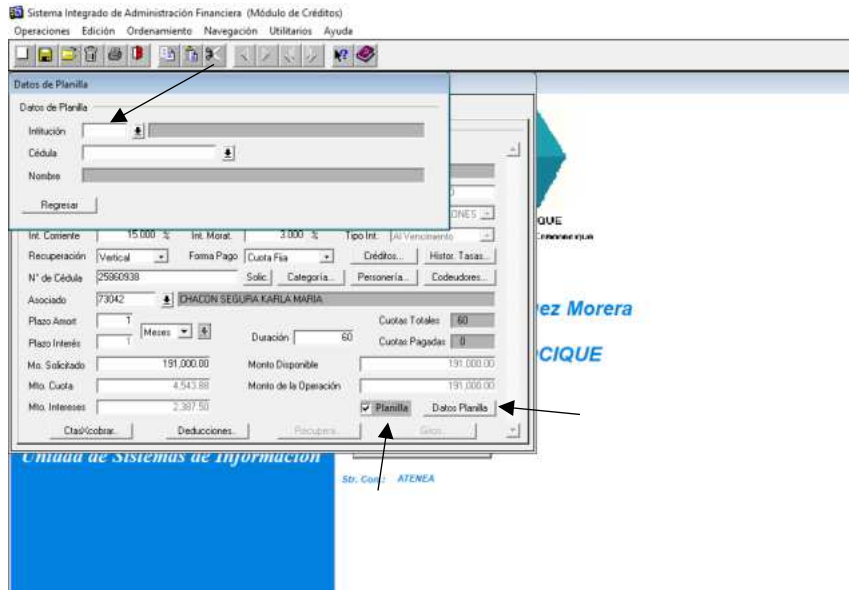
10. Coloque plazo de amortización (1).



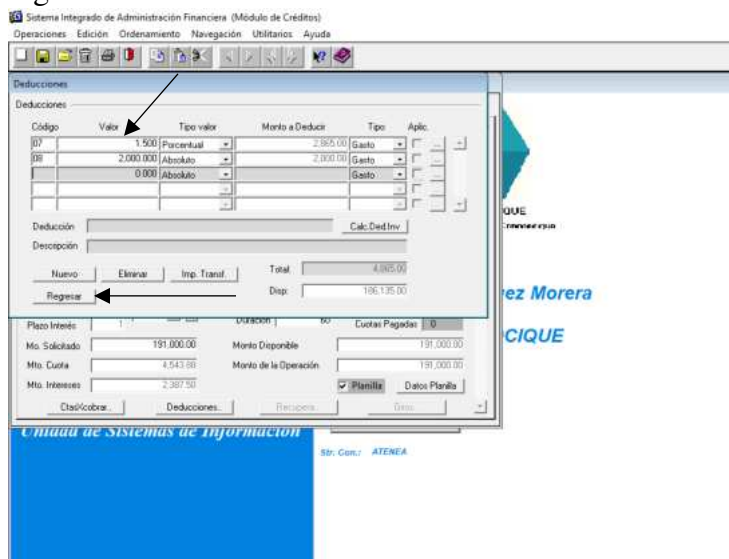
11. Pregunte al asociado a cuántos meses quiere el crédito, coloque cuánto dinero y aumente 1000 colones por ayuda solidaria.



12. Seleccione planilla y datos de la planilla. Institución: 552 Cédula de asociado.



13. Ingrese a deducciones, verifique el valor no sobrepase los 50.000 colones y presione regresar.



14. Incluya la póliza 04 de ASEMCO y dar registrar.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Registro de Cuentas por Cobrar

Registro de Cuentas por Cobrar

Tipo de C/C: [Variable] Tipo: [Defecto] Periodicidad: [0.000] Tipo de Valor: []

Observ.: [] Registrar

Cuentas por Cobrar

Código	Consec.	Fecha	Monto	Tipo Valor	A cobrar	Cobradas	Estado	Próx. Cobro
01	1	10/09/2019	0.067	% Total	1	0	Registrada	10/09/2019
04	2	10/09/2019	1.000.000	Absoluto	1	0	Registrada	10/09/2019

Descr.: AYUDA SOLIDARIA Períod: [Defecto] Registrado por: [KVM] Anulado por: []

Observ.: []

Registrar Eliminar

Mto. Intereses: 2.387.50 Planilla Datos Planilla

Clas/Cobrar... Deducciones... Retenciones... Dims...

Unidad de Sistemas de Información Str. Con.: ATENEA

15. Pase a la pestaña de garantías y otros, seleccionar el tipo de garantía.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Operaciones de Crédito

Datos Generales Garantías y Otros Análisis Autom.

Revisiones de Tasas: Rev. Tasas: [Mensual] Uti. Revis.: [] Próx. Revis.: []

Garantías

Tipo de Gar: [Pagaré - Contrato] Total en Garantía: 0.00

Créditos al 90: [] Prenda: [] Facturas: [] Otras: []

Impor: [] Impr. Compromiso: [] Impr. Transfere.: [] Adm. Catálogo: []

Plan inversión: [Pagaré - Contrato] Detalle Act. Económica: []

Recom. oficial: [Hipoteca - Pagaré] Fideicomiso de Garantía: []

Observaciones: []

Estado Ctd.: [Requisito] Sucursal Registro: [1] Fecha Registro: [10/09/2019] Usuario Registro: [KVM]

Unidad de Sistemas de Información Str. Con.: ATENEA

16. Coloque cédula del fiador.

Garantías Fiduciarias

Garantías Fiduciarias:

Tipo: [Pagaré] Emisión: [] Monto: [0.00]

Vence: [] Total en Gar.: [0.00]

Fiadores

Cédula	Nombre	Ingresos	Req.
[]	[]	[0.00]	[]
[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]

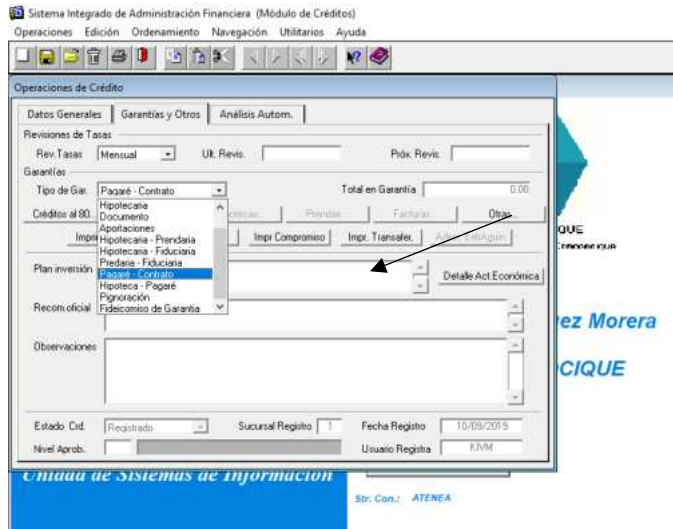
Categoría: [] Créditos: [] Personas: []

Nuevo Eliminar

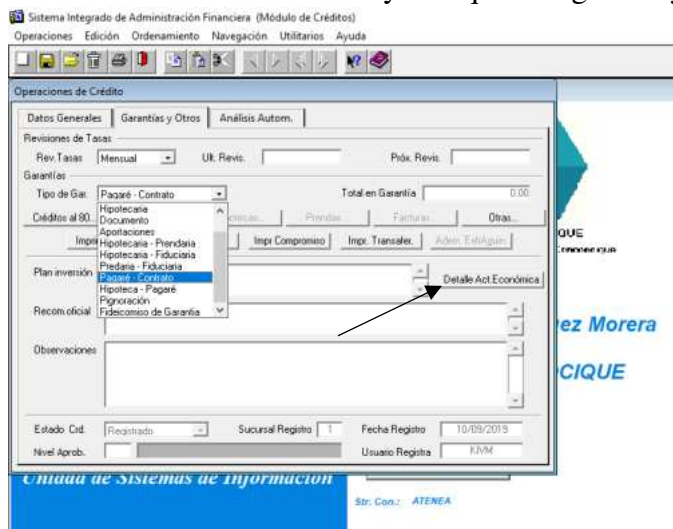
Registrar

Estado Ctd.: [Requisito] Sucursal Registro: [1] Fecha Registro: [12/09/2019] Usuario Registro: [KVM]

17. Coloque el plan de inversión del dinero.

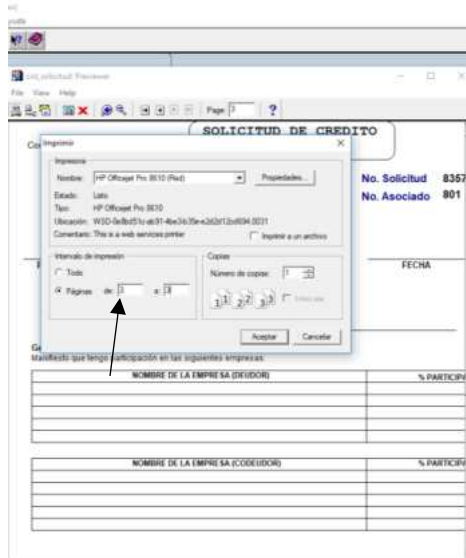


18. Presione detalle de actividad y coloque código S90 y colocar 100% y Regresar.

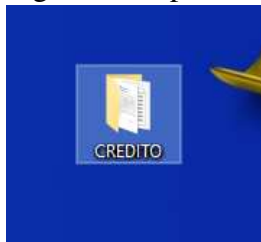


19. Guarde y coloque el número de crédito en la hoja impresa.

20. Imprimir la 1 y la 3 de la solicitud de crédito.



21. Ingrese a carpeta crédito.

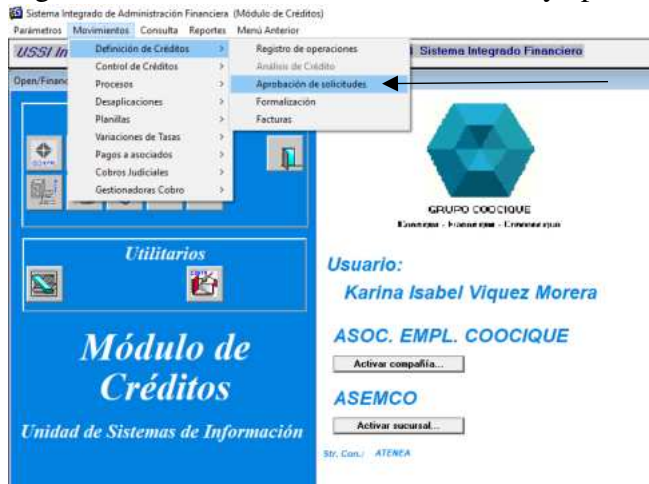


22. Imprima la firma personal.

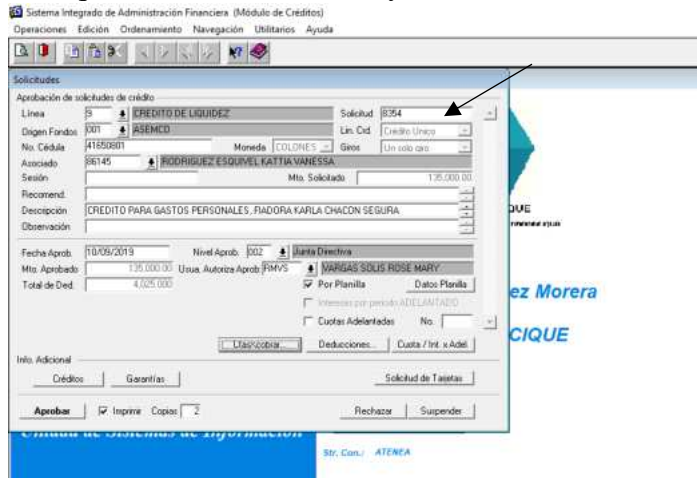
FIRMA AUTORIZADA ADMINISTRACION: _____
Acuerdo 36: Junta Directiva aprueba que los créditos personales sean valorados y aprobado por la administración, acta 591 del 7 de mayo del 2019.

23. Imprimir acuerdo y boleta de pago.

24. Ingrese al sistema créditos: Movimientos y aprobar la solicitud.



25. Coloque número de solicitud y dar F8.



Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)
Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Solicitudes

Aprobación de solicitudes de crédito

Línea: 01 CREDITO DE LIQUIDEZ Solicitud: 8354

Digen Fondos: 001 ASEMCO Lin. Cid: Crédito Unico

No. Cédula: 41850601 Moneda: COLONES Giro: Un solo caso

Asociado: 86145 RODRIGUEZ ESQUIVEL KATTIA VANESSA

Sesión: Mto. Solicitado: 1,25,000.00

Recomend.:
Descripción: CREDITO PARA GASTOS PERSONALES, FIADORA KARLA CHACON SEGURA
Observación:

Fecha Aprob.: 10/05/2019 Nivel Aprob.: 002 Junta Directiva

Mto. Aprobado: 1,25,000.00 Usos, Autoriza Aprob.: PMVS WARGAS SOLIS ROSE MARY

Total de Deud.: 4,025,000

Por Planilla Datos Planilla

Intereses por periodo ADELANTADO

Cuotas Adelantadas No

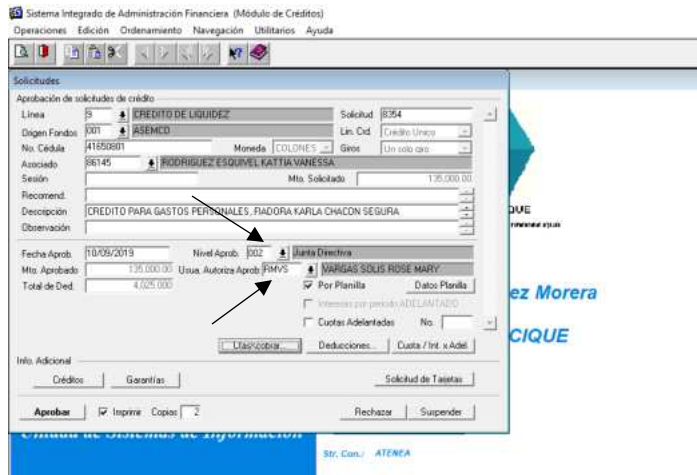
Uso: 02020303 Deduciones: Cuota / Int. x Adel.

Info. Adicional: Créditos: Garantías: Solicitud de Tasas:

Aprobar Imprimir Copias: 2 Rechazar Suspender

Str. Cons.: ATENEA

26. Coloque quien aprobó el crédito (002) y las iniciales de algún miembro de la Junta Directiva.



Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)
Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Solicitudes

Aprobación de solicitudes de crédito

Línea: 01 CREDITO DE LIQUIDEZ Solicitud: 8354

Digen Fondos: 001 ASEMCO Lin. Cid: Crédito Unico

No. Cédula: 41850601 Moneda: COLONES Giro: Un solo caso

Asociado: 86145 RODRIGUEZ ESQUIVEL KATTIA VANESSA

Sesión: Mto. Solicitado: 1,25,000.00

Recomend.:
Descripción: CREDITO PARA GASTOS PERSONALES, FIADORA KARLA CHACON SEGURA
Observación:

Fecha Aprob.: 10/05/2019 Nivel Aprob.: 002 Junta Directiva

Mto. Aprobado: 1,25,000.00 Usos, Autoriza Aprob.: PMVS WARGAS SOLIS ROSE MARY

Total de Deud.: 4,025,000

Por Planilla Datos Planilla

Intereses por periodo ADELANTADO

Cuotas Adelantadas No

Uso: 02020303 Deduciones: Cuota / Int. x Adel.

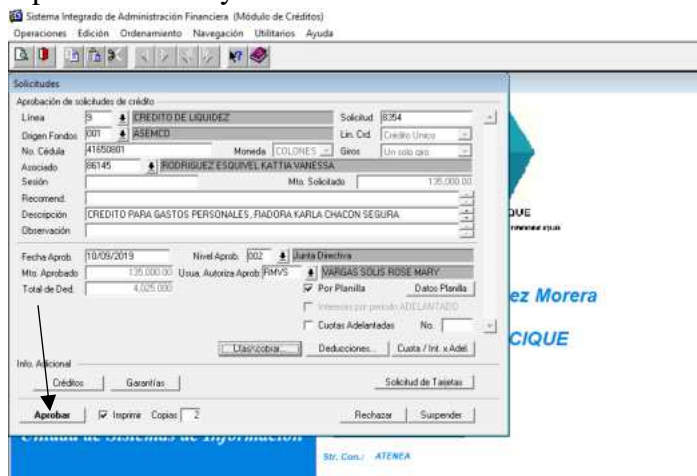
Info. Adicional: Créditos: Garantías: Solicitud de Tasas:

Aprobar Imprimir Copias: 2 Rechazar Suspender

Str. Cons.: ATENEA

27. Imprimir, se modifica el campo de cantidad de copias a 1 ya que solo se incluye una hoja de comprobante dentro de la documentación.

28. Aprobar crédito y salir.



Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)
Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Solicitudes

Aprobación de solicitudes de crédito

Línea: 01 CREDITO DE LIQUIDEZ Solicitud: 8354

Digen Fondos: 001 ASEMCO Lin. Cid: Crédito Unico

No. Cédula: 41850601 Moneda: COLONES Giro: Un solo caso

Asociado: 86145 RODRIGUEZ ESQUIVEL KATTIA VANESSA

Sesión: Mto. Solicitado: 1,25,000.00

Recomend.:
Descripción: CREDITO PARA GASTOS PERSONALES, FIADORA KARLA CHACON SEGURA
Observación:

Fecha Aprob.: 10/05/2019 Nivel Aprob.: 002 Junta Directiva

Mto. Aprobado: 1,25,000.00 Usos, Autoriza Aprob.: PMVS WARGAS SOLIS ROSE MARY

Total de Deud.: 4,025,000

Por Planilla Datos Planilla

Intereses por periodo ADELANTADO

Cuotas Adelantadas No

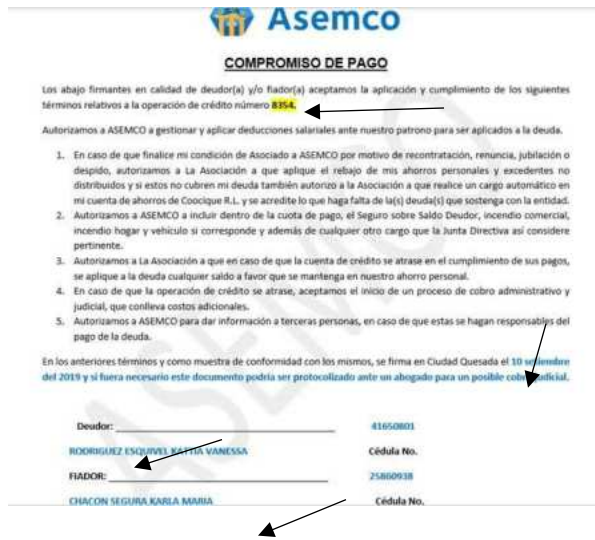
Uso: 02020303 Deduciones: Cuota / Int. x Adel.

Info. Adicional: Créditos: Garantías: Solicitud de Tasas:

Aprobar Imprimir Copias: 1 Rechazar Suspender

Str. Cons.: ATENEA

29. Modifique compromiso de pago con fiador: # operación, fecha, nombre del deudor y fiador.



Asemco

COMPROMISO DE PAGO

Los abajo firmantes en calidad de deudor(x) y/o fiador(x) aceptamos la aplicación y cumplimiento de los siguientes términos relativos a la operación de crédito número **8354**.

Autorizamos a ASEMCO a gestionar y aplicar deducciones salariales ante nuestro patrono para ser aplicados a la deuda.

- En caso de que finalice mi condición de Asociado a ASEMCO por motivo de recontratación, renuncia, jubilación o despido, autorizamos a La Asociación a que aplique el rebajo de mis ahorros personales y excedentes no distribuidos y si estos no cubren mi deuda también autorizo a la Asociación a que realice un cargo automático en mi cuenta de ahorros de Coocique R.L. y se acredite lo que haga falta de la(s) deuda(s) que sostenga con la entidad.
- Autorizamos a ASEMCO a incluir dentro de la cuota de pago, el Seguro sobre Saldo Deudor, incendio comercial, incendio hogar y vehículo si corresponde y además de cualquier otro cargo que la Junta Directiva así considere pertinente.
- Autorizamos a la Asociación a que en caso de que la cuenta de crédito se atrasa en el cumplimiento de sus pagos, se aplique a la deuda cualquier saldo a favor que se mantenga en nuestro ahorro personal.
- En caso de que la operación de crédito se atrase, aceptamos el inicio de un proceso de cobro administrativo y judicial, que conlleva costos adicionales.
- Autorizamos a ASEMCO para dar información a terceras personas, en caso de que estas se hagan responsables del pago de la deuda.

En los anteriores términos y como muestra de conformidad con los mismos, se firma en Ciudad Quesadá el 11 de febrero del 2019 y si fuera necesario este documento podría ser protocolizado ante un abogado para un posible cobro judicial.

Deudor:	41650801
RODRIGUEZ ESCOBAR KARLA VANESSA	Cédula No.
FIADOR:	25860938
CHACON SEGURA KARLA MARIA	Cédula No.

30. Imprimir compromiso de pago.

31. Ingresar al sistema de crédito: Movimientos, definición de crédito, registro de operaciones.



Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Parámetros | **Movimientos** | Consulta | Reportes | Menú Anterior

USSI In | **Definición de Créditos** | Registro de operaciones | Sistema Integrado Financiero

Control de Créditos | Análisis de Crédito

32. Presione F8 y coloque el número de operación.

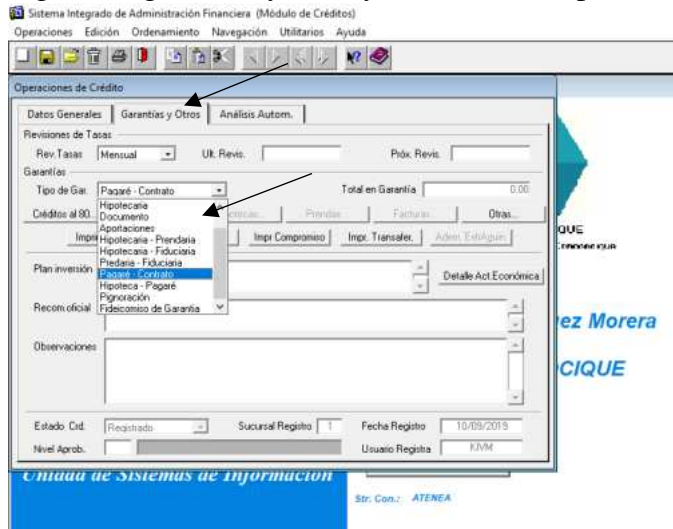


Operación de crédito

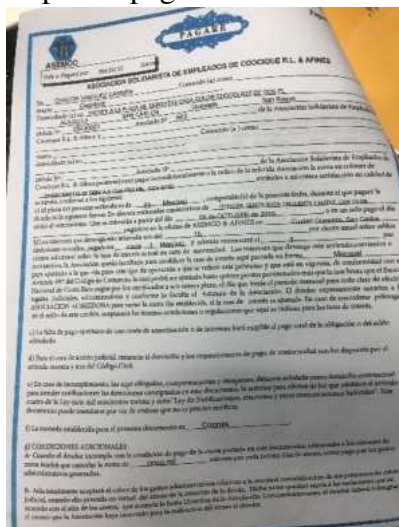
Operación: **8354**

Operación: 8354

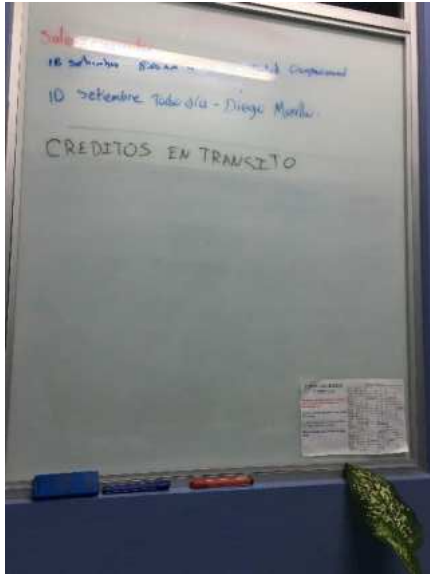
33. Ingresar a garantías y otros y seleccione el tipo correspondiente.



