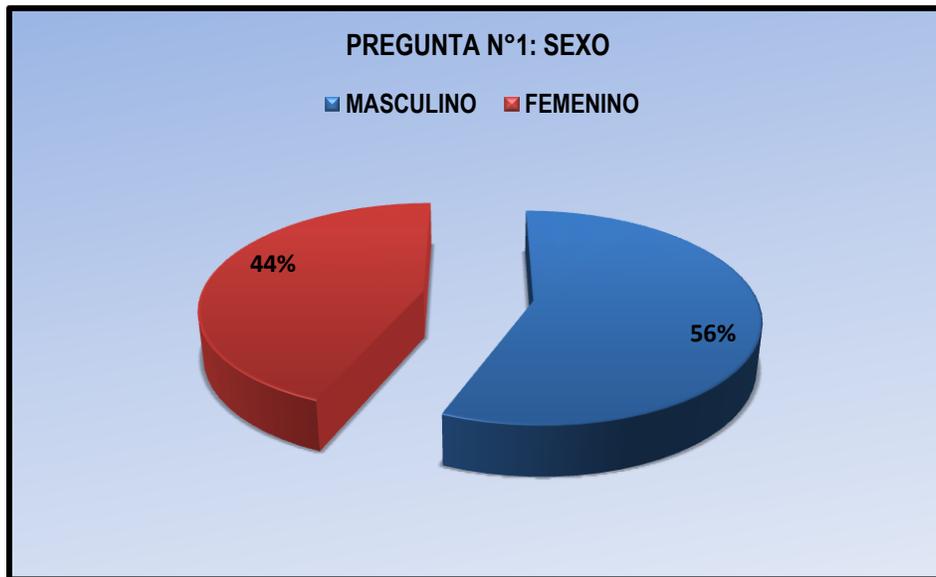


ANEXOS

ANEXO 1

I. DATOS GENERALES.

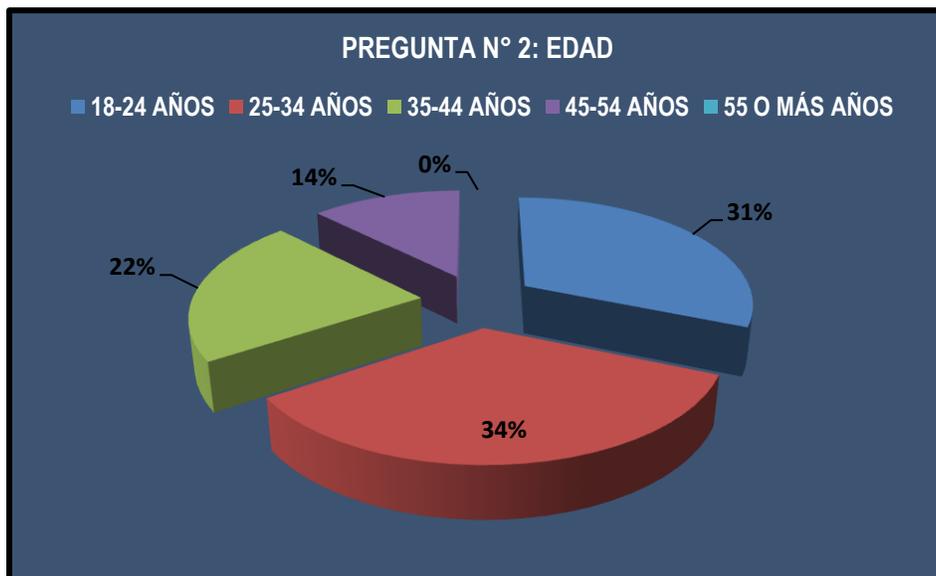


Análisis:

El 56% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco está representado por el sexo masculino y el 44% por el sexo femenino.

Interpretación:

De acuerdo a la gráfica el personal de la Caja de Crédito está conformado en mayor parte por hombres que mujeres.

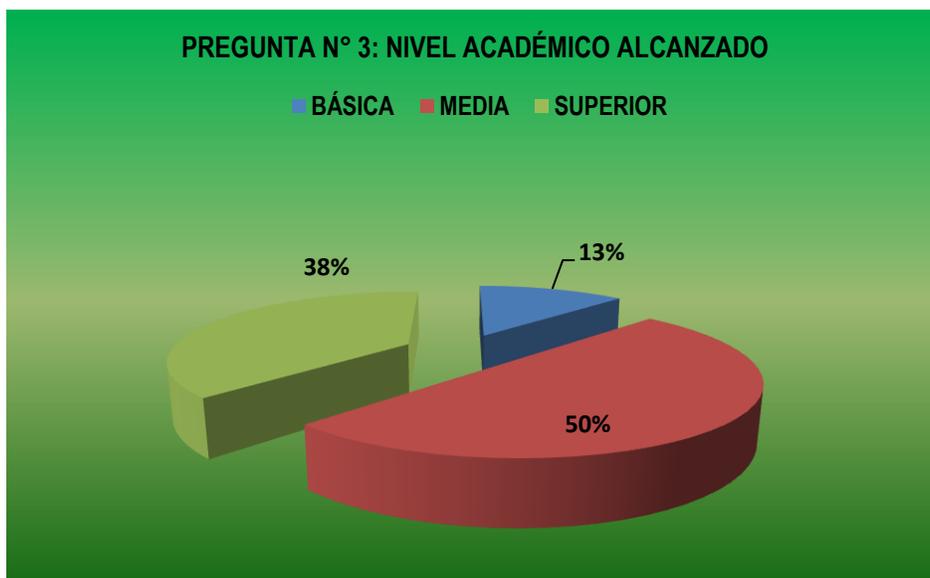


Análisis:

Del 100% del personal encuestado el 34% se encuentra en la edad de 25 a 34 años, el 31% de 18 a 24 años, el 22% de 35 a 44 años, el 14% de 45 a 54 años y en la edad de 55 o mas no se encuentra ninguna persona.

Interpretación:

La mayor parte del personal de la Caja de Crédito se encuentra en una edad óptima de trabajo ya que sus edades se encuentran entre 18 a 35 años, por lo tanto la cooperativa cuenta con un personal joven capaz de desarrollar cada día su nivel desempeño.

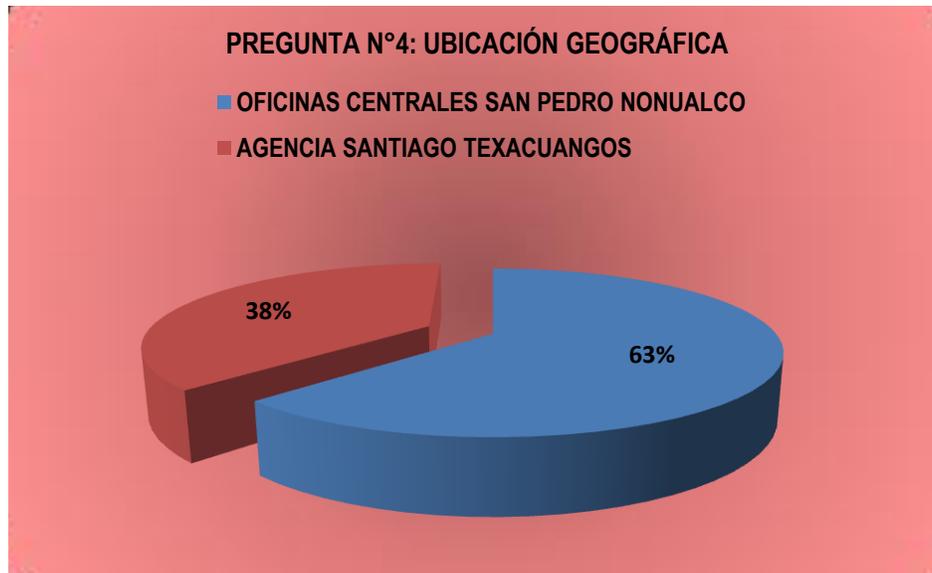


Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 13% respondió que el nivel académico alcanzado es educación básica, el 50% educación media, y el 38% educación superior.

Interpretación:

La mayoría de los empleados en La Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, tienen una educación media, pero éstos expresaron que están estudiando para obtener un título universitario.

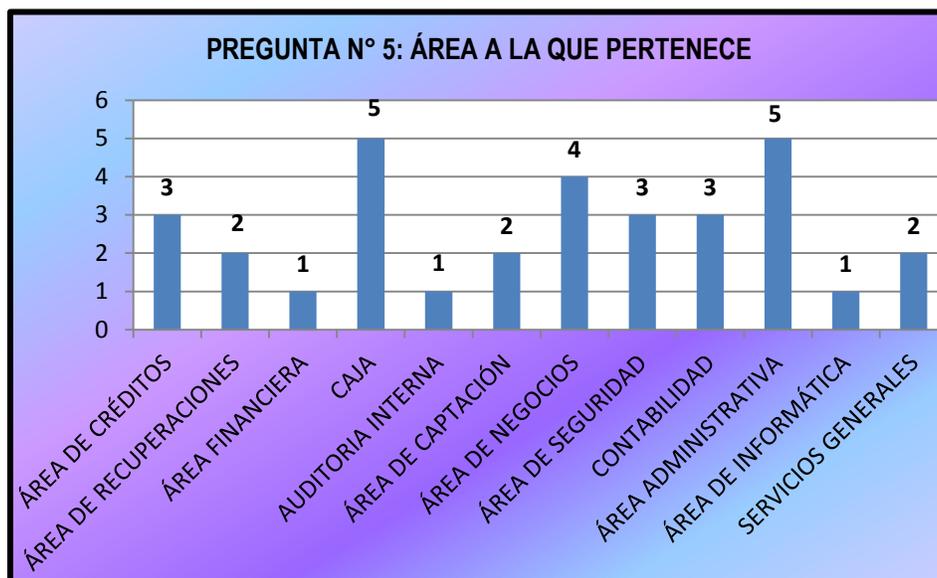


Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 63% respondió estar laborando en las oficinas centrales de San Pedro Nonualco, mientras que el 38% en la agencia de Santiago Texacuangos.

Interpretación:

Del total de los empleados que fueron encuestados, la mayor parte se encuentran laborando en las oficinas Centrales de San Pedro Nonualco.



Análisis:

El personal encuestado pertenece a las siguientes áreas: de créditos: 3 personas, de recuperaciones: 2, área financiera: 1, caja: 5, auditoría interna: 1, área de captación: 2, área de negocios: 4, seguridad: 3, contabilidad: 3, área administrativa: 5, área de informática: 1 y en servicios generales: 2 personas.

Interpretación:

Se observa en los resultados que las áreas que más puestos de trabajo requieren son el área administrativa y la de caja.

**Análisis:**

Los cargos que desempeñan las personas encuestadas están distribuidos de la siguiente manera: 1 auditor interno, 1 oficial de cumplimiento, 1 gerente general, 1 jefe de negocios, 1 contador, 2 auxiliares contables, 1 analista de crédito, 1 informático, 6 ejecutivos de negocio, 2 aperturistas de cuentas de ahorro, 4 cajeros, 3 digitadores, 2 gestores de cobro, 1 mensajero, 3 agentes de seguridad y 2 personas de servicios generales.

Interpretación:

Se puede observar que el área de negocios y caja son donde se requiere mayor presencia de recurso humano pues conservan la mayor cantidad de personas desempeñando cargos de ejecutivos de negocios y cajeros.



Análisis:

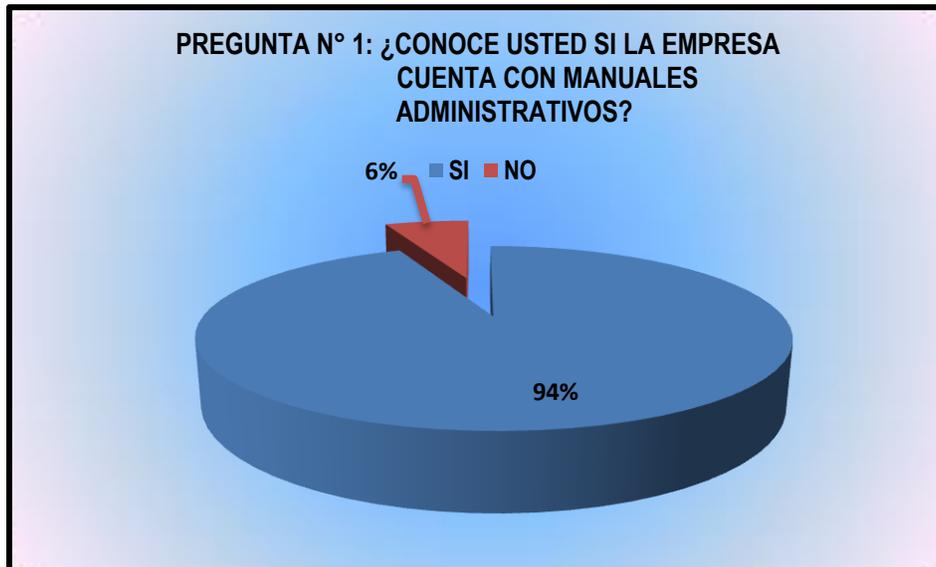
El 25% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco tiene menos de 1 año de laborar en la cooperativa, el 44% tiene entre 1 y 5 años y el restante 31% tienen de laborar entre 5 y 10 años.

Interpretación:

La mayoría del personal se encuentra en un rango de laborar en la empresa entre uno y cinco años. En una menor proporción se tienen los empleados de nuevo ingreso o que tienen menos de 1 año y los que tienen entre cinco y diez años.

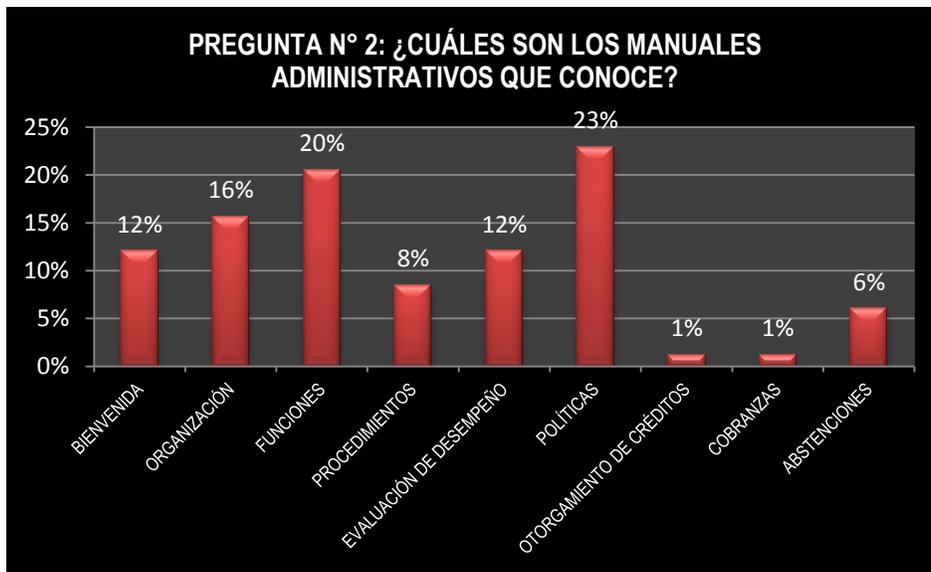
ANEXO 2

II. SOBRE MANUAL DE PROCEDIMIENTO.



Análisis:

El 94% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco conocen que existen manuales administrativos y el 6% de ellos desconocen que existen.



Análisis:

El 23% del personal de la Caja de Crédito conoce que existe un manual de políticas, el 20% afirmó que conoce un manual de funciones, el 16% especifica que en la cooperativa hay un manual de organización, un 12% del personal señaló que existe un manual de bienvenida y evaluación de desempeño, el 8% determinó que existe un manual de procedimientos, el 1% señaló otros manuales como el de otorgamiento de créditos, cobranzas y un 6% se abstuvo de contestar la pregunta.

TABLA N° 1 Cruce de pregunta 1 y pregunta 2

¿Conoce los manuales?	Si	No	Total
¿Cuáles Conoce?			
Manual de Bienvenida	12%		12%
Manual de Organización	16%		16%
Manual de Descripción de puestos	20%		20%
Manual de Procedimientos	8%		8%
Manual de Evaluación de Desempeño	12%		12%
Manual de Políticas	23%		23%
Manual de Otorgamiento de Créditos	1%		1%
Manual de Cobranzas	1%		1%
Abstenciones		6%	6%
Total General	94%	6%	100%

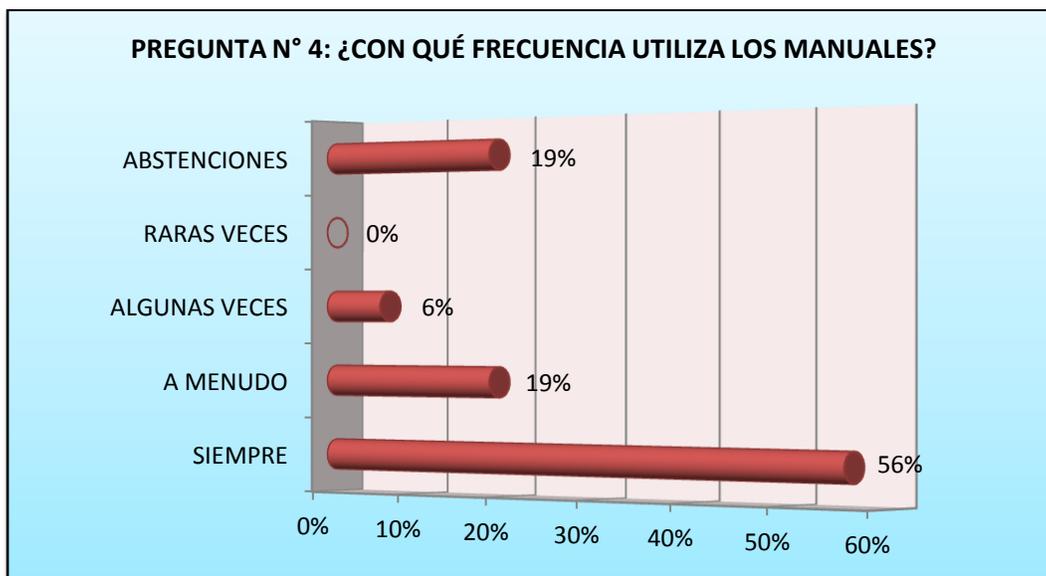
Interpretación:

Del 94% de las personas encuestadas que conoce los manuales administrativos y el tipo que conoce el 12% señaló el manual de bienvenida, 16% el manual organización, 20% el manual de descripción de puestos, 8% manual de procedimientos, 12% manual de evaluación de desempeño, 23% el manual de políticas, 1% manual de otorgamiento de créditos y manual de cobranzas, mientras el 6% que respondió que no conoce los manuales se abstuvo de contestar.



Análisis:

Del 100% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, el 81% hace uso de los manuales administrativos con los que dispone la empresa y el 19% no los utiliza.



Análisis:

Del 100% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, el 56% manifestó que siempre utiliza los manuales, el 19% a menudo, el 6% algunas veces, el 0% raras veces y el 19% se abstuvo de contestar la pregunta.

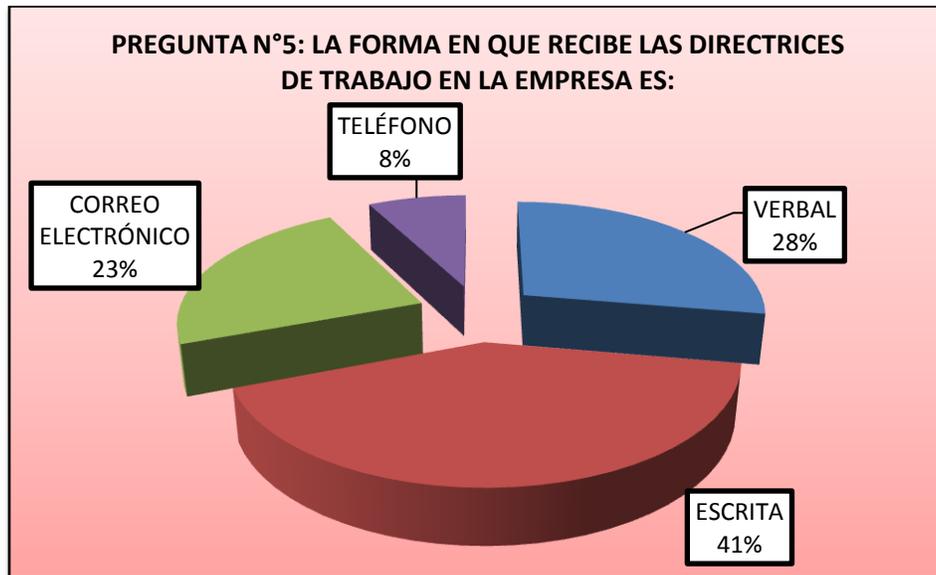
TABLA N° 2. Cruce de pregunta 3 y pregunta 4

Uso de manuales Frecuencia de uso	Siempre	A menudo	Algunas veces	Raras veces	Abstenciones	Total
Si	56%	19%	6%	0%		81%
No					19%	19%
Total General	56%	19%	6%	0%	19%	100%

Interpretación:

Del 81% del personal encuestado que respondió que sí utiliza los manuales administrativos, con respecto a la frecuencia de uso, el 56% dijo que siempre, 19% a menudo, 6% algunas veces, 0% raras veces, mientras el 19% que contestó que no los utiliza se muestra como abstenciones.

ANEXO 3



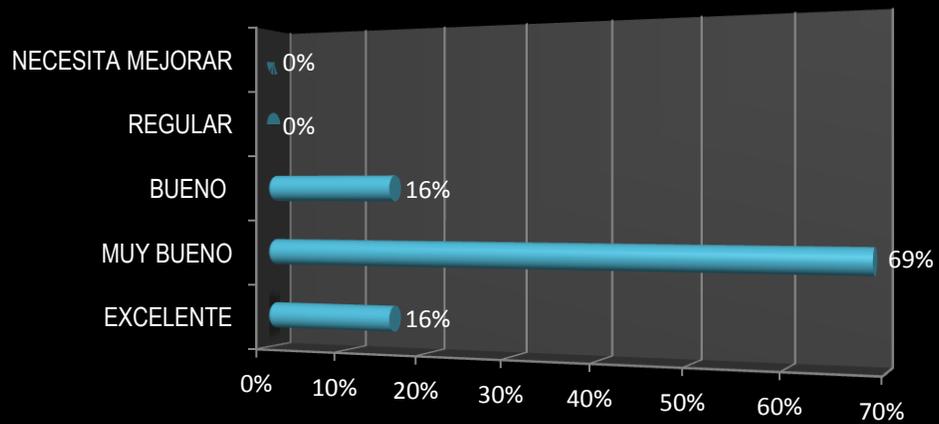
Análisis:

Del 100% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, el 41% especificó que recibe las directrices de trabajo en forma escrita, el 28% en forma verbal, el 23% por correo electrónico y el 8% por teléfono.

Interpretación:

El personal encuestado reconoció que la forma en que mayormente reciben las directrices de trabajo es escrita, mencionando que también se da por otras forma pero en menor magnitud.

PREGUNTA N° 6: ¿CÓMO CONSIDERA LA FORMA EN QUE RECIBE LAS DIRECTRICES DE TRABAJO EN LA EMPRESA?



Análisis:

Del 100% del personal el 69% manifestó que son muy buenas, el 16% son excelentes y buenas las formas en que recibe las directrices de trabajo en la empresa, mientras tanto ninguno señaló que fueran regular o necesitan mejorar.

Interpretación:

De acuerdo a la gráfica se puede observar que la calificación que le proporcionan a la forma de recibir las directrices es muy buena, considerando en un mínimo que son excelentes y buenas.

ANEXO 4.

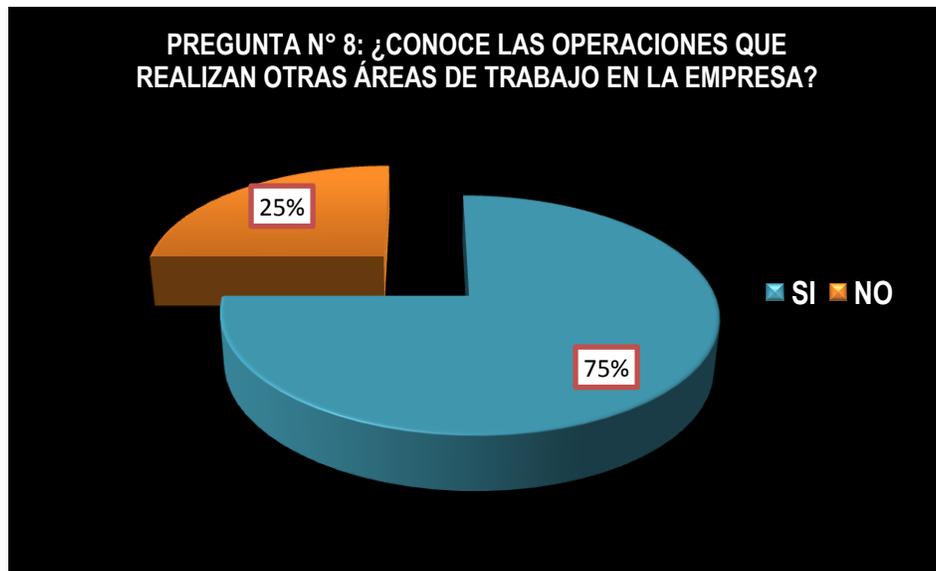


Análisis:

El 100% del personal conoce a exactitud el objetivo de su trabajo, según lo manifestado en las encuestas.

Interpretación:

Todo el personal encuestado señaló que sí conoce el objetivo de su trabajo, además de explicarlo en forma breve para qué y para quién lo hace.

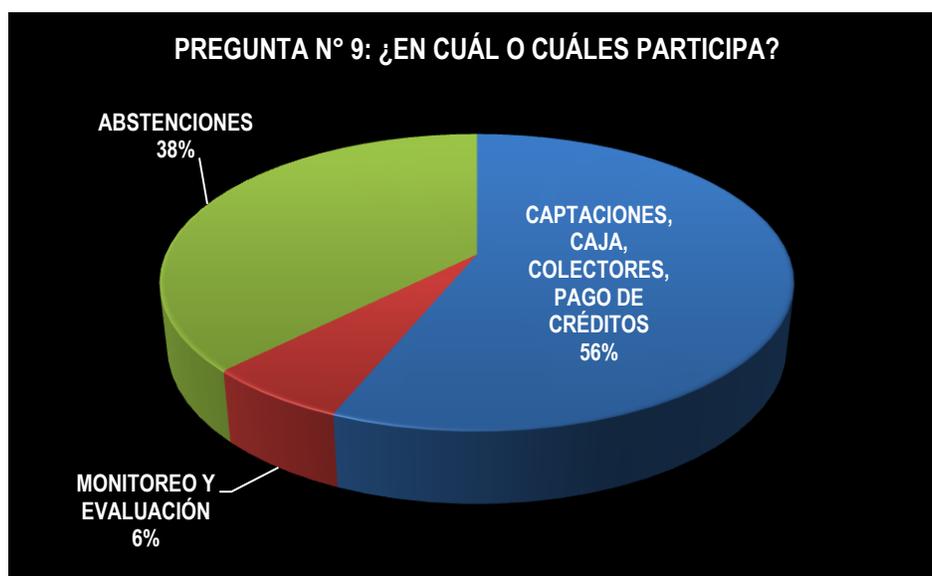


Análisis:

Del 100% del personal encuestado, el 75% respondió que sí conocen las operaciones que realizan otras áreas de trabajo en la empresa, mientras el 25% contestó que no.

Interpretación:

La mayoría del personal conoce las operaciones que realizan otras áreas de la empresa, según lo manifestado en las encuestas, debido a que han desarrollado labores en dichas áreas.

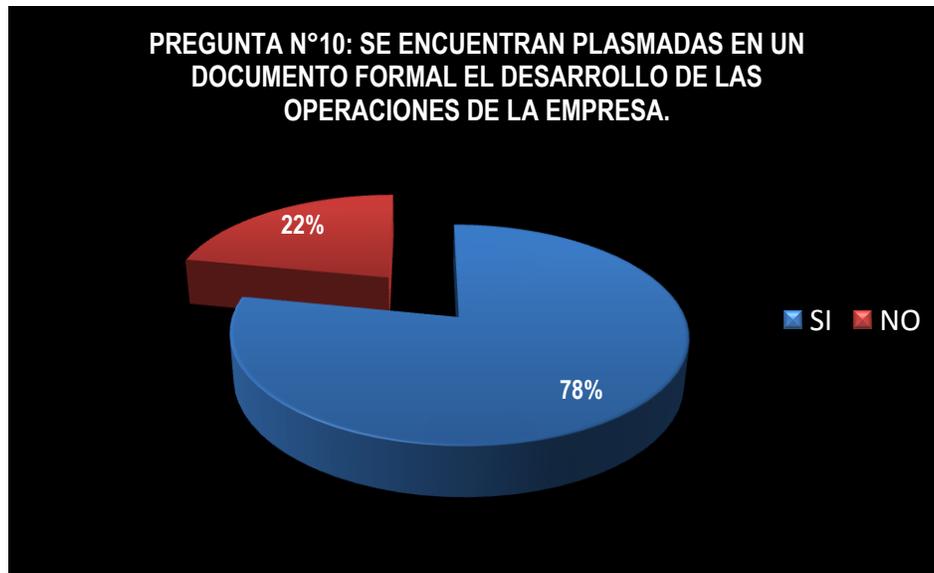
**Análisis:**

De las personas que conocen las operaciones que realizan otras áreas de la empresa e 56% participa en caja, captaciones, colectores y pago de créditos, el 6% participa en monitoreo y evaluación, mientras el 38% se abstuvo de contestar la pregunta.

Interpretación:

El personal que señaló que sí conoce las operaciones que realizan otras áreas de la empresa detallaron que participan en captaciones, caja, colectores y pago de crédito; es decir ellos forman parte de manera indirecta en el proceso de cada operación antes mencionada, en cambio hubieron personas que se abstuvieron de mencionar a cual operación contribuye, por lo tanto se puede decir que no tienen claro a que otra operación contribuye su trabajo.

PREGUNTA N°10: SE ENCUENTRAN PLASMADAS EN UN DOCUMENTO FORMAL EL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA.



Análisis:

El 78% del 100% del personal encuestado mencionó que se encuentran plasmadas en un documento formal el desarrollo de las operaciones de la empresa; en cambio el 22% manifestó que no.

Interpretación:

El personal encuestado señaló que en la empresa se puede encontrar un documento que detalle el desarrollo de las operaciones de la cooperativa, entre los que mencionan está el manual de organización y los estatutos de la cooperativa.

ANEXO 5.

II. SOBRE PLAN DE CARRERA PROFESIONAL.

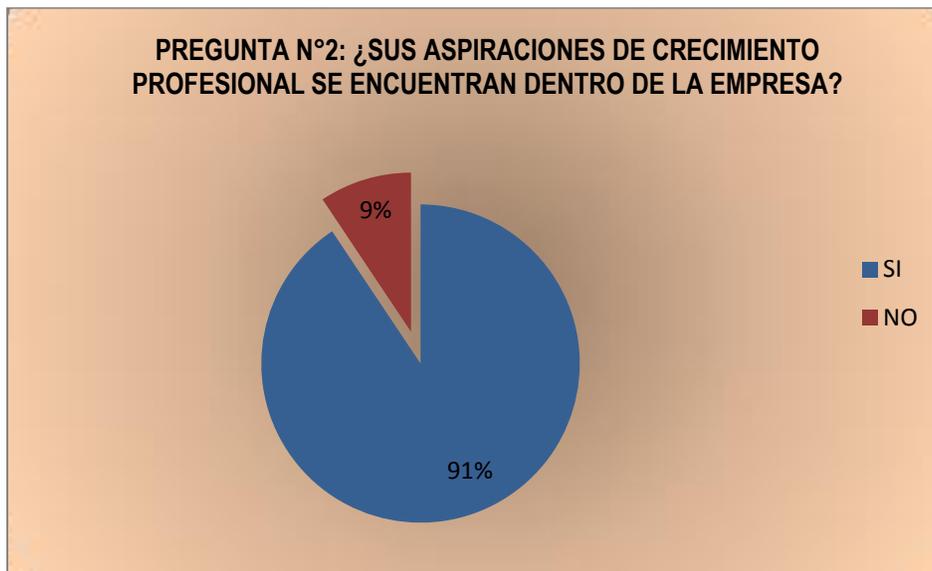


Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas, el 53% respondió que SI conocen el significado de un Plan de Carrera Profesional, mientras que el 47% respondieron que NO.

Interpretación:

La mayor parte de los empleados en la Caja de Crédito, expresaron conocer el significado de un Plan de carrera Profesional.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 91% respondió que sus aspiraciones de crecimiento profesional SI se encuentran dentro de la empresa, en tanto que el 9% respondieron que NO.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 91% respondió que la empresa SI ofrece crecimiento profesional para sus empleados, mientras que el 9% respondieron que NO.

TABLA N° 3 Cruce de pregunta 2 y pregunta 3

Sus aspiraciones de crecimiento se encuentran en la empresa	Si	No	Total
Ofrece crecimiento profesional la empresa			
Si	91%		91%
No		9%	9%
Total	91%	9%	100%

Interpretación:

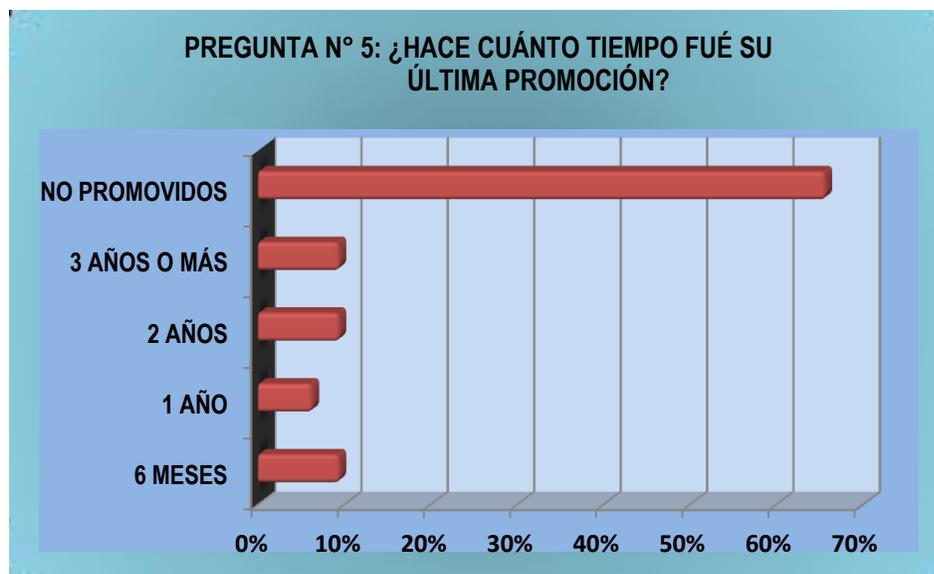
Del 91% del personal encuestado que respondió que dentro de la empresa están sus aspiraciones profesionales, dado que la misma ofrece crecimiento profesional para sus empleados, no así el 9% que opinó lo contrario.

ANEXO 6.



Análisis:

Del 100% de los empleados encuestados, el 66% respondió que en ninguna ocasión ha participado alguna promoción de puestos, en tanto que el 3% ha participado en una ocasión, mientras que el 13% ha participado en dos ocasiones, asimismo un 16% ha participado en tres ocasiones, finalmente sólo el 3% ha participado en cinco ocasiones.



Análisis:

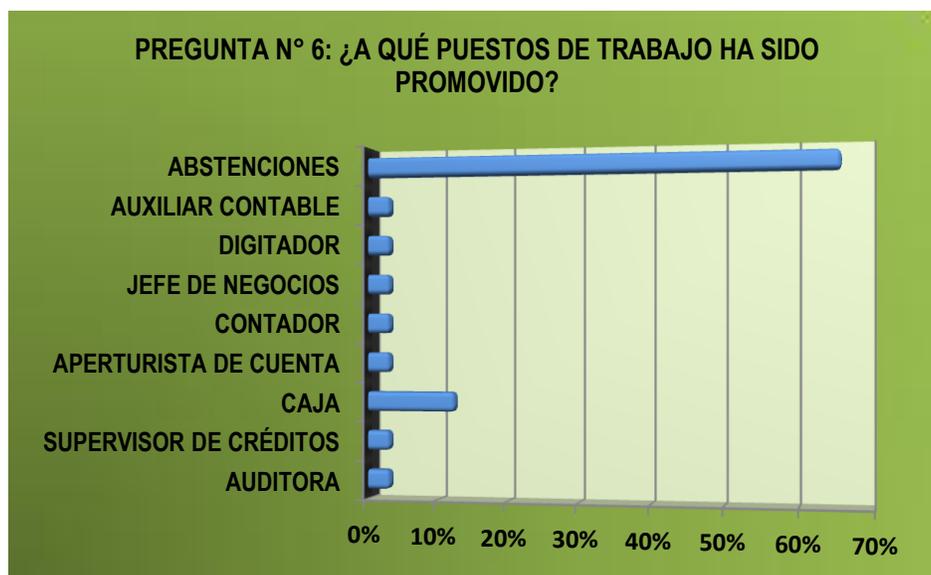
Del 100% de los encuestados, el 9.4% expresó que la última promoción fue hace 6 meses, el 6.3% hace 1 año, el 9.4% hace 2 años, el 9.4% hace 3 años o más, y el 65.6% no han sido promovidos en ninguna ocasión.

TABLA N° 4 Cruce de Pregunta 4 y Pregunta 5

Número de personas promovidas de puesto de trabajo Tiempo transcurrido de la última promoción	6 Meses	1 Año	2 Años	3 Años o más	No Promovidos	Total Empleados
Promovidos	3	2	3	3		11
No promovidos					21	21
Total de empleados	3	2	3	3	21	32

Interpretación:

De las 11 personas que han sido promovidas en el transcurso de su tiempo de laborar en la empresa, 3 han sido promovidas hace 6 meses, 2 hace un año, 3 hace tres años, y 3 hace tres años o más, mientras que las personas que nunca han sido promovidas fue un total de 21 personas.

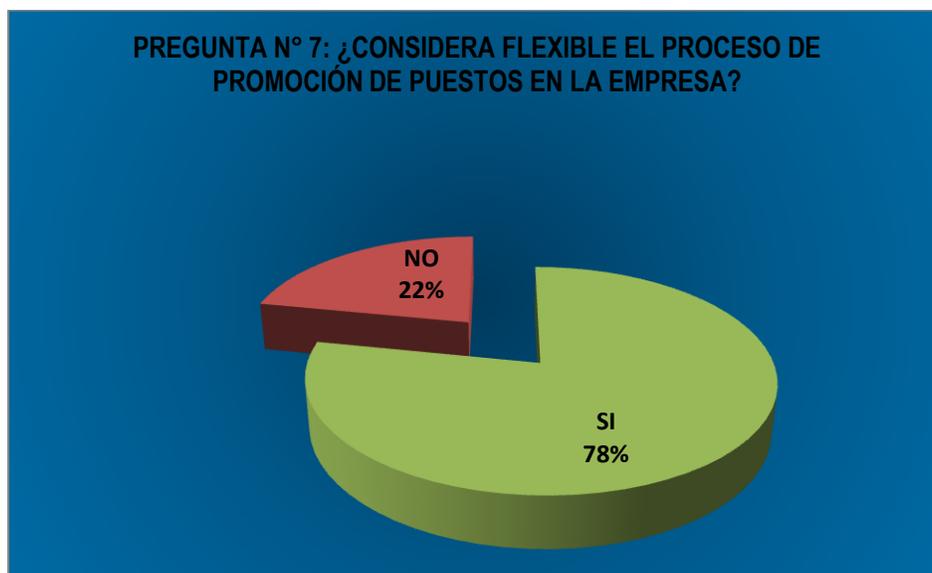


Análisis:

Del 100% de los empleados encuestados, el 3% respondió que el puesto de trabajo a que ha sido promovido es auditoría, el siguiente 3% a supervisor de créditos, el 13% a caja, el 3% para aperturista de cuenta, el 3% a contador, el 3% a jefe de negocios, el 3% a digitador, otro 3% para auxiliar contable y un 66% se abstuvo a responder.

Interpretación:

La mayor parte de las personas encuestadas, se abstuvo en responder, ya que como no han participado ni han sido promovidos a ningún puesto de trabajo.

**Análisis:**

Del 100% de los empleados encuestados, el 78% Si considera flexible el proceso de promoción de puestos en la empresa, en cambio el 22% considera que NO.

Interpretación:

La gran mayoría de los empleados como lo muestra en la gráfica, consideran que en efecto si es flexible el proceso de promoción de puestos en la empresa.

ANEXO 7.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 97% respondió que SI se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña actualmente, en tanto que el 3% respondió que NO.



Análisis:

Del 100% de los empleados encuestados, el 23% respondió que el tipo de incentivos que lo motivan son los económicos, el 25% que la estabilidad laboral, el 18% que el clima organizacional, el 20% que las capacitaciones, y el 14% que las actividades recreativas.

Interpretación:

La mayor parte de los empleados encuestados, expresó que lo más importante es conservar el trabajo y por ello que la estabilidad laboral es de los principales incentivos que lo motivan.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 97% de los empleados respondieron que en efecto la empresa SI cuenta con un plan de incentivos para sus empleados, mientras que el 3% respondieron que NO.

TABLA N°5 Cruce de Pregunta 8 y Pregunta 10

Tiene la empresa un plan de Incentivo para sus empleados	Si	No	Total
Se encuentra satisfecho con su trabajo que desempeña actualmente			
Si	97%		97%
No		3%	3%
Total	97%	3%	100%

Interpretación:

Del 97% de los empleados que se encuentran satisfechas con su trabajo que desempeñan actualmente es porque la empresa cuenta con un plan de incentivo para sus empleados y que sirve de motivación de los mismos, mientras que el restante 3% no conoce que la empresa tiene un plan de incentivos, por lo tanto se encuentra insatisfecho.

ANEXO 8.

III. SOBRE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 75% manifestó que SI recibió los lineamientos necesarios sobre cómo se le evaluaría en su puesto de trabajo y el restante 25% contestó que NO.

Interpretación:

La gran mayoría de empleados de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco conocen o manifiestan que sí se les dió a conocer los lineamientos sobre la forma que serían evaluados, lo cual contribuye a su mejor desempeño.



Análisis:

El 62% de la totalidad de los encuestados conoce en qué consiste la evaluación del desempeño por competencias, el restante 38%, manifestó no conocerlo.

Interpretación:

La mayoría de los trabajadores de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco conoce en qué consiste la evaluación del desempeño por competencias, lo cual facilitaría su implementación en la cooperativa.

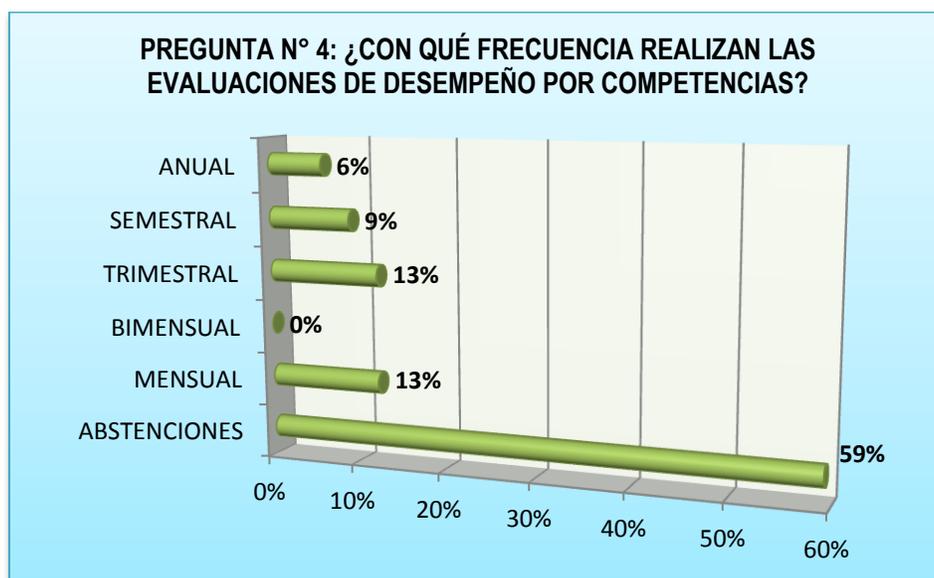


Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 56% sostiene que NO se realizan evaluaciones del desempeño por competencias, mientras que un 44% opina que SI.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, se observa que la mayoría de los empleados de la Caja de Crédito no están siendo evaluados bajo un modelo de evaluación del desempeño por competencias.



Análisis:

Del 100% del personal encuestado, un 13% manifestó que las evaluaciones del desempeño por competencias se realizan de forma mensual, igual proporción, es decir el 13%, opina que se realizan de manera trimestral, un 9% respondió que son de forma semestral y sólo el 6% dice que se realizan cada año. El 59% se abstuvo de responder.

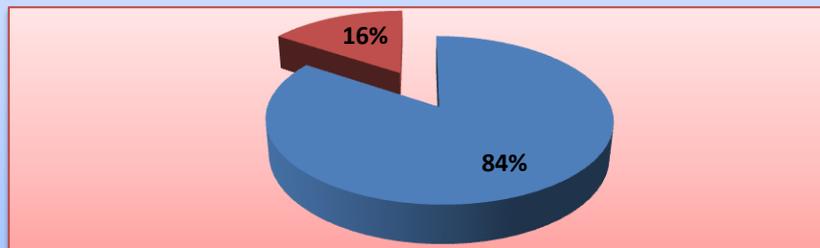
Interpretación:

Se observa en los resultados que hay una marcada diferencia en las opiniones de la frecuencia con que se realizan las evaluaciones del desempeño por competencias. Es importante resaltar que la mayoría de los encuestados probablemente desconocen la frecuencia puesto que se abstuvieron de contestar.

ANEXO 9.

PREGUNTA N° 5: ¿CONOCE LAS COMPETENCIAS QUE REQUIERE SU PUESTO DE TRABAJO?

■ SI ■ NO

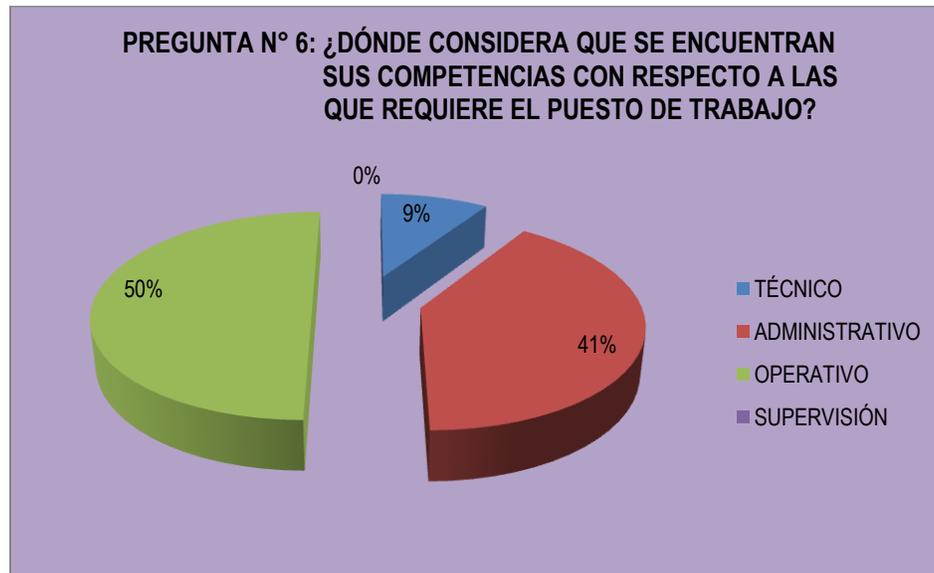


Análisis:

Respecto a las competencias que requiere cada puesto de trabajo, el 84% de los encuestados manifiestan conocerlas y sólo un 16%, respondieron que no las conocen.

Interpretación:

Casi en su totalidad, los empleados de la Caja de Crédito conocen cuáles son las competencias que se requieren en su puesto de trabajo, lo cual es de vital importancia para que sus funciones sean desarrolladas con eficacia y eficiencia.



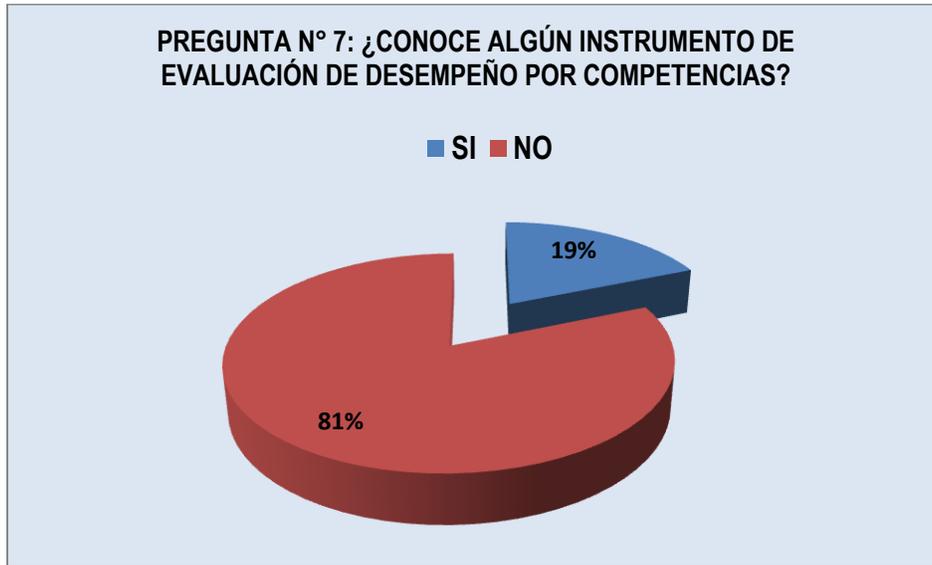
Análisis:

De la totalidad de los encuestados, el 50% opinaron que sus competencias se encuentran a nivel operativo, el 41% a nivel administrativo y sólo el 9% respondió que a nivel técnico.

Interpretación:

Cabe denotar que la mitad de los empleados consideran sus competencias se encuentran a nivel operativo siendo éste el más básico respecto al resto de niveles. Esto representa una gran oportunidad de mejora en el perfil profesional de los empleados de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco.

ANEXO 10



Análisis:

El 81% de los encuestados manifiestan no conocer ningún instrumento de evaluación del desempeño por competencias y sólo el restante 19% respondieron que sí.

Interpretación:

La gran mayoría de los empleados no conoce ningún instrumento de evaluación del desempeño por competencias.



Análisis:

Del 100% del personal de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, el 50% conoce que los directivos le dan seguimiento a las evaluaciones del desempeño y el otro 50% respondió que no.

Interpretación:

Se observa en los resultados obtenidos que sólo la mitad de los empleados conoce que los directivos dan seguimiento a las evaluaciones del desempeño por competencias.

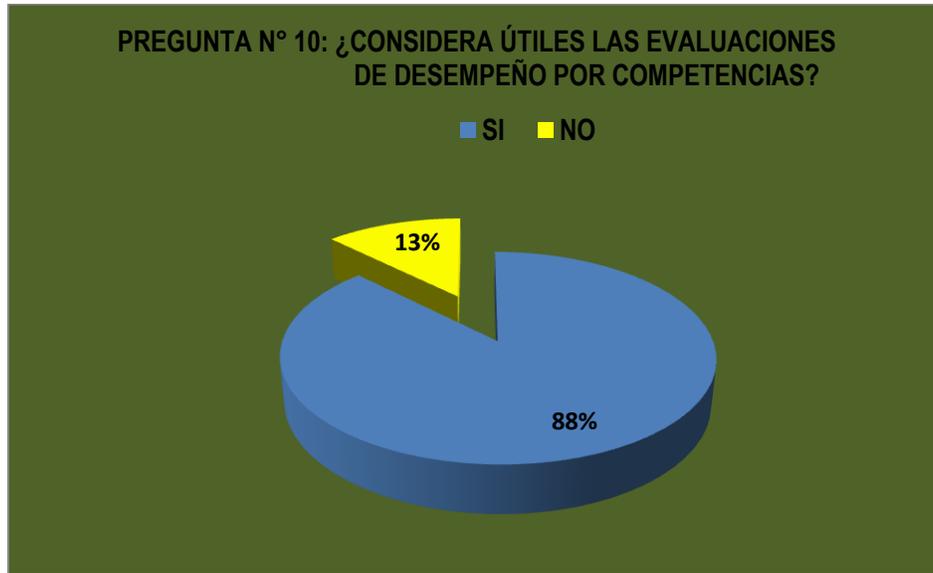


Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 53% respondió que sí reciben incentivos de acuerdo a los resultados de la evaluación del desempeño por competencias obtenidos, el restante 47% opinan que no.

Interpretación:

Un poco más de la mitad de los encuestados reconocen recibir incentivos por los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño por competencias realizada.



Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 88% respondió que sí consideran útiles las evaluaciones del desempeño por competencias, el restante 13% opinan que no.