34. Imprimir pagare.



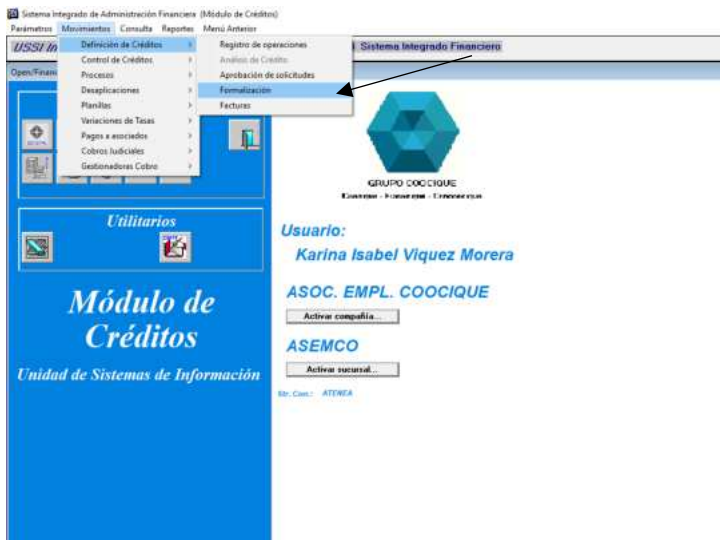
35. Coloque los datos del testigo (Asistente o Administrador).



44. Deposite en la cuenta del asociado.



45. Ingrese al sistema crédito: módulos movimientos, definición de crédito y formalización.



46. Presione F7 y coloque el número de solicitud.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Formalización de Solicitudes Aprobadas

Formalización de solicitudes aprobadas

Línea: [GASTOS PERSONALES] Solicitud: 8345

Origen: [ASEMCO] Lin. Cred: [Credito Unico]

Cédula: [2527096] Moneda: [COLONES] Geos: [Un solo giro]

Asociado: [RAMONARCE RAFAEL] Planilla Datos Planilla

Recomend: []

Observac: []

Formalización: [] Analista: []

Depósito: Ninguno Efectivo Aprobado por: []

Monto a Girar: [] Mto. Aprobado: []

A girar sin Ded: [] Tot. en Garantía: []

Total de Ded: []

Control de Requisitos por tipo de garantía

Impresión: Reimprimir Transferencia Datos del Crédito Orden Entrega

Str. Con.: ATENEA

47. Presione F8, digite la fecha en que realizo el crédito y digite analista: ASEMCO.

Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Créditos)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Formalización de Solicitudes Aprobadas

Formalización de solicitudes aprobadas

Línea: [GASTOS PERSONALES] Solicitud: 8345

Origen: [ASEMCO] Lin. Cred: [Credito Unico]

Cédula: [2527096] Moneda: [COLONES] Geos: [Un solo giro]

Asociado: [RAMONARCE RAFAEL] Planilla Datos Planilla

Recomend: []

Observac: []

Formalización: [10/09/2019] Analista: [ASEMCO]

Depósito: Ninguno Efectivo Aprobado por: [RAM] Planilla Datos Planilla

Monto a Girar: [355,000.00] Mto. Aprobado: [355,000.00]

A girar sin Ded: [147,675.00] Tot. en Garantía: [0.00]

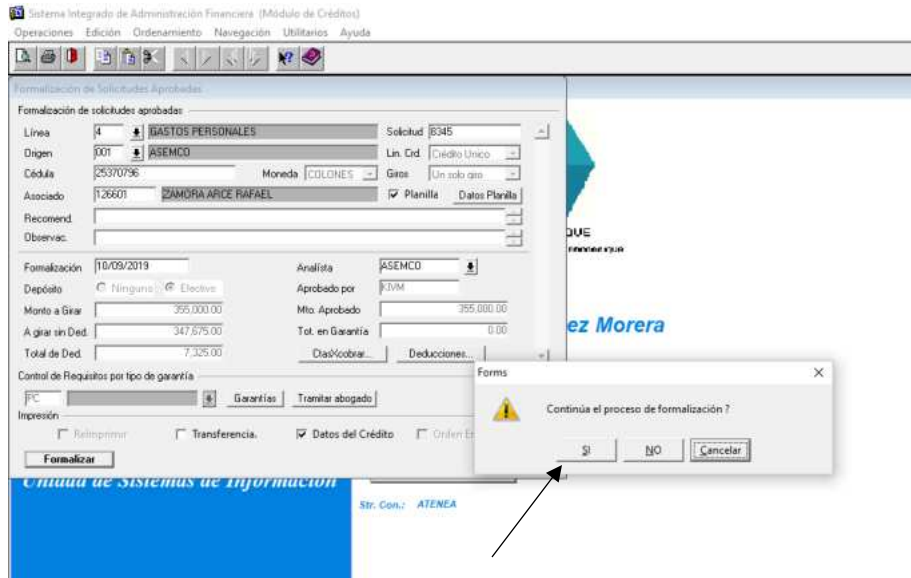
Total de Ded: [7,325.00]

Control de Requisitos por tipo de garantía

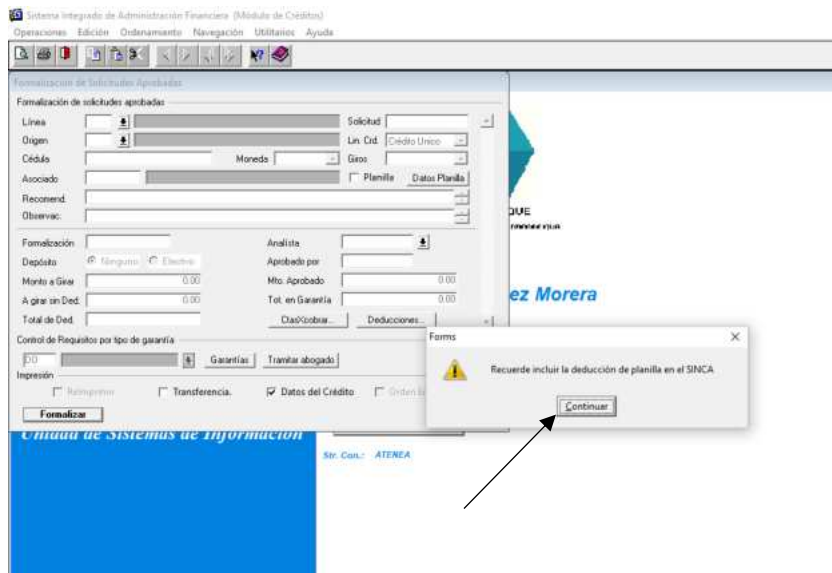
Impresión: Reimprimir Transferencia Datos del Crédito Orden Entrega

Str. Con.: ATENEA

48. Presione SI.



49. Presione continuar.



50. Ordene los documentos (retire los créditos cancelados y archive).

Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 8 Matriz Feedback Procedimiento Crédito de Liquidez

<i>Crédito de Liquidez</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Se posee un orden en los pasos a seguir para realizar un crédito de liquidez</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Poseer acceso a los datos de los asociados para que se puedan actualizar los datos de una manera óptima.</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.4 Reversar

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-REVER-004	
	Procedimiento	
	Reversar	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Asistente administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Reversar.

B. Objetivo

Reestablecer la información ingresada al sistema por algún error.

C. Descripción General del Procedimiento

Reestablecer la información ingresada al sistema por algún error en digitación o cambio de decisión del asociado.

- D. Responsables**
Asistente Administrativa
Junta Directiva
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica.
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
Sistema de Asociados
- I. Descripción de las actividades**

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese en movimientos, desaplicaciones, aprobaciones.




3. Incluya número de solicitud y presione F8.

Tabla 9 Matriz Feedback Procedimiento Reversar

<i>Reversar</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Es un proceso corto y fácil de realizar	Cambiar el nombre del procedimiento por otro que sea más comprensible
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.5 Cierre Auxiliar

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-CIERRAUX-005	
	Procedimiento	
	Cierre auxiliar	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables	Elaborado por	

Asistente administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Cierre Auxiliar.

B. Objetivo

Cierre mensual que se realiza para presentárselo al contador.

C. Descripción General del Procedimiento

Cancelar las cuentas de los asociados y trasladar dichas cifras a las cuentas de balance respectiva.

D. Responsables

Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

No aplica.

G. Formularios (impresos o digitales)

Libro de asociados

H. Programas informáticos

Sistema de Asociados

Sistema de Ahorro

I. Descripción de las actividades

1. Ingrese al sistema de ahorro.

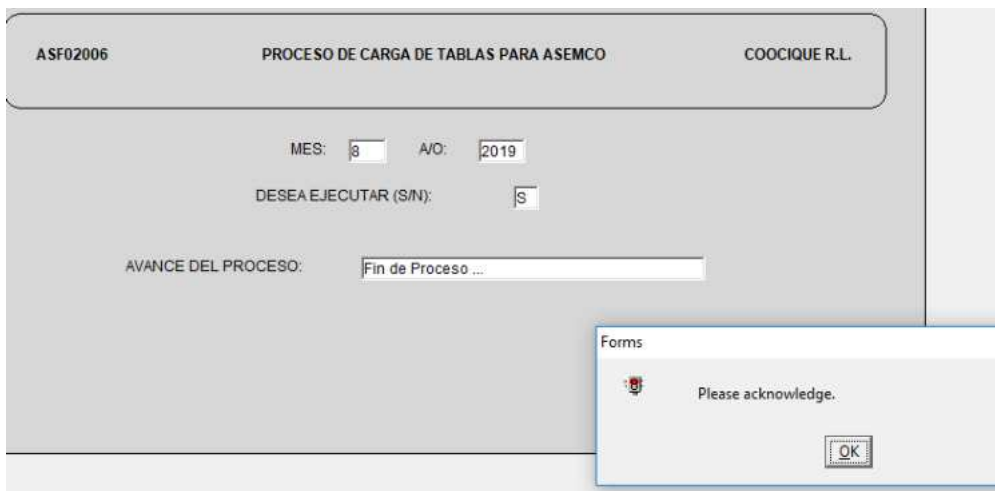


2. Ingrese en reportes, socios nuevos.

Socios Nuevos de Asemco
30-08-19

Numced	Nombre
--------	--------

- Ingrese a transacciones y cargar datos.
- Genere el tabulado de ahorro.
- Coloque la fecha que desee y aceptar.



6. Volver a enviar socios nuevos.

Socios Nuevos de Asemco
30-08-19

Numced	Nombre
71450751	MURIEL CUBILLO JORGE ALBERTO
207180954	GONZALEZ ALPIZAR DAYANNA
207050264	VASQUEZ ALVARADO MARLEN ANDREA
19090188	SABORIO RODRIGUEZ OSCAR EDUARDO
116090009	ALVARADO AZOFEIFA SHAURY FABIOLA
205370417	ROJAS MURILLO CESAR ALBERTO

7. Busque libro de asociados y ver los consecutivos.

- Ingrese al sistema de ahorro: asociados, mantenimiento de asociados: llenar cédula y # de asociado.

ASE_ASOS **MANTENIMIENTO DE ASOCIADOS ASEMCO** COOIQUE R.L.

Mantenimiento Asociado Asemco

Cedula

No. Socio Asemco

Fecha Ingreso 03/09/2019

Ahorro 5 %

Ahorro 5.33%

Excedente

Aviso

Capitalizado

Ahorro 2%

Ahorro Escolar: Intereses Ahorro Escolar:

Beneficiarios

Consec	Cedula	Nombre	Relacion	Fec.Nacim
			-	
			-	
			-	
			-	

- Guardar
- Ingrese al sistema de ahorro: Transacciones, aplicar todos

ASF02005 **APLICACION DE TRANSACCIONES** ASEMCO

APLICAR S/N :

Estado :

Total 5% :

Total Fideicomiso:

Total 833% :

Total 2% :

Total Ah. Voluntario :

- Ingrese al sistema: Transacciones, cargar datos históricos

ASF02007 TRASLADO DE DATOS AL HISTORICO ASEMCO

MES: A/O:

DESEA HACER EL TRASLADO (S/N):

AVANCE

APLICA(S/N):

12. Coloque datos del asociado para corroborar

13. Ingrese a traslado de ahorro y colocar la fecha que corresponde


ASF02006 PROCESO DE CARGA DE TABLAS PARA ASEMCO COOCIQUE R.L.

MES: A/O:

DESEA EJECUTAR (S/N):

AVANCE DEL PROCESO:

Forms

 Please acknowledge.

14. Ingrese al tabulado de ahorros

COOCIQUE R.L.

TABULADO DE AHORROS ASEMCO

Total 5%	440,368,740.72
Total 5.33%	698,209,897.44
Total 2%	0.00
Total Capitalizado	0.00
Total Ah. Voluntario	0.00
Total Excedentes	0.00
TOTAL GENERAL	1,138,578,638.16
Cantidad Socios	369

15. Verifique los montos

GRUPO COOCIQUE

**TABULADO DE CREDITO POR LINEA
CON TASA PONDERADA**
SubCia: % Sucur: %

30 AGO 2019

Compania: ASE

Sub-Compania: ASEMCO

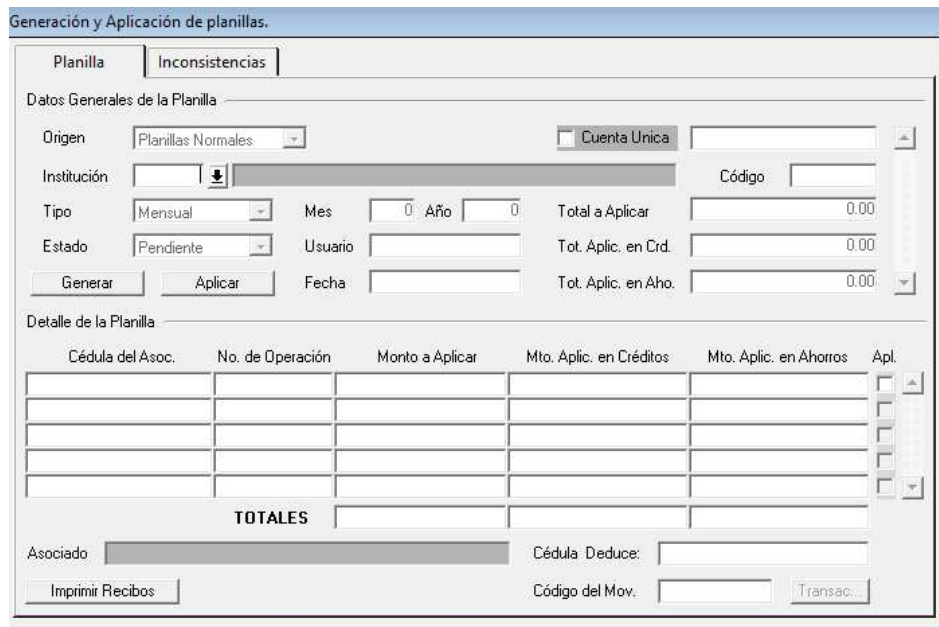
Cod.	Linea Credito	Q. Socios	Monto Inicial	Saldo Actual	Tasa Pond.
2	CREDITO TECNOLOGICO	2	950,000.00	593,835.17	12
3	CANCELACION TARJETAS	1	2,000,000.00	423,583.43	18
4	GASTOS PERSONALES	177	208,156,000.00	190,227,070.07	15
5	CREDITO ESTUDIOS	5	2,070,000.00	1,196,890.14	12
8	CUENTAS POR COBRAR	17	3,362,000.00	3,362,000.00	17.87
9	CREDITO DE LIQUIDEZ	104	157,017,000.00	136,386,055.08	15.07
10	CREDITO ESPECIAL INMOBILIARIO	15	110,057,000.00	82,101,212.07	12.95
14	CREDITO SALVATON	7	25,011,000.00	24,124,443.49	17
Total:		328	508,623,000.00	438,415,089.45	14.76
Total Por Compania:		328	508,623,000.00	438,415,089.45	
Total General:		328	508,623,000.00	438,415,089.45	

16. En sistema de crédito: entrar con usuario y contraseña, con conexión (ATENEA).



The screenshot shows a login window titled 'Conexión' for 'Grupo Coocique'. It features a blue background with the company logo and name. On the left, there are three input fields labeled 'Usuario', 'Palabra de paso', and 'Conexión', each with a corresponding button below it: 'Conectar' and 'Cancelar'. At the bottom left, it says 'Unidad de Sistemas de Información'. On the right, there is a graphic of a hand holding a stack of money, with the text 'F OPEN FINANCE \$ Sistema Integrado Financiero'. Below this graphic, it reads 'Sistema Integrado Financiero para Administración de Cartera Versión 3.0'.

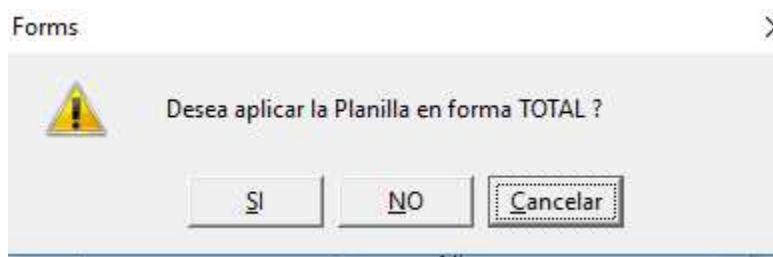
17. Ingrese a transacciones, movimientos, planillas, generar planilla y Generar.



The screenshot shows a window titled 'Generación y Aplicación de planillas.' with two tabs: 'Planilla' and 'Inconsistencias'. The 'Planilla' tab is active. It contains several sections:

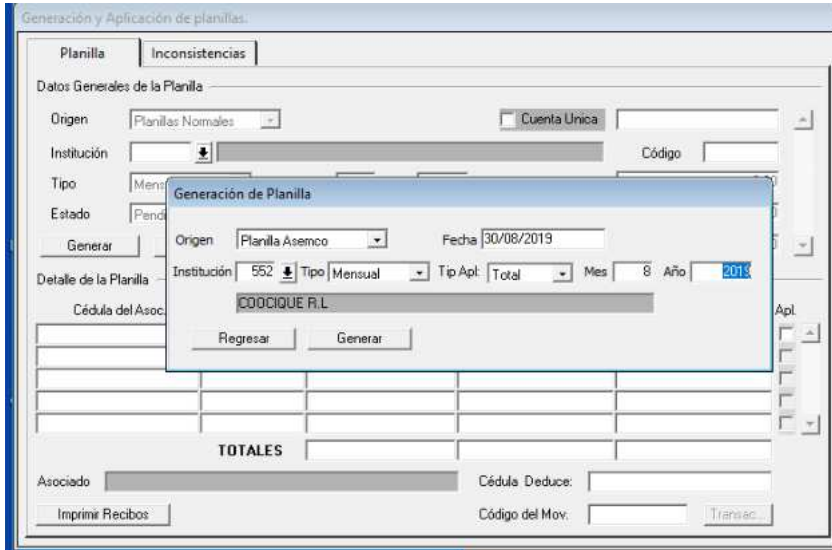
- Datos Generales de la Planilla:** Includes dropdowns for 'Origen' (Planillas Normales), 'Institución', and 'Tipo' (Mensual). It also has input fields for 'Mes', 'Año', 'Cuenta Unica', 'Código', 'Estado' (Pendiente), 'Usuario', 'Fecha', 'Total a Aplicar', 'Tot. Aplic. en Crd.', and 'Tot. Aplic. en Aho.'.
- Detalle de la Planilla:** A table with columns: 'Cédula del Asoc.', 'No. de Operación', 'Monto a Aplicar', 'Mto. Aplic. en Créditos', 'Mto. Aplic. en Ahorros', and 'Apl.'. The table is currently empty.
- TOTALES:** A row at the bottom of the table for summarizing the data.
- Asociado:** An input field for the associated user.
- Buttons:** 'Generar', 'Aplicar', 'Imprimir Recibos', and 'Transac...'.

18. Presione Si.

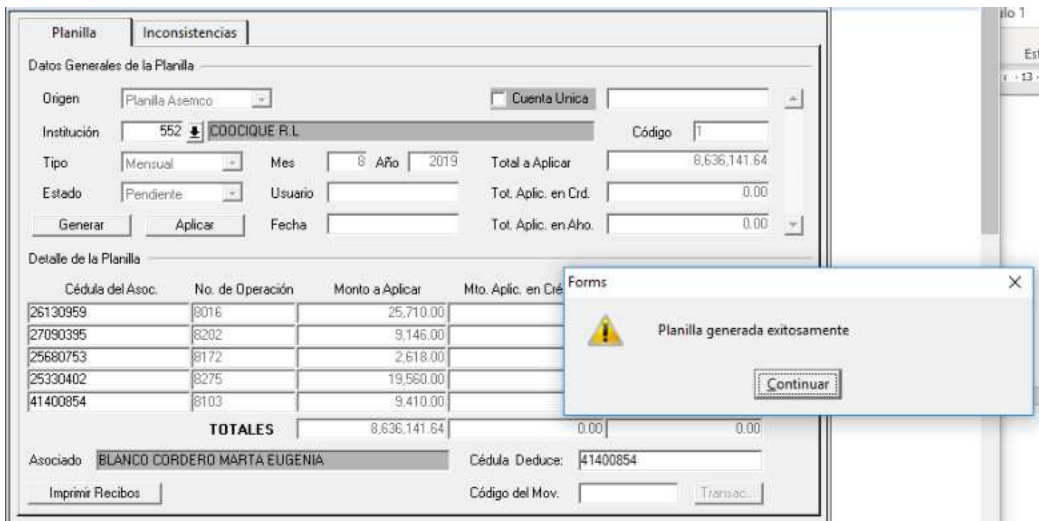


The screenshot shows a dialog box titled 'Forms' with a close button (X) in the top right corner. It features a yellow warning triangle icon on the left. The main text asks 'Desea aplicar la Planilla en forma TOTAL?'. At the bottom, there are three buttons: 'SI', 'NO', and 'Cancelar'.