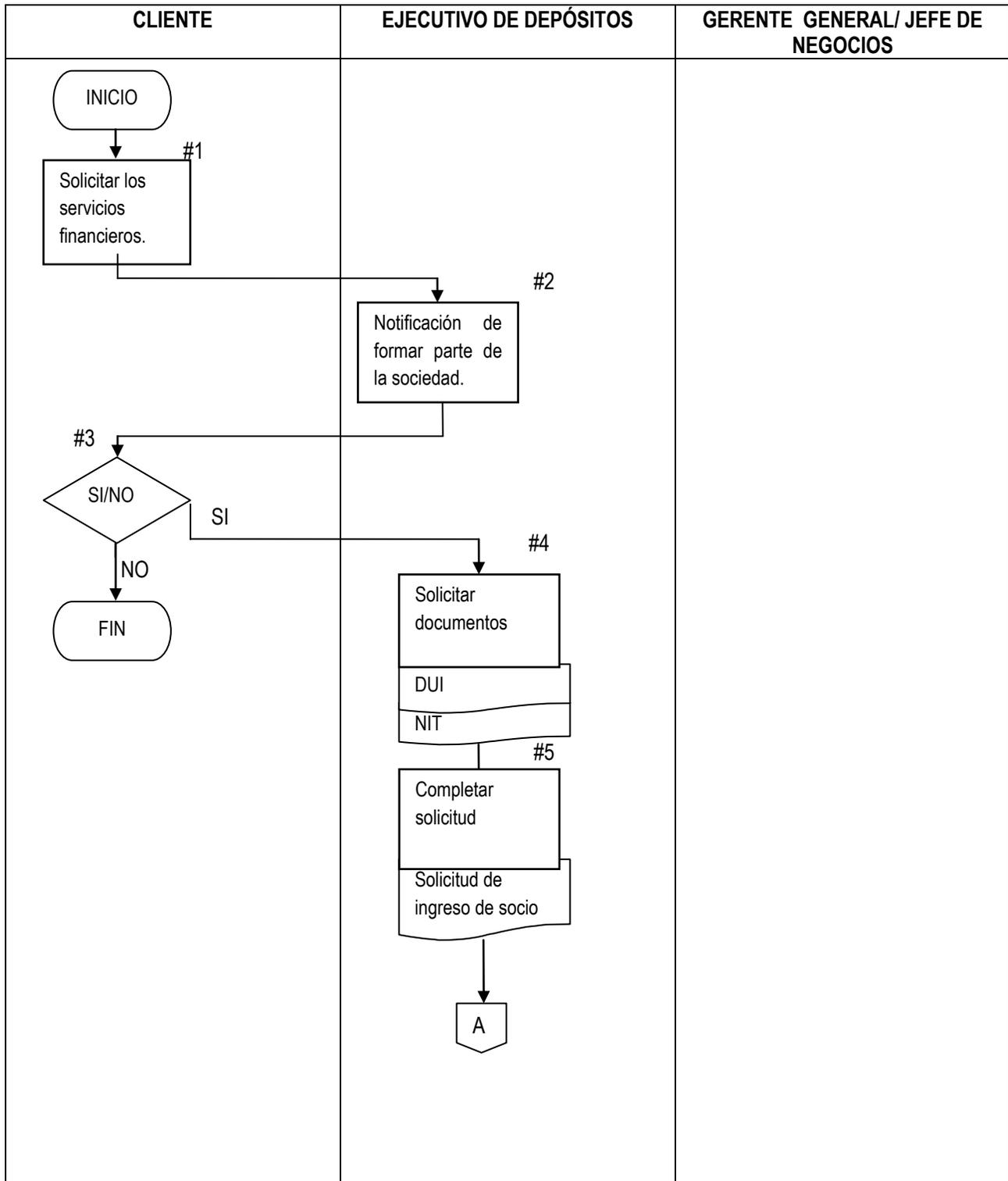
Interpretación:

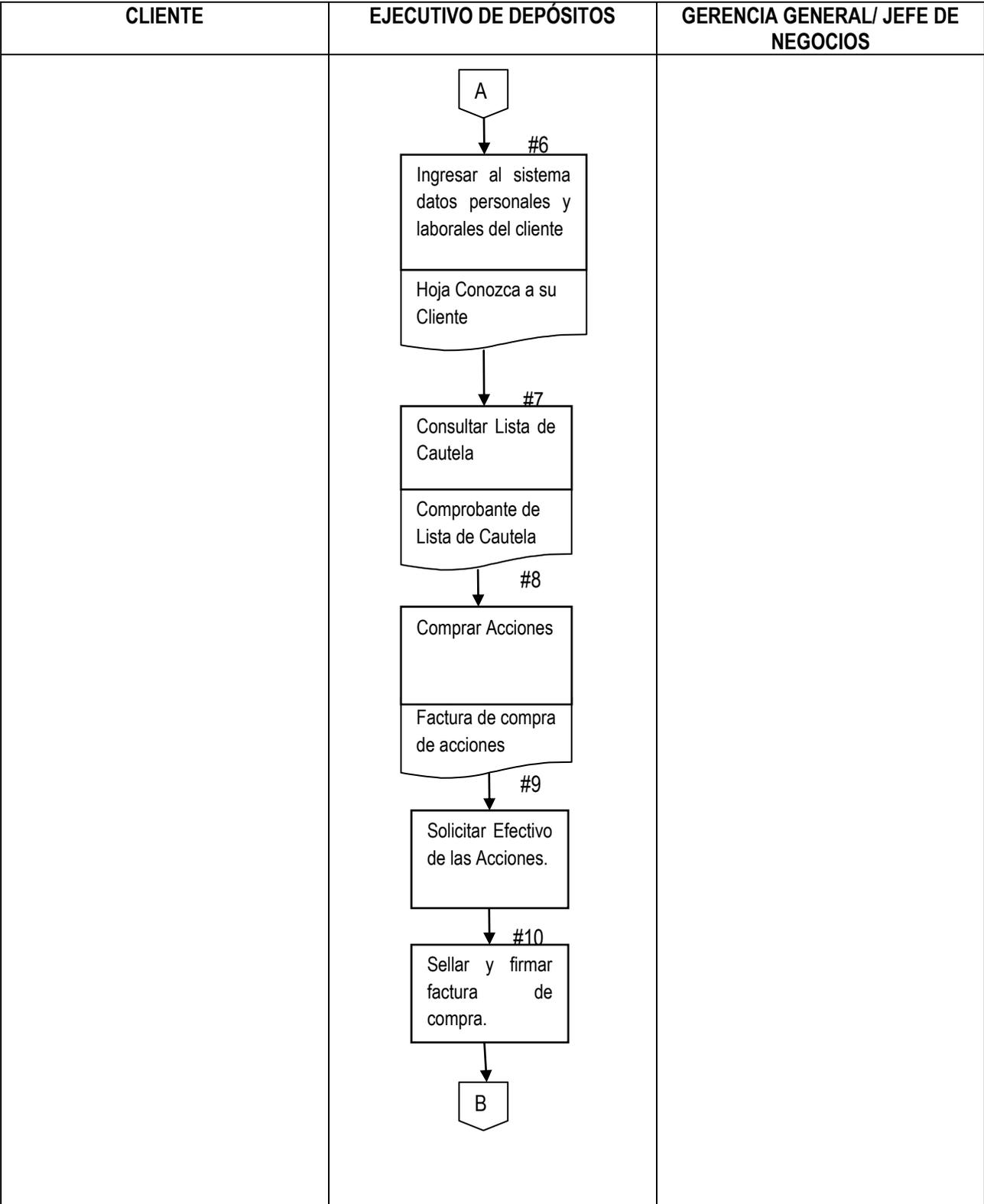
La gran mayoría de los empleados de la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco consideran que son útiles las evaluaciones del desempeño por competencias.

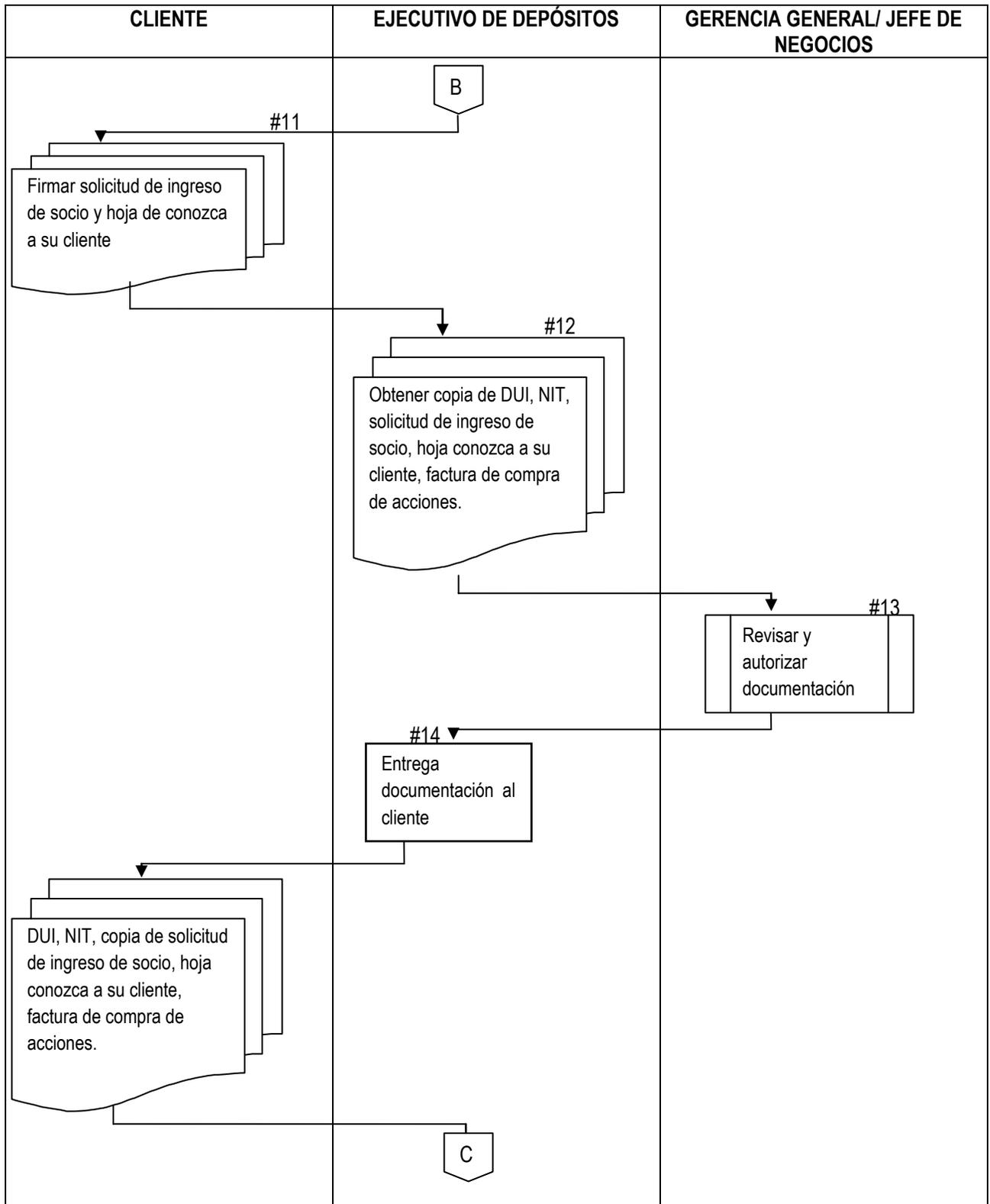
ANEXO 11

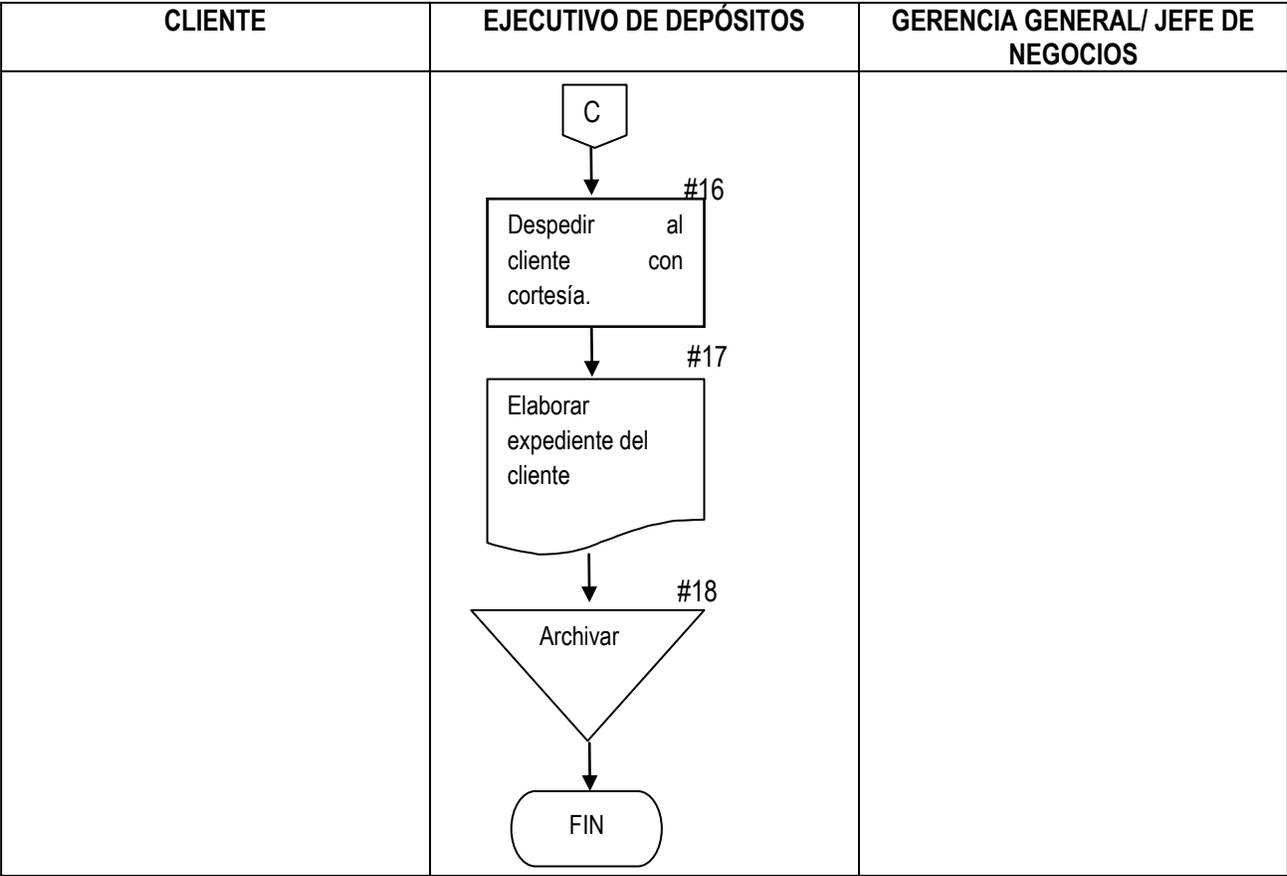
DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE NEGOCIOS

9.1. Diagrama de Flujo del Procedimiento para Ingresar Nuevo Socio a la Caja de Crédito

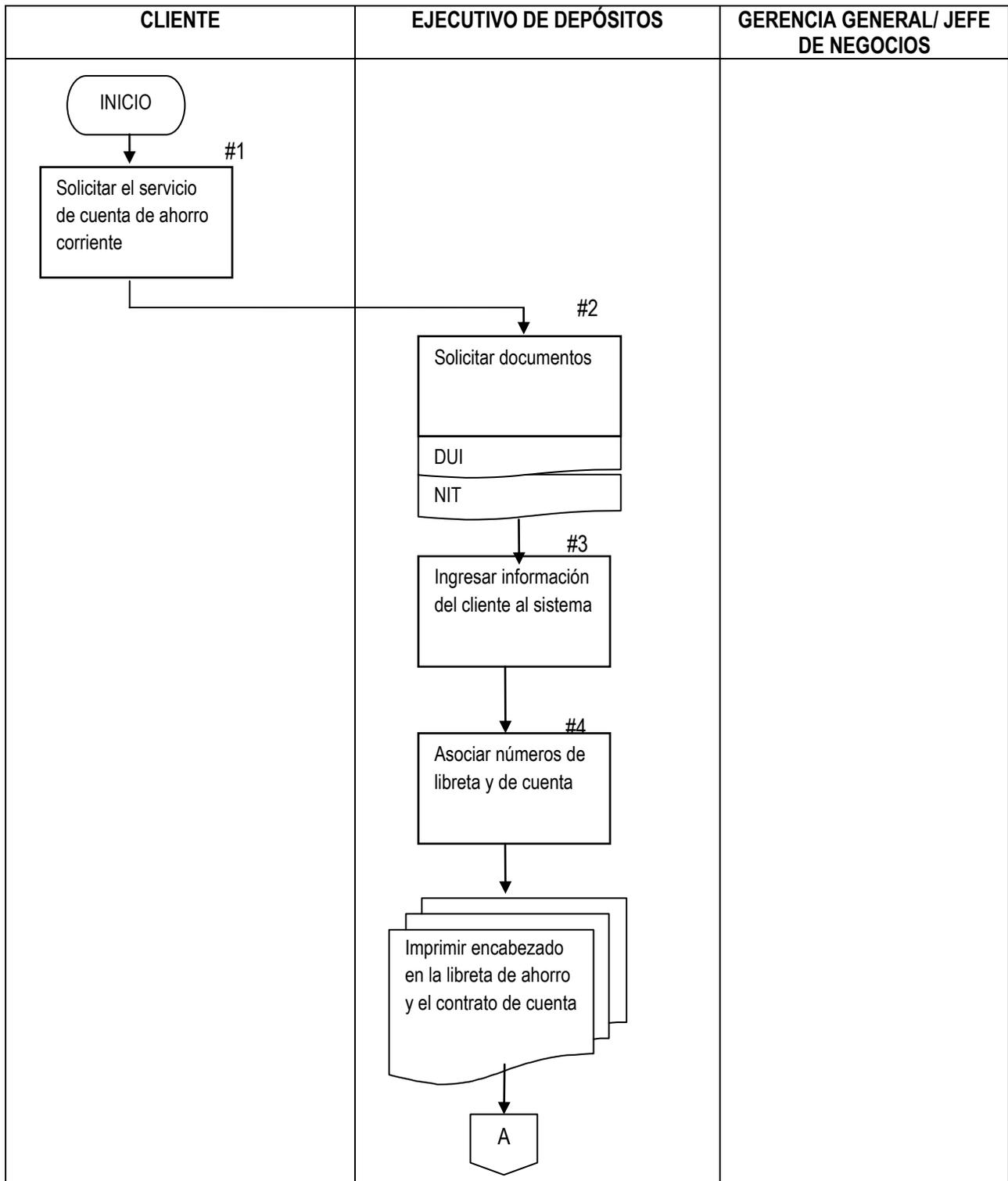


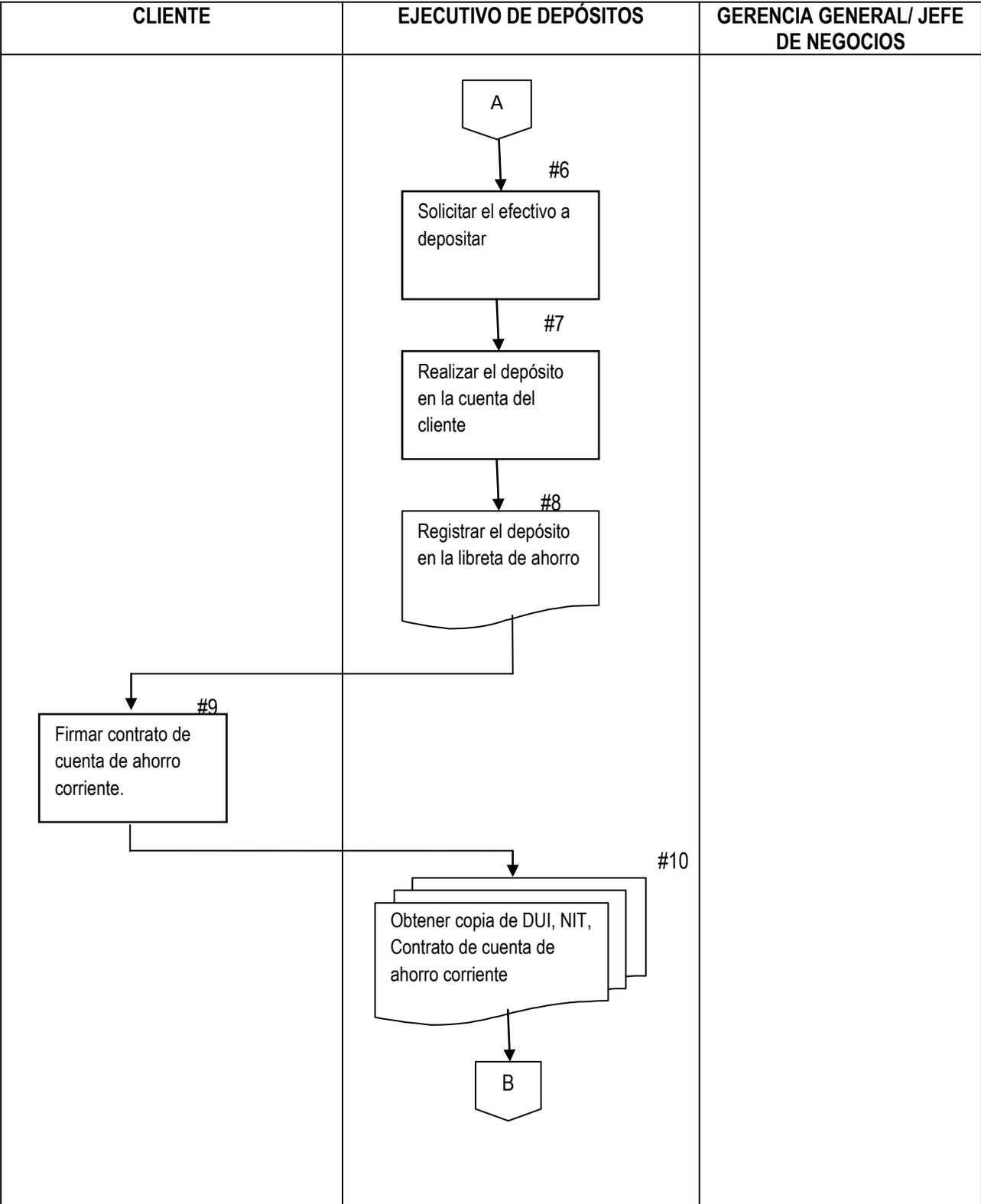


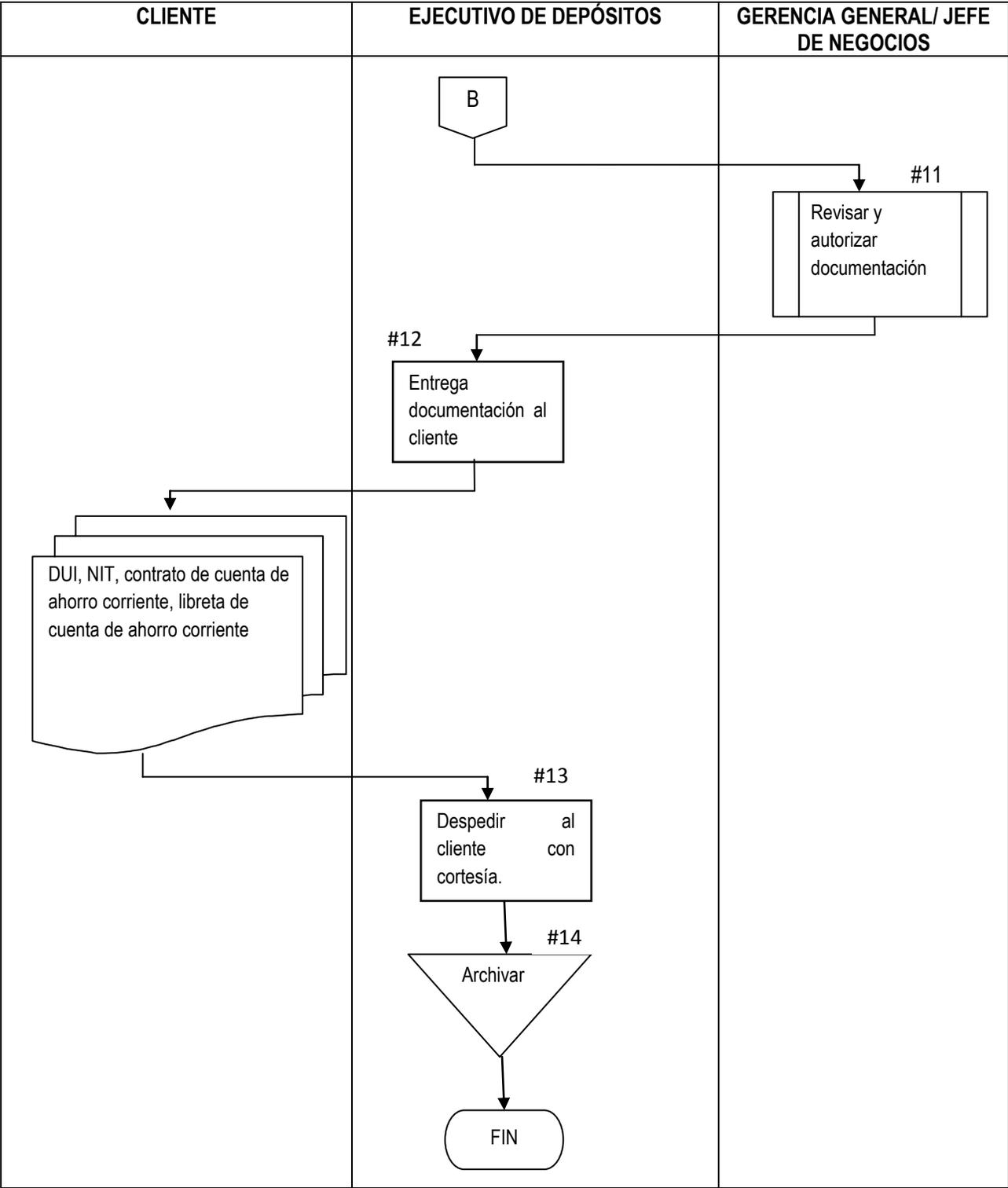




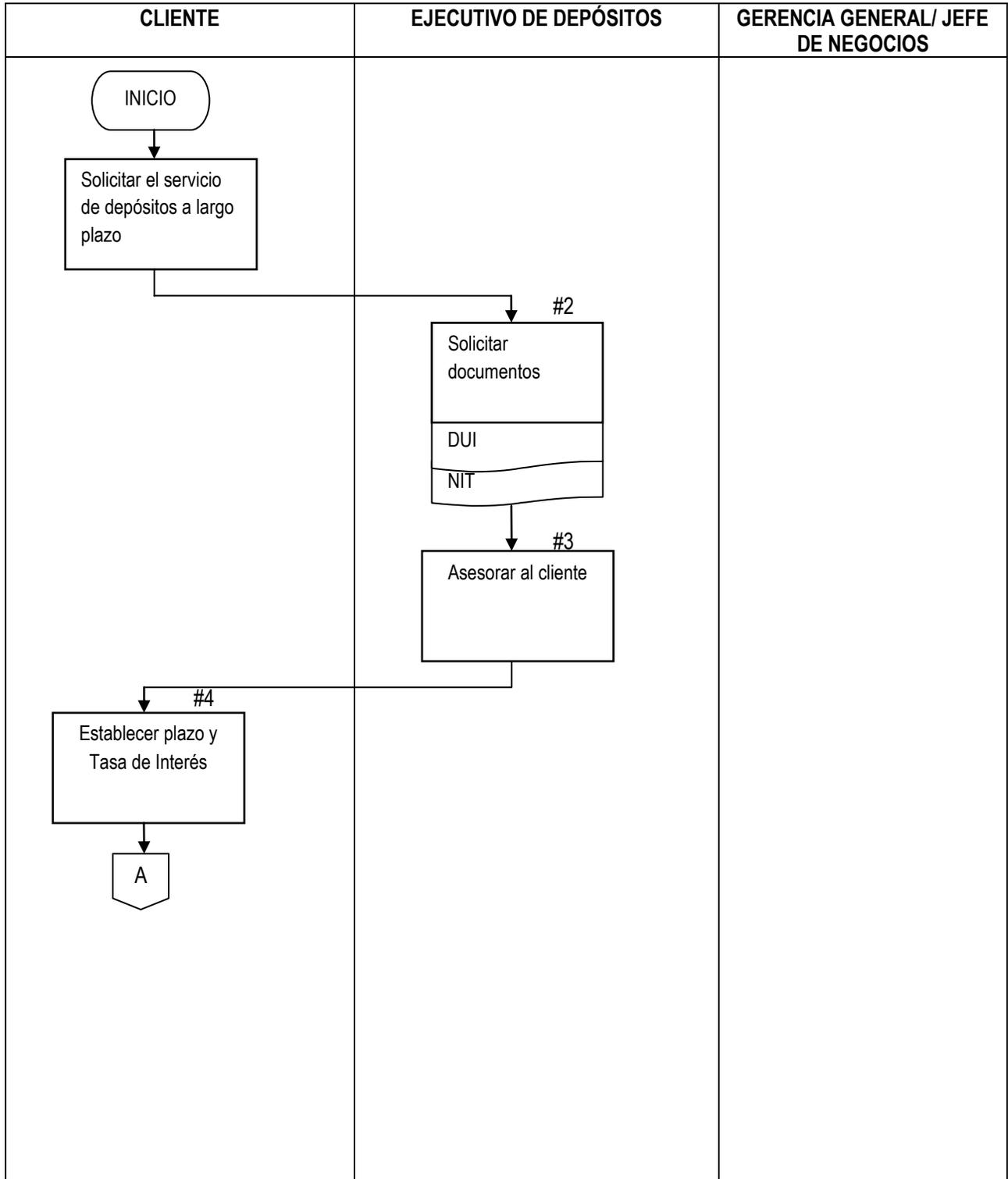
9.2. Diagramación del Procedimiento para Apertura de Cuenta de Ahorro Corriente.

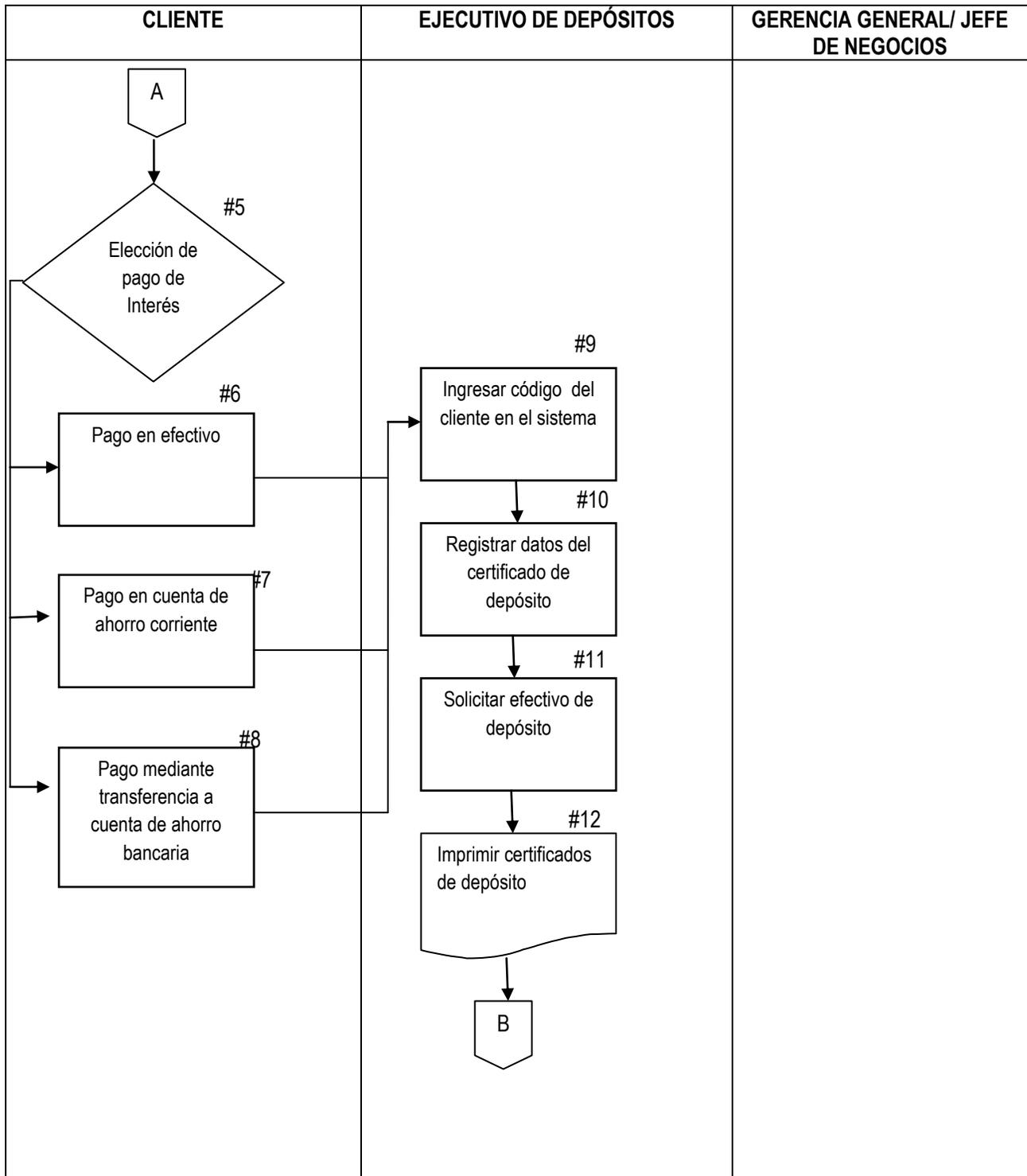


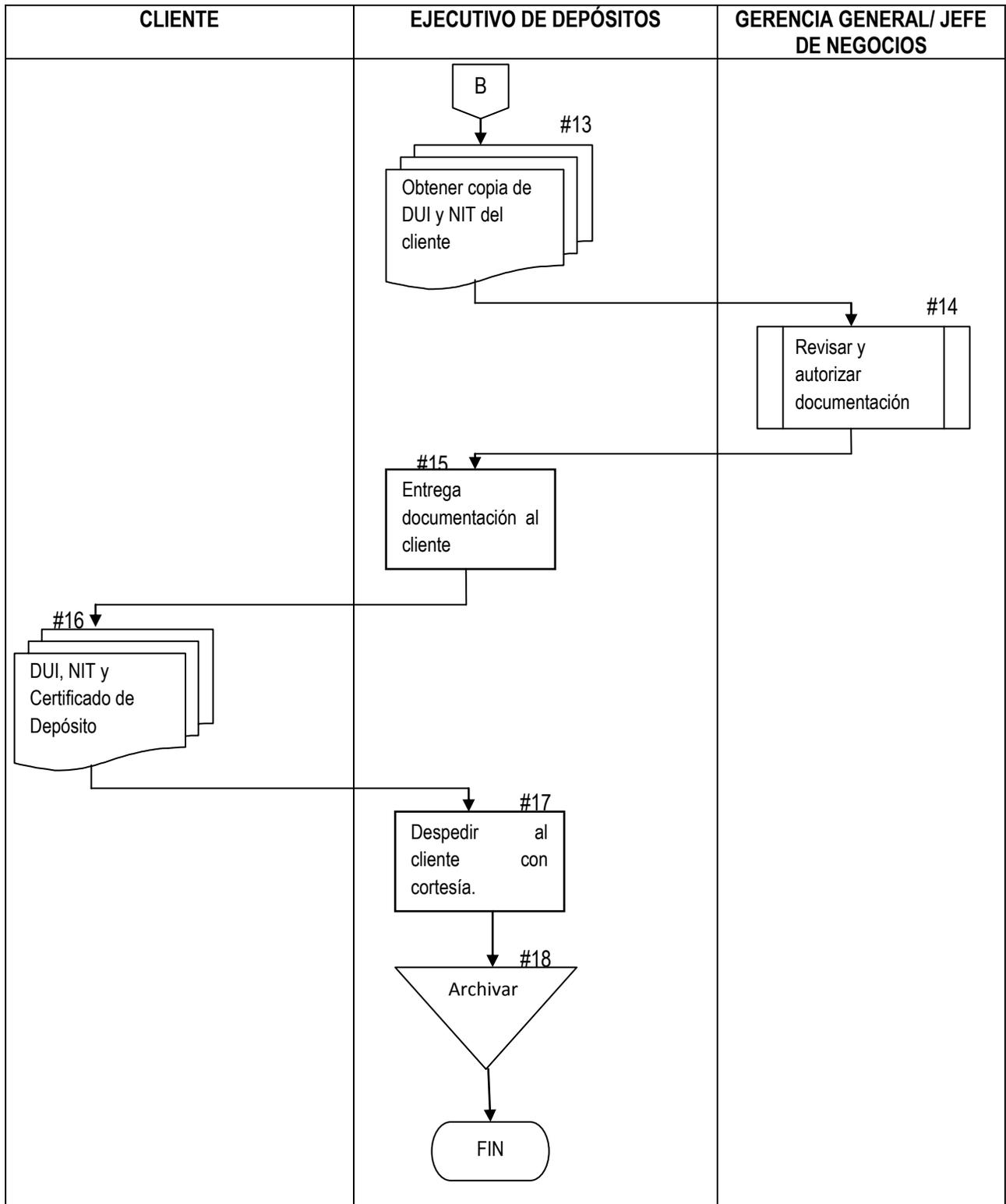




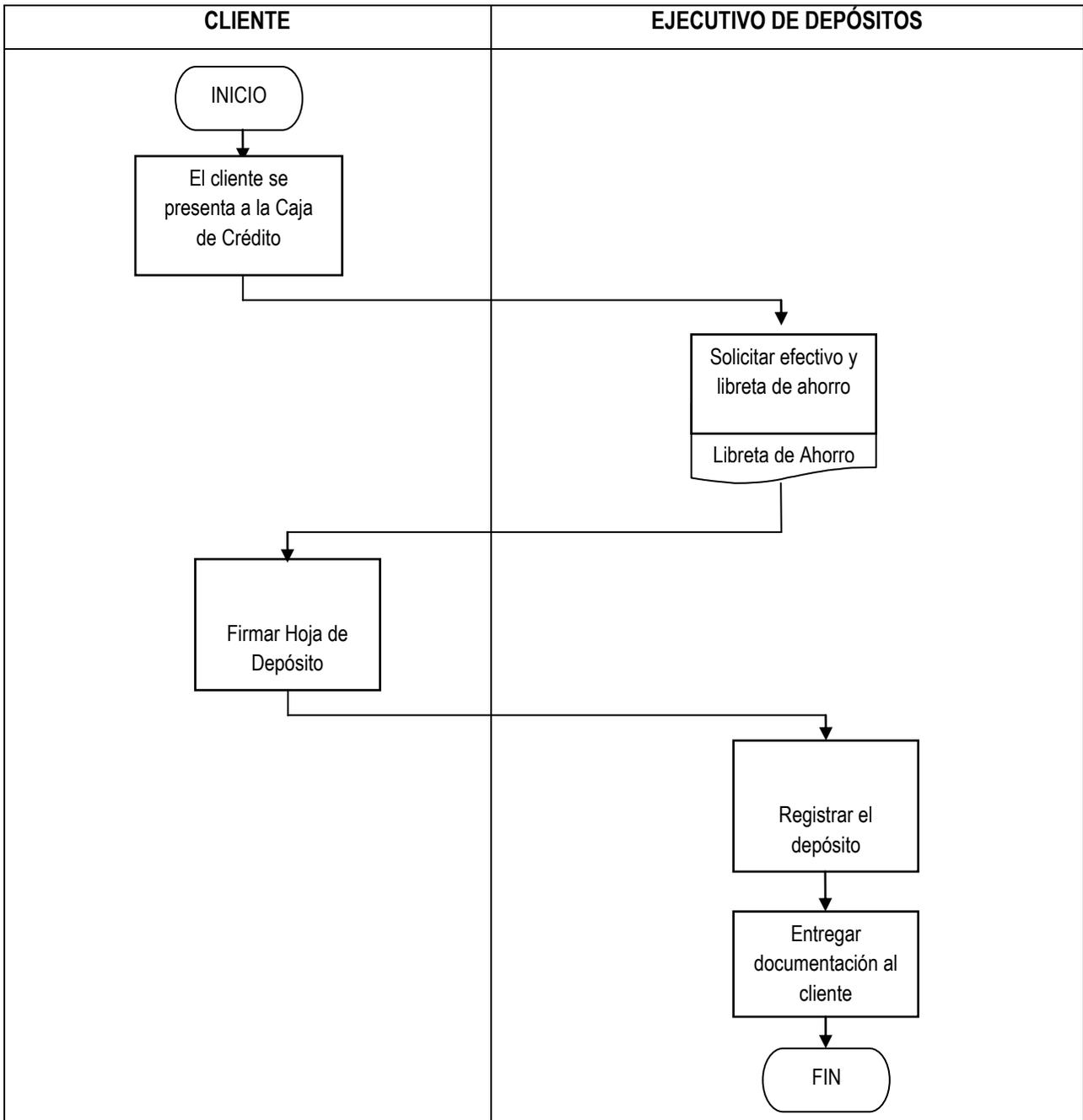
9.3. Diagramación del Procedimiento para Depósitos a Largo Plazo.



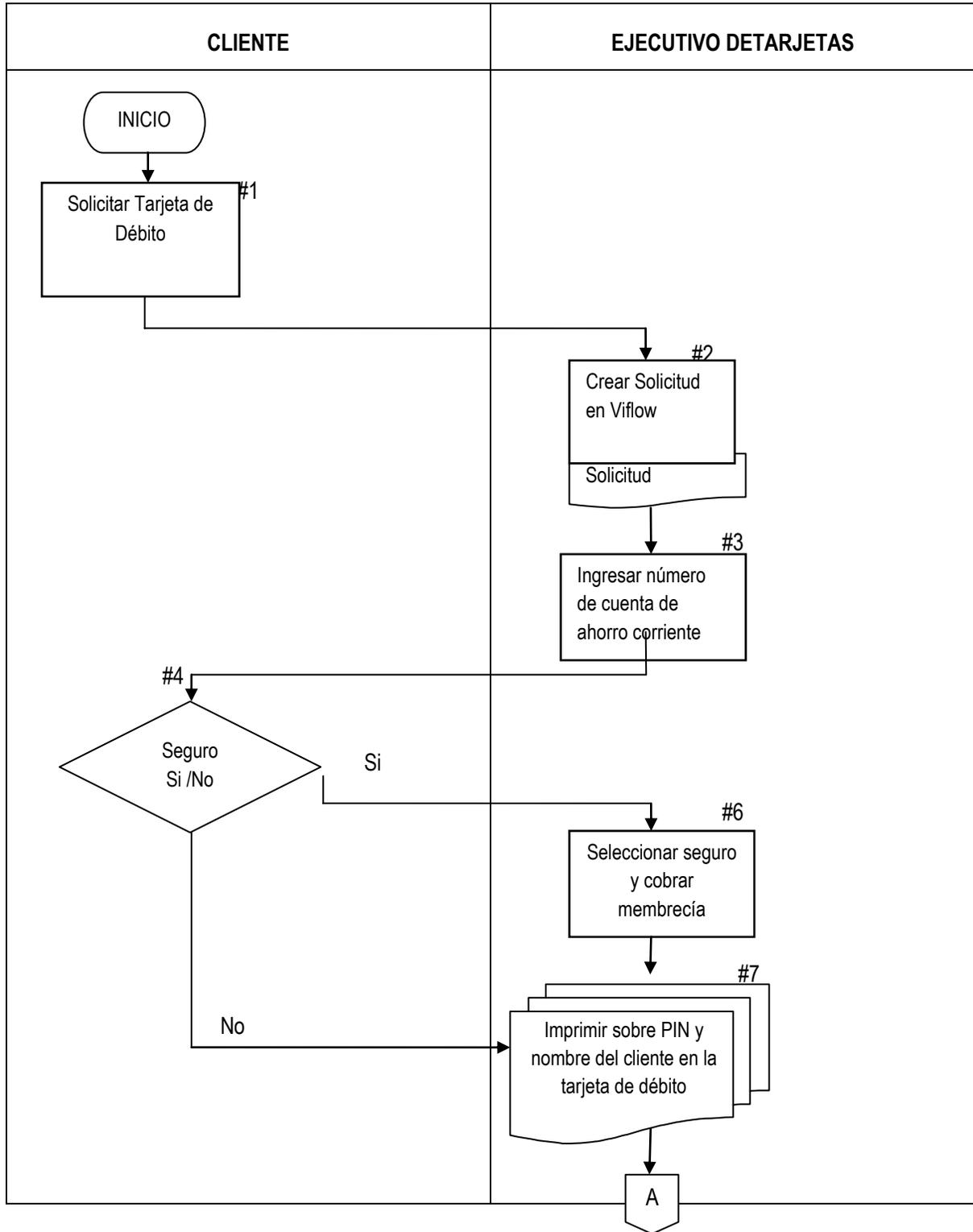


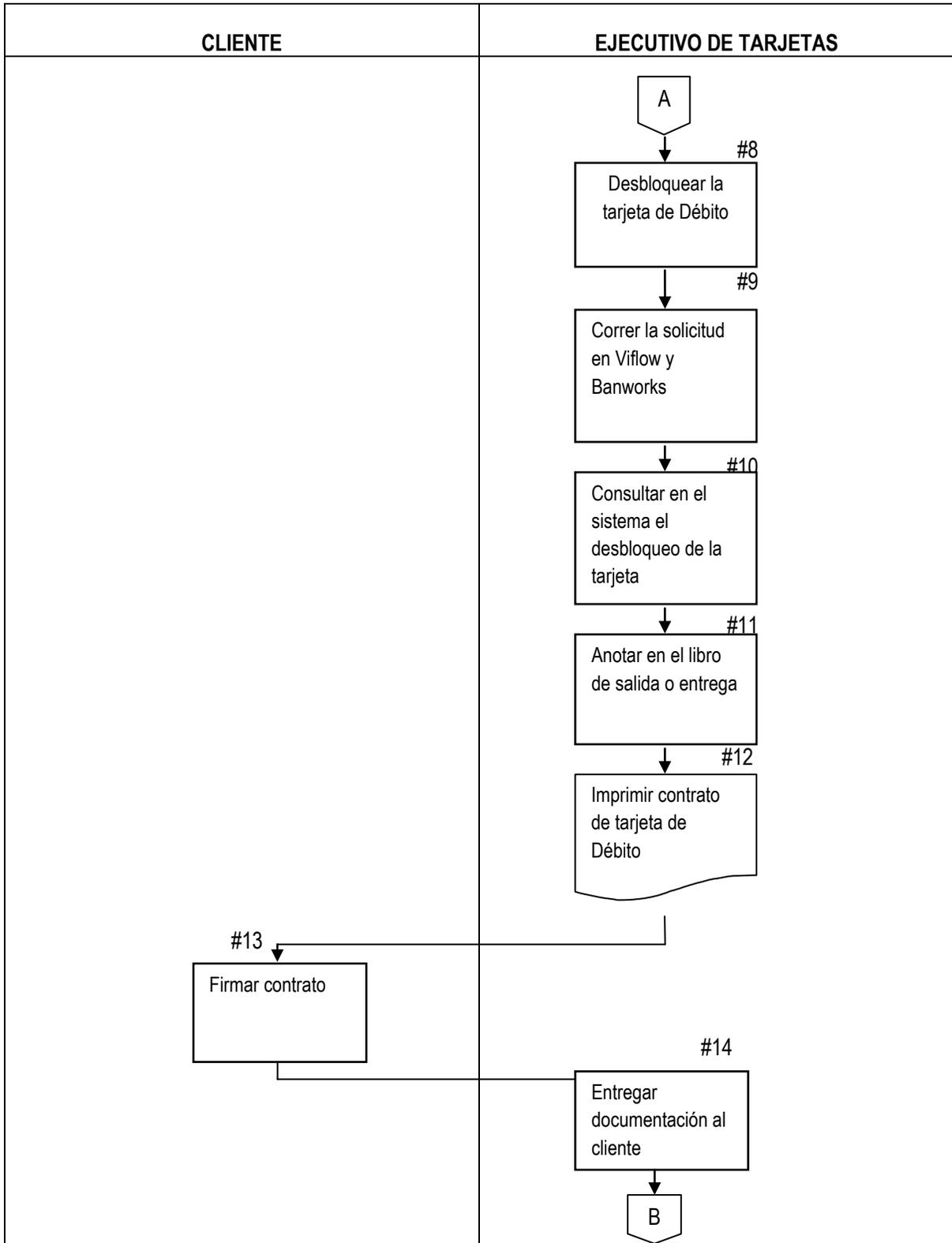


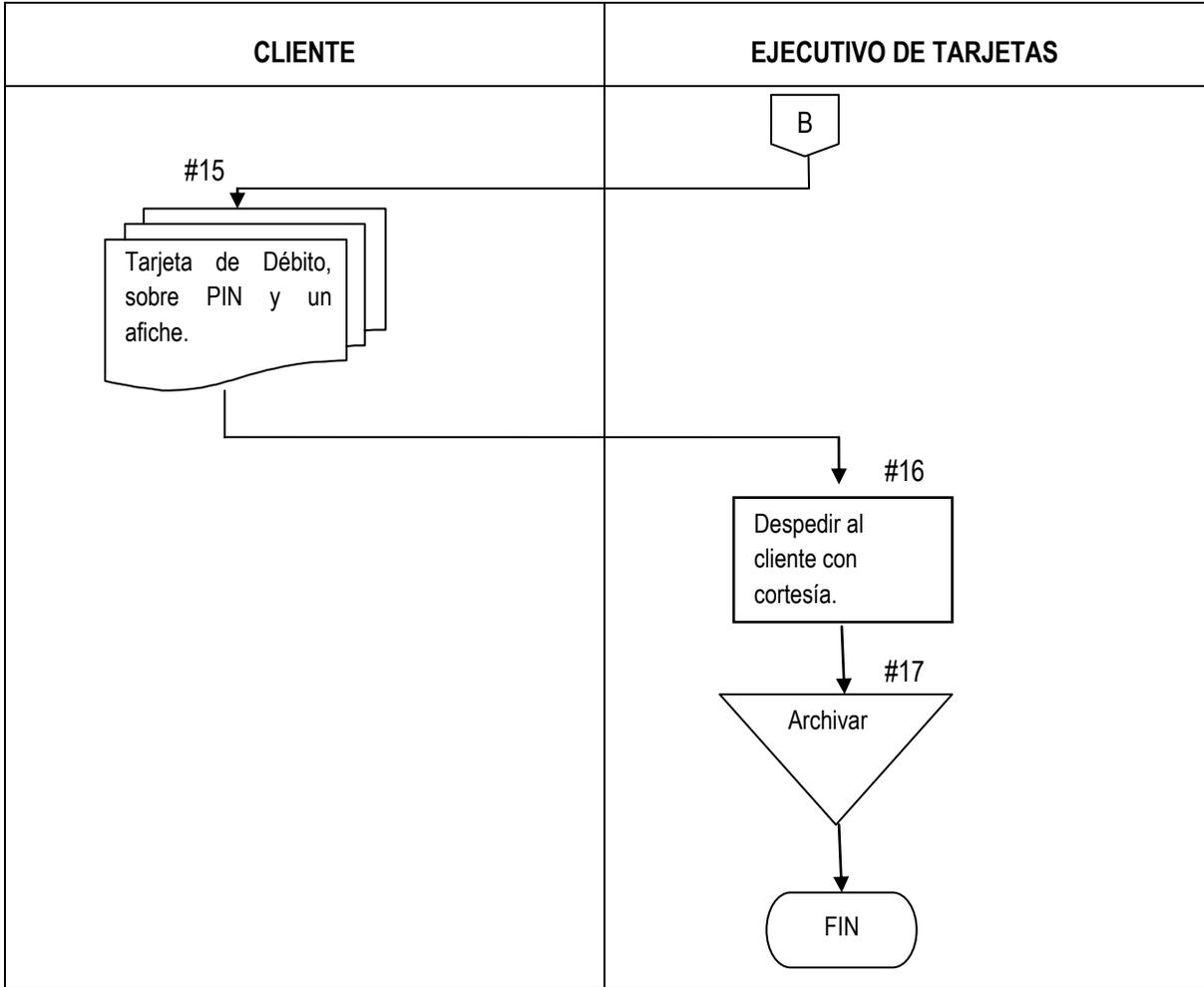
9.4. Diagramación del Procedimiento para Depósitos a Cuentas de Ahorro



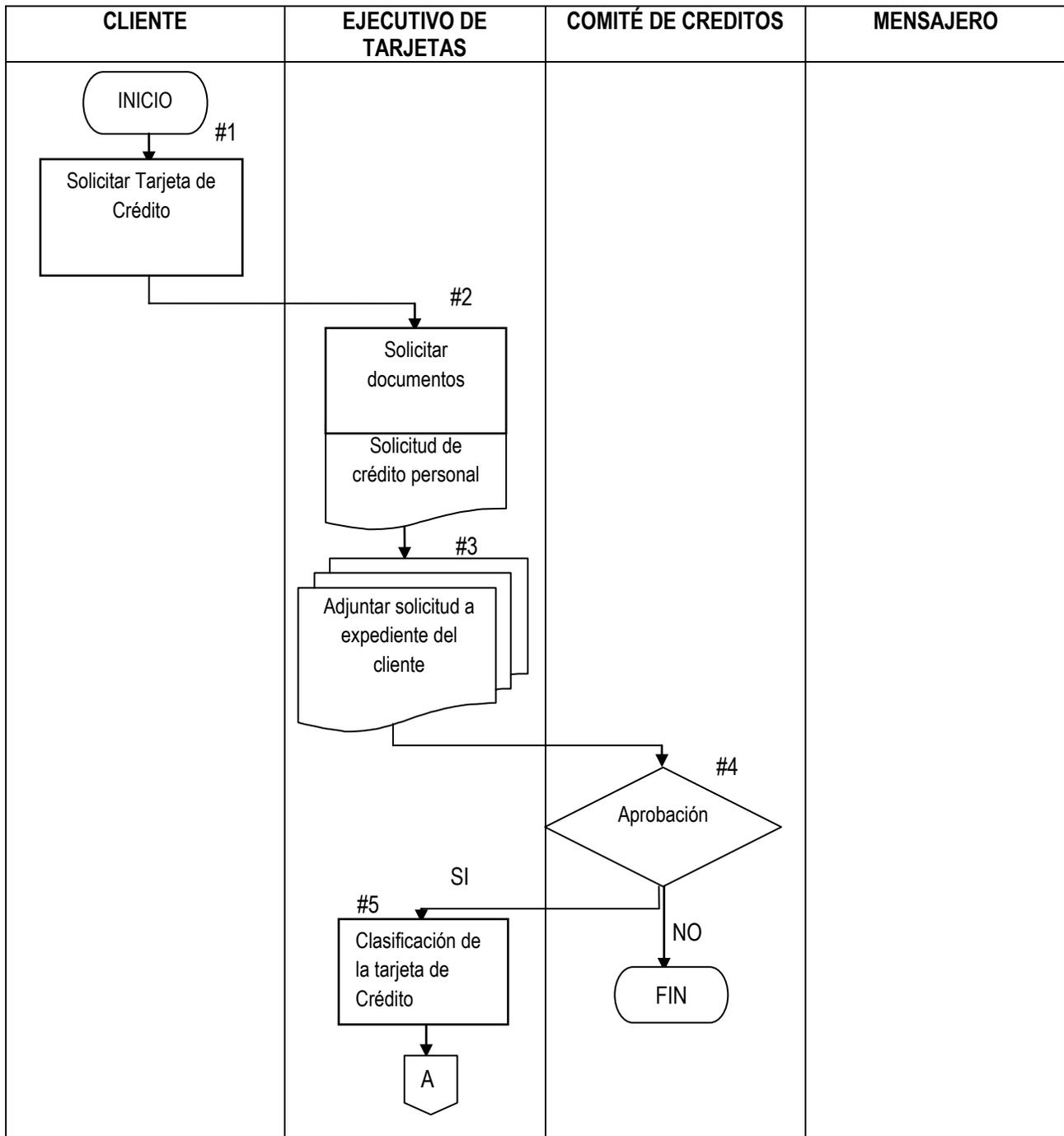
9.5. Diagramación del Procedimiento para Emisión de Tarjetas de Débito