19. Coloque institución 552, mensual, total, mes, año y generar.

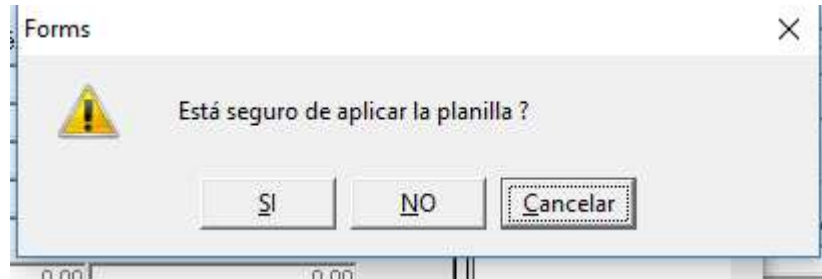


20. Presione Aplicar.



Cédula del Asoc.	No. de Operación	Monto a Aplicar	Mto. Aplic. en Crd.	Mto. Aplic. en Aho.
26130959	8016	25,710.00		
27090395	8202	9,146.00		
25680753	8172	2,618.00		
25330402	8275	19,560.00		
41400854	8103	9,410.00		
TOTALES		8,636,141.64	0.00	0.00

21. Presione SI.



22. Aceptar todo y aplicar.

Generación y Aplicación de planillas.

Planilla Inconsistencias

Datos Generales de la Planilla

Origen: Planilla Asemco Cuenta Unica

Institución: 552 COOQUIQUE R.L. Código: 1

Tipo: Mensual Mes: 8 Año: 2019 Total a Aplicar: 8,636,141.64

Estado: Pendiente Usuario: Fecha: Tot. Aplic. en Crd.: 0.00

Generar Aplicar Tot. Aplic. en Aho.: 0.00

Detalle de la Planilla

Cédula del Asoc.	No. de Operación	Monto a Aplicar	Mto. Aplic. en Créditos	Mto. Aplic. en Ahorros	Apl.
26130959	8016	25,710.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>
27090395	8202	9,146.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>
25680753	8172	2,618.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>
25330402	8275	19,560.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>
41400854	8103	9,410.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>
TOTALES		8,636,141.64	0.00	0.00	

Asociado: BLANCO CORDERO MARTA EUGENIA Cédula Deduce: 41400854

Imprimir Recibos Código del Mov. Transac.

23. Aplicar y continuar.

Generación y Aplicación de planillas.

Planilla | Inconsistencias

Datos Generales de la Planilla

Origen: Planilla Asemco | Cuenta Unica:

Institución: 552 | CODDQUE R.L. | Código: 1

Tipo: Mensual | Mes: 8 | Año: 2019 | Total a Aplicar: 8,636,141.64

Estado: Aplicada | Usuario: LGNA | Tot. Aplic. en Cid: 8,542,866.82

Generar | Aplicar | Fecha: 30/08/2019 | Tot. Aplic. en Año: 93,274.82


Detalle de la Planilla

Cédula del Asoc.	No. de Operación	Monto a Aplicar	Mto. Aplic. en Cid
26130959	8016	25,710.00	25
27090395	8202	9,146.00	9
25680753	8172	2,518.00	2
25330402	8275	19,560.00	19
41400854	8103	9,410.00	9
TOTALES		8,636,141.64	8,542,866.82

Asociado: BLANCO CORDERO MARTA EUGENIA | Cédula Deduce: 41400854

Imprimir Recibos | Código del Mov: 5 | Transac...

Forms

 Proceso aplicado con éxito.

Continuar

Fin del Procedimiento

Elaborado por


Raquel Salas Gómez

Tabla 10 Matriz Feedback Procedimiento Cierre auxiliar

Cierre auxiliar	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Es un proceso que se realiza una vez al mes y es fácil de realizar</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p> <p>Crear el libro de asociados en una plataforma virtual como ACCESS para optimizar el proceso o evitar algún daño futuro del libro.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.6 Auxiliar contable

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-AUXCONTA-006	
	Procedimiento	
	Auxiliar contable	
Rige a partir de:		

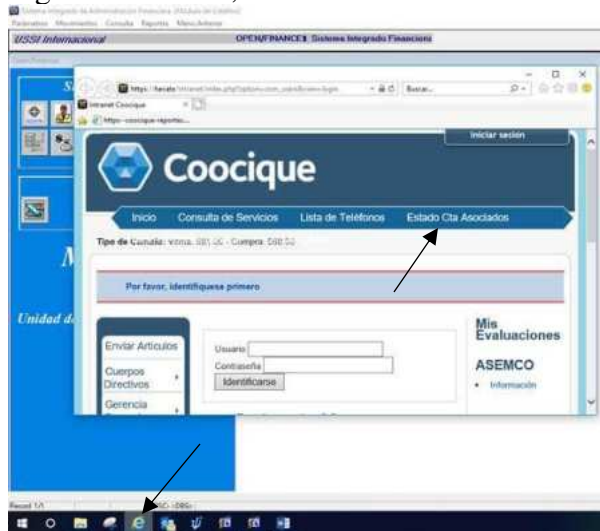
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Asistente administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Auxiliar Contable.
- B. Objetivo**
Llevar orden de los depósitos que realizan los asociados día a día.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Realizar un proceso contable en Excel que se realiza día a día para ser enviados al administrador y así llevar el orden de la contabilidad.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
Administrador
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica.
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
Intranet
Excel
- I. Descripción de las actividades**
 1. Ingrese al Excel de auxiliar diario de cuentas ASEMCO.

COMPROBANTE	Fecha	Saldo inicial	Depositos	Retiros	Saldo final	Observaciones
122121829	29/08/2019	19,726,900.72		-6,100.00	19,720,800.72	DESAYUNO CAPACITACION MELVI Y GERARDO
122121845	29/08/2019	19,720,800.72		-8,350.00	19,712,450.72	GASOLINA TRASLADO CAPACITACION
122121881	29/08/2019	19,712,450.72		-67,800.00	19,644,650.72	RESERVA LIQUIDEZ CONTADOR
122121900	29/08/2019	19,644,650.72		-341,275.00	19,303,375.72	OP 8327 VIQUEZ SALAS LAURA
122122003	29/08/2019	19,303,375.72		-535,000.00	18,768,375.72	PAGO SALARIOS
122122067	29/08/2019	18,768,375.72		-500	18,767,875.72	AJUSTE PAGO SALARIOS
122122150	29/08/2019	18,767,875.72	13,194,553.22		31,962,428.94	SOLIDARISTA 5%
122122164	29/08/2019	31,962,428.94	8,636,141.04		40,598,570.58	CREDITOS ASEMCO
122122168	29/08/2019	40,598,570.58	14,065,393.66		54,663,964.44	SOLIDARISTA S.33%
122126916	29/08/2019	54,663,964.44		-155,600.00	54,508,364.44	OP 8326 JOSE DANIEL SALAZAR CHACON
122126932	29/08/2019	54,508,364.44		-47,972.00	54,460,392.44	DEVOLUCION CUOTAS ROSIBEL PICADO
122137748	30/08/2019	54,460,392.44		-494,299.53	53,966,092.91	OP 8329 MURILLO MARIN LUIS DIEGO
122137771	30/08/2019	53,966,092.91		-293,500.00	53,672,592.91	OP 8328 CHAVEZ BLANCO SILVIA MARIA
122142089	30/08/2019	53,672,592.91	47,596.00		53,720,188.91	DEDUC VISTA 159518 500# 600013
122144720	30/08/2019	53,720,188.91		-71,677.77	53,648,511.14	LIQ PARCIAL SOTO ALVARADO ROBERTO
122173473	31/08/2019	53,648,511.14	54,177.45		53,702,688.59	DEP.INT. DE CIAUT
122229229	02/09/2019	53,702,688.59		-174,115.00	53,528,573.59	OP 8333 GURDO RODRIGUEZ GIANCARLO
122229257	02/09/2019	53,528,573.59		-130,148.06	53,398,425.53	ROJAS MORA JOSE ALBERTO
122229294	02/09/2019	53,398,425.53		152,976.30	53,551,401.83	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO
122344898	03/09/2019	53,551,401.83		-39,989.75	53,511,412.08	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR

2. Ingrese a intranet, estado de cuenta.



3. Coloque datos, fecha que necesite según el EXCEL y en colones (cédula jurídica).

Estado de Cuenta de Asociados

Usuario
 Contraseña
 Cédula
 Moneda ▼
 Tipo Producto **AHORRO VISTA** ▼
 Fecha Inicial dd/mm/yyyy
 Fecha Final dd/mm/yyyy

4. Reste el saldo inicial a la última deducción.

No. Cédula:	Nombre:	No. Doc.:	Fec. Int hasta:	Fec. Amort. Hasta:
Moeda: Colones	ASOCIACION SOLIDARISTA ASEMCO	600013		
Código IBAN: CRS3 0811 0011 2100 00				Fec. Venc:
Saldo Inicial: 53,702,428.53	Saldo Actual: 41,726,232.38	(=) Congelado: 0.00	Disponible: 42,726,232.38	

No. Compr	Fecha	Observación	No. Doc	Saldo Anterior	Retiros	Depósitos	Saldo
122229267	02/09/2019	ROJAS MORA JOSE ALBERTO	600013	53,520,879.59	-130,148.06	0.00	53,390,731.53
122229294	02/09/2019	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO	600013	53,390,731.53	-182,976.30	0.00	53,207,755.23
122244098	03/09/2019	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR	600013	53,207,755.23	-39,989.75	0.00	53,167,765.48
122285204	04/09/2019	MUNICIPIOS OFICINA	600013	53,207,765.48	-10,478.00	0.00	53,157,287.48
122289221	04/09/2019	TECUNTO REBECA HIDALGO	600013	53,157,287.48	-16,000.00	0.00	53,141,287.48
122289717	04/09/2019	OP 8142 MIRANDA ALVAREZ OLGA	600013	53,141,287.48	-102,478.00	0.00	53,038,809.48
122289812	04/09/2019	GRANADOS PERE ANABELLE	600013	53,038,809.48	-102,492.94	0.00	52,936,316.54
122289893	04/09/2019	PERAZA MORA YELVA	600013	52,936,316.54	+486,800.00	0.00	53,423,116.54
122289987	04/09/2019	GONZALES ARCE HOMERILIN	600013	53,423,116.54	-120,488.77	0.00	53,302,627.77
122289994	04/09/2019	VARGAS GALANDE JOSE ANDRES	600013	53,302,627.77	-164,737.24	0.00	53,137,890.53
122289993	04/09/2019	PICORA MARQUEZ ERICK	600013	53,137,890.53	-312,200.00	0.00	52,825,690.53
122270997	05/09/2019	BLANCO CORDEO JONATAN EUSEBIA	600013	52,825,690.53	-101,848.37	0.00	52,723,842.16
122270993	05/09/2019	REFFERENDIO JUNTA	600013	52,723,842.16	-22,100.00	0.00	52,701,742.16
122271993	05/09/2019	OP YELVA ORTEGA CORRALES	600013	52,701,742.16	-141,979.95	0.00	52,559,762.21
122271910	05/09/2019	OP 8141 ORTEGA CORRALES YELVA	600013	52,559,762.21	-136,436.18	0.00	52,423,326.03
122278008	04/09/2019	OP 8141-9 CONVANIA OBER MUSA	600013	52,423,326.03	-600,820.00	0.00	51,822,506.03
122278009	04/09/2019	PAG DE POLICIAS	600013	51,822,506.03	-277,717.00	0.00	51,544,789.03
122278197	04/09/2019	DEMOCCION CUNTA X CASAR	600013	51,544,789.03	-6,388.48	0.00	51,538,400.55
122278210	04/09/2019	OP 8149 CHACON VARGAS CARLOS	600013	51,538,400.55	-249,848.94	0.00	51,288,551.61
122289820	04/09/2019	PARA PAGO DE FACTURAS	600013	51,288,551.61	-2,900,000.00	0.00	48,388,551.61

5. Coloque en Excel los datos del asociado según fecha de inicio y final de las deducciones.

COMPROBANTE	Fecha	Saldo inicial	Depositos	Retiros	Saldo final	Observaciones
122121829	29/08/2019	19,726,900.72		-6,100.00	19,720,800.72	DESAYUNO CAPACITACION MELVI Y GERARDO
122121845	29/08/2019	19,720,800.72		-8,350.00	19,712,450.72	GASOLINA TRASLADO CAPACITACION
122121881	29/08/2019	19,712,450.72		-67,800.00	19,644,650.72	RESERVA LIQUIDEZ CONTADOR
122121900	29/08/2019	19,644,650.72		-341,275.00	19,303,375.72	OP 8327 VIGREZ SALAS LAURA
122122003	29/08/2019	19,303,375.72		-535,000.00	18,768,375.72	PAGO SALARIOS
122122067	29/08/2019	18,768,375.72		-500.00	18,767,875.72	AJUSTE PAGO SALARIOS
122122150	29/08/2019	18,767,875.72	13,194,553.22		31,962,428.94	SOLIDARISTA 5%
122122164	29/08/2019	31,962,428.94	8,636,141.64		40,598,570.58	CREDITOS ASEMCO
122122168	29/08/2019	40,598,570.58	14,065,393.66		54,663,964.24	SOLIDARISTA 5.33%
122126916	29/08/2019	54,663,964.24		-155,600.00	54,508,364.24	OP 8326 JOSE DANIEL SALAZAR CHACON
122126932	29/08/2019	54,508,364.24		-47,972.00	54,460,392.24	DEVOLUCION CUOTAS ROSIBEL PICADO
122137748	30/08/2019	54,460,392.24		-494,299.53	53,966,092.71	OP:8329 MURILLO MARIN LUIS DIEGO
122137771	30/08/2019	53,966,092.71		-293,500.00	53,672,592.71	OP:8328 CHAVEZ BLANCO SILVIA MARIA
122142589	30/08/2019	53,672,592.71	47,596.00		53,720,188.71	DEDUC VISTA 158818 Soc# 600013
122144720	30/08/2019	53,720,188.71		-71,677.77	53,648,511.14	LIQ PARCIAL SOTO ALVARADO ROBERTO
122173473	31/08/2019	53,648,511.14	54,177.43		53,702,688.59	DEP.INT. DE CI AUT
122229229	02/09/2019	53,702,688.59		-174,115.00	53,528,573.59	OP 8333 GUIDO RODRIGUEZ GIANCARLO
122229257	02/09/2019	53,528,573.59		-130,148.06	53,398,425.53	ROJAS MORA JOSE ALBERTO
122229294	02/09/2019	53,398,425.53		152,976.30	53,551,401.83	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO
122244898	03/09/2019	53,551,401.83		-39,989.75	53,511,412.08	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR

6. Ingrese a Intranet, estado de cuenta y coloque datos, fecha que necesite según el EXCEL y en dólares (cédula jurídica).

Estado de Cuenta de Asociados

Usuario
 Contraseña
 Cédula
 Moneda ▼
 Tipo Producto **AHORRO VISTA** ▼
 Fecha Inicial dd/mm/yyyy
 Fecha Final dd/mm/yyyy

7. Reste el saldo inicial a la última deducción.

No. Cédula:	Nombre:	No. Doc.:	Fec. Int. hasta:	Fec. Anz. Hasta:
Moeda: Colones	ASOCIACION SOLIDARISTA ASEMCO	600013		
Código IBAN: CR53 0911 0011 0000 1100 00				
Monto Inicial: \$1,702,459.59	Saldo Actual: 42,726,232.38	(-) Congelados: 0.00	Disponible: 42,726,232.38	

No. Compr	Fecha	Observación	No. Doc	Saldo Anterior	Retiros	Depósitos	Saldo
12228267	02/09/2019	ROJAS MORA JOSE ALBERTO	600013	\$1,519,875.59	-130,148.04	0.00	\$1,389,727.55
12228294	02/09/2019	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO	600013	\$1,389,727.55	-102,976.30	0.00	\$1,286,751.25
12224688	02/09/2019	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR	600013	\$1,286,751.25	-39,589.75	0.00	\$1,247,161.50
12228204	04/09/2019	REINTEGRACION OFICIAL	600013	\$1,247,161.50	-10,478.00	0.00	\$1,236,683.50
12228211	04/09/2019	DEBITO SEMEKA HIDALGO	600013	\$1,236,683.50	-16,000.00	0.00	\$1,220,683.50
12228217	04/09/2019	OP 8142 MORAÑA ALVAREZ OLGA	600013	\$1,220,683.50	-102,478.00	0.00	\$1,118,205.50
12228212	04/09/2019	GRANADOS PERE ANABALIZ	600013	\$1,118,205.50	-102,492.84	0.00	\$1,015,712.66
12228232	04/09/2019	SEMATA MORA YELLA	600013	\$1,015,712.66	-485,500.00	0.00	\$530,212.66
12228287	04/09/2019	SOUSALES ANGE MARILYN	600013	\$530,212.66	-120,489.77	0.00	\$409,722.89
12228296	04/09/2019	VARGAS SALAZAR JOSE ANTONIO	600013	\$409,722.89	-154,727.24	0.00	\$255,000.00
12228293	04/09/2019	DECRETA MARCHESI ESTER	600013	\$255,000.00	-513,200.00	0.00	\$-258,200.00
122270937	05/09/2019	BLANCO CORONADO MARIA ESTHERIA	600013	\$-258,200.00	-601,548.97	0.00	\$-859,748.97
122270943	05/09/2019	REPOSICION JUNTA	600013	\$-859,748.97	-22,100.00	0.00	\$-881,848.97
122270933	05/09/2019	OP YELLA ORTEGA CORRALES	600013	\$-881,848.97	-141,979.89	0.00	\$-1,023,828.86
122270930	05/09/2019	OP 8331 ORTEGA CORRALES YELLA	600013	\$-1,023,828.86	-136,636.28	0.00	\$-1,160,465.14
122270028	04/09/2019	OP 8141-9 EMBAJARIJA OBER MORA	600013	\$-1,160,465.14	-400,620.00	0.00	\$-1,561,085.14
122270659	04/09/2019	PAG DE POLICIA	600013	\$-1,561,085.14	-277,747.00	0.00	\$-1,838,832.14
122275197	06/09/2019	DEVOLUCION CUOTA X CASAR	600013	\$-1,838,832.14	-6,389.46	0.00	\$-1,845,221.60
122278210	06/09/2019	OP 8343 CASAR VARGAS CARLOS	600013	\$-1,845,221.60	-249,848.94	0.00	\$-2,095,070.54
122280820	06/09/2019	PAGA PAGO DE FACTURAS	600013	\$-2,095,070.54	-2,000,000.00	0.00	\$-4,095,070.54

8. Coloque en Excel los datos del asociado según fecha de inicio y final de las deducciones.

COMPROBANTE	Fecha	Saldo Inicial	Depositos	Retiros	Saldo final	Observaciones
122121829	29/08/2019	19,726,900.72		-6,100.00	19,720,800.72	DESAYUNO CAPACITACION MELVI Y GERARDO
122121845	29/08/2019	19,720,800.72		-8,350.00	19,712,450.72	GASOLINA TRASLADO CAPACITACION
122121881	29/08/2019	19,712,450.72		-67,800.00	19,644,650.72	RESERVA LIQUIDEZ CONTADOR
122121900	29/08/2019	19,644,650.72		-341,275.00	19,303,375.72	OP 8327 VIGUEZ SALAS LAURA
122122003	29/08/2019	19,303,375.72		-535,000.00	18,768,375.72	PAGO SALARIOS
122122067	29/08/2019	18,768,375.72		-500.00	18,767,875.72	AJUSTE PAGO SALARIOS
122122150	29/08/2019	18,767,875.72	13,194,553.22		31,962,428.94	SOLIDARISTA 5%
122122164	29/08/2019	31,962,428.94	8,636,141.64		40,598,570.58	CREDITOS ASEMCO
122122168	29/08/2019	40,598,570.58	14,065,393.86		54,663,964.44	SOLIDARISTA 5.33%
122126916	29/08/2019	54,663,964.44		-155,600.00	54,508,364.44	OP 8326 JOSE DANIEL SALAZAR CHACON
122126932	29/08/2019	54,508,364.44		-47,572.00	54,460,792.44	DEVOLUCION CUOTAS ROSIBEL PICADO
122137748	30/08/2019	54,460,792.44		-494,299.53	53,966,492.91	OP 8329 MURILLO MARIN LUIS DIEGO
122137771	30/08/2019	53,966,492.91		-293,500.00	53,672,992.91	OP 8328 CHAVEZ BLANCO SILVIA MARIA
122142089	30/08/2019	53,672,992.91	47,596.00		53,720,588.91	DEDUC VISTA 159518 SOP# 600013
122144720	30/08/2019	53,720,588.91		-71,677.77	53,648,911.14	LIQ PARCIAL SOTO ALVARADO ROBERTO
122173473	31/08/2019	53,648,911.14	54,177.45		53,703,088.59	DEP.INT. DE CIA AUT
122229229	02/09/2019	53,703,088.59		-174,115.00	53,528,973.59	OP 8333 GUIDO RODRIGUEZ GIANCARLO
122229257	02/09/2019	53,528,973.59		-130,148.06	53,398,825.53	ROJAS MORA JOSE ALBERTO
122229294	02/09/2019	53,398,825.53		-152,976.30	53,245,849.23	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO
12244898	03/09/2019	53,245,849.23		-39,589.75	53,206,259.48	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR

9. Ingrese a Intranet, estado de cuenta y coloque datos, fecha que necesite según el EXCEL y en colones (600013).

Estado de Cuenta de Asociados

Usuario
 Contraseña
 Cédula
 Moneda
 Tipo Producto **AHORRO VISTA**
 Fecha Inicial dd/mm/yyyy
 Fecha Final dd/mm/yyyy

10. Reste el saldo inicial a la última deducción.

No. Compr	Fecha	Observación	No. Doc	Saldo Anterior	Retiros	Depósitos	Saldo
12229287	02/09/2019	ROJAS MORA JOSE ALBERTO	600013	\$3,826,879.59	-130,148.04	0.00	\$3,696,731.55
12229294	02/09/2019	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO	600013	\$3,696,731.55	-182,976.30	0.00	\$3,513,755.25
12224488	03/09/2019	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR	600013	\$3,513,755.25	-89,989.75	0.00	\$3,423,765.50
12229204	04/09/2019	RENDISTAS OFICINA	600013	\$3,423,765.50	-10,476.00	0.00	\$3,413,289.50
12229211	04/09/2019	DEBITO SUECA HIDALGO	600013	\$3,413,289.50	-18,000.00	0.00	\$3,395,289.50
12228977	04/09/2019	OP 8342 MORAÑA ALVARO OSA	600013	\$3,395,289.50	-100,478.00	0.00	\$3,294,811.50
12229012	04/09/2019	GRANADOS PERE ANABALIZ	600013	\$3,294,811.50	-100,492.94	0.00	\$3,194,318.56
12229098	04/09/2019	PERAZA MORA YELLA	600013	\$3,194,318.56	-486,800.00	0.00	\$2,707,518.56
12228987	04/09/2019	GONZALES ARCE MARILYN	600013	\$2,707,518.56	-100,489.77	0.00	\$2,607,028.79
12229096	04/09/2019	VARGAS GALANZA JOSE ANDRES	600013	\$2,607,028.79	-164,727.24	0.00	\$2,442,301.55
12228933	04/09/2019	SUECA JACQUES ERICH	600013	\$2,442,301.55	-818,200.00	0.00	\$1,624,101.55
12229097	05/09/2019	BLANCO GONZALEZ MARLA EROSIETA	600013	\$1,624,101.55	-801,548.97	0.00	\$822,552.58
12227093	05/09/2019	REFRIGERIO JUPITA	600013	\$822,552.58	-22,100.00	0.00	\$800,452.58
12227193	05/09/2019	OP VELLA ORTEGA CORRALES	600013	\$800,452.58	-141,979.99	0.00	\$658,472.59
12227190	05/09/2019	OP 8335 ORTEGA CORRALES YELLA	600013	\$658,472.59	-196,486.28	0.00	\$461,986.31
12227908	04/09/2019	OP 8341-1 ENCARNACION OPER MURAN	600013	\$461,986.31	-600,820.00	0.00	\$-138,833.69
12227909	04/09/2019	OP 8341-2 ENCARNACION OPER MURAN	600013	\$-138,833.69	-277,717.00	0.00	\$-416,550.69
12227917	04/09/2019	OP 8341-3 ENCARNACION OPER MURAN	600013	\$-416,550.69	-6,389.48	0.00	\$-422,940.17
12227920	04/09/2019	OP 8341-4 ENCARNACION OPER MURAN	600013	\$-422,940.17	-249,868.34	0.00	\$-672,808.51
12229020	04/09/2019	PARA PAGO DE FACTURAS	600013	\$-672,808.51	-2,800,000.00	0.00	\$-3,472,808.51

11. Coloque en Excel los datos del asociado según fecha de inicio y final de las deducciones.

COMPROBANTE	Fecha	Saldo Inicial	Depositos	Retiros	Saldo final	Observaciones
122121829	29/08/2019	19,726,900.72		-6,100.00	19,720,800.72	DESAYUNO CAPACITACION MELVI Y GERARDO
122121845	29/08/2019	19,720,800.72		-8,350.00	19,712,450.72	GASOLINA TRASLADO CAPACITACION
122121881	29/08/2019	19,712,450.72		-67,800.00	19,644,650.72	RESERVA LIQUIDEZ CONTADOR
122121900	29/08/2019	19,644,650.72		-341,275.00	19,303,375.72	OP 8327 VIQUEZ SALAS LAURIA
122122003	29/08/2019	19,303,375.72		-535,000.00	18,768,375.72	PAGO SALARIOS
122122067	29/08/2019	18,768,375.72		-500.00	18,767,875.72	AJUSTE PAGO SALARIOS
122122150	29/08/2019	18,767,875.72	13,194,553.22		31,962,428.94	SOLIDARISTA 5%
122122164	29/08/2019	31,962,428.94	8,636,141.64		40,598,570.58	CREDITOS ASEMCO
122122168	29/08/2019	40,598,570.58	14,065,393.86		54,663,964.44	SOLIDARISTA 5.33%
122126916	29/08/2019	54,663,964.44		-155,600.00	54,508,364.44	OP 8326 JOSE DANIEL SALAZAR CHACON
122126932	29/08/2019	54,508,364.44		-47,572.00	54,460,792.44	DEVOLUCION CUOTAS ROSIBEL PICADO
122137748	30/08/2019	54,460,792.44		-494,299.53	53,966,492.91	OP 8329 MURILLO MARIN LUIS DIEGO
122137771	30/08/2019	53,966,492.91		-293,500.00	53,672,992.91	OP 8328 CHAVEZ BLANCO SILVIA MARIA
122142089	30/08/2019	53,672,992.91	47,596.00		53,720,588.91	DEDUC VISTA 159518 SOCIF 600013
122144720	30/08/2019	53,720,588.91		-71,677.77	53,648,911.14	LIQ PARCIAL SOTO ALVARADO ROBERTO
122179473	31/08/2019	53,648,911.14	54,177.45		53,703,088.59	DEP.INT. DE CI AUT
122229229	02/09/2019	53,703,088.59		-174,115.00	53,528,973.59	OP 8333 GUIDO RODRIGUEZ GIANCARLO
122229257	02/09/2019	53,528,973.59		-130,148.06	53,398,825.53	ROJAS MORA JOSE ALBERTO
122229294	02/09/2019	53,398,825.53		-152,976.30	53,245,849.23	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO
12244898	03/09/2019	53,245,849.23		-39,989.75	53,205,859.48	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR

12. Ingrese a Intranet, estado de cuenta y coloque datos, fecha que necesite según el EXCEL y en colones (904559).

Estado de Cuenta de Asociados

Usuario
 Contraseña
 Cédula
 Moneda
 Tipo Producto **AHORRO VISTA**
 Fecha Inicial dd/mm/yyyy
 Fecha Final dd/mm/yyyy

13. Reste el saldo inicial a la última deducción.

No. Compr	Fecha	Observación	No. Doc	Saldo Anterior	Retiros	Depósitos	Saldo
12229257	02/09/2019	ROJAS MORA JOSE ALBERTO	600013	53,245,425.53	-130,149.04	0.00	53,115,276.49
12229284	02/09/2019	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO	600013	53,115,276.49	-182,974.30	0.00	52,932,302.19
12224698	03/09/2019	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR	600013	52,932,302.19	-39,989.75	0.00	52,892,312.44
12228504	04/09/2019	MINISTROS OFICINA	600013	52,892,312.44	-12,476.00	0.00	52,879,836.44
12228021	04/09/2019	TICNOTO REBECA HIDALGO	600013	52,879,836.44	-16,000.00	0.00	52,863,836.44
12228817	04/09/2019	OP 8142 HERANDA ALVAREZ OLGA	600013	52,863,836.44	-102,478.00	0.00	52,761,358.44
12228012	04/09/2019	GRANDON PERE ANABELLE	600013	52,761,358.44	+102,490.94	0.00	52,863,849.38
12228930	04/09/2019	DEJADA MORA YELDA	600013	52,863,849.38	-485,800.00	0.00	52,378,049.38
12228987	04/09/2019	GONZALES ARCE ANIBALIN	600013	52,378,049.38	-120,459.77	0.00	52,257,589.61
12228996	04/09/2019	VARGAS GALAZA JOSE ANDRES	600013	52,257,589.61	-164,727.24	0.00	52,092,862.37
12228930	04/09/2019	PIEDRA CARQUIN ERIC	600013	52,092,862.37	-819,200.00	0.00	51,273,662.37
12227097	05/09/2019	BLANCO CORCERO JAYDA EUGENIA	600013	51,273,662.37	-601,848.37	0.00	50,671,814.00
12227098	05/09/2019	REPOSICION JUNTA	600013	50,671,814.00	-22,100.00	0.00	50,649,714.00
12227193	05/09/2019	OP YELDA CRISTINA CORRALES	600013	50,649,714.00	-141,979.80	0.00	50,507,734.20
12227190	05/09/2019	OP 8321 ORTEGA CORRALES YELDA	600013	50,507,734.20	-194,636.25	0.00	50,313,097.95
12227908	04/09/2019	OP 8341-9 CRAWFORDI OBER JOHANN	600013	50,313,097.95	-600,620.00	0.00	49,712,477.95
12227909	04/09/2019	PAG DE POLICIA	600013	49,712,477.95	-277,747.00	0.00	49,434,730.95
12228197	04/09/2019	DEVOLUCION CUOTA X HANAP	600013	49,434,730.95	-6,389.46	0.00	49,428,341.49
12228210	04/09/2019	OP 8349 CHACON VARGAS GABRIEL	600013	49,428,341.49	-249,848.94	0.00	49,178,492.55
12228020	04/09/2019	PAGA PAGO DE FACTORES	600013	49,178,492.55	-2,900,000.00	0.00	46,278,492.55

14. Coloque en Excel los datos del asociado según fecha de inicio y final de las deducciones.

COMPROBANTE	Fecha	Saldo Inicial	Depositos	Retiros	Saldo final	Observaciones
122121829	29/08/2019	19,726,900.72		-6,100.00	19,720,800.72	DESAYUNO CAPACITACION MELVI Y GERARDO
122121845	29/08/2019	19,720,800.72		-8,350.00	19,712,450.72	GASOLINA TRASLADO CAPACITACION
122121881	29/08/2019	19,712,450.72		-67,800.00	19,644,650.72	RESERVA LIQUIDEZ CONTADOR
122121900	29/08/2019	19,644,650.72		-341,275.00	19,303,375.72	OP 8327 VIGUEZ SALAS LAURA
122122003	29/08/2019	19,303,375.72		-535,000.00	18,768,375.72	PAGO SALARIOS
122122067	29/08/2019	18,768,375.72		-500.00	18,767,875.72	AJUSTE PAGO SALARIOS
122122150	29/08/2019	18,767,875.72	13,194,553.22		31,962,428.94	SOLIDARISTA 5%
122122164	29/08/2019	31,962,428.94	8,636,141.64		40,598,570.58	CREDITOS ASEMCO
122122168	29/08/2019	40,598,570.58	14,065,393.86		54,663,964.44	SOLIDARISTA 5.33%
122126916	29/08/2019	54,663,964.44		-155,600.00	54,508,364.44	OP 8326 JOSE DANIEL SALAZAR CHACON
122126912	29/08/2019	54,508,364.44		-47,572.00	54,460,792.44	DEVOLUCION CUOTAS ROSIBEL PICADO
122137748	30/08/2019	54,460,792.44		-494,299.53	53,966,492.91	OP 8329 MURILLO MARIN LUIS DIEGO
122137771	30/08/2019	53,966,492.91		-293,500.00	53,672,992.91	OP 8328 CHAVEZ BLANCO SILVIA MARIA
122142089	30/08/2019	53,672,992.91	47,596.00		53,720,588.91	DEDUC VISTA 159518 SOMP 600013
122144720	30/08/2019	53,720,588.91		-71,677.77	53,648,911.14	LIQ PARCIAL SOTO ALVARADO ROBERTO
122178473	31/08/2019	53,648,911.14	54,177.45		53,703,088.59	DEP.INT. DE CIAUT
122229229	02/09/2019	53,703,088.59		-174,115.00	53,528,973.59	OP 8333 GUIDO RODRIGUEZ GIANCARLO
122229257	02/09/2019	53,528,973.59		-130,148.06	53,398,825.53	ROJAS MORA JOSE ALBERTO
122229254	02/09/2019	53,398,825.53		-152,976.30	53,245,849.23	ACUÑA VILLALOBOS JAVIER FRANCISCO
122244898	03/09/2019	53,245,849.23		-39,989.75	53,205,859.48	OP 8338 CASTRO VARGAS OLDEMAR

15. Envíe a administrador.

Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 11 Matriz Feedback Procedimiento Auxiliar Contable

<i>Auxiliar Contable</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Es un proceso fácil de realizar	
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.7 Retiro cuenta 600013

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-RETIRO-007	
	Procedimiento	
	Retiro cuenta 600013	

Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Asistente administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Retiro cuenta 600013.
- B. Objetivo**
Realizar los retiros pertinentes para gastos o pagos de facturas.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Ir a las cajas o captación para realizar los retiros de dinero requeridos.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
Administrador
Junta Directiva
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica.
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
No aplica
- I. Descripción de las actividades**

Secuencia	Actividad	Encargado
Inicio del Procedimiento		


1	Diríjase a Captación	Asistente Administrativa
2	Retire el dinero de la cuenta 600013	Asistente Administrativa
3	Entregue el recibo al administrador o a dos miembros de la Junta Directiva según corresponda	Asistente Administrativa
4	Confirme el recibo y proceda a firmar	Administrador /Junta Directiva
5	Guarde el recibo	Asistente Administrativa
Fin del Procedimiento		
Elaborado por		Raquel Salas Gómez

Tabla 12 Matriz Feedback Procedimiento Retiro cuenta 600013

<i>Retiro cuenta 600013</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Para hacer retiros de la cuenta deben realizar el proceso como cualquier persona sin preferencia alguna.</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Mejorar el nombre del procedimiento</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.8 Póliza de Saldos Deudores ante el INS (SICAMA)

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-SICAMA-008	
	Procedimiento	
	Reporte SICAMA	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables	Elaborado por	

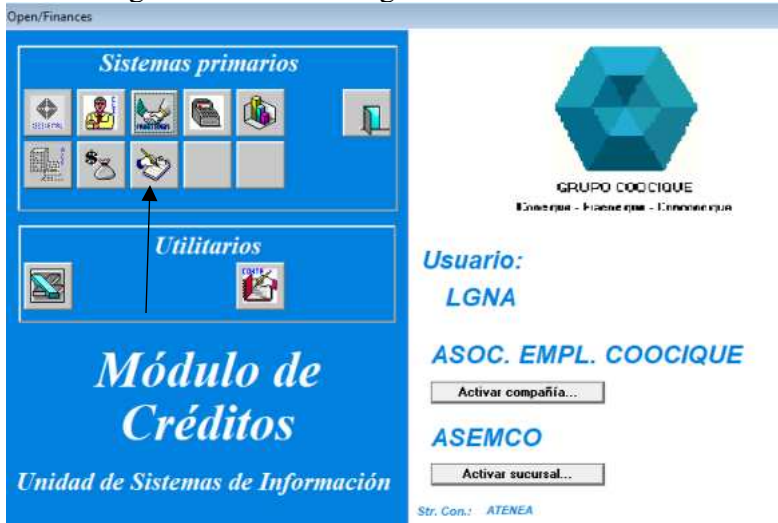
Administrador		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Reporte SICAMA.
- B. Objetivo**
Reportar la póliza de saldos deudores ante el INS.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Remitir las modificaciones, exclusiones e inclusión de créditos de nuevos para ser enviados mensualmente al INS para su pago.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
Administrador
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica.
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
Sistema de crédito
Plantilla INS
- I. Descripción de las actividades**
 1. Ingrese al Sistema de Crédito



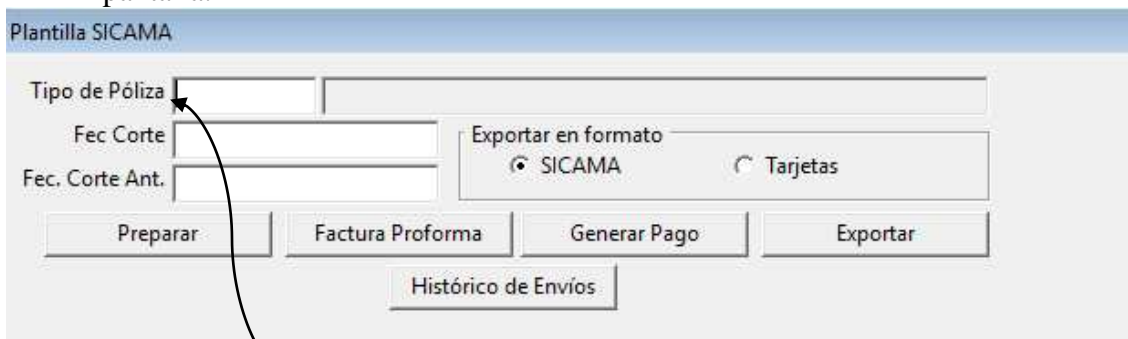
2. Ingrese en el módulo garantías.



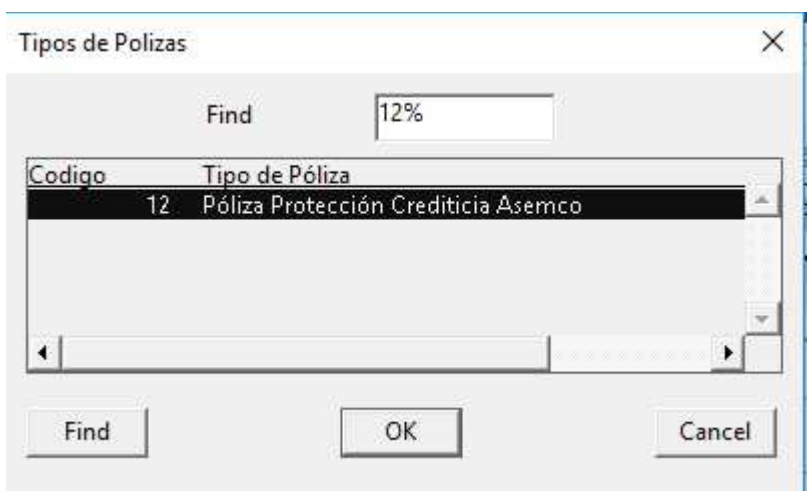
3. Presione movimientos.



- Presione en movimientos se despliega un menú, dar clic en procesos, seguidamente se activa otra pantalla dar clic donde dice Plantilla Sicama y se despliega esta otra pantalla.

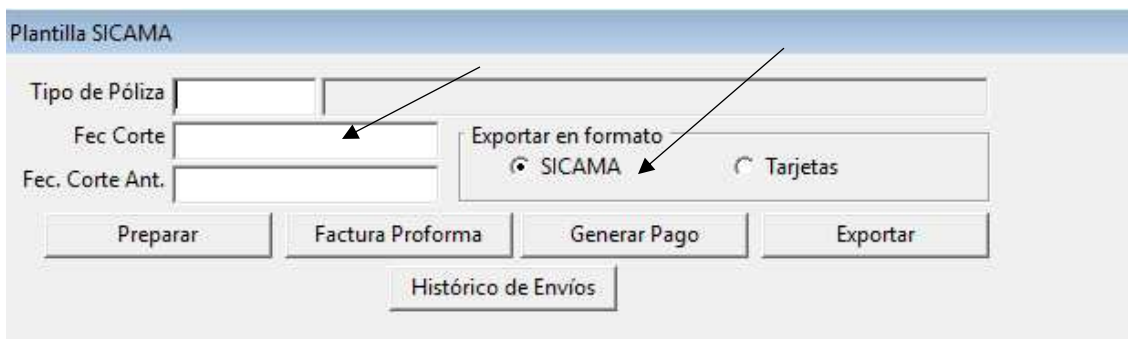


- Se sitúa en Tipo de Póliza y presione la tecla F9, que da esta pantalla marcar Póliza de Protección Crediticia Asemco y presionar la tecla OK.



Codigo	Tipo de Póliza
12	Póliza Protección Crediticia Asemco

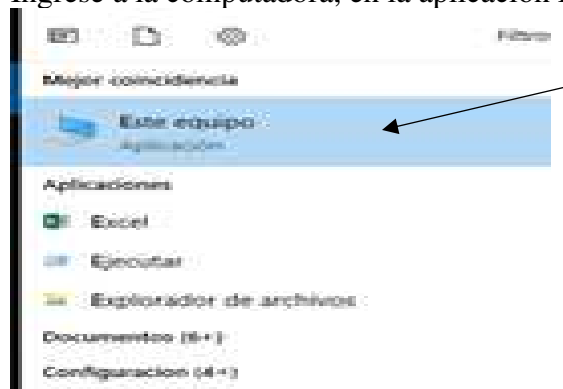
- Nos devuelve a la pantalla anterior, asegurarse que este marcado SICAMA y colocar la fecha de corte (donde dice Fec.Corte se digita la fecha del mes anterior al que se está y automáticamente aparece donde dice Fec.Corte Ant, e refleja la fecha del mes tras anterior).



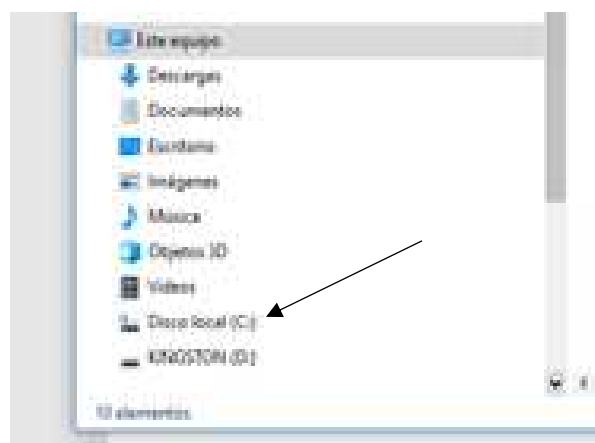
7. Presione preparar y exportar.



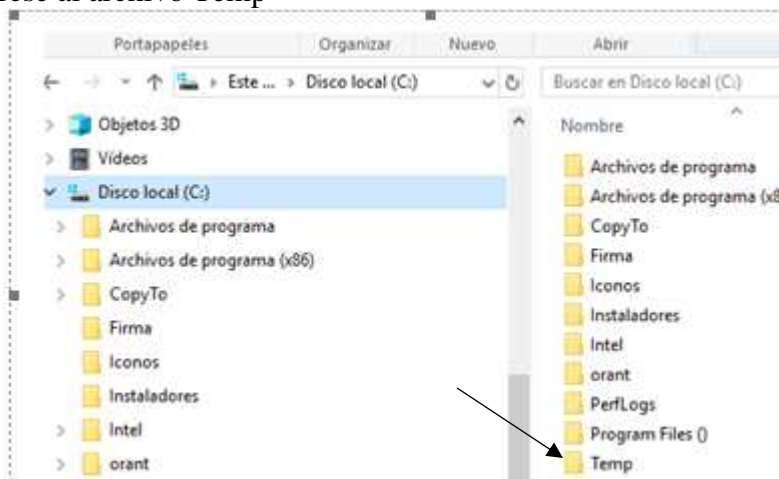
8. Ingrese a la computadora, en la aplicación Este Equipo.



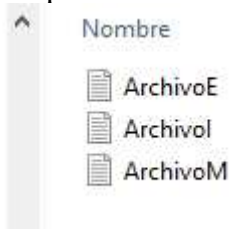
9. Seleccione Disco Local (C)



10. Ingrese al archivo Temp

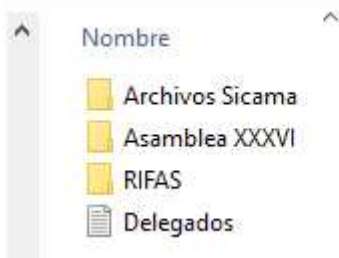


11. Aquí se presentan los siguientes archivos que se generan cuando TI corre el SQL



- a- Archivo E = exclusiones de los créditos que hay que reportar
- b- Archivo I = inclusiones de los créditos nuevos para reportar
- c- Archivo M = modificaciones de los créditos existentes para reportar, en la plantilla SICAMA esta hoja se llama variaciones

12. Cuando ya se tiene estos archivos en la carpeta Temp hay una carpeta que se llama Archivos Sicama, abrirla y crear una subcarpeta con el nombre del mes que se están generando estos archivos y guardarlos mes a mes en cada una de ellas ya que cada vez que se generan los anteriores desaparecen y esto es para tener un histórico.