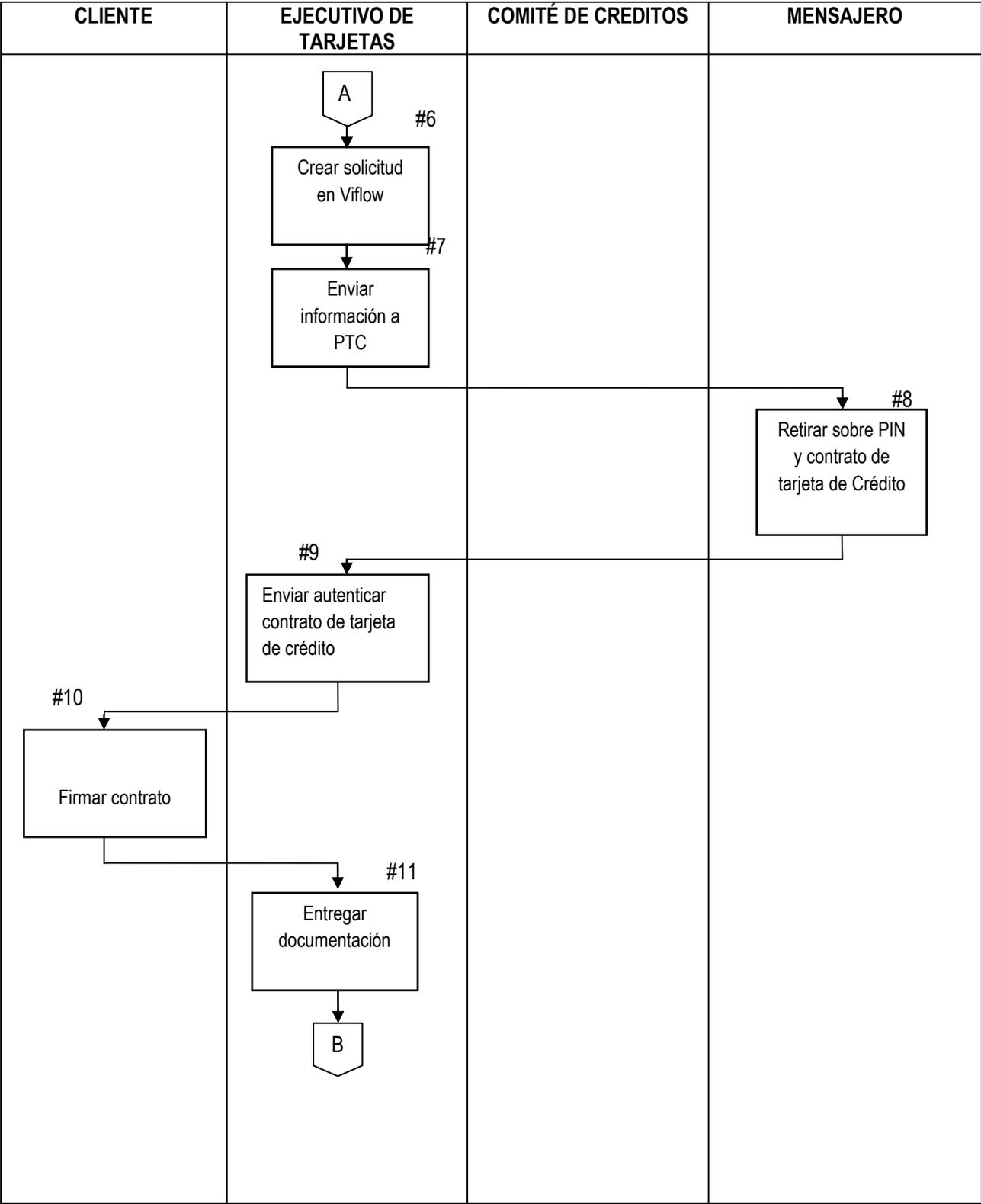


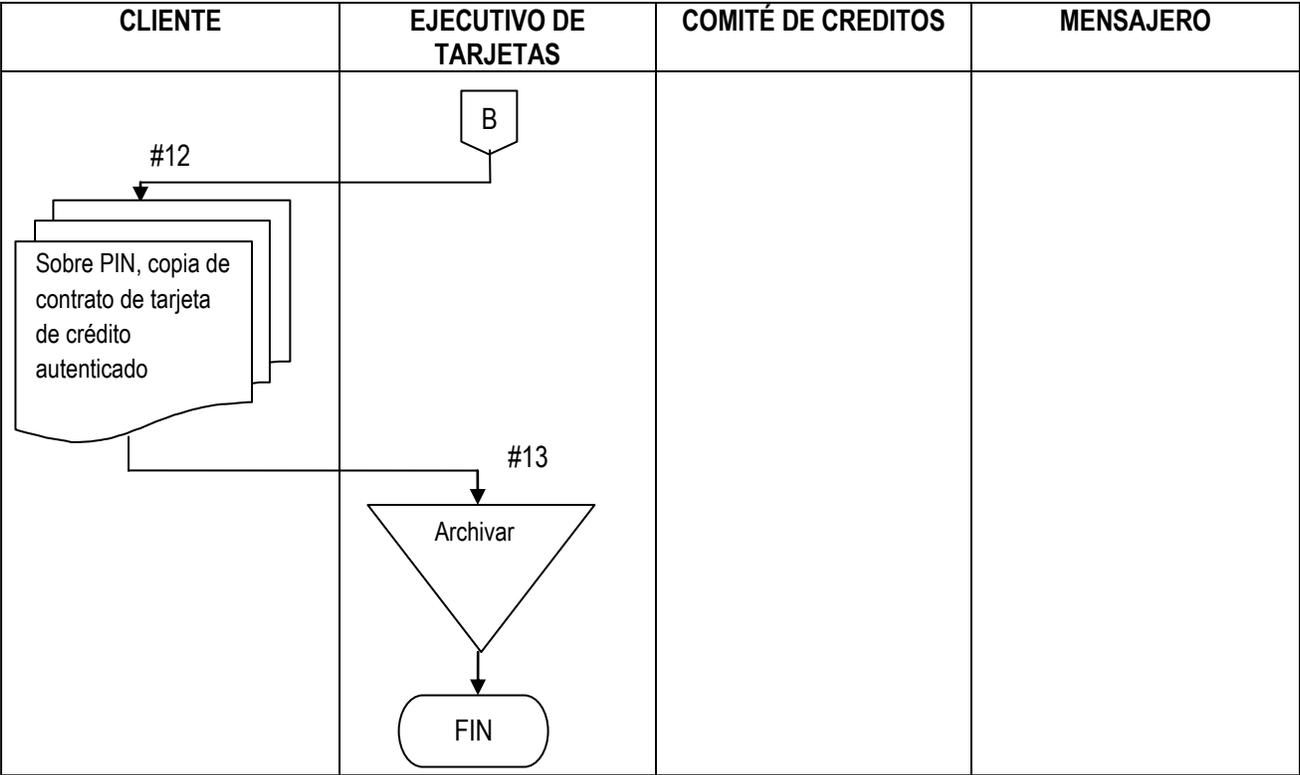




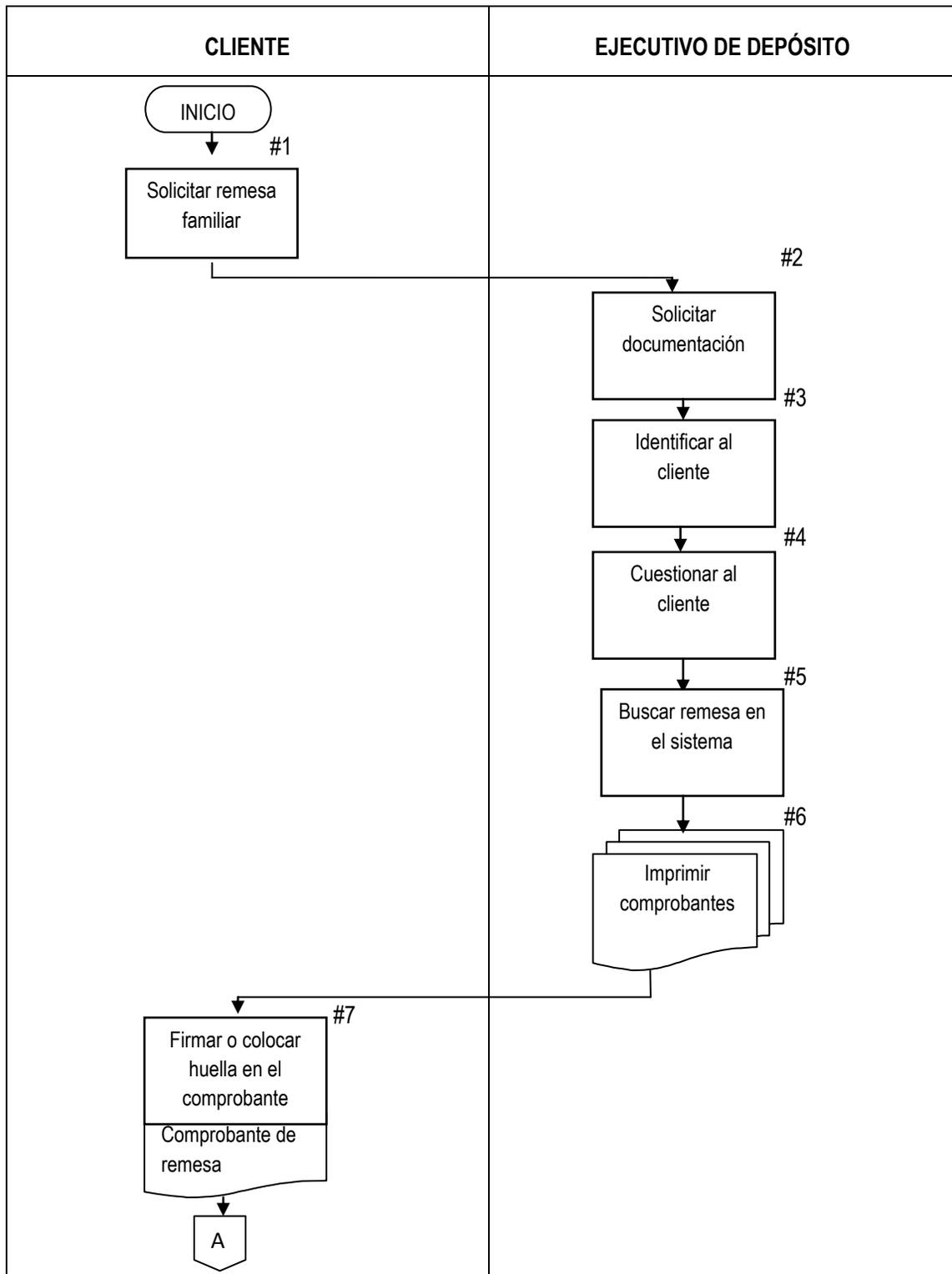
9.6. Diagramación del Procedimiento para Emisión de Tarjetas de Crédito

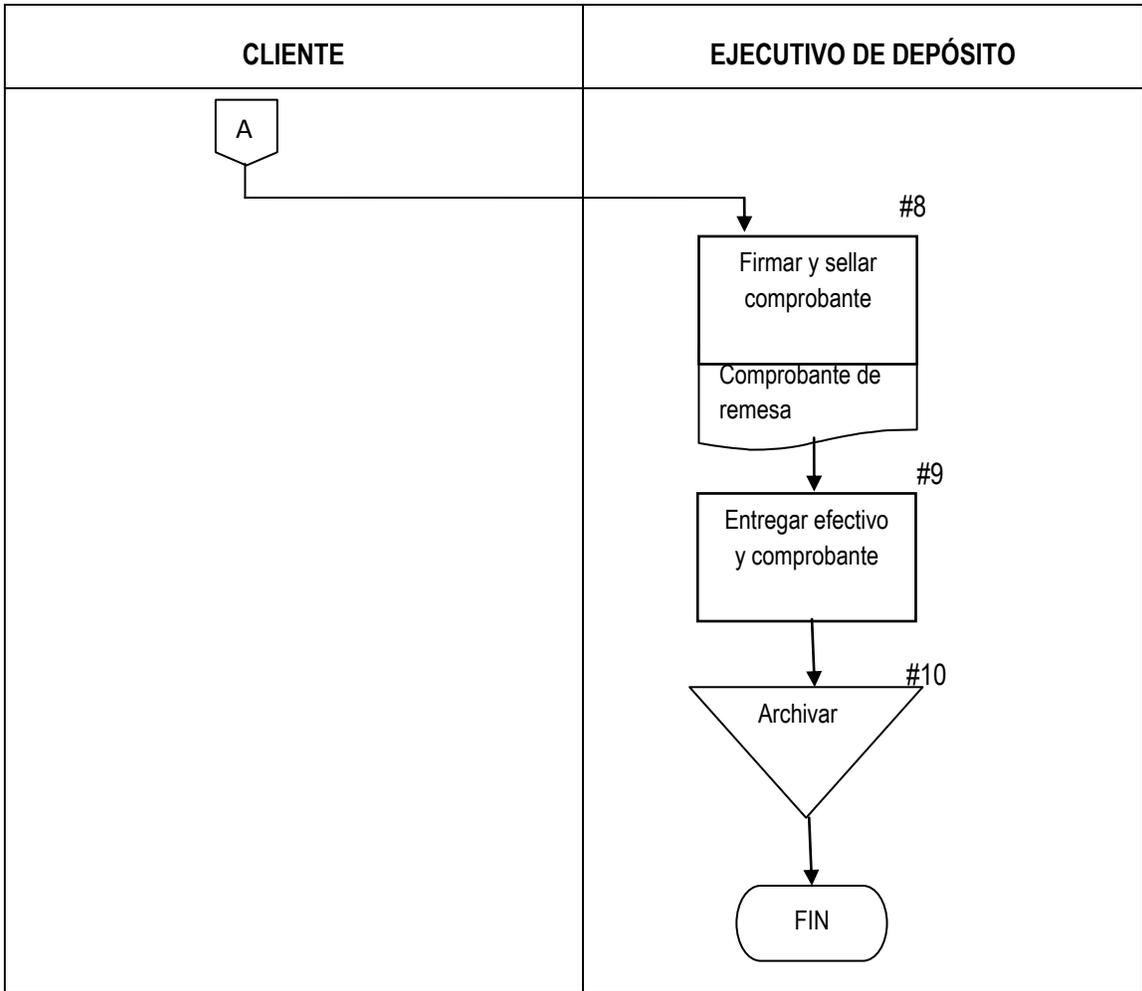




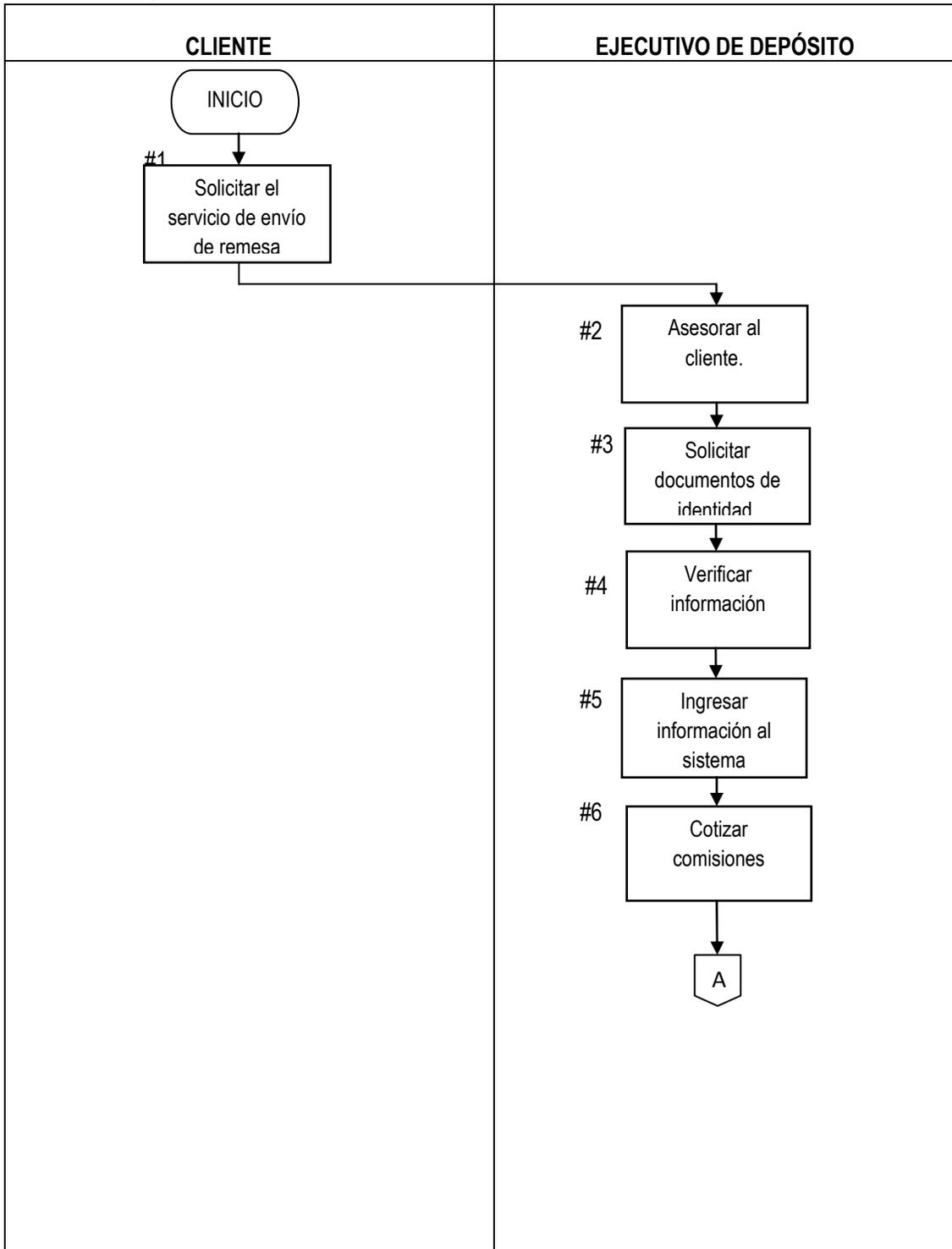


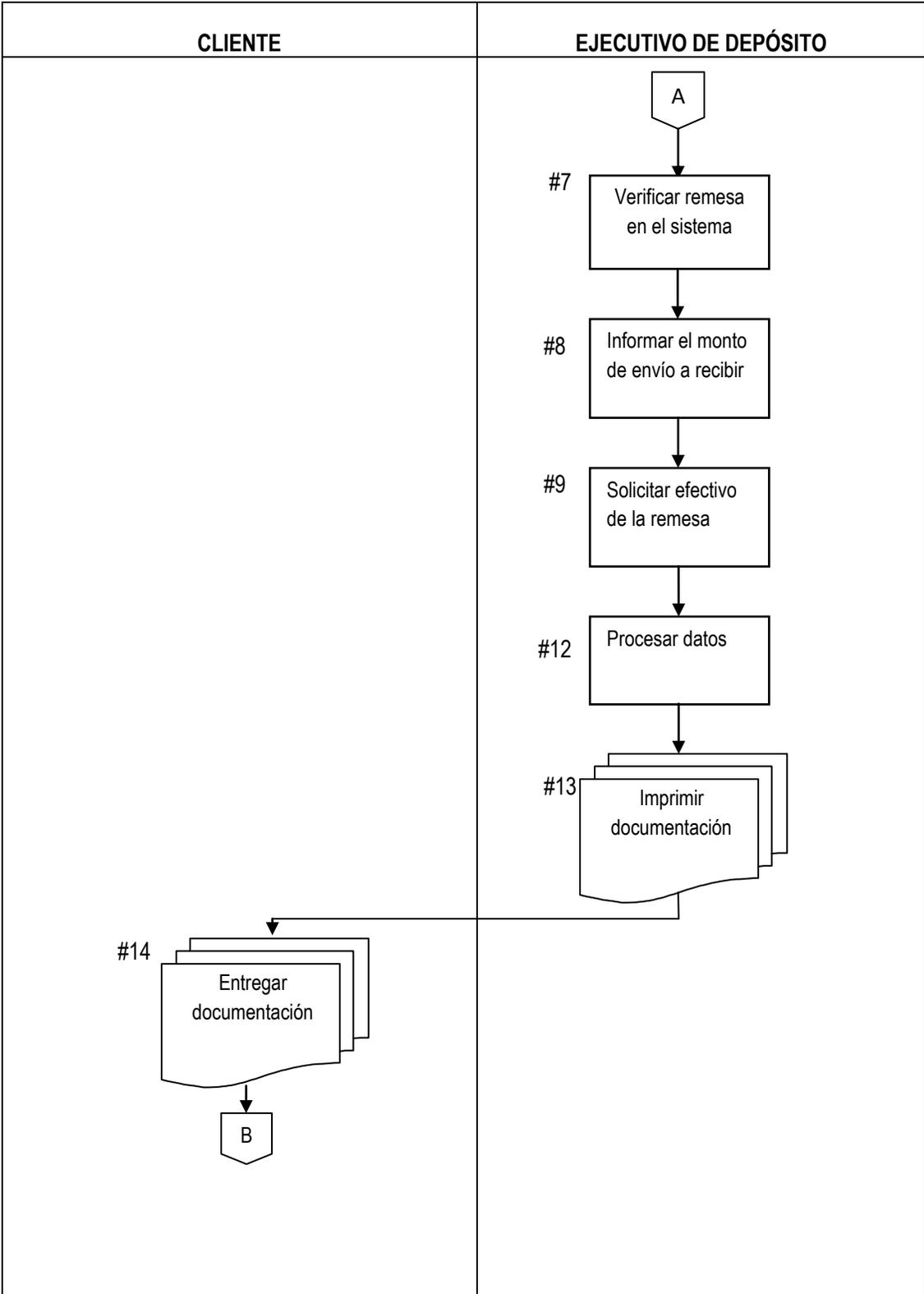
9.7. Diagramación del Procedimiento para Entrega de Remesas Familiares

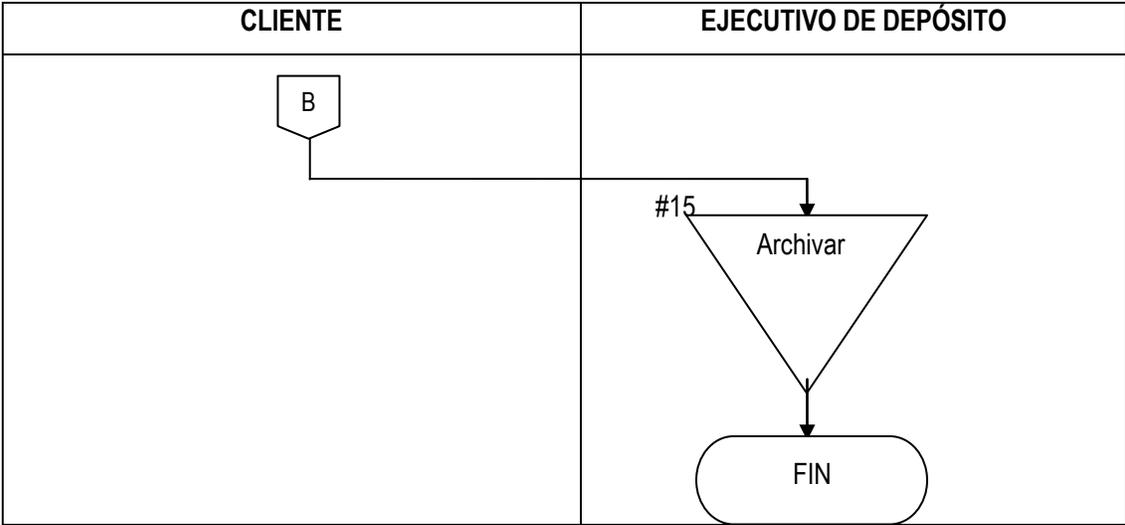




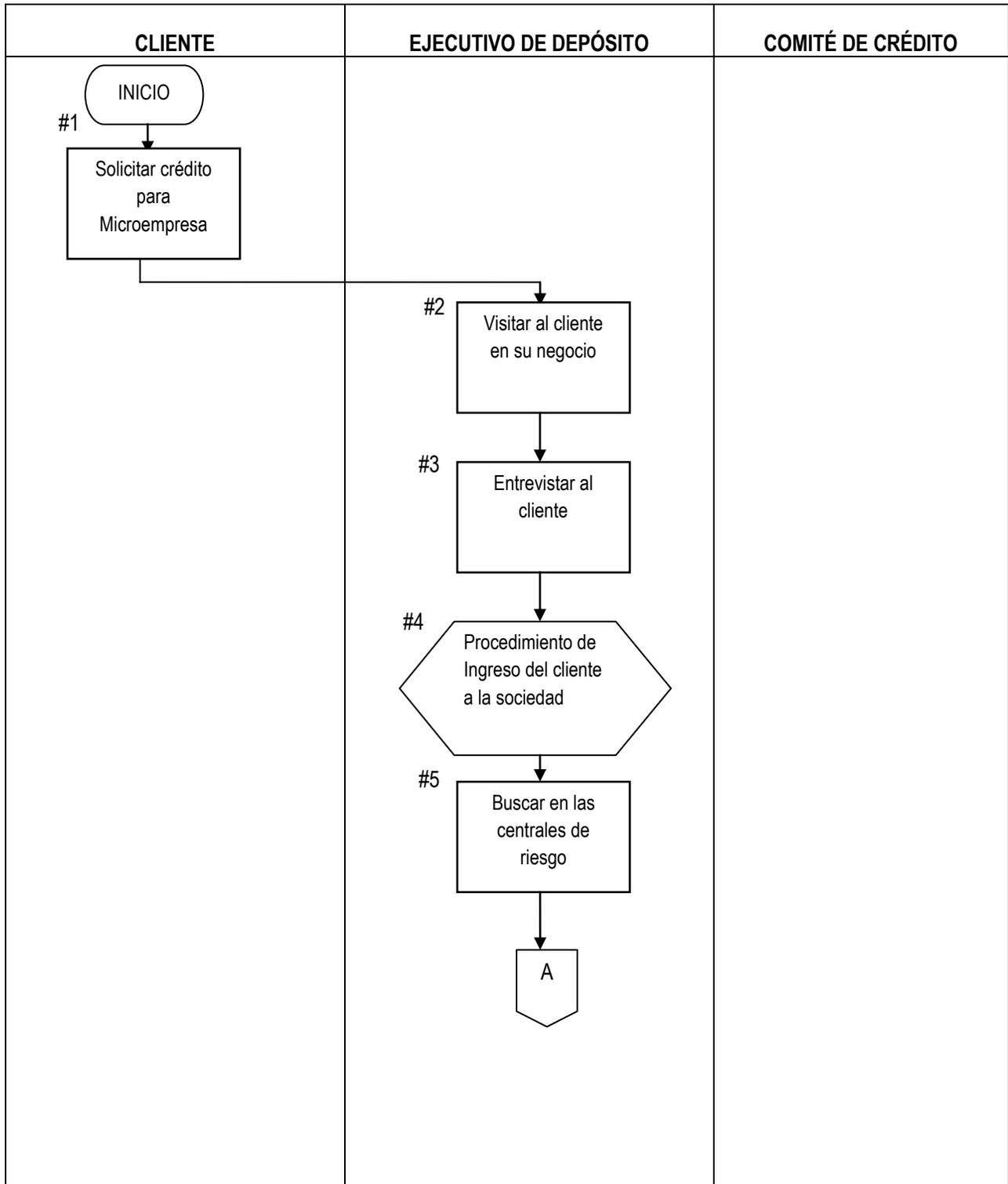
9.8. Diagramación del Procedimiento para Envío de Remesas Familiares

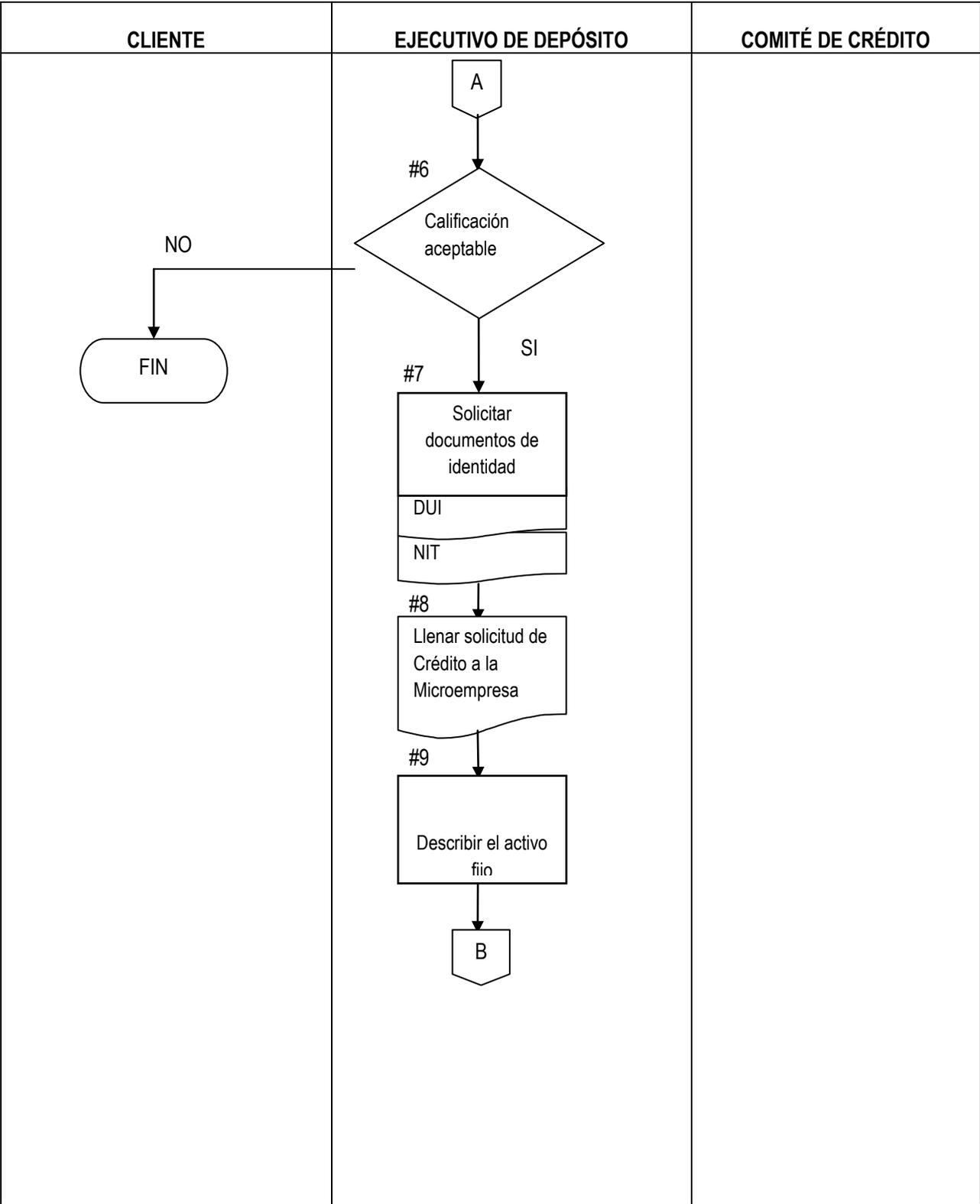


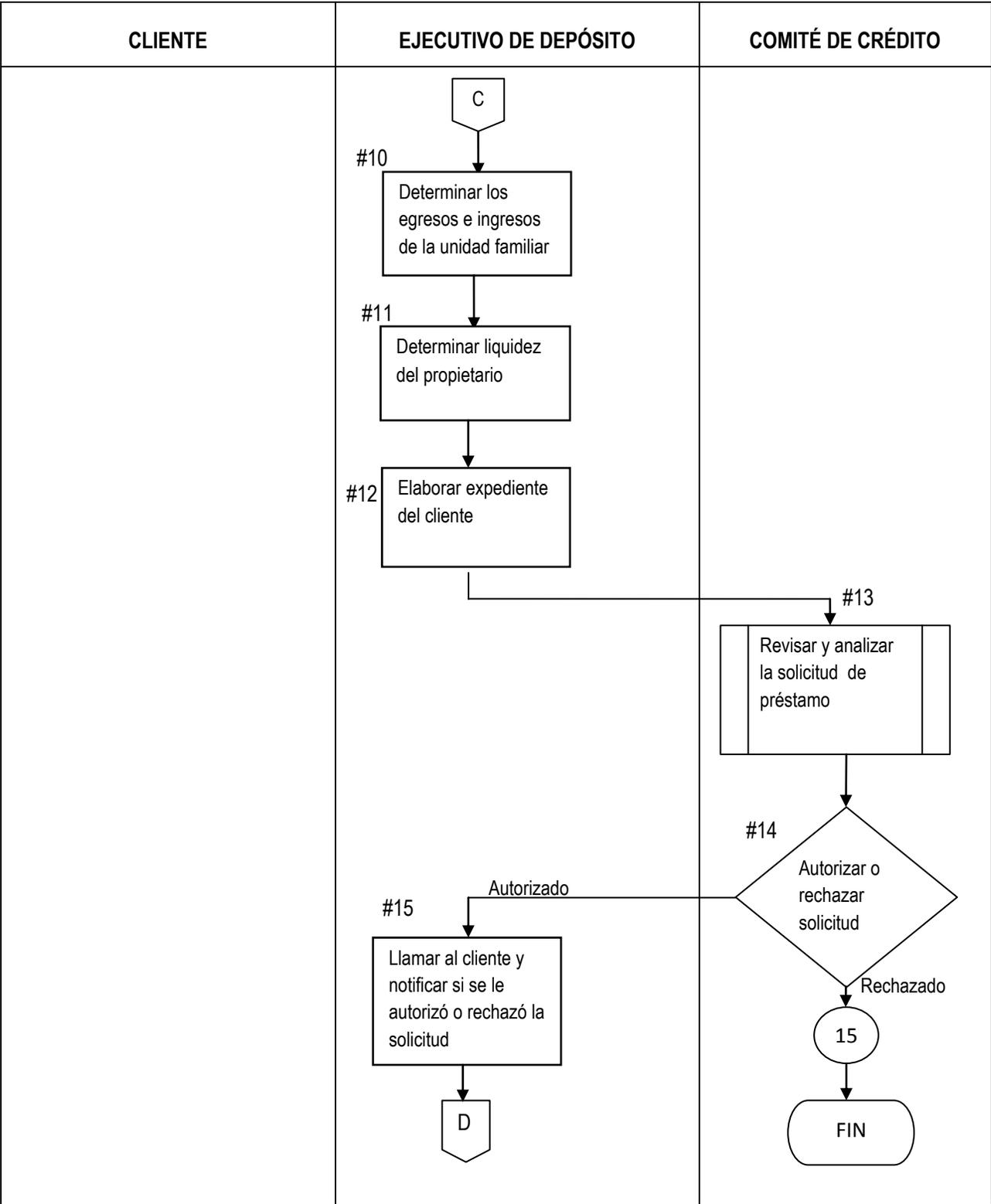


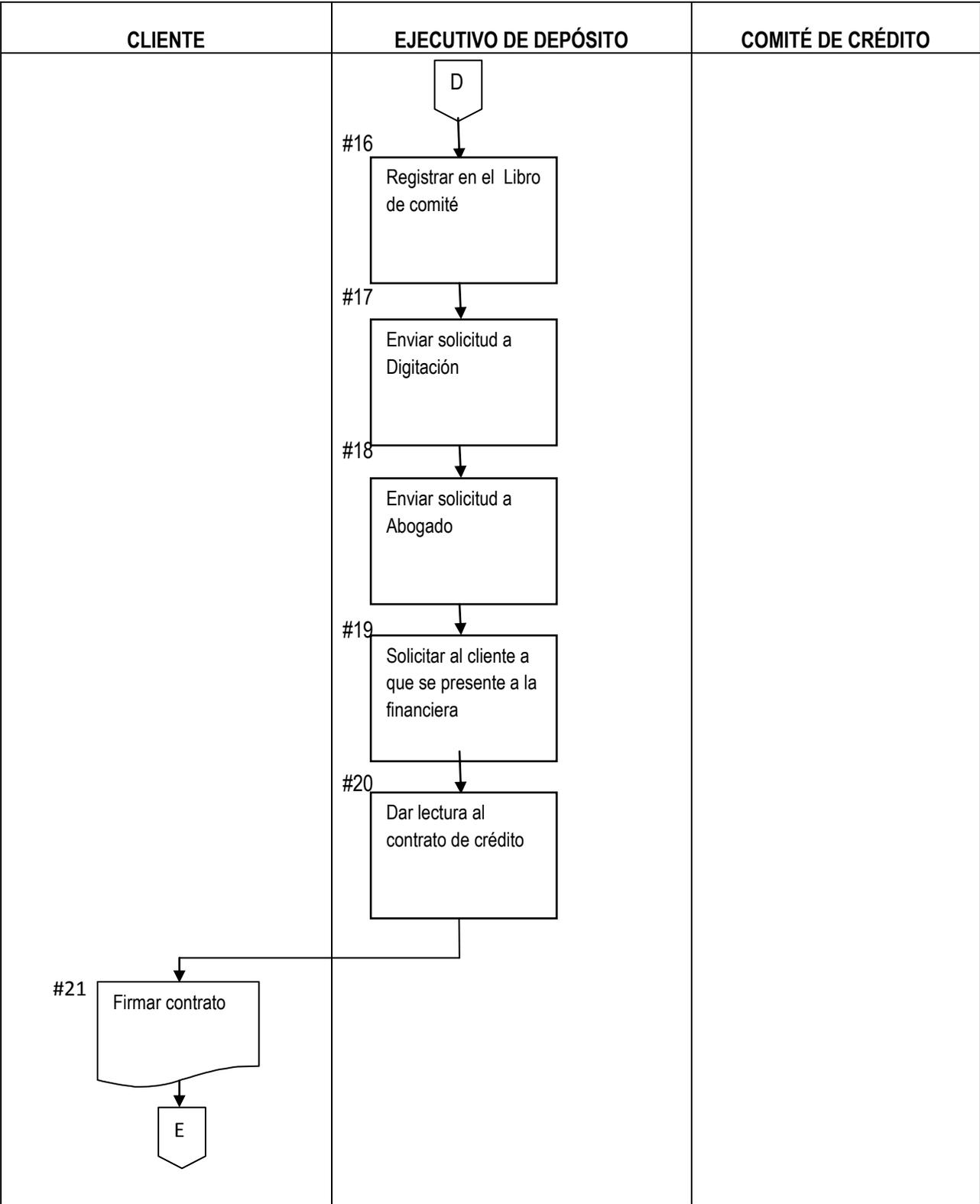


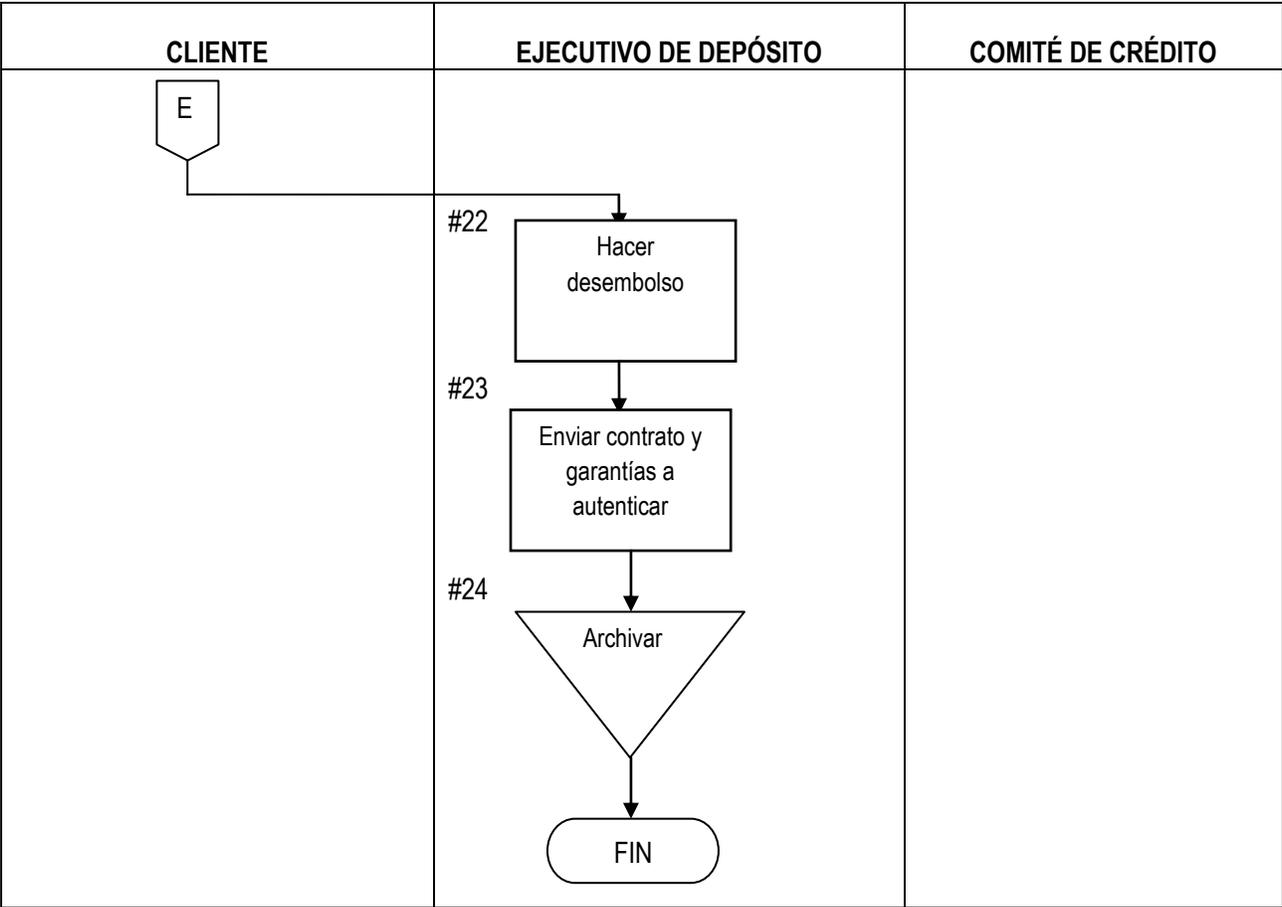
9.9. Diagramación del Procedimiento para Concesión de Préstamos a Microempresas