13. Abrir la carpeta INS Saldos deudores



14. Abrir la carpeta que se llama PLANTILLAS PRESENTADAS AL INS,

PLANTILLAS PRESENTADAS AL INS	5/6/2019 17:02	Carpeta de archivos	
D0223 Formulario RT-Virtual Solicitud par...	10/1/2019 17:28	Archivo PDF	994 KB
D0223 Formulario RT-Virtual Solicitud par...	11/1/2019 10:25	Archivo PDF	2 460 KB
D0223 Formulario RT-Virtual Solicitud par...	10/1/2019 17:14	Archivo TMP	994 KB
D0223 Formulario RT-Virtual Solicitud par...	11/1/2019 10:17	Archivo TMP	2 383 KB
FACT PCG 58 01 2019 (1)	25/1/2019 14:54	Hoja de cálculo d...	61 KB
INS USUARIO	6/2/2019 17:13	Documento de Mi...	174 KB
Procedimiento, presentar SICAMA	4/6/2019 17:56	Documento de Mi...	289 KB

15. Abra y seleccionar la hoja Excel del último mes que hay guardada

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Plantilla MAC Clientes INS 30042019	30/5/2019 16:02	Hoja de cálculo h...	669 KB
Plantilla MAC Clientes INS 30112018 (2)	6/12/2018 09:08	Hoja de cálculo h...	660 KB
Plantilla MAC Clientes INS 31032019 (1)	29/5/2019 11:31	Hoja de cálculo h...	668 KB
Plantilla MAC Clientes INS 31122018	24/1/2019 11:50	Hoja de cálculo h...	657 KB
REPORTE POLIZA , FEBERERO,2019	9/4/2019 08:37	Hoja de cálculo d...	61 KB
REPORTE POLIZA MARZO,2019	9/4/2019 08:38	Hoja de cálculo d...	58 KB
Reporte Póliza Octubre,2018	28/11/2018 08:59	Hoja de cálculo d...	67 KB
Reporte Póliza, Diciembre, 2018	11/12/2018 08:29	Hoja de cálculo d...	66 KB
Reporte Póliza, Enero,2019	6/2/2019 16:58	Hoja de cálculo d...	61 KB
Reporte Póliza, Noviembre 2018	28/11/2018 09:02	Hoja de cálculo d...	67 KB

16. Y después de abrirla la hoja Excel hay que guardarla ahí mismo con un nuevo nombre que será el del mes que estamos generando, y dentro de esta hoja llamada plantilla hay varias hojas que debemos limpiar solamente las siguientes,



17. Guarde, se deja pendiente y se regresa al archivo

18. Volver a la carpeta que creamos en el punto 12 e ir abriendo cada uno y copiarlo para descargarlo en la plantilla SICAMA en cada hoja según corresponda,

Archivo E en **EXCLUSIONES**

Archivo I en **INCLUSIONES**

Archivo M en **VARIACIONES**

19. Finalizado esto se guarda para enviar la plantilla SICAMA al INS para que nos haga llegar la factura que hay que pagar.

Tabla 13 Matriz Feedback Procedimiento Reporte SICAMA

<i>Reporte SICAMA</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Es un procedimiento largo pero fácil de realizar.</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.9 Liquidez Parcial

	Código del Proceso		N° de Página	
	ASEMCO-LIQUPAC-009			
	Procedimiento			
	Liquidación Parcial			
Rige a partir de:				
Próxima revisión:				
Responsables		Elaborado por		
Administrador Asistente Administrativa Junta Directiva		Raquel Salas Gómez		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación		

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Liquidación Parcial.
- B. Objetivo**
Realizar la renuncia respectiva de un asociado a ASEMCO.
- C. Descripción General del Procedimiento**

Pedir los datos requeridos para hacer la solicitud de renuncia con aprobación de la Junta Directiva.

D. Responsables

Asistente Administrativa
 Administrador
 Junta Directiva

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

Se explica que la Junta Directiva acordó que si se renuncia 6 meses antes de la asamblea no tiene derecho a obsequio, participar en rifas y tiquetes con base al art. 20 de la ley de la asociación solidarista.

G. Formularios (impresos o digitales)

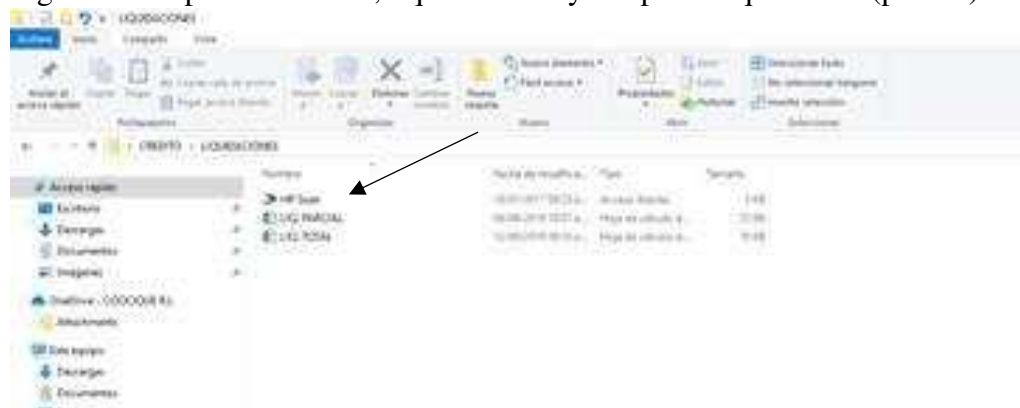
No aplica

H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Pedir carta al asociado, copia de cédula.
2. Enviar datos al administrador para presentarlos a la Junta Directiva para ser aprobado en reunión.
3. Aprobación. Si (siguiente) No (fin del proceso).
4. Ingresar a carpeta de crédito, liquidaciones y el tipo de liquidación (parcial).



5. Modificar los datos del asociado (asociado y fecha).
6. Imprimir.


Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 14 Matriz Feedback Procedimiento Liquidación Parcial

<i>Liquidación Parcial</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización	En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.10 Desaplicar pagos

	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-DESPAG-010		
	Procedimiento		
	Desaplicar pagos		
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

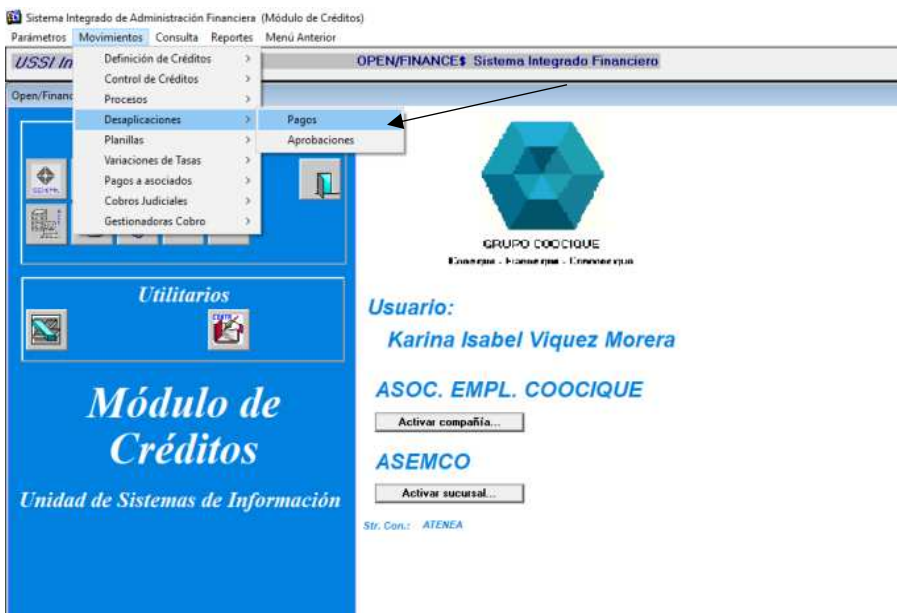
- A. Nombre del Procedimiento:** Desaplicar pagos.
- B. Objetivo**
Quitar del sistema algún pago del asociado que no sea correcto.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Quitar del sistema algún pago del asociado.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**

- No aplica
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
Sistema de Crédito
- I. Descripción de las actividades**

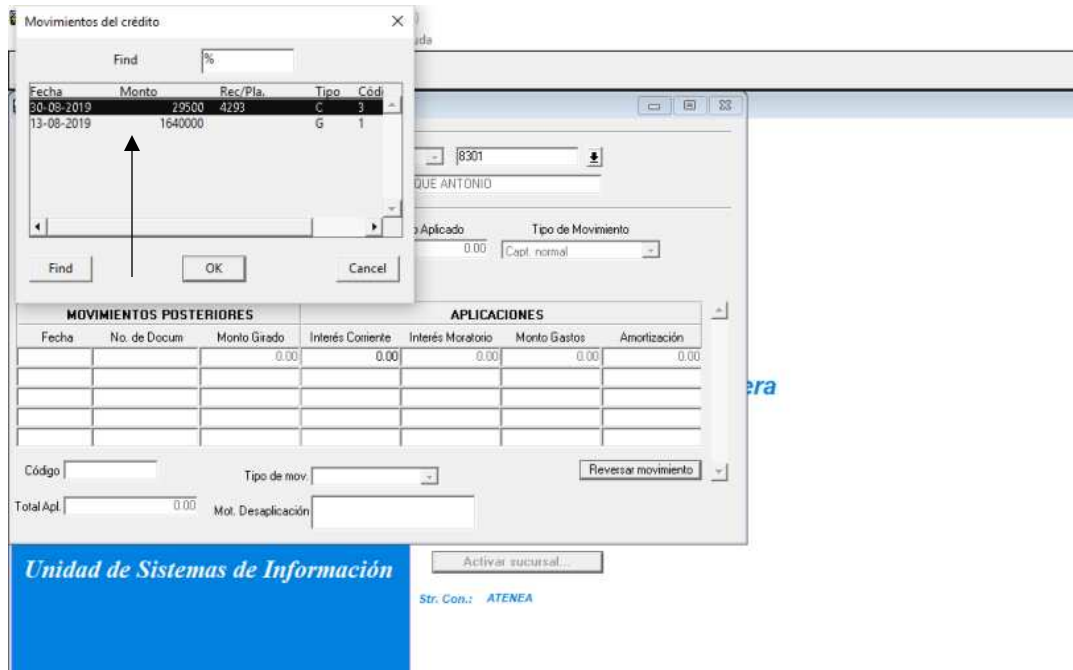
1. Ingrese al sistema crédito.



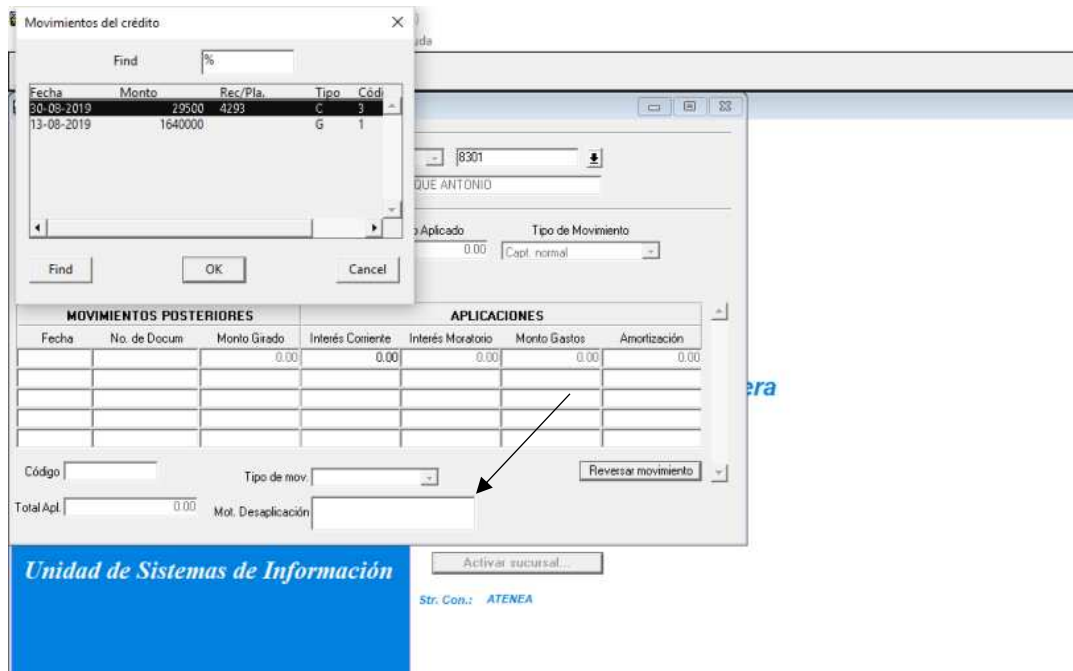
2. Ingrese al módulo movimientos, desaplicaciones y pagos.



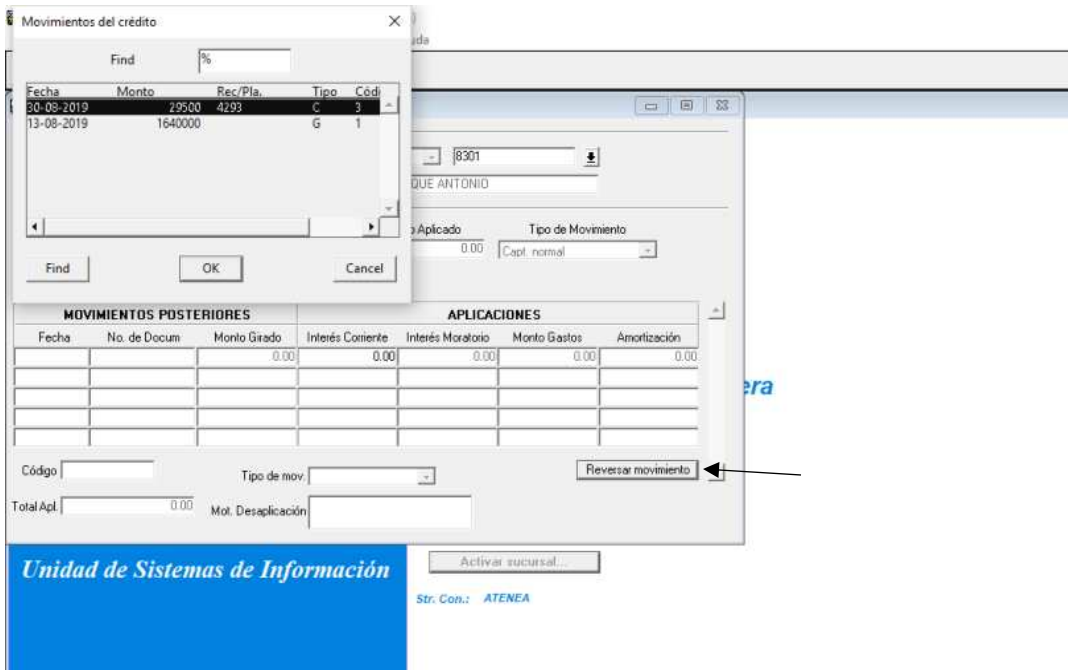
- 3. Se completa los campos: código de línea de crédito y número de operación.
- 4. Presione la flecha de la fecha, escoger el abono que se realizó según la fecha de registro y el monto



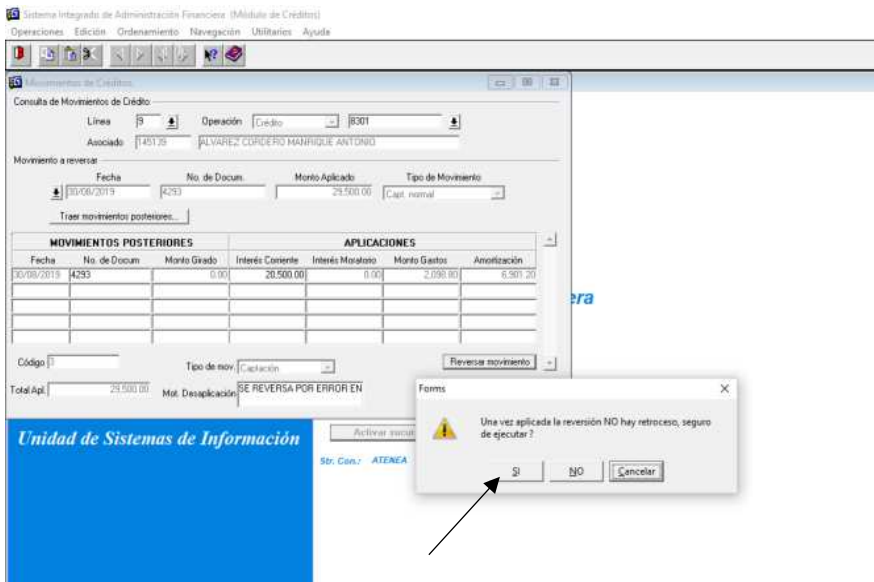
5. Presione pestaña de traer movimientos posteriores e incluir descripción del porque se anula el abono.



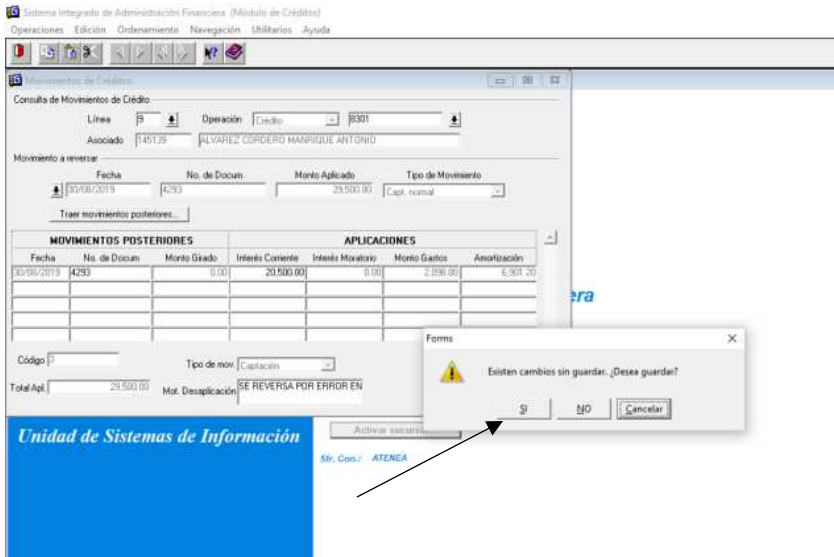
6. Presione pestaña de reservar movimiento.



7. Presione SI.



8. Presione SI.




Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 15 Matriz Feedback Procedimiento Desaplicar pagos

<i>Desaplicar pagos</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización	En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.11 Inclusión y consulta de beneficiarios

	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-INCOBENE-011		
	Procedimiento		
	Inclusión y consulta de beneficiarios		
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Inclusión y consulta de beneficiarios.
- B. Objetivo**
Observar los datos de los asociados.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Observar datos generales de los asociados como beneficiarios, fecha de ingreso, ahorros y demás.

- D. Responsables**
Asistente Administrativa
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
Sistema Asociados
- I. Descripción de las actividades**

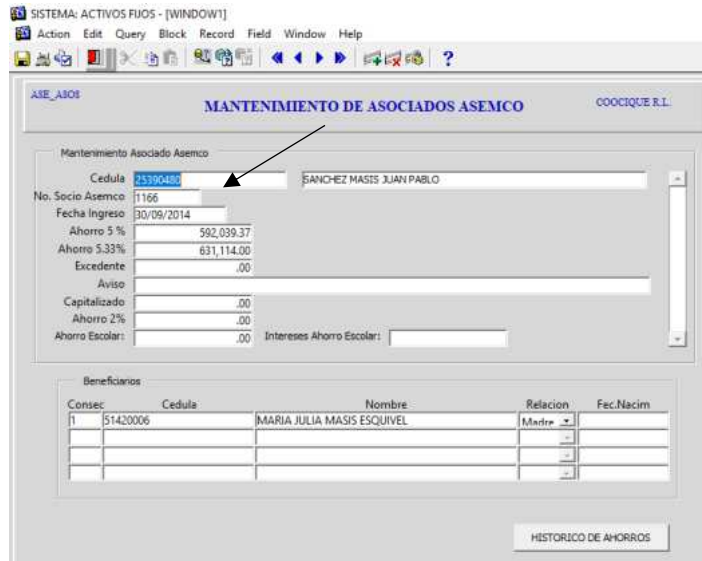
1. Ingrese al sistema asociados.



2. Ingrese a asociados, mantenimiento de asociados.



3. Presiones F7, ingrese el número de cédula del asociado a consultar y presione F8.




Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 16 Matriz Feedback Procedimiento Inclusion y consulta de beneficiarios

Inclusión y Consulta de Beneficiarios	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Un proceso muy metódico y corto lo cual facilita su realización</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Mejorar el objetivo del procedimiento: Observar los datos del asociado consultado para agregar los beneficiarios o bien observar información específica de este asociado.</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.4.12 Datos SICAMA

	Código del Proceso		N° de Página	
	ASEMCO-DATSICAMA-012			
	Procedimiento			
	Datos SICAMA			
Rige a partir de:				
Próxima revisión:				
Responsables		Elaborado por		
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación		

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Datos SICAMA

B. Objetivo

Información que requiere a la hora de enviar la plantilla de la póliza saldo deudores.

Descripción General del Procedimiento

Información sobre los beneficiarios de los asociados requerida en el procedimiento SICAMA.

C. Responsables

Asistente Administrativa

D. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

E. Política o normas que aplican

No aplica

F. Formularios (impresos o digitales)

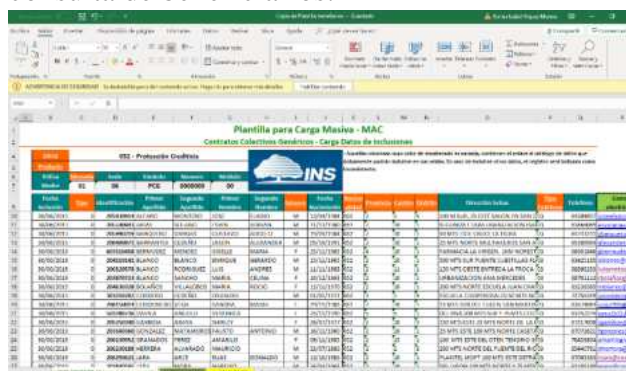
No aplica

G. Programas informáticos

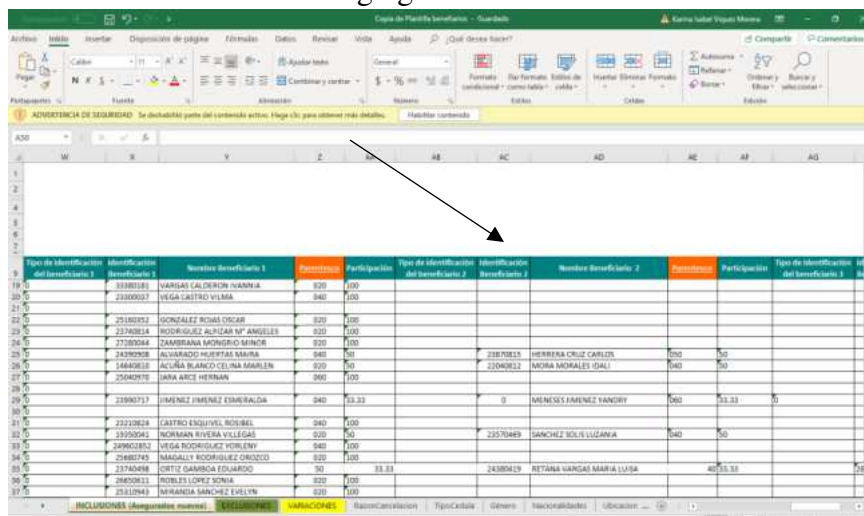
Plantilla INS

H. Descripción de las actividades

1. Abrir la plantilla del INS que se encuentra en “escritorio” en la computadora.
2. Agregue los datos de los beneficiarios obtenidos del procedimientos: inclusión y consulta de beneficiarios.