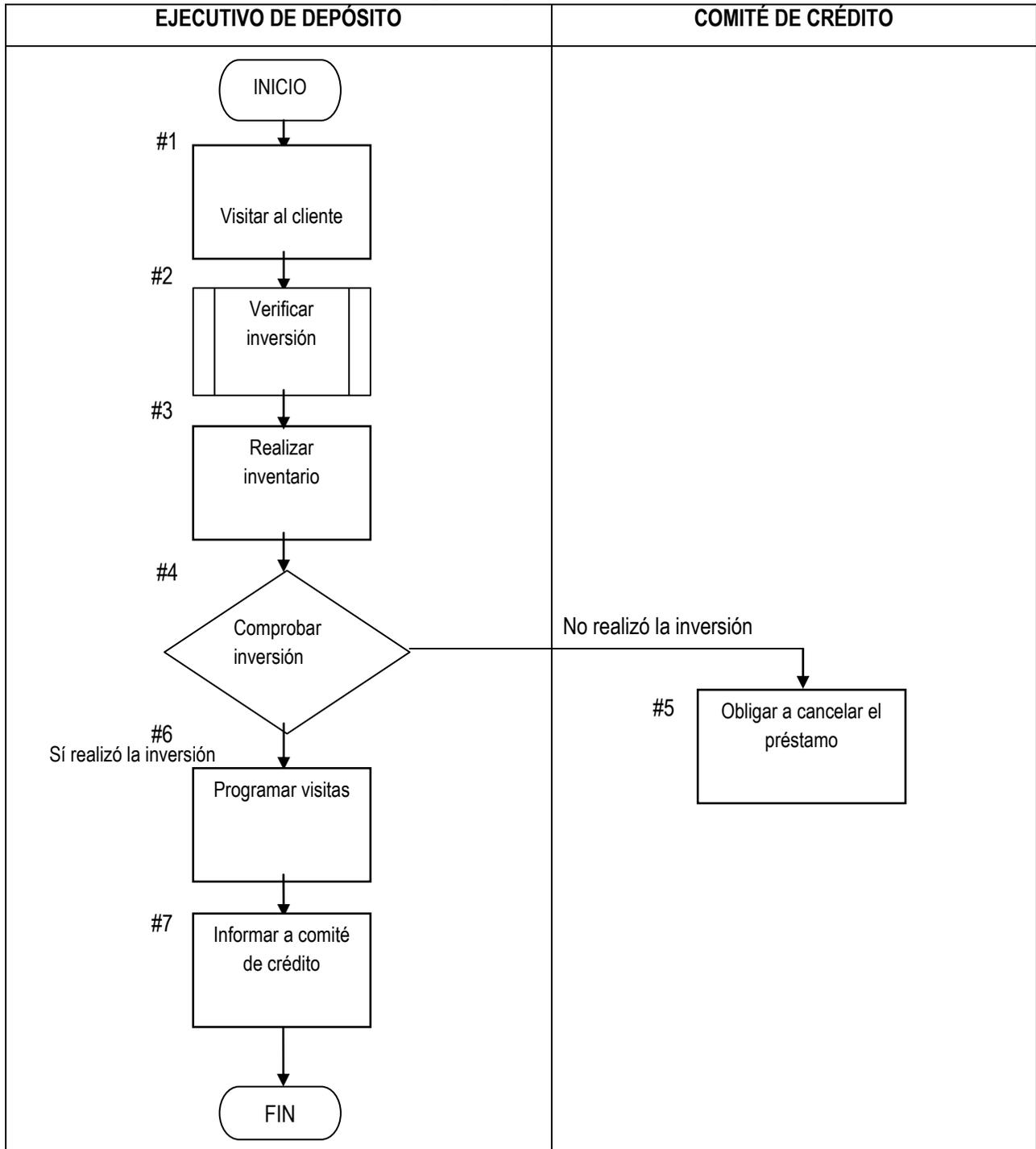




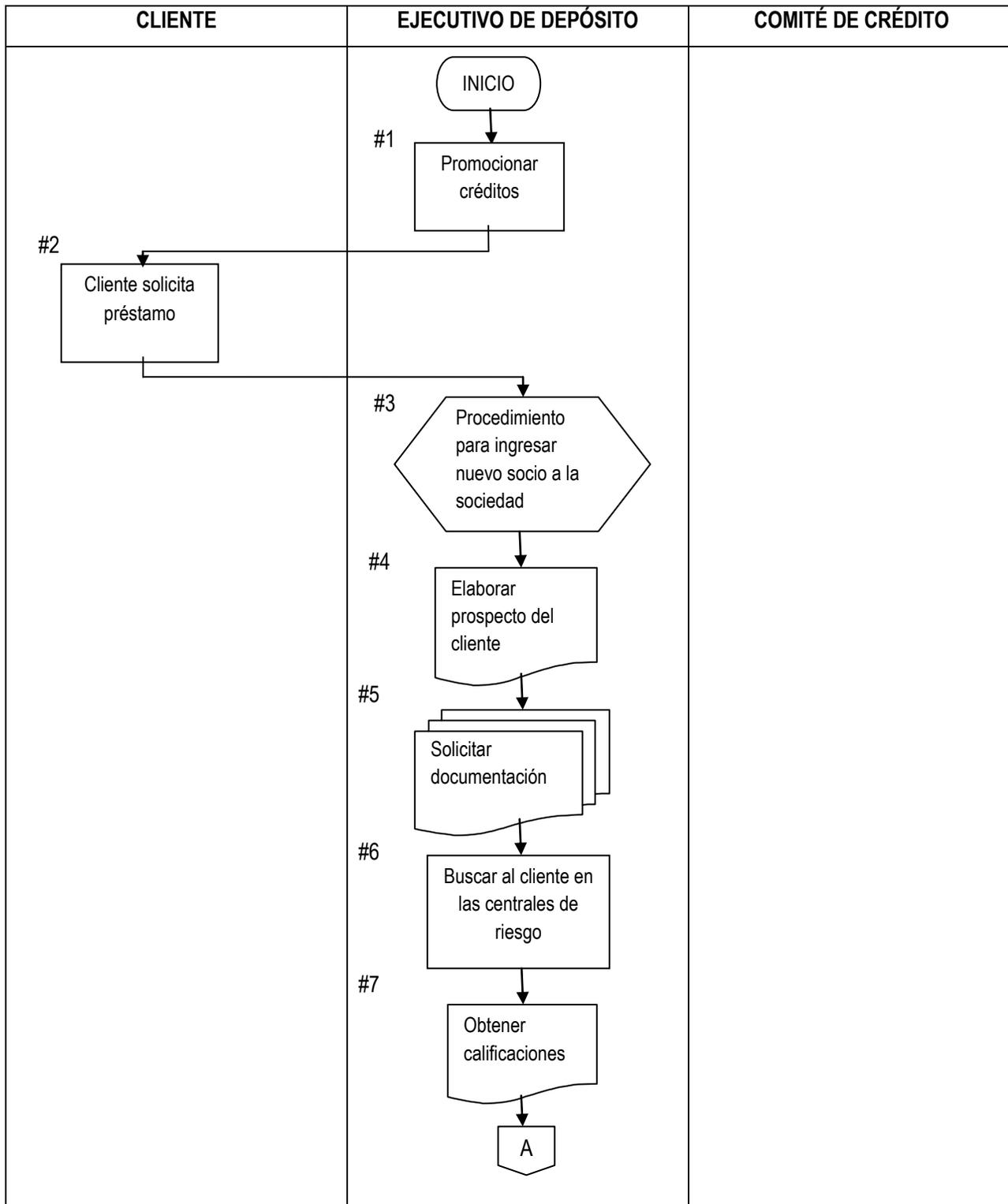


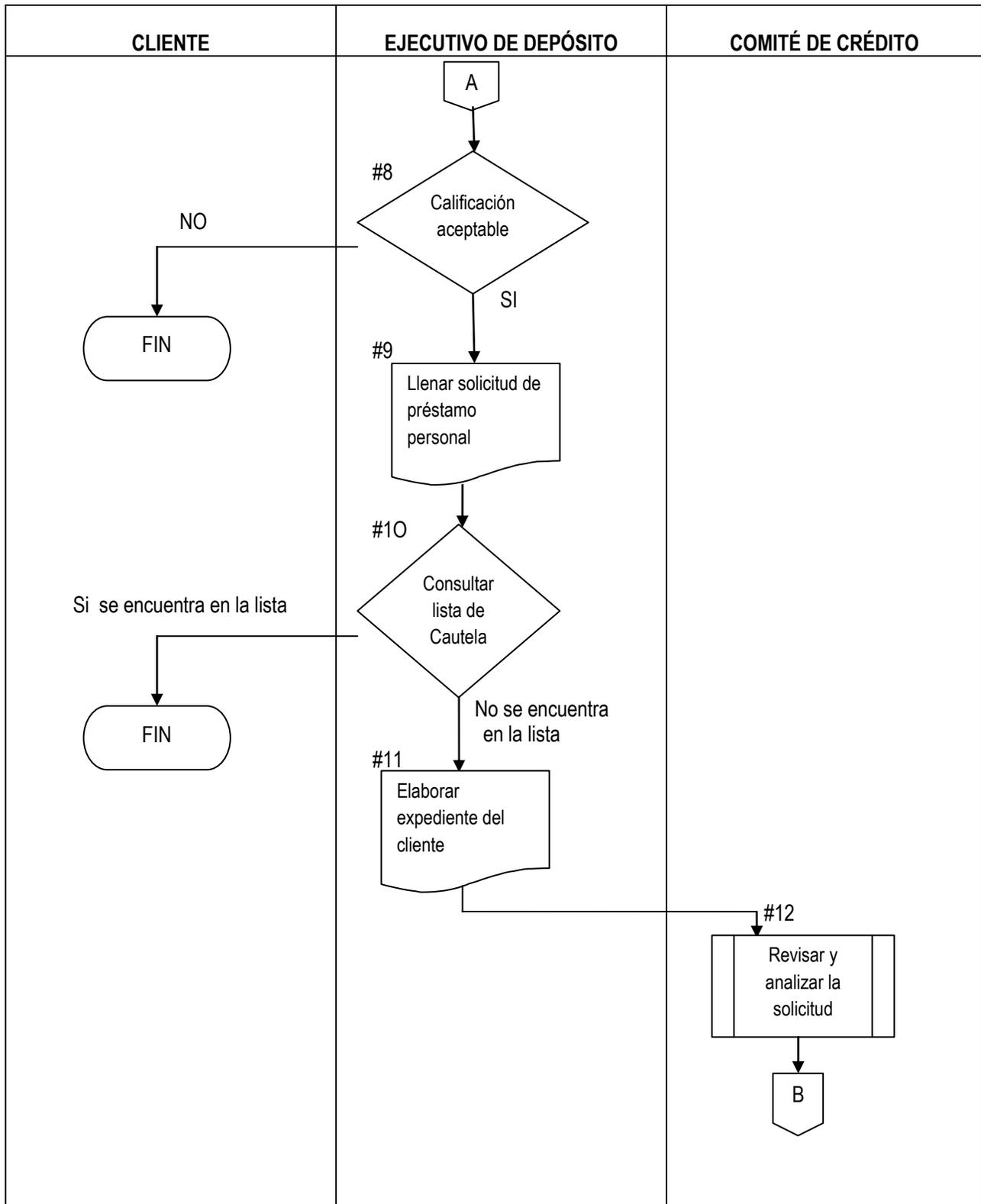


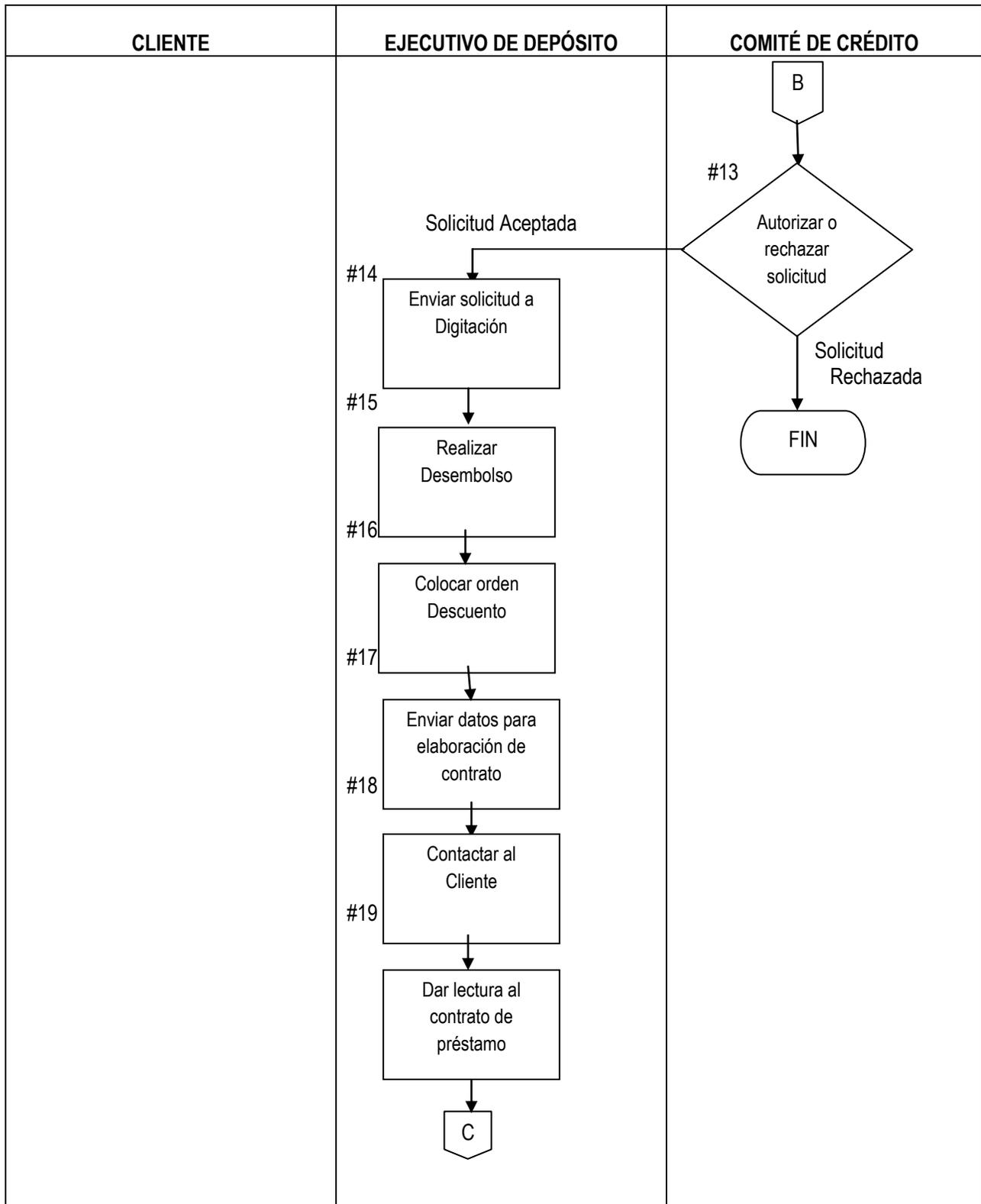
9.10. Diagramación del Procedimiento para Supervisión de Préstamos a Microempresas.

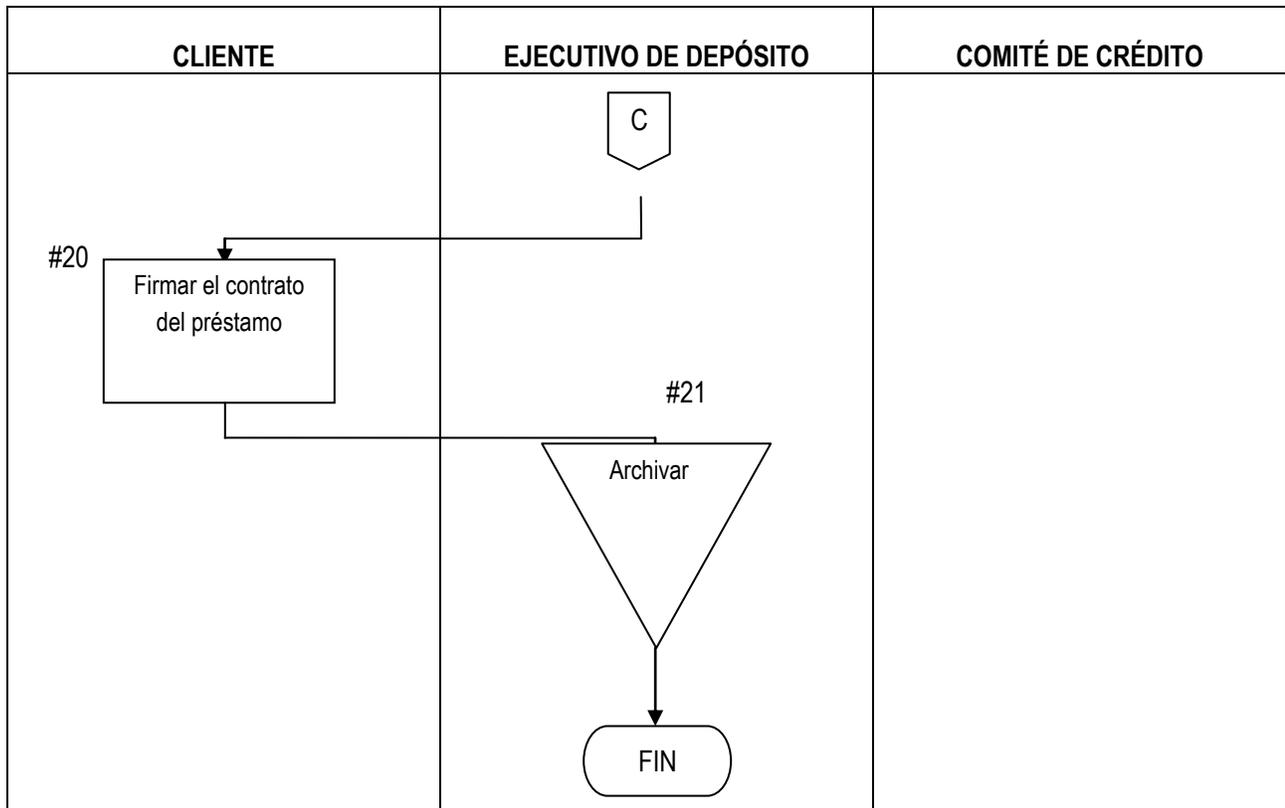


9.11. Diagramación del Procedimiento para Concesión de Préstamos Personales.

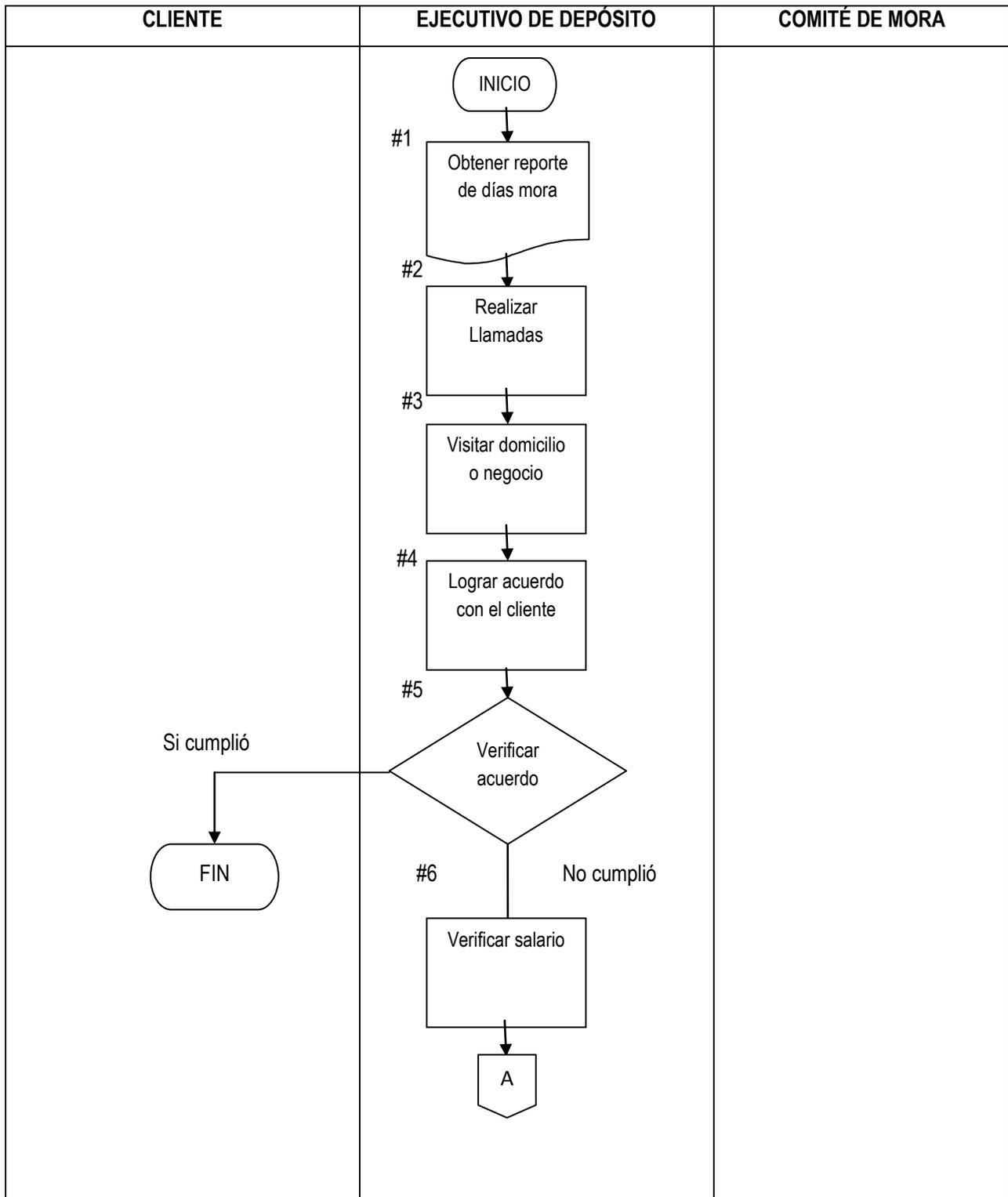


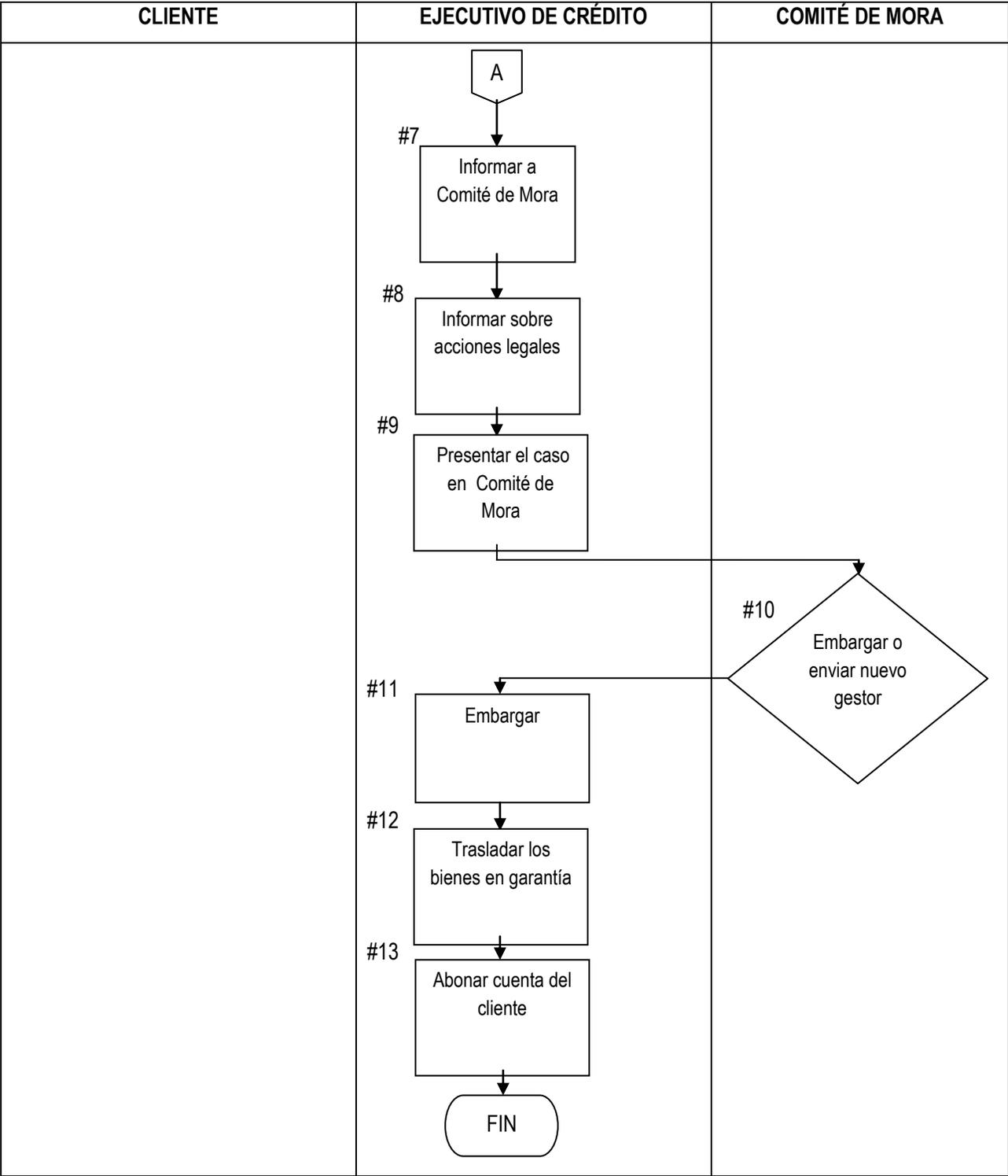






9.12. Diagramación de Procedimiento para Gestión de Cobro de Créditos en Ventanilla.

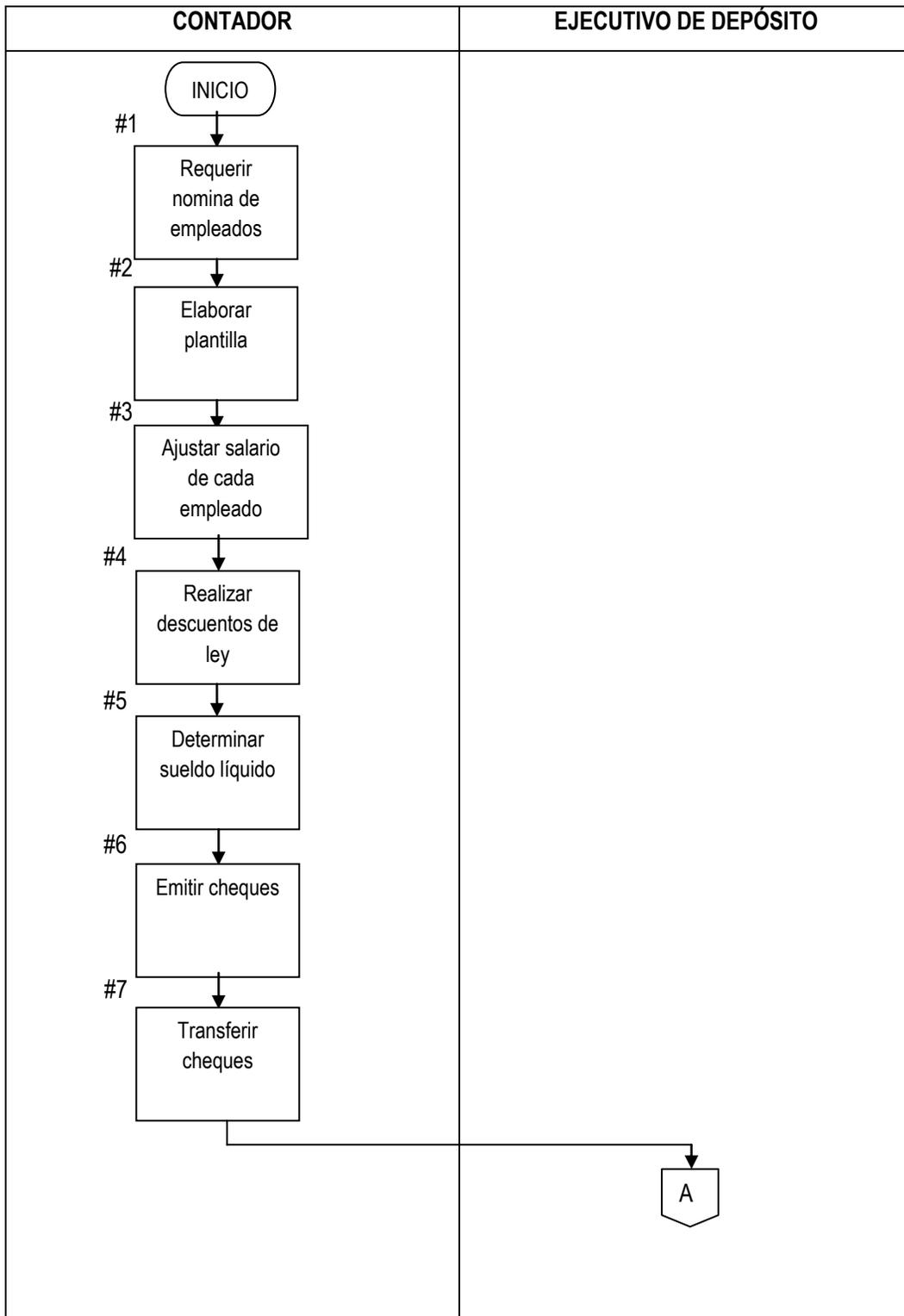


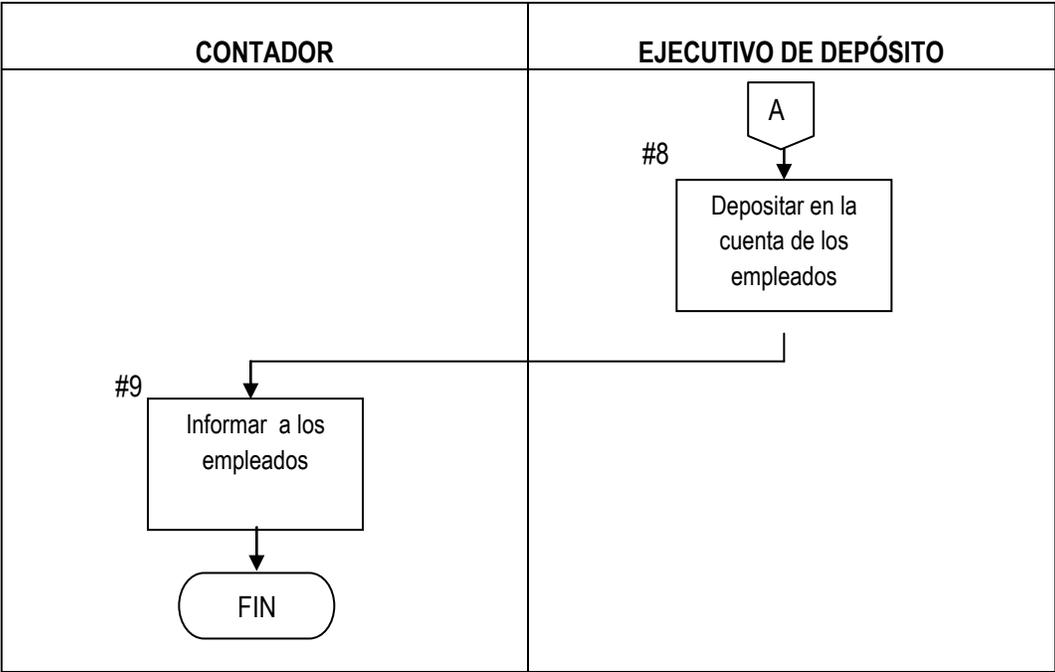


ANEXO 12

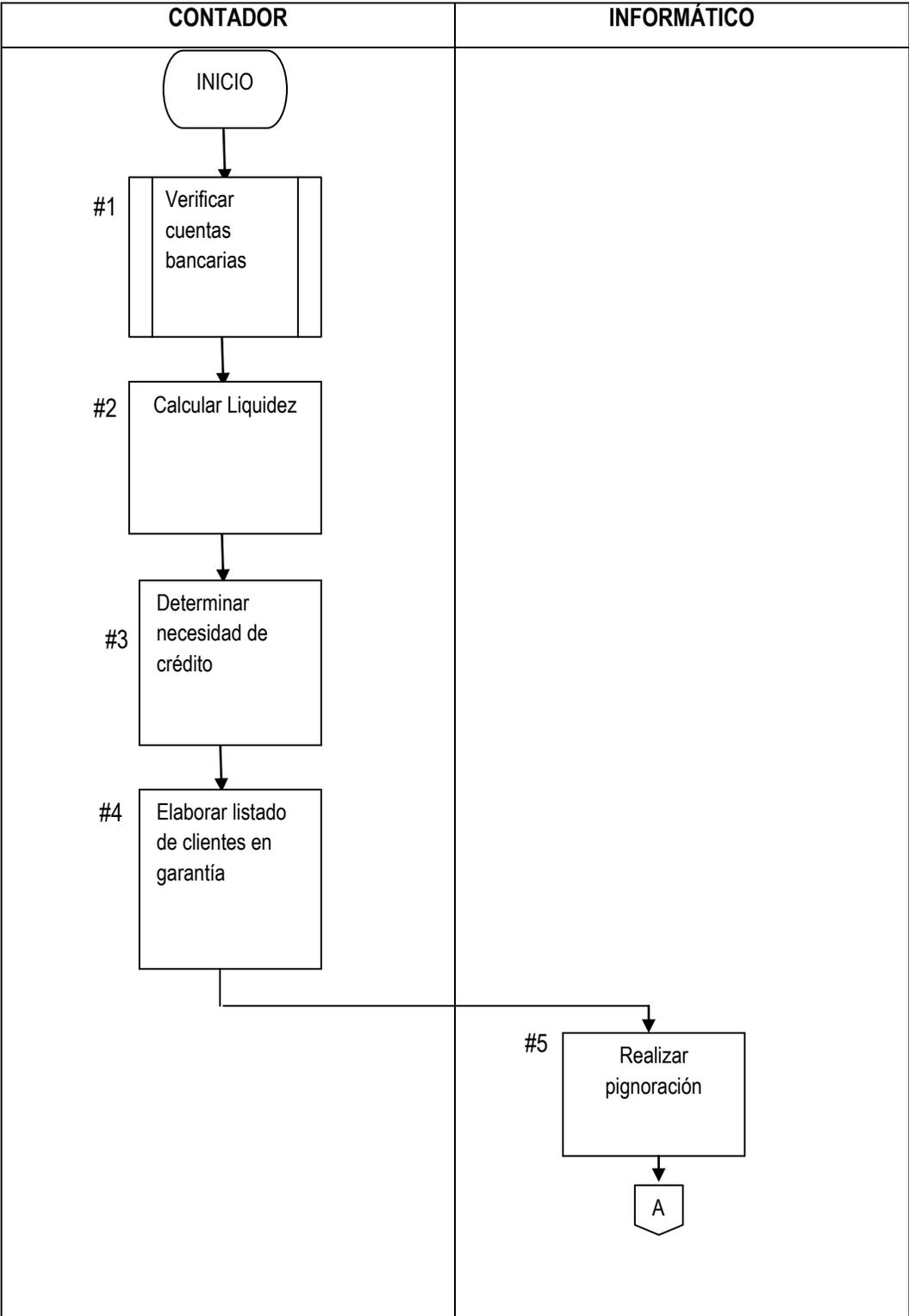
**DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
DEL ÁREA DE
CONTABILIDAD Y TESORERÍA**

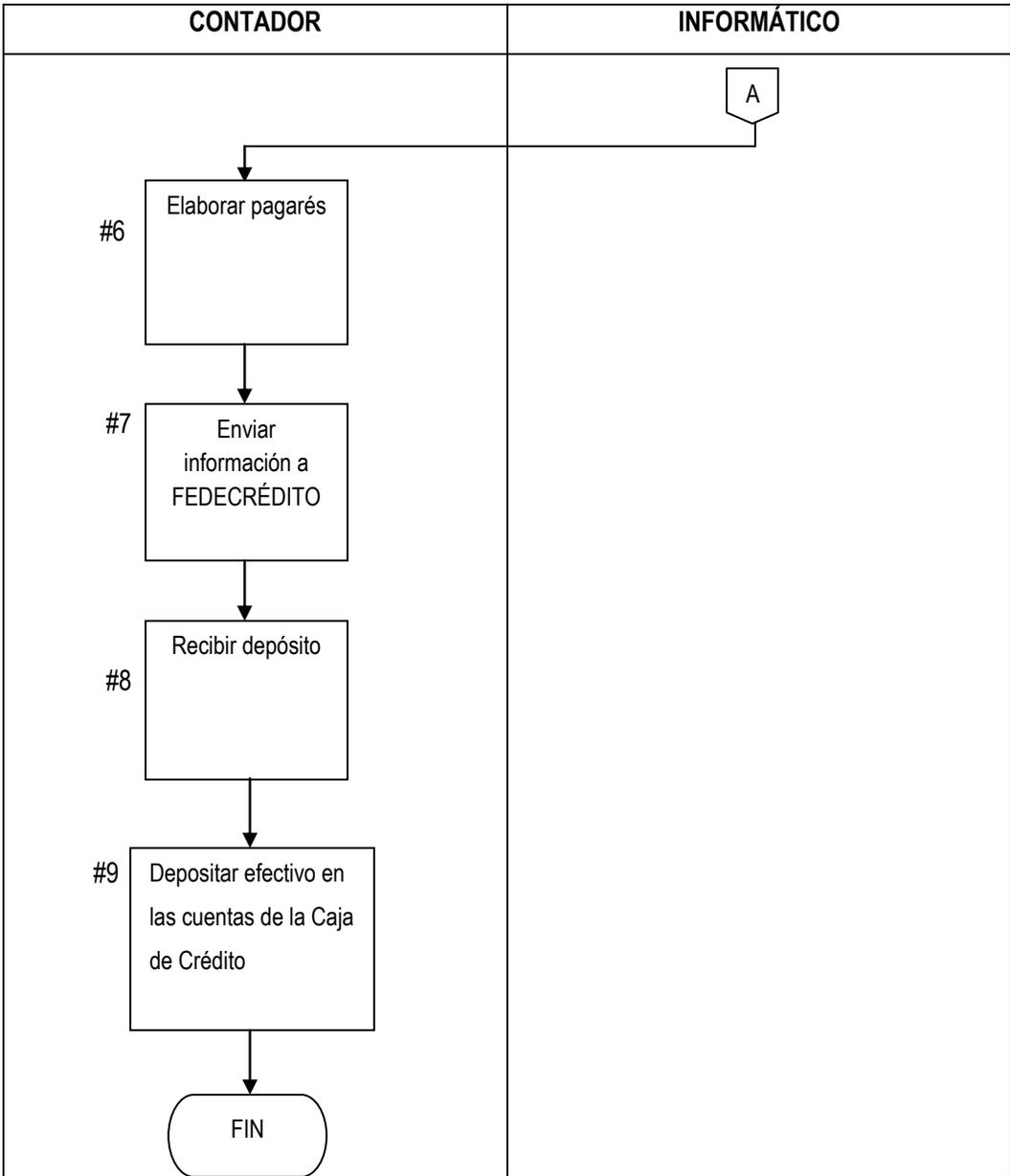
10.1. Diagramación del Procedimiento para Pago de Planillas de Sueldos