3. En la ventana inclusiones agregue los datos faltantes de los asociados.



4. Guarde y envíe el documento al administrador.

5. Fin del Procedimiento

Elaborado por	Raquel Salas Gómez
----------------------	--------------------

<i>Inclusión y Consulta de Beneficiarios</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Colocar un paso para verificar si la información ingresada es correcta</p>
<p>¿Qué es confuso?</p> <p>Que los datos sean recolectados por la asistente en lugar del administrador que es el encargado del proceso en general</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

Tabla 17 Matriz Feedback Procedimiento Inclusión y consulta de beneficiarios

Fuente: Elaboración propia

4.3.13 Liquidación Total

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-LIQUOTOT-013	
	Procedimiento	
	Liquidación Total	

Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Administrador Asistente Administrativa Junta Directiva		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Liquidación Total.
- B. Objetivo**
Realizar la renuncia total a Coocique RL y a ASEMCO.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Pedir los datos requeridos para hacer la solicitud de renuncia con aprobación de la Junta Directiva.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
Administrador
Junta Directiva
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Administrador
- F. Política o normas que aplican**
No aplica
- G. Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. Programas informáticos**
No aplica
- I. Descripción de las actividades**

1. Solicitar la carta al asociado y copia de cédula.
2. Enviar datos al administrador para presentarlos a la Junta Directiva para ser aprobado en reunión.
3. Aprobación. Si (siguiente) No (fin del proceso).
4. Imprimir boleta de liquidaciones.



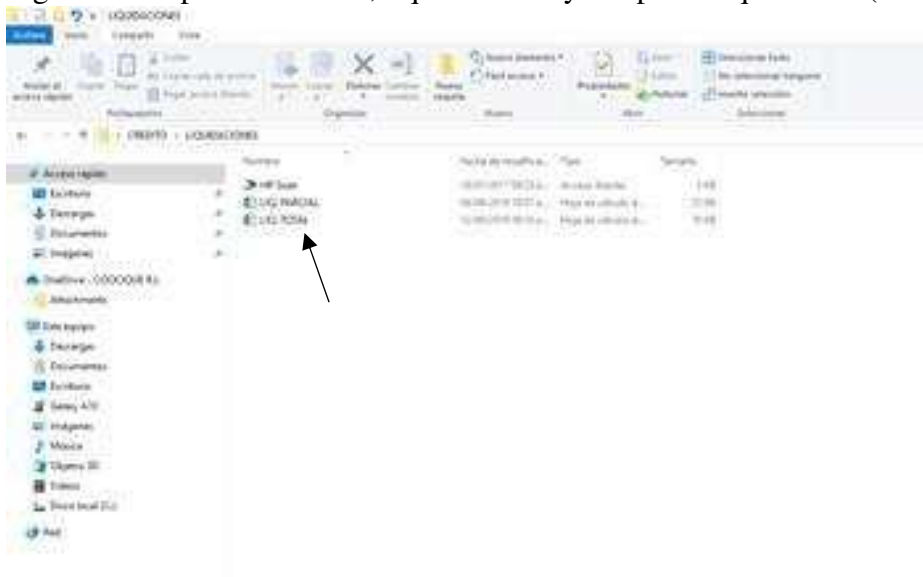
Asemco
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE COOCIQUE R.L. & AFINES

LIQUIDACIÓN DE AHORROS TOTAL

Fecha:	11/09/2019	Excedente	115,963,305.85
Nombre del Asociado (a):	QUE SADA RUIZ ZORAIDA	Capital Total	1,138,578,638.16
Asociado (a) N°:	1373	Rendimiento:	0.1018491846
N° Cédula:	25680753		
Sucursal:	USS		

Aporte del Asociado 5%	311-01-1-00-01-00-02-00	₡0.00
Aporte Patronal 5.33%	311-01-1-00-01-00-01-00	₡0.00
Aporte del Especial	311-01-1-00-01-00-03-00	₡0.00
Aporte del 2%	311-01-1-00-01-00-04-00	₡0.00
Total de Aportes		₡0.00
Promedio		₡2,222,527.45

5. Ingresar a carpeta de crédito, liquidaciones y el tipo de liquidación (total).



6. Modificar los datos del asociado (asociado y fecha).
7. Imprimir.

Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

<i>Liquidación Total</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso fácil de realizar.	<p>Modificar el objetivo del procedimiento: Realizar la renuncia pertinente a Coocique R.L y a ASEMCO para recibir el dinero correspondiente por haber sido parte de la Asociación Solidarista</p> <p>Especificar mejor el paso en el cual el asociado envía la carta correspondiente: Solicitar la carta al asociado la cual contiene el motivo, datos personales del asociado y se debe adjuntar copia de cédula.</p>
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Tabla 18 Matriz Feedback Procedimiento Liquidación Total

Fuente: Elaboración propia

4.3.14 Depósito.

	Código del Proceso		N° de Página	
	ASEMCO-DEPOSITO-014			
	Procedimiento			
	Depósito			
Rige a partir de:				
Próxima revisión:				
Responsables		Elaborado por		
Administrador		Raquel Salas Gómez		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación		

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Depósito.

B. Objetivo

Realizar los depósitos pertinentes para el pago a los asociados por créditos solicitados.

C. Descripción General del Procedimiento

Efectuar los depósitos pertinentes para el pago a los asociados por créditos solicitados.

D. Responsables

Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Administrador

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Se procede ir a plataforma en Coocique RL.
2. Se retira de la cuenta 600013 el monto que se indica en la hoja del comprobante de depósito.
3. Se deposita el monto exacto al asociado.


Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

<i>Depósito</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización.	Detallar mejor el nombre del procedimiento: Deposito a asociados Incluir un paso de verificación para la transacción realizada
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?
	Realizar por medio de transferencias bancarias.

Tabla 19 Matriz Feedback Procedimiento Depósito

Fuente: *Elaboración propia*

4.3.15 Archivar Créditos

	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-ARCHIVAR-015		
	Procedimiento		
	Archivar Créditos		
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Archivar créditos.
- B. Objetivo**
Guardar los créditos por abecedario de la letra A - Z.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Los créditos se archivan una vez al mes.
- D. Responsables**
Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Asistente Administrativa

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

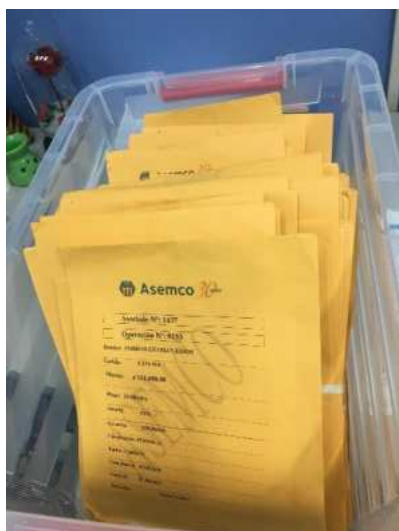
No aplica

H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Ordene por abecedario los créditos.
2. Verifique los créditos cancelados y sáquelos.
3. Reemplazar por los nuevos créditos.
4. Archive.



Fin del Procedimiento

Elaborado por


Raquel Salas Gómez

Tabla 20 Matriz Feedback Procedimiento Archivar Créditos

Archivar Créditos	
<p style="text-align: center;">¿Qué es positivo?</p> <p>Un proceso corto y fácil de realizar.</p>	<p style="text-align: center;">¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>En el paso de verificar colocar más puntualmente que se debe revisar.</p> <p>En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.</p>
<p style="text-align: center;">¿Qué es confuso?</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.16 Archivar Pagares

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-ARCHPAGA-016	
	Procedimiento	
	Archivar Pagares	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		

Responsables		Elaborado por
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Archivar pagares.

B. Objetivo

Guardar los pagarés por número de asociado.

C. Descripción General del Procedimiento

Los pagarés se realizan diario.

D. Responsables

Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Asistente Administrativa

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Ordene por número de asociado los pagarés.

Tabla 21 Matriz Feedback Procedimiento Archivar pagares

<i>Archivar pagares</i>	
<p>¿Qué es positivo?</p> <p>Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización, siendo un procedimiento diario.</p>	<p>¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Ser más específico la manera correcta de archivar los pagarés</p>
<p>¿Qué es confuso?</p>	<p>¿Qué se puede Innovar?</p>

4.3.17 Redacción Actas de Junta Directiva

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-ACTAS -017	
	Procedimiento	
	Redacción Actas de Junta Directiva	
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables	Elaborado por	

Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Redacción de actas de Junta Directiva.

B. Objetivo

Transcribir los apuntes para realizar el acta de acuerdo con la grabación de la reunión de la Junta Directiva.

C. Descripción General del Procedimiento

Se realiza el acta correspondiente a la sesión de la Junta Directiva y se procede a pasar a la secretaria para su revisión.

D. Responsables

Administrador

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Asistente Administrativa

Secretaria Junta Directiva

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Recibir los apuntes y la grabadora de la Junta Directiva después de la sesión.
2. Redacte el acta transcribiendo las grabaciones brindadas.
3. Pase por medio de correo electrónico el acta a la secretaria de la Junta Directiva para la revisión. Aprobada (si-informe para ser enviada) (no-enviar correcciones a la asistente administrativa).
4. Informar a todos los miembros de la Junta Directiva por medio de correo.

Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 22 Matriz Feedback Procedimiento Redacción de actas

<i>Redacción de actas</i>	
<p style="text-align: center;">¿Qué es positivo?</p> <p>Un proceso fácil de realizar y se realiza solamente 2 veces al mes.</p>	<p style="text-align: center;">¿Lo que se puede mejorar?</p> <p>Realizar la unión de los procedimientos redacción de actas de Junta Directiva (4.3.17) e impresión de actas (4.3.18) ya que son procesos muy similares.</p> <p>En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.</p>
<p style="text-align: center;">¿Qué es confuso?</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué se puede Innovar?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.18 Impresión de Actas

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-IMPACTAS-018	
	Procedimiento	

		Impresión de Actas
Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Impresión de actas

B. Objetivo

Imprimir las actas que fueron aprobadas por la Junta Directiva.

C. Descripción General del Procedimiento

Imprimir las actas que fueron aprobadas por la Junta Directiva para su uso correspondiente.

D. Responsables

Asistente Administrativa

Secretaria Junta Directiva

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Asistente Administrativa

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

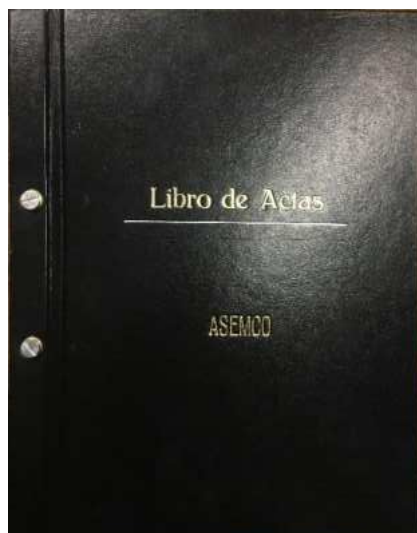
H. Programas informáticos

No aplica

I. Descripción de las actividades

1. Por medio de un correo la secretaria informa a la Asistente Administrativa que ya se puede imprimir el acta correspondiente
2. Imprimir el Acta
3. Informe al presidente y secretaria que procedan a firmar

4. Guarde el libro de actas




Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 23 Matriz Feedback Procedimiento Impresión de Actas

<i>Impresión de Actas</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar? Realizar la unión de los procedimientos redacción de actas de Junta Directiva (4.3.17) e impresión de actas (4.3.18) ya que son procesos muy similares. En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.19 Abono de créditos

	Código del Proceso	N° de Página
	ASEMCO-ABONO-019	
	Procedimiento	
	Abono de créditos	

Rige a partir de:		
Próxima revisión:		
Responsables		Elaborado por
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Contenido del Procedimiento

A. Nombre del Procedimiento: Abono de créditos

B. Objetivo

Abonos o pagos extraordinarios que realizan los asociados a los créditos solicitados para no poseer morosidades.

C. Descripción General del Procedimiento

Pagos que realizan los asociados a los créditos solicitados.

D. Responsables

Asistente Administrativa

E. Unidades o Departamentos que intervienen

Asistente Administrativa

F. Política o normas que aplican

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

H. Programas informáticos

Intranet

Sistema Crédito

I. Descripción de las actividades

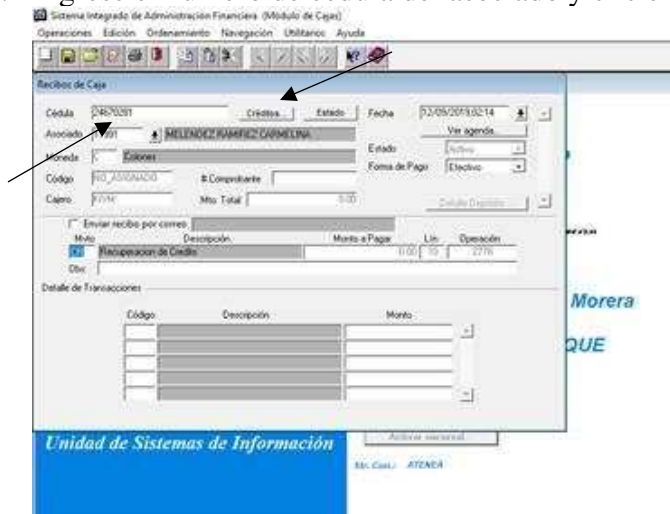
1. Ingrese a la Intranet



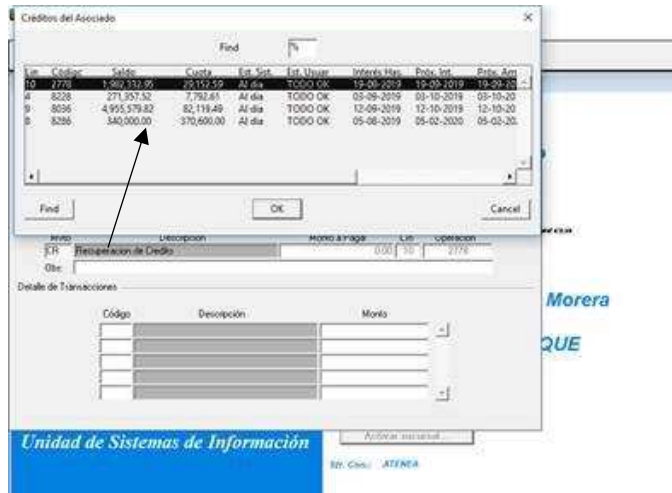
5. Movimientos, Confección de recibos



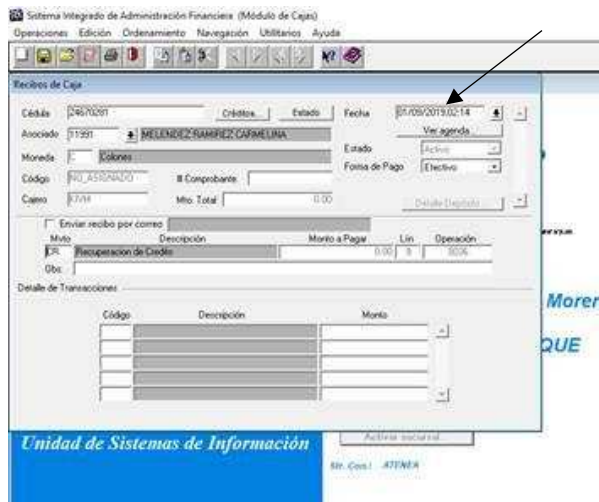
6. Ingrese el número de cédula del asociado y clic en la pestaña crédito



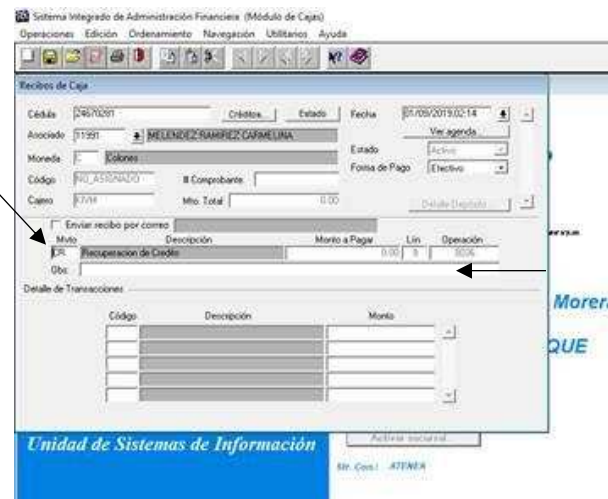
7. Seleccione el crédito al que se le realiza el abono



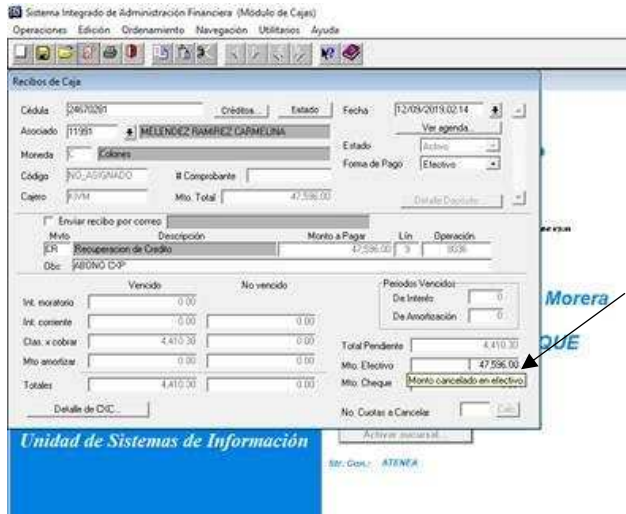
8. Modifique la fecha al día en que se hizo el depósito a la cuenta 600013



9. En tipo de código coloque (CR) y coloque una observación de la utilización del dinero solicitado

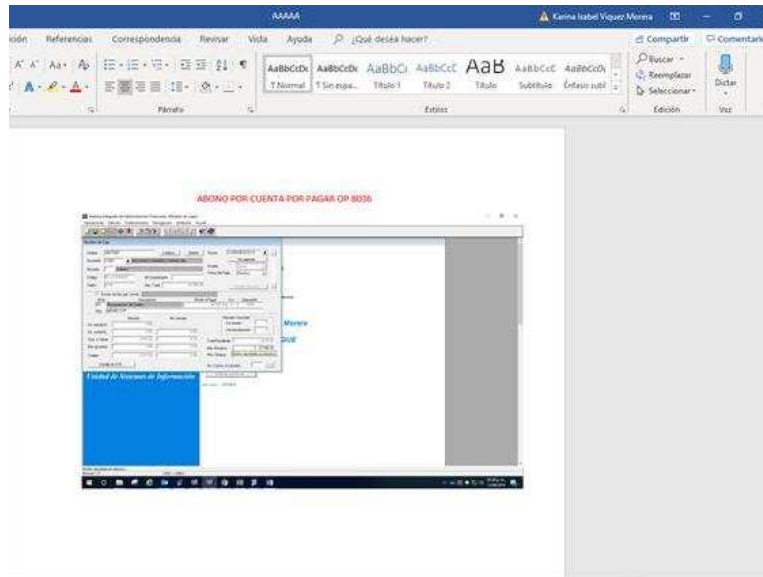


10. Coloque el monto respectivo al abono o pago extraordinario.



11. Presione F10 para guardar.

12. Ingrese a WORD y cree un recibo correspondiente



13. Imprimir

14. Consulte el estado de los asociados para comprobar el rebajo realizado

15. Guarde los archivos en la carpeta correspondiente junto con el estado de cuenta y el balance de comprobación




Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 24 Matriz Feedback Procedimiento Abono de créditos

Abono de créditos	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar? En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar? Mejorar el programa para que genere los recibos correspondientes y no realizarlo en Word

Fuente: Elaboración propia

4.3.20 Cancelación de créditos

	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-CANCEL-020		
	Procedimiento		
	Cancelación de créditos		
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

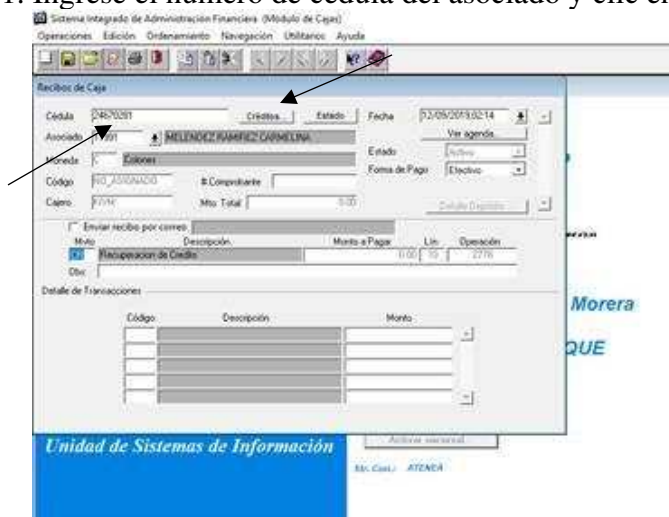
- A. Nombre del Procedimiento:** Cancelación de créditos
- B. Objetivo**
Cancelación total del crédito solicitado por un asociado para finalizar la deuda.
- C. Descripción General del Procedimiento**
Cancelación de los créditos.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Asistente Administrativa



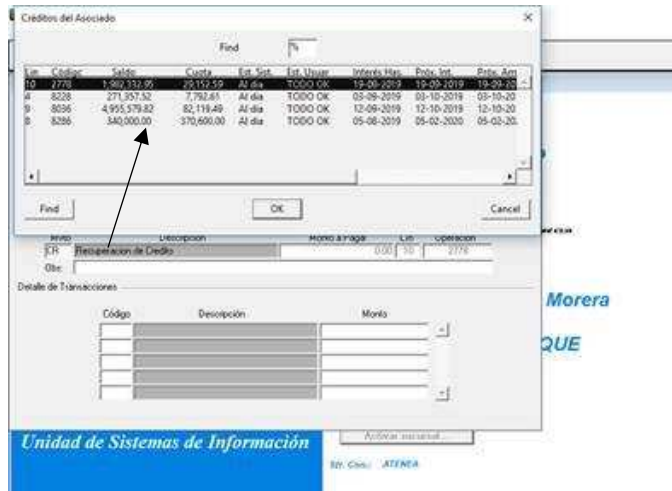
20. Movimientos, Confección de recibos



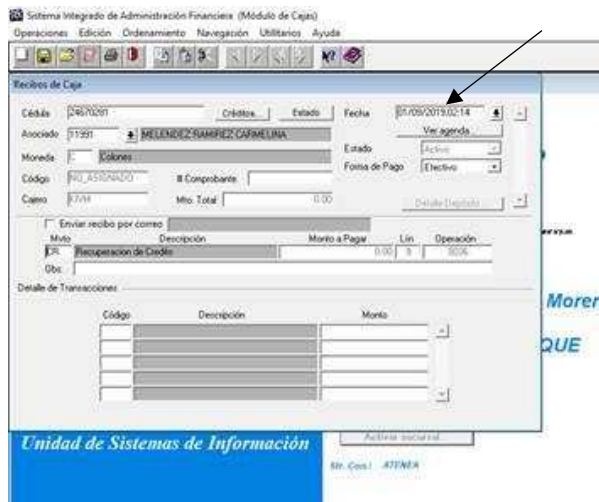
21. Ingrese el número de cédula del asociado y clic en la pestaña crédito



22. Seleccione el crédito al que se le realiza el abono



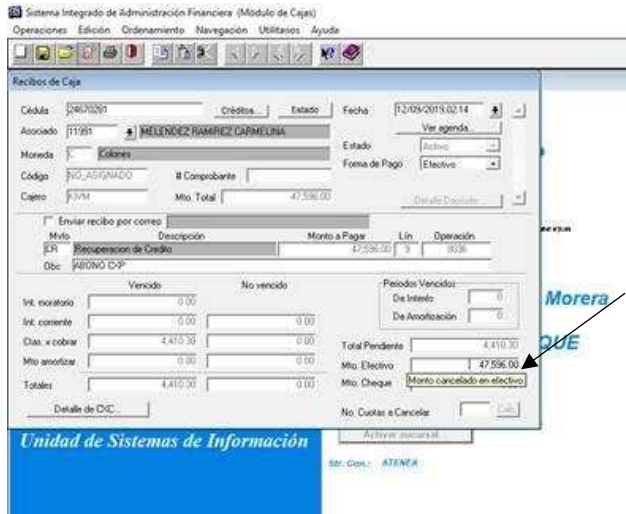
23. Modifique la fecha al día en que se hizo el depósito a la cuenta 600013



24. En tipo de código coloque (CC) y coloque una observación de la utilización del dinero solicitado.



25. Coloque el monto respectivo



Sistema Integrado de Administración Financiera (Módulo de Cajas)

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda

Recibos de Caja

Cédula: 24010001 Créditos Estado Fecha: 12/09/2019, 00:14

Asociado: 11981 MELÉNDEZ RAMÍREZ CASHELINA Ver agenda

Morera: Cédulas Estado: Activo

Código: NO_ASSIGNADO Comprobante Forma de Pago: Efectivo

Cajero: FJVM Mto. Total: 47,536.00 Detalle Cuotas

Enviar recibo por correo

Monto	Descripción	Monto a Pagar	Lín	Operación
0.00	Reposición de Crédito	47,536.00	3	8036

Obs: ABOÑO COP

Vencido		No vencido		Periodos Vencidos	
Int. moratorio	0.00			De Interés	0
Int. corriente	0.00			De Amortización	0
Días x cobrar	4,410.30				
Mto amortiza	0.00			Total Pendiente	4,410.30
Totales	4,410.30			Mto. Efectivo	47,536.00

Mto. Cheque:

No Cuotas a Cancelar:

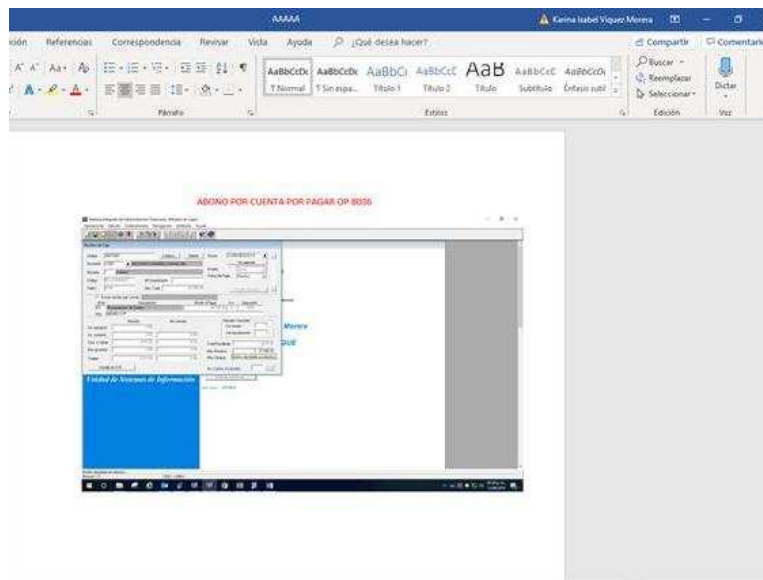
Detalle de CIC:

Unidad de Sistemas de Información

Mbr. Con: ATENEA

26. Presione F10 para guardar.

27. Ingrese a WORD y cree un recibo correspondiente



28. Imprimir

29. Consulte el estado de los asociados para comprobar el rebajo realizado

30. Guarde los archivos en la carpeta correspondiente junto con el estado de cuenta y el balance de comprobación




Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 25 Matriz Feedback Procedimiento Cancelación de créditos

Cancelación de créditos	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización	En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.21 Consulta de Pago

	Código del Proceso		N° de Página	
	ASEMCO-CONSPAGO -			
	021			
	Procedimiento			
Consulta de pago				
Rige a partir de:				
Próxima revisión:				
Responsables		Elaborado por		
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación		

Contenido del Procedimiento

- A. Nombre del Procedimiento:** Consulta de Pago
- B. Objetivo**
Consultar el monto de pago total a la fecha solicitada
- C. Descripción General del Procedimiento**
Cuando el cliente solicite el monto total que debe para cancelar un crédito.
- D. Responsables**
Asistente Administrativa
- E. Unidades o Departamentos que intervienen**
Asistente Administrativa
- F. Política o normas que aplican**

G. Formularios (impresos o digitales)

No aplica

H. Programas informáticos

Sistema Crédito

I. Descripción de las actividades

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese a asociados y mantenimiento.



3. Digite el número de cédula del asociado.

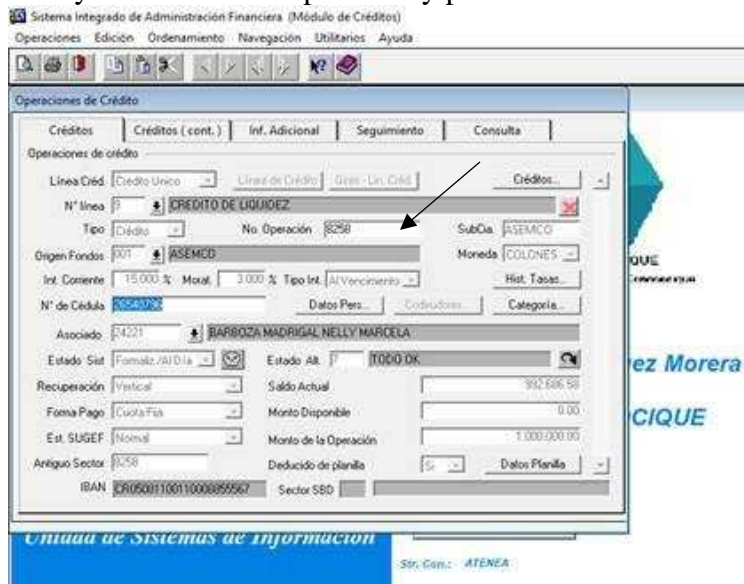


4. Verificar los datos del asociado
5. Imprimir.

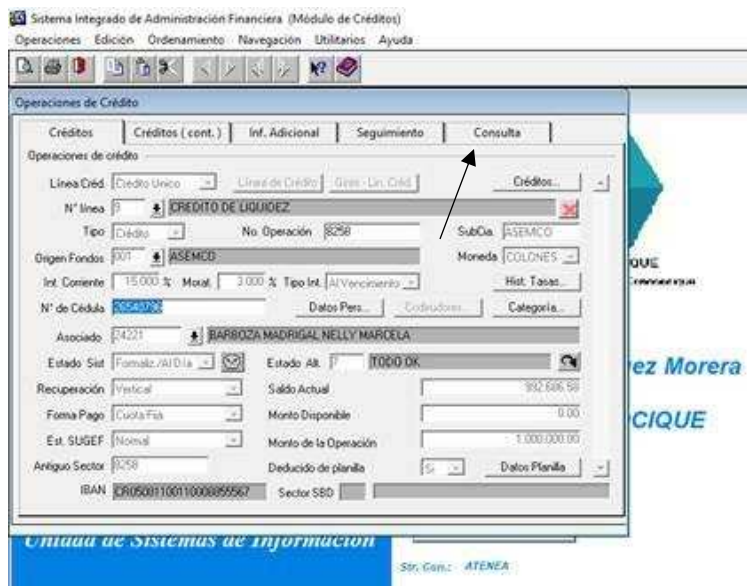
6. Ingrese al sistema créditos: ingrese a módulo de crédito y consulta



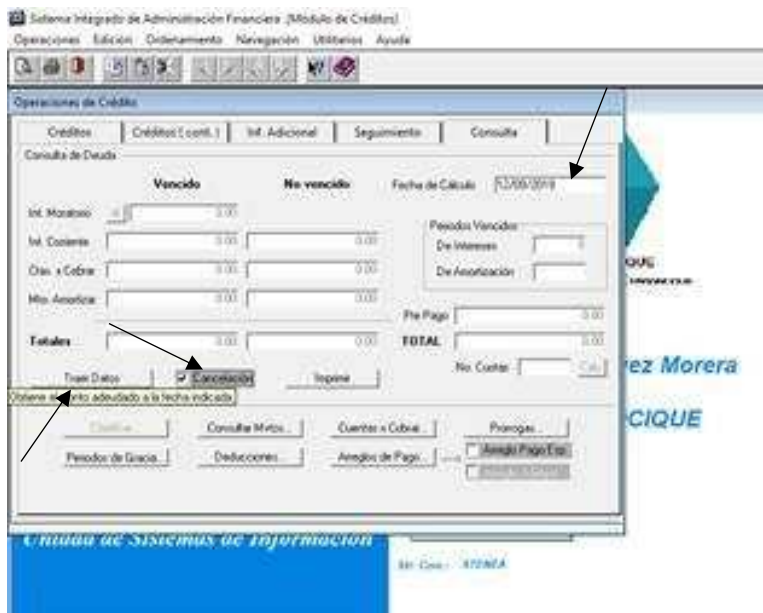
7. Incluya el número de operación y presione F8



8. Ingrese en la pestaña consulta



9. Seleccione cancelación, seleccione la fecha correspondiente según el asociado indique y presione traer datos.



10. Imprimir
11. Informe al asociado para realizar su cancelación correspondiente


Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 26 Matriz Feedback Procedimiento Consulta de Pagos

<i>Consulta de Pagos</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización	<p>Mejorar el nombre del procedimiento para ser más específico: Consulta de pagos de los créditos.</p> <p>En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.</p>
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

4.3.22 Eliminación de ahorros

 <p>Asemco</p>	Código del Proceso		N° de Página
	ASEMCO-ELIMAHORRO		
	-021		
	Procedimiento		
		Eliminación de ahorros	
Rige a partir de:			
Próxima revisión:			
Responsables		Elaborado por	
Asistente Administrativa		Raquel Salas Gómez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

Contenido del Procedimiento

- A. **Nombre del Procedimiento:** Eliminación de Ahorros
- B. **Objetivo**
Eliminar el ahorro a la persona que deja la Asociación Solidarista o a Coocique RL.
- C. **Descripción General del Procedimiento**
Se realiza la eliminación al ahorro correspondiente, cuando hay una liquidez tanto parcial o total por parte del asociado.
- D. **Responsables**
Asistente Administrativa
- E. **Unidades o Departamentos que intervienen**
Asistente Administrativa
- F. **Política o normas que aplican**
- G. **Formularios (impresos o digitales)**
No aplica
- H. **Programas informáticos**
Sistema Asociados
- I. **Descripción de las actividades**

1. Ingrese a sistema asociados. **Conexión:** atenea.



2. Ingrese a asociados y mantenimiento.



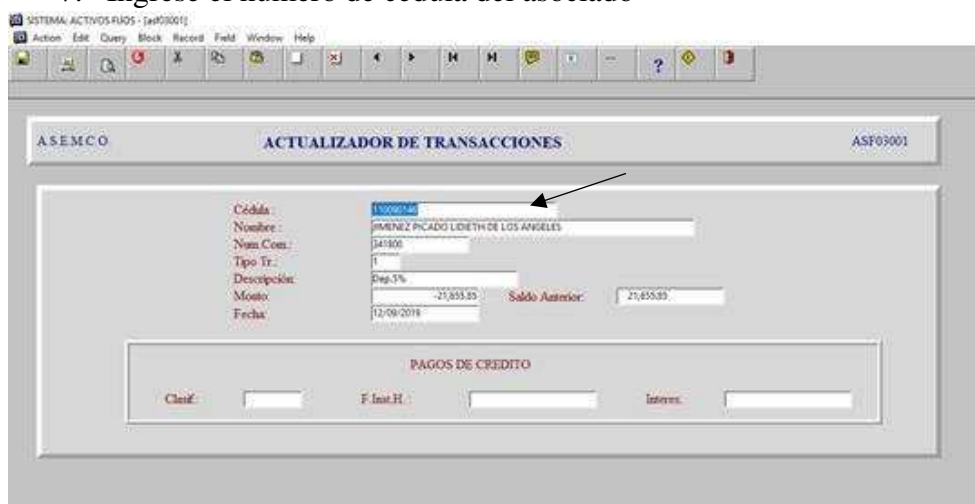
3. Digite el número de cédula del asociado.



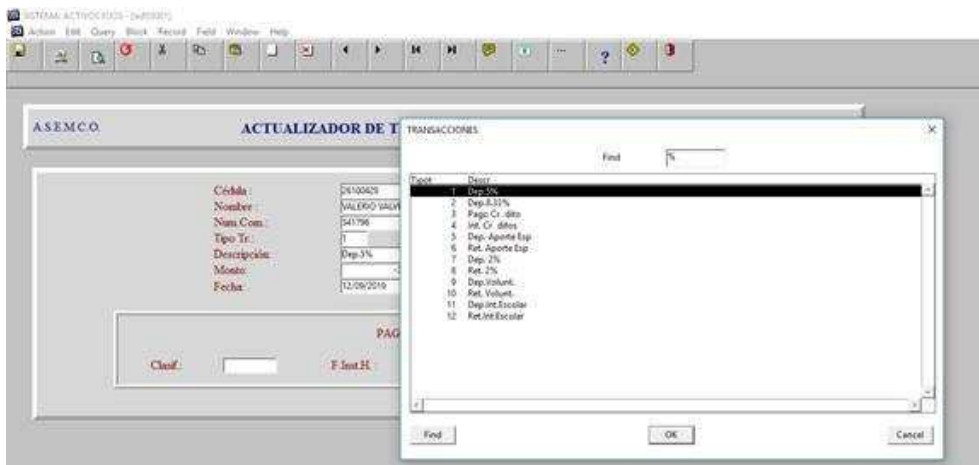
4. Imprimir.
5. Guarde el documento
6. Ingrese al sistema asociados, transacciones, transacciones



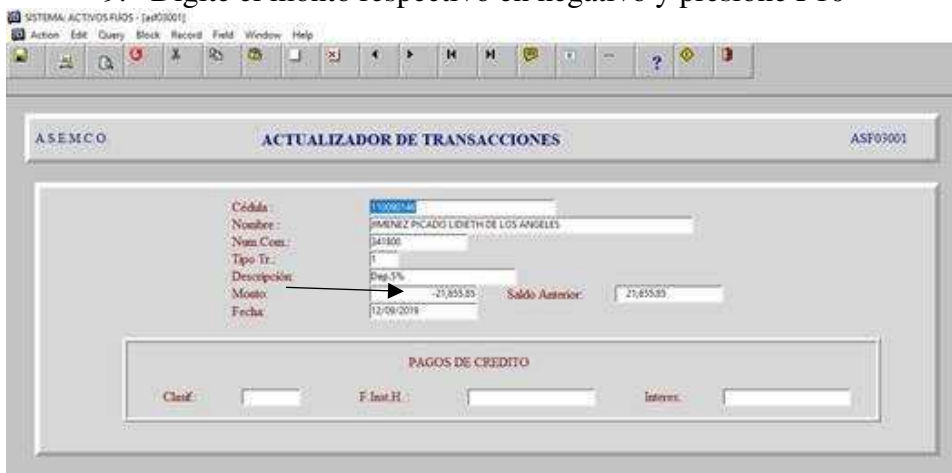
7. Ingrese el número de cédula del asociado



8. Seleccione el tipo de transacciones y presione F9



9. Digite el monto respectivo en negativo y presione F10



10. Vuelva a consultar el estado de cuenta



11. Selle y firme los documentos respectivos



12. Guarde en la carpeta en la parte de liquidaciones



Fin del Procedimiento	
Elaborado por	Raquel Salas Gómez

Tabla 27 Matriz Feedback Procedimiento Eliminación de Ahorros

<i>Eliminación de Ahorros</i>	
¿Qué es positivo?	¿Lo que se puede mejorar?
Un proceso muy metódico lo cual facilita su realización	En el contenido del procedimiento, mejorar la descripción y el nombre del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento el proceso.
¿Qué es confuso?	¿Qué se puede Innovar?

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones los cuales se han generado a partir del trabajo y análisis respectivo generado en el desarrollo de los procedimientos y puntos de la Asociación Solidarista de Empleados de Coocique R.L.

Conclusiones

Con respecto a los objetivos planteados para la elaboración del proyecto se plantean las siguientes conclusiones:

- Se determinó la necesidad de implementar la digitalización de la documentación las cuales faciliten la búsqueda de los documentos y contribuyan con el ambiente a 3 procesos especialmente, los cuales son crédito personal, crédito de cuentas por cobrar y crédito de liquidez.
- Se concluye que se deberían mejorar las descripciones generales del procedimiento a más del 50% de los procedimientos analizados.
- La mejora al nombre del procedimiento era necesaria para una mejor comprensión del proceso en tres de los casos (Consulta de Pagos, Reversar y Retiro cuenta 600013),. esto para que brinde un mejor entendimiento para los colaboradores.
- El análisis de procedimientos y puestos a través de la Matriz *Feedback* propició una adecuada visualización de las diferentes falencias de estos.
- El análisis por medio de la Matriz *Feedback* arrojó para los procedimientos como principales observaciones es mejorar la descripción y el nombre del procedimiento pertinente para que sea de mayor entendimiento los procesos, en algunos pasos de verificar ser más puntualmente que es lo que se debe revisar y además que se debería poseer acceso a los datos de los asociados para que se puedan actualizar los datos de una manera óptima.
- ✓ El análisis por medio de la Matriz *Feedback* arrojó para los puestos como principales observaciones que había problemas con respecto a la formación académica solicitada

para hacerse cargo de ambos puestos y que se debería mejorar las funciones específicas ya que no se mencionaban todas las correspondientes.

- ✓ Se concluye por medio de la observación directa a los colaboradores que ambos están cumpliendo con las funciones específicas de cada puesto, pero que se debería mejorar la eficiencia al realizar sus labores para disminuir tiempo.

Recomendaciones

En este apartado se establecen las principales recomendaciones del proyecto, las cuales fueron basadas en las conclusiones anteriormente establecidas.

- ✓ Aplicar los Perfiles de Puestos que se documentaron en la etapa de propuesta para este proyecto, con el fin de generar una ejecución más eficiente en el proceso de reclutamiento y selección del nuevo personal, asimismo para que los colaboradores conozcan las funciones específicas que deben realizar en su puesto.
- ✓ Se recomienda que el Administrador realice una revisión anual del Manual de Puestos, con el fin de modificar las funciones u otro aspecto que pueda cambiar del cargo.
- Aplicar el Manual de Procedimientos generado en la parte de propuesta para este proyecto, ya que ayuda a generar un proceso más eficiente en la inclusión y control de los colaboradores, al tener una guía de cómo realizar los procedimientos requeridos en su puesto.
- Se recomienda disminuir las impresiones de documentos, en los procedimientos de créditos personal, liquidez y cuentas por cobrar, por lo que se puede implementar solo imprimir los documentos requeridos por legalidad para el respaldo de este y realizar los trámites de forma digital, asimismo se puede implementar la firma digital si el asociado la posee.
- Se recomienda que el Administrador realice una revisión anual de los procesos que se desarrollan en el Manual de Procedimientos con el fin de poder determinar la existencia de variaciones en los procedimientos y realizar sus modificaciones.
- Generar o tener acceso a la base de datos de los asociados con el fin de optimizar el tiempo que tardan en modificar los datos para ciertos procesos.

- Se recomienda realizar un libro de asociados digital por medio de una base de datos ya sea en ACCESS o EXCEL, ya que al poseerlo en físico esta la posibilidad de perder la información.
- Se recomienda que el procedimiento “SICAMA”, sea realizado en su totalidad por el Administrador para disminuir tanto flujo de información y tiempo, ya que es un proceso fácil de realizar.
- Se recomienda realizar las transacciones por medio de transferencias bancarias para agilizar el proceso (SinpeMovil EJEMPLO).
- Se recomienda que para futuros puestos y procedimientos se utilicen los instrumentos de recolección de información propuestos en este proyecto.

APÉNDICES

Apéndice 1 Cuestionario para la descripción y análisis de los puestos

CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS

A. PRESENTACIÓN

El siguiente cuestionario ha sido confeccionado con el objetivo de que sea un medio para la recolección de información y datos que sean necesarios para el diseño del Manual de Descripción y Análisis de Puestos de la Asociación de Empleados de Coocique R.L.

El Manual de Puestos es un documento oficial que tiene la función de ser principal fundamento para los procesos que se encuentran dentro del área de los Recursos Humanos, entre ellos se destacan los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción, Capacitación, Evaluación del Desempeño entre otros. El objetivo o aporte principal de este manual es que sirva de guía para que se contrate al personal competente y calificado con respecto a los requisitos y capacidades que se demandan para tal cargo y orientar a quienes ingresan en nuevos puestos. La información suministrada será utilizada específicamente para los fines antes planteados. El cuestionario consiste en una serie de preguntas acerca de aspectos que conciernen, exclusivamente, a su puesto de trabajo y a las cualidades y características necesarias para desempeñar eficientemente el cargo que usted ocupa.

B. INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO

Se le solicita que tome en cuenta las siguientes instrucciones antes de contestar dicho cuestionario:

- Lea cuidadosamente todo el cuestionario para que se familiarice con el contenido de este.
- Para cada ítem de marque con **X**, favor responda una sola opción.
- Utilice frases claras y concretas.
- Una vez que complete el cuestionario, vuelva a leerlo para asegurarse de que la información brindada corresponde con la solicitada.

Nota: Debe responder el cuestionario con respecto a las exigencias del puesto, no con las habilidades o características que usted posee, es decir, se necesita la información de las características, requisitos y condiciones de los cargos, no de los ocupantes actuales.

Cuestionario

Apartado 1. Identificación del Puesto

I. Identificación del Puesto

- 1) **Nombre del puesto:**
- 2) **Nombre del ocupante:**
- 3) **Área a la que pertenece el puesto:**
- 4) **Puesto del jefe directo:**
- 5) **Jornada de trabajo: () Diurna () Nocturna () Mixta**
- 6) **Horario:**
- 7) **Nombre de puestos que supervisa:**

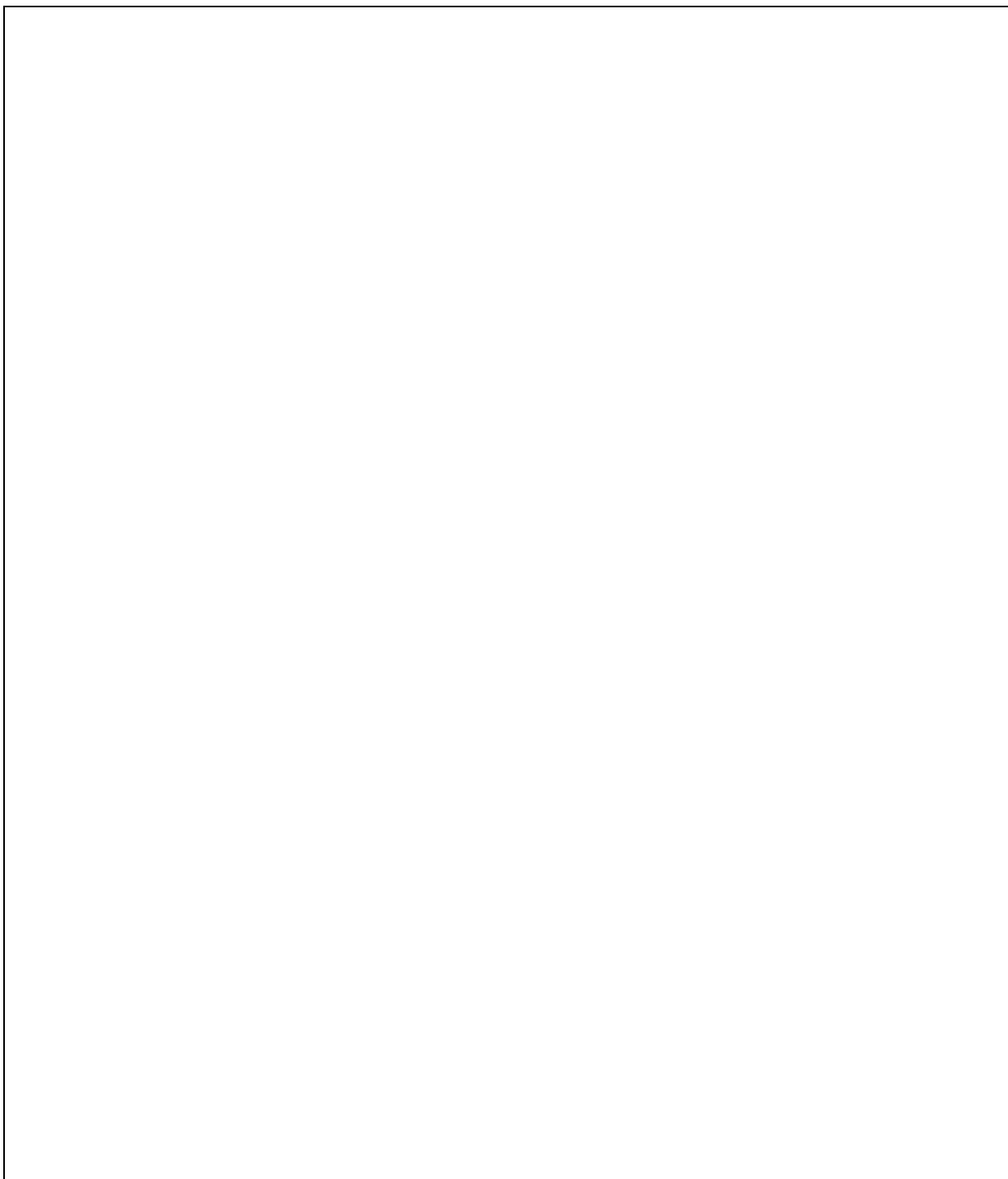
Apartado 2. Descripción del Puesto

I. Resumen del Puesto (Funciones Generales)

Describa en forma clara y concisa el trabajo que usted realiza en forma breve (un párrafo), use sus propias palabras y mencione cuáles son sus principales obligaciones.

II. Resumen del puesto (Funciones específicas)

Describa el trabajo que usted realiza, haga su descripción comenzando por las tareas diarias, la frecuencia con que lo realiza (semana **S**, quincena **Q**, mensuales **M**, anual **A** u ocasional **O**).



Apartado 3. Requisitos del Puesto

4.1 Requisitos académicos

Para un desempeño adecuado del puesto, ¿cuáles considera usted que serían los requisitos mínimos para ocuparlo? Se refiere a la preparación académica requerida para el cumplimiento de las funciones del puesto.

Grado	Formación académica: Se refiere al grado de educación requerida para el desempeño adecuado del puesto.	Marque con X
A	Primaria incompleta: al menos tercer año de escuela	
B	Primaria completa: Educación básica	
C	Secundaria incompleta: al menos noveno año	
D	Secundaria Completa: Bachiller en Educación Media	
E	Técnico Medio	
F	Diplomado	
G	Bachillerato Universitario: Bachillerato en Educación Superior	
H	Licenciatura: Licenciatura en Educación Superior	
I	Maestría: Maestría en Educación Superior.	

En caso de haber indicado el que se requiere un nivel técnico especifique en cual especialidad: _____

4.1.2 Educación adicional esencial para el adecuado desempeño del puesto de trabajo.

En caso de requerirse algún tipo de capacitación adicional por favor mencionarse a continuación.

--

I. Nivel de Inglés

Se refiere al grado de dominio del idioma inglés que requiere el puesto para el desarrollo de las funciones.

Grados	Descripción	Marque con X
A	No requiere ingles	x
B	A1: Principiante: Comprende y utiliza expresiones cotidianas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad.	
C	A2: Básico: Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simple y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones conocidas o habituales.	
D	B1: Intermedio: Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personas. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.	
E	B2: Intermedio alto: Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con suficiente fluidez y naturalidad.	
F	C1: Avanzado: Sabe expresarse de forma fluida y espontanea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad.	

G	C2: Experto: Es capaz de comprender con factibilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Puede expresarse espontáneamente con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.	
---	---	--

II. Capacitación y experiencia

Indicar el nivel experiencia necesaria que requiere la persona para ocupar el cargo.

Grado	Experiencia Requerida: Se refiere al grado de experiencia requerida para el desempeño adecuado del puesto.	Marque con X
A	No requiere experiencia	X
B	De 1 a menos de 6 meses de experiencia	
C	De 6 meses a menos de un año de experiencia	
D	De uno a menos de tres años de experiencia	
E	De tres a menos de cinco años de experiencia	

III. Destreza, Competencias conductuales y Capacidad Sensorial

Indicar los cursos, conocimientos o capacitaciones adicionales necesarias para llevar a cabo el trabajo.

Grado	Destrezas y habilidades: Se refiere al grado de las destrezas y fortalezas que se requieren para la adecuada ejecución del puesto.	Marque con X
A	Se requieren destrezas y habilidades de expresión escrita, oral, numérica y análisis básicos para el desempeño de sus funciones.	
B	Se requieren destrezas y habilidades relacionadas con trabajo en equipo, servicio al cliente, atención al detalle y capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales.	
C	Se requieren destrezas y habilidades en la capacidad de trabajar en ambientes altamente dinámicos, adaptación al cambio, flexibilidad, iniciativa y proactividad en la realización de las tareas.	

D	Se requieren destrezas y habilidades de liderazgo y comunicación en la planificación, organización y control de actividades pertinentes del puesto.	
E	Se requieren destrezas y habilidades en la capacidad de negociación, resolución de conflictos y toma de decisiones, además de la correcta aplicación del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) en niveles estratégicos.	

IV. Responsabilidades

8.1 Por supervisión ejercida

Indique la opción que corresponda a la categoría que más se acerque a la cantidad de personas que se supervisan en este puesto.

Grado	Por Supervisión Ejercida: Valora el grado de responsabilidad que asume un colaborador en términos de supervisión del personal.	Marque con X
A	No le corresponde la supervisión de personal	
B	Tiene a cargo de 1 a 3 personas	
C	Tiene a cargo de 4 a 5 personas	
D	Tiene a cargo de 5 a 10 personas	
E	Más de 10 personas	

Autonomía

Libertad de acción derivada por el tipo de iniciativa, decisión y confianza requerida y permitida en el cumplimiento de sus funciones.

Grados	Descripción	Marque con X
A	Autonomía mínima: Ejecuta las actividades bajo una supervisión constante.	
B	Autonomía baja: Recibe supervisión periódica para ver avance de los trabajos realizados y sus resultados.	
C	Autonomía intermedia: Sigue las instrucciones generales de las actividades en específico, y presenta los avances y resultados del trabajo.	
D	Autonomía alta: Las actividades se realizan con amplia independencia. Presenta informes a su superior únicamente para su conocimiento y aprobación.	

8.2 Por manejo de Materiales, Herramientas y Equipo

Elija el nivel de responsabilidad que le corresponde en cuanto al manejo de materiales, herramientas o equipo que usted tiene a cargo.

Grado	Por Manejo de Materiales, Herramientas y Equipo: Se refiere al grado de responsabilidad por materiales, herramientas y equipo que se tienen a cargo en el puesto.	Marque con X
A	Es responsable solo por el uso de los materiales, herramientas y equipo que utiliza personalmente en su trabajo.	
B	Es responsable por materiales, herramientas y equipo utilizados en su puesto y por otras personas de su misma área de trabajo.	

C	Es responsable por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas y equipo utilizados por otras personas.	
D	Es responsable por el manejo de los activos con mayor valor de la empresa, como maquinaria y equipo que así lo amerite, utilizados a su cargo y por otros puestos por los que asume esta responsabilidad.	

8.3 Por manejo de Información Confidencial

Indique el grado de responsabilidad por información confidencial que posee el cargo.

Grado	Información Confidencial: Manejo de información relevante para la empresa, la cual se maneja a lo interno de la compañía y está sujeta a estricta confidencialidad.	Marque con X
A	No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.	
B	Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos.	
C	Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente.	
D	Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial, pero de bajo nivel estratégico.	

F	Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial de alto nivel estratégico.	
----------	--	--

8.4 Por Dinero, Títulos Valores o Documentos

Indique el grado de manejo de dinero, títulos valores o documentos que requiere el cargo que usted desempeña.

Grado	Dinero, Títulos Valores o Documentos: Se refiere al grado de manejo de éstos y que tiene a cargo el puesto.	Marque con X
A	No tiene responsabilidad por el manejo de dinero, títulos valores o documentos.	
B	Tiene responsabilidad por la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores de forma esporádica.	
C	Tiene responsabilidad por la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores como función regular del puesto. Incluye manejo de fondos de caja chica con valores inferiores a 50.000 a 500.000 colones.	
D	Tiene responsabilidad por los cobros de facturas, documentación correspondiente a registros de proveedores, órdenes de compra, presupuestos y similares. Incluye manejo de fondos de caja chica con valores inferiores a 500.000 a 1.000.000 colones.	
E	Tiene responsabilidad por la ejecución de transacciones bancarias, y manejo documentos y valores superiores a 1.000.000 colones.	

8.5 Por Contactos internos y externos

Indique el grado de manejo de contactos (internos o externos) que requiere el cargo que usted desempeña.

Grado	Contactos: Grado de relación existente entre su cargo y alguna otra persona o entidad con la cual usted tiene relaciones en su puesto.	Marque con X
A	Requiere contacto con trabajadores del mismo departamento o unidad.	
B	Requiere contacto con trabajadores del mismo departamento y de otras dependencias o unidades.	
C	Requiere contacto con trabajadores del mismo departamento, otras dependencias o unidades y con algunas jefaturas.	
D	Requiere relacionarse con trabajadores internos tanto de puestos operativos como de jefaturas y con contactos externos.	

V. Condiciones de trabajo

9.1 Esfuerzo Físico

Indique el nivel de esfuerzo que requiere al desempeñar sus funciones.

Grado	Esfuerzo Físico: Se refiere al esfuerzo requerido para desempeñar un puesto específico y la fatiga que esto conlleva.	Marque con X
A	Esfuerzo Bajo. La naturaleza del puesto precisa estar sentado y traslados ocasionales dentro o fuera de la empresa, y no requiere la manipulación de pesos considerables.	

B	Esfuerzo Físico Medio. La naturaleza del puesto requiere estar sentado, caminando, subiendo escaleras o manipulando pesos moderados ocasionalmente. También puede requerir la operación de máquinas.	
C	Esfuerzo Físico Alto. La naturaleza del puesto precisa la realización de trabajos de campo, o bien la manipulación de máquinas o pesos que requieren alto o mayor esfuerzo y fatiga.	

9.2 Condiciones de trabajo

Identifique las condiciones de trabajo en las que se efectúan las labores de este puesto.

Grado	Condiciones de trabajo: Se refiere al ambiente físico en el cual se desenvuelven los colaboradores relacionado con condiciones de temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden.	Marque con X
A	La labor siempre se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, en condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) regularmente controladas o favorables.	
B	Las funciones se desempeñan bajo condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) tanto controladas como no controladas, pero regularmente favorables en la mayoría de estas.	
C	Las funciones se desempeñan bajo condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) no controladas y desfavorables en algunas de estas, durante la realización de varias tareas dentro de su jornada.	

9.3 Riesgos laborales

Indique el nivel de riesgos laborales al que está expuesto en la ejecución de sus funciones.

Grado	Riesgos laborales: Se refiere al riesgo de enfermedades o accidentes al que se expone el trabajador en el puesto que desempeña.	Marque con X
A	El trabajo se lleva a cabo en un lugar agradable, con muy baja probabilidad de riesgos.	
B	El trabajo se lleva a cabo en un lugar de bajo riesgo: caídas leves, caída de objetos, manipulación de productos de bajo nivel tóxico.	
C	El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo con riesgo medio-alto: posibilidad de cortaduras, riesgos físicos por manejo de pesos medio-altos, picaduras, manipulación de productos de nivel tóxico.	

VI. Observaciones Generales

Si ha quedado algún punto sin cubrir en este cuestionario y que usted considere importante mencionar por favor indíquelo a continuación. Y si desea agregar algún comentario, observación, sugerencia alusiva a su trabajo puede realizarlo.

Apéndice 2 Cuestionario para la descripción y análisis de los Procedimientos

CUESTIONARIO PARA LOS PROCEDIMIENTOS ASEMCO

Cuestionario para realizar el diagnostico de los procedimientos en ASEMCO

Fecha de aplicación:	/ /
Elaborado por:	

Datos personales


Nombre del entrevistado:	
Puesto:	

Información general del procedimiento

1. Nombre del procedimiento
2. Objetivo del procedimiento
3. Descripción general del procedimiento

4. Responsables del procedimiento
5. Unidades o departamentos que intervienen en el procedimiento
6. Políticas o normas que aplican para el procedimiento
7. Formularios (impresos o digitales) que s utilizan en el procedimiento
8. Programas informáticos utilizados en el procedimiento

9. Pasos del procedimiento

 <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0;">Asemco</p>	Procedimiento:	Código:
		AMSENCO- -001
Secuencia	Actividad	Encargado
Inicio del Procedimiento		

Fin del Procedimiento		
Elaborado por	Raquel Salas Gómez	

BIBLIOGRAFÍA

- AITECO. (2016). *Que es la Valoración de Puestos*. Obtenido de AITECO CONSULTORES:
<https://www.aiteco.com/que-es-la-valoracion-de-puestos/>
- Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de Universidad SurColombiana: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Anrango, C. E. (2011). *PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO*. Obtenido de ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA :
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>
- Araya, Y. (2018). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10301>
- Arce, M. R. (2012). *Propuesta de Manual de Puestos y Procedimientos de Gestión de Capital Humano para COOPEBRISAS R.L.* Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3326/Propuesta%20de%20Manual%20de%20Puestos%20y%20Procedimientos%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Capital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argudo, C. (2017). *Emprende de Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/conoce-la-diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia.html>
- ASEMCO. (2019). (R. Salas, Entrevistador)
- BEJARANO. (2015). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN*. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?>
- Benjamín, E. &. (2014). *Organización de Empresas (Décima ed.)*. Mexico.D.F: Mc Graw Hill.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2013). *PROCESO ADMINISTRATIVO Para Las Organizaciones Del Siglo XXI*.
- Carvajal, L. (2016). *Sujeto de investigación, objeto de investigación y ciencia*.

- CERVERA, D. R. (2014). *Métodos y Técnicas de la investigación Internacional*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a. ed.). En Chiavenato. McGraw Hill. pp. 298.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de El-capital-humano.: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Conexionesan. (2015). *Cinco funciones de Recursos Humanos en la Gestión del Talento*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/cinco-funciones-recursos-humanos-gestion-talento/>
- Coulter, R. D. (2013). *Fundamentos de la Administración*. Obtenido de https://www.academia.edu/28751366/Fundamentos_de_administracion_-_Stephen_P._Robbins.pdf
- Dupouy, L. T. (2017). *Harvard Deusto*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad>
- Fincowsky, F., & Benjamin, E. (2014). *Organización de Empresas*. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Franklin, E. B. (2014). *Libro de Auditoría Administrativa 2. edición*.
- Gallardo, D. G. (2015). *pto. Organización de Empresas*. Obtenido de Fundamentos de Administración: https://ocw.upc.edu/sites/all/modules/ocw/estadistiques/download.php?file=240EO033/2015/1/55006/t-2_fundamentos_de_administracion-5648.pdf
- Gestión del Talento Humano. (2019). *Gestión del Talento Humano*.
- GESTION.ORG. (2017). *GESTION.ORG*. Obtenido de <https://www.gestion.org/como-clasificar-los-puestos-de-trabajo/>
- Gómez, A. S. (2014). *Propuesta de manual de procedimientos para la Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica (IAI-CR)*.
- González, L. Á. (2007). *La importancia del análisis y descripción de puestos de trabajo*. Obtenido de <http://www.arearh.com/psicologia/descripciondepuestos.htm>
- Google maps. (22 de Agosto de 2018). *Google maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Arenal+Kioro+Suites+%26+Spa/@10.4914113,->

84.7138567,17z/data=!3m1!4b1!4m7!3m6!1s0x8f755ea90ebf47e5:0x53c1b81362afbc47!
5m1!1s2018-09-10!8m2!3d10.491406!4d-84.711668

Google Maps. (2019). Obtenido de

<https://www.google.com/maps/place/Coocique/@10.3592708,-84.573017,12z/data=!4m8!1m2!2m1!1scoocique+ciudad+quesada!3m4!1s0x8fa065ef8fbb4a43:0x2924f82f4d493a56!8m2!3d10.322951!4d-84.429459>

Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos (Quinta reimpresión, primera ed.)*.

Hernández, C. (2010). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos*.

Hernandez, G. C., & Duque, G. A. (2010). *Investigación en administración: conocimiento para el bienestar de las personas y el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/8457/5/9789587194500_Parte1.pdf

Idárraga, D. M. (2012). *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>

Ismodes, D. D. (2012). *MODELO DE COMPETENCIAS*. Obtenido de <https://www.icao.int/SAM/Documents/DSOSYMP12/Definici%C3%B3n%20y%20control%20de%20Competencias%20.pdf>

Jervis, T. M. (2015). *Lifeder*. Obtenido de ¿Qué son las Fuentes Primarias y Secundarias?: <https://www.lifeder.com/fuentes-primarias-secundarias/>

Jimenez, M. (2019). Coocique. (R. Salas, Entrevistador)

Koh, F. R. (2013). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-analisis-de-puestos-en-las-organizaciones/>

Maldonado, C. E. (2010). *Catolica del Norte. Fundación Universitaria*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/ea6b/717a4d6eddfb6c386e40a1f29e8f405cab51.pdf>

Manene, L. M. (2011). *Estructura Organizativa, Habilidades Directivas, Mejora Continua*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivoventajas_elaboracion_fase.pdf

Navarro, L. G. (2019). (R. Salas, Entrevistador)

Noguero, F. L. (2012). *El análisis de contenido como método de investigación*. Obtenido de Universidad de Huelva: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence1>

- Riquelme, M. (2018). *Las 5 funciones de la Administración de Henri Fayol*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>
- ROJAS, C. F. (2018). *DISEÑO DE MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ASOCIACIÓN DE MUJERES INDÍGENAS DEL TERRITORIO CABÉCAR DE TALAMANCA KÀBATA KONANA (PROTECTORAS DEL BOSQUE Y LA MONTAÑA)*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10660/TFG%20Cecilia%20Fuentes%20Rojas%20version%207.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rolón, O. E. (2013). *Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>
- Ruiz, M. S., & Vargas, J. (2008). *Fuentes de Información Primarias, Secundarias y terciarias*. Obtenido de <https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Runa. (2017). *¿Sabes cómo definir un puesto de trabajo?* Obtenido de <https://runahr.com/recursos/hr-management/sabes-como-definir-un-puesto-de-trabajo/>
- Sampieri, R. H. (2015). *Metodología de la Investigación. 6 edición*.
- Sanchez, O., Herrero, R., & Hortiguera, M. d. (2013). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Thomson Paraninfo, S.A.
- Stoner, J. A., Freeman, R., & R. Gilben, D. (1996). *Administración*.
- SUJEF. (2017). *Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970*. Obtenido de <https://www.sugef.fi.cr/asobacen/maco-legal/Ley-6970.pdf>
- Tamayo, C., & Silva, I. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de Universidad Católica los Angeles de Chimbote: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Torres, J. &. (2015). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Ugarte Almeida, T. J. (2016). *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>
- Zamora, J. R. (2009). *INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA*. Obtenido de Propuesta de Manual de Puestos y Proceso de Reclutamiento para la Empresa CONELECTRICAS R.L.,: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2831/Propuesta%20de%20Manual%20de%20Puestos%20y%20%20Proceso%20de%20CONELECTRICAS%20R.L..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zelaya, J. (2013). *Clasificación de puestos (2da. reimp. de la 1 era ed. ed.)*. San José, Costa Rica:
EUNED.