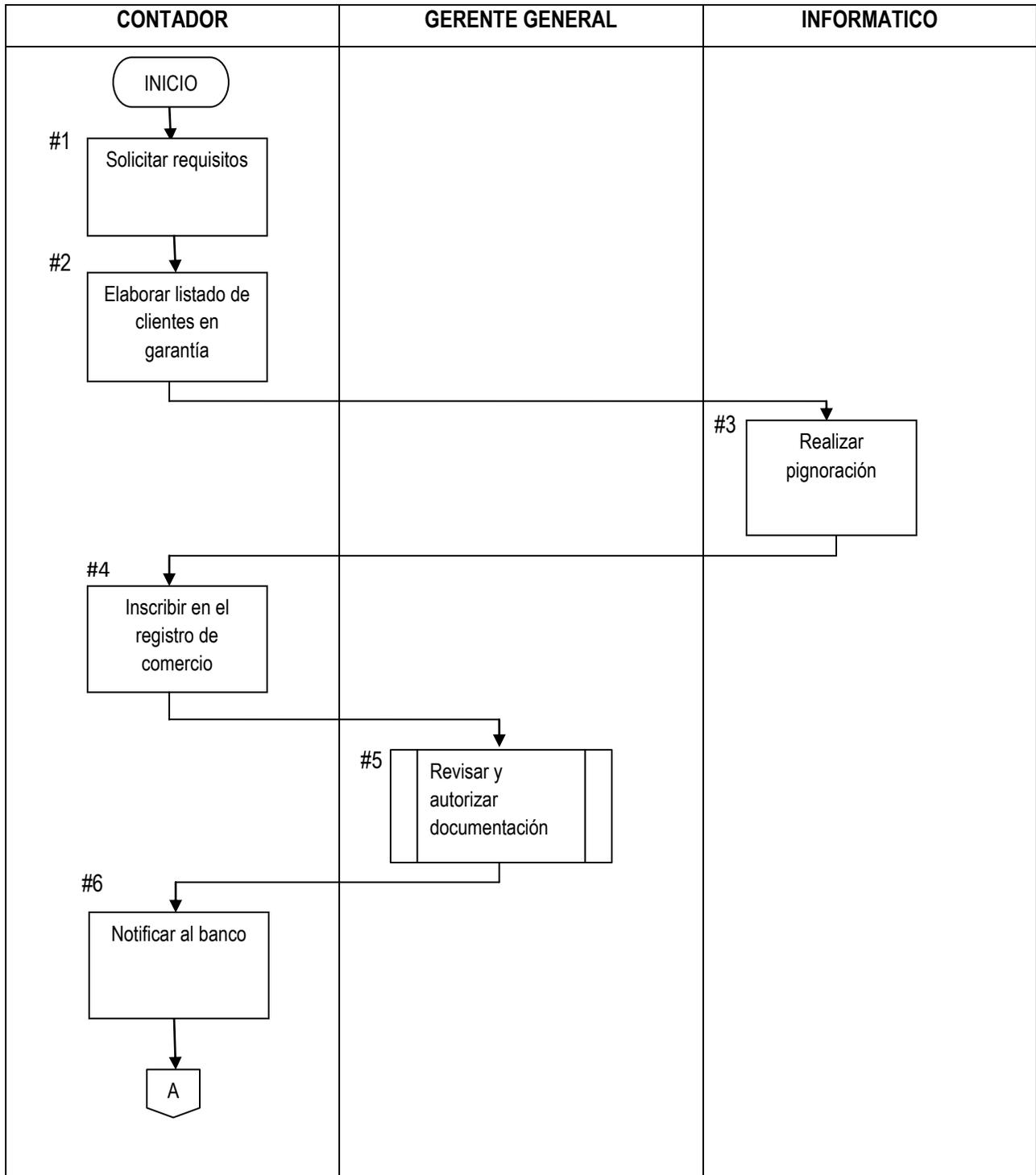


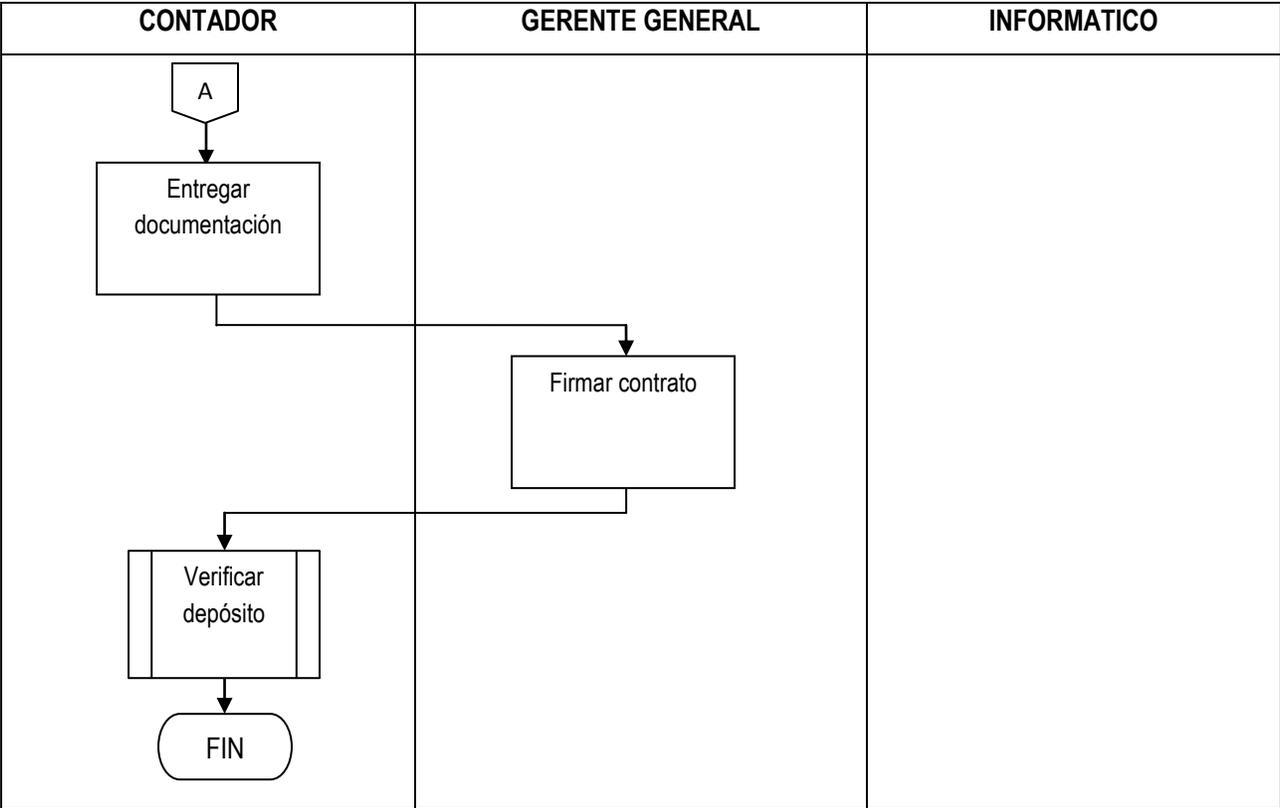
10.2. Diagramación del Procedimiento para Descuento de Pagarés con Crédito.



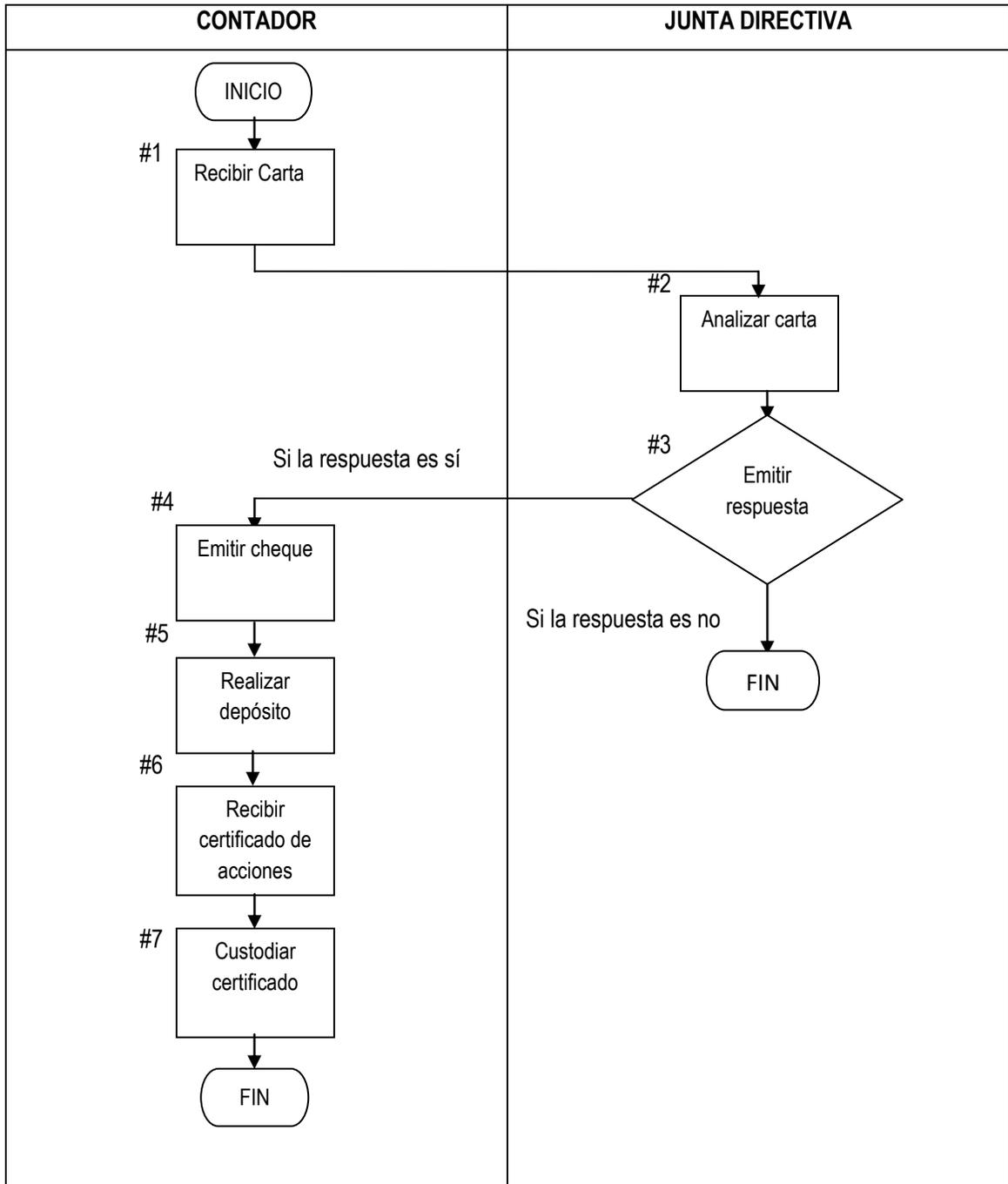


10.3. Diagramación del procedimiento para la Adquisición de Préstamos Bancarios.

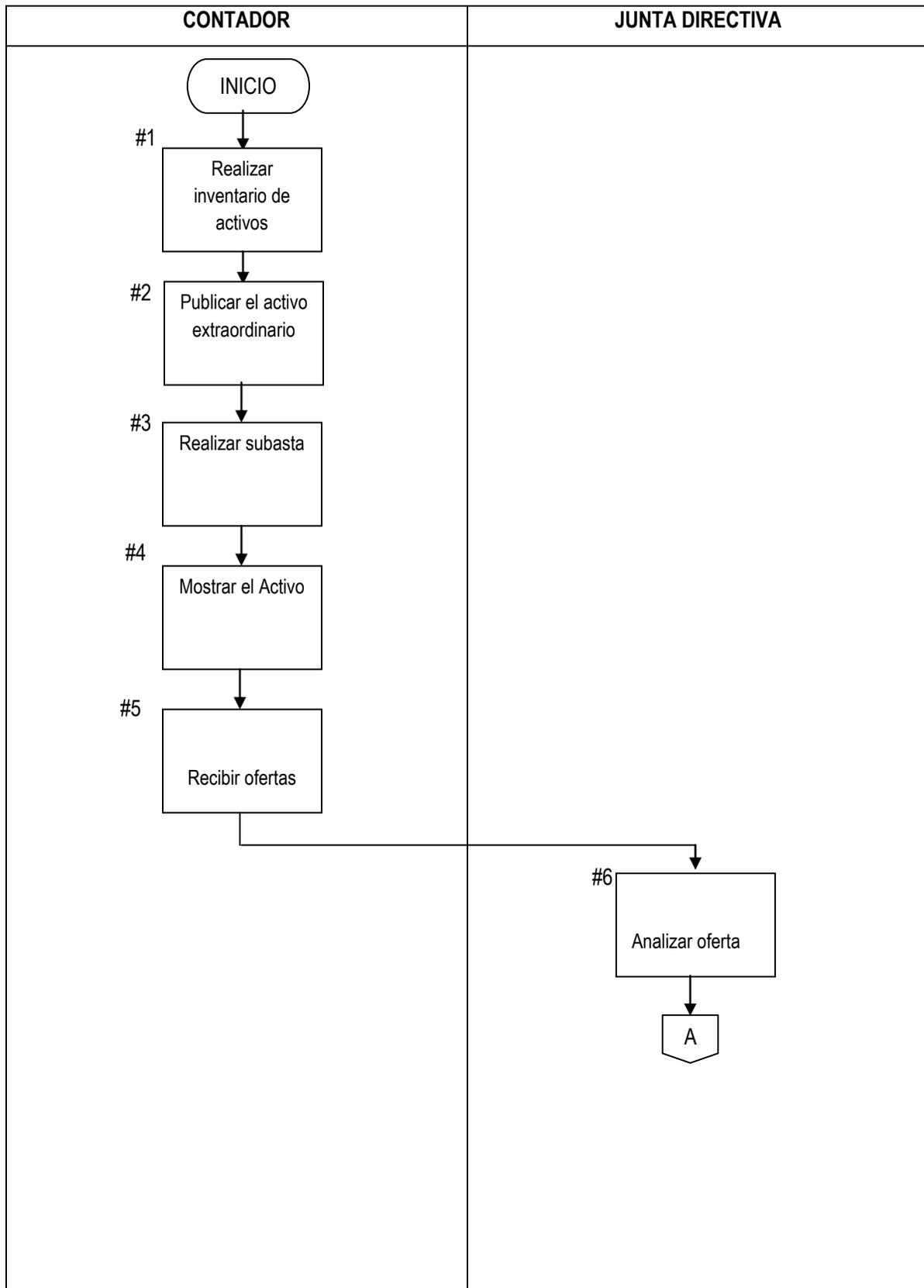


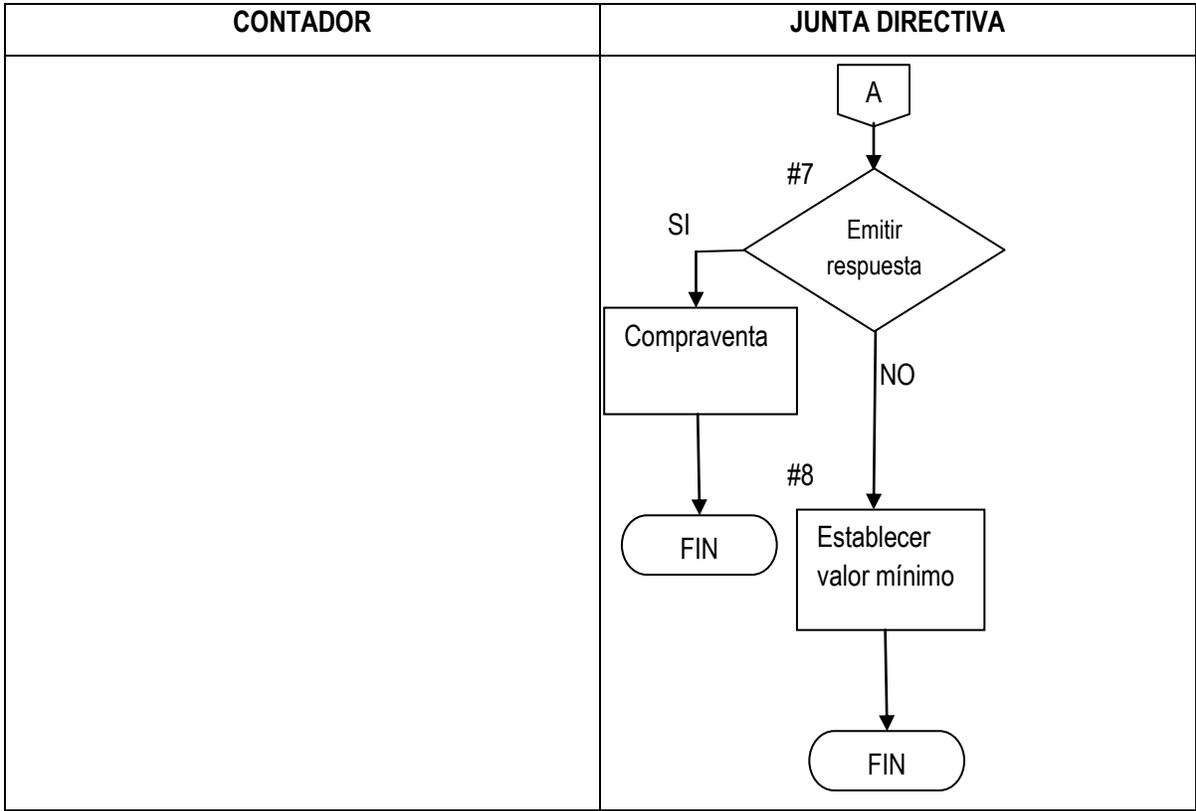


10.4. Diagramación del Procedimiento para Inversiones en Acciones de Sociedades Cooperativas.

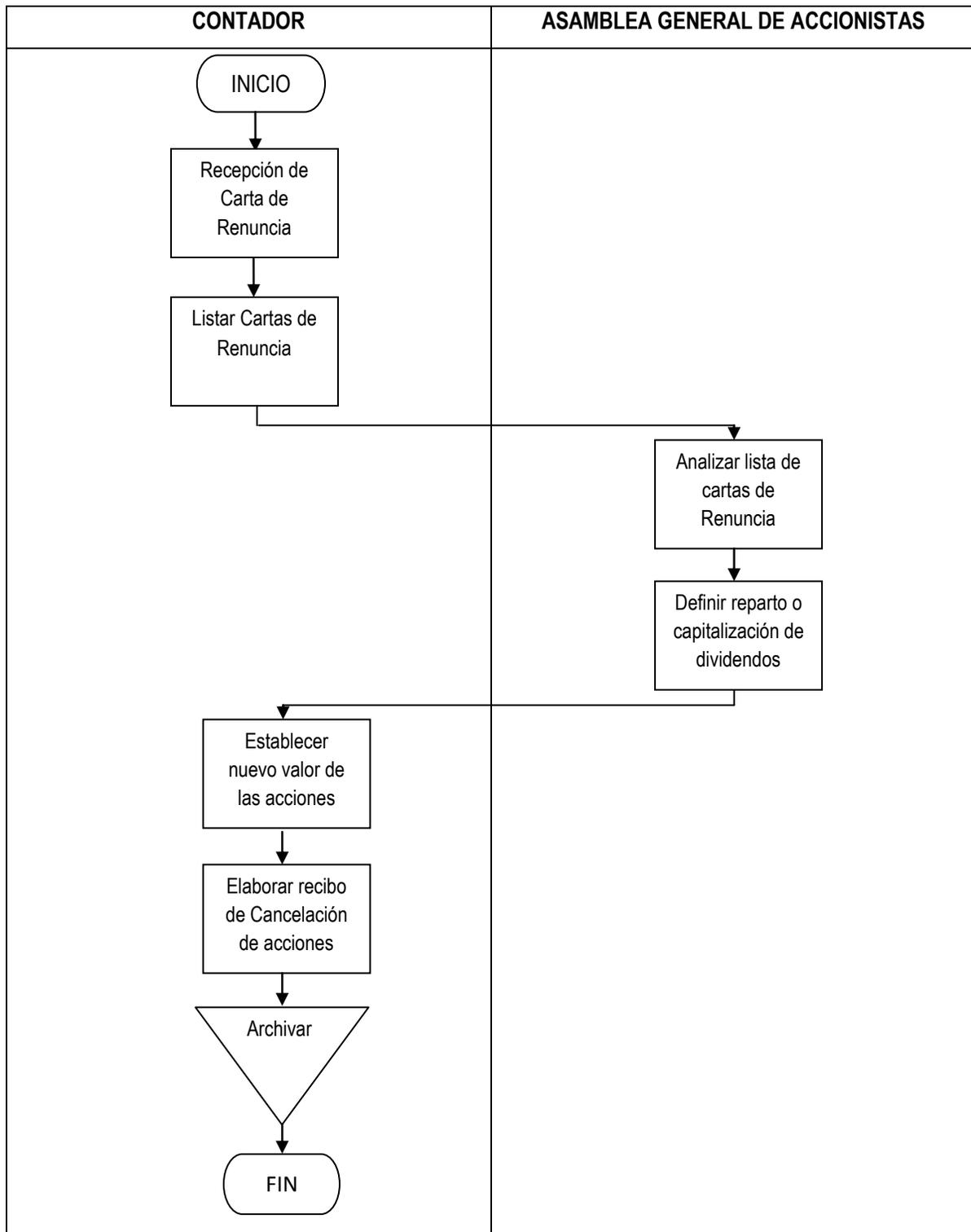


10.5. Diagramación del Procedimiento de Venta de Activos Extraordinarios.





10.6. Diagramación del procedimiento de Renuncia de Socios.



ANEXO 13

**DOCUMENTACIÓN UTILIZADA EN
EL DESARROLLO DE LAS
OPERACIONES FINANCIERAS**



**CAJA DE CREDITO DE SAN PEDRO NONUALCO, SOCIEDAD
COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE**

CONTRATO DE DEPOSITO EN CUENTA DE AHORRO N°.0000-000000-0

LA CAJA DE CREDITO DE SAN PEDRO NONUALCO, SOCIEDAD COOP. DE R. L. DE C. V., Institución Financiera del domicilio de _____, con Numero de Identificación Tributaria _____, y _____ de _____ años de edad, del domicilio de _____ con residencia en _____ con el Documento Único de Identidad _____, Y Numero de Identificación Tributaria _____ quien en este contrato se denominarán respectivamente "LA CAJA" y "El Ahorrante", realizan el presente contrato de depósito en cuenta de ahorro, bajo las siguientes condiciones:

I. La cuenta de ahorros se denominará _____. II. LA CAJA aceptará depósitos en la cuenta de ahorros, en sus Agencias y Puntos de Servicios y por cualquier medio o establecimiento que LA CAJA autorice. En la cuenta de ahorros se recibirán billetes, monedas, cheques a cargo de LA CAJA y otras entidades financieras legalmente establecidos en la República de El Salvador III. Los depósitos efectuados con cheques a cargo de bancos locales o extranjeros, y giros, quedarán sujetos al período de compensación correspondiente a cada uno de los servicios. En caso de rechazos de cheque(s), giros, o cualquier otro documento, ya sea dentro o fuera del período de compensación, se cargará a la cuenta de ahorros el valor del cheque o giro más los costos, gastos, comisiones e impuestos que esto haya ocasionado. LA CAJA se reserva el derecho de recibir al cobro los giros, en cuyo caso el ahorrante, podrá hacer uso de los mismos, hasta que tenga aviso de LA CAJA que estos fueron aceptados por su corresponsal. IV Las cantidades depositadas por medio de cheque se entenderán hechos "Salvo Buen Cobro" y el depositante pondrá disponer de esta cantidad hasta después del Tercer Día, efectuado el deposito, excepto cuando se transferencia interna.

V. LA CAJA entregará al Ahorrante una Libreta debidamente autorizada por un funcionario de LA CAJA con sello del mismo, que comprueba los depósitos en la Cuenta de Ahorro, y en la que se registrarán los movimientos de la cuenta. Esta libreta será intransferible, estará numerada, contendrá la tasa de interés a devengar en la fecha de apertura y el número de cuenta. VI. El Ahorrante deberá utilizar únicamente los formularios que LA CAJA le proporcione gratuitamente para efectuar sus depósitos y retiros, los cuales contendrán: Lugar y fecha de operación, número de cuenta, nombre del ahorrante, cantidad a depositar o retirar. VII. El Ahorrante deberá presentar a LA CAJA su libreta, Documento Único de Identidad o pasaporte de acuerdo a lo establecido en las normas de LA CAJA, siempre que desee efectuar transacciones de retiro de fondos. VIII. LA CAJA reconocerá el ____% de interés anual, sobre saldos diarios y los capitalizara trimestralmente, el 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año, así también cuando se clausure la cuenta. La tasa de interés podrá variar de acuerdo a las condiciones del mercado y a lo prescrito por la Junta Directiva de LA CAJA IX En caso de destrucción, robo o extravío de la libreta, el Ahorrante queda obligado a dar aviso por escrito de inmediato a LA CAJA para su posterior reposición, en la que como primera partida, se asiente el saldo de la cuenta; así mismo, firmará una declaración relatando el caso ocurrido y expresara su conformidad con el saldo que figure en la nueva libreta que le extienda LA CAJA, declarando sin valor el que aparecía en la libreta anterior; todo ello previo pago de la comisión respectiva. LA CAJA no será responsable de los retiros efectuados antes de recibida la comunicación por escrito. X. Si esta cuenta no registra operaciones de depósitos o retiros durante el tiempo que establezcan las publicaciones que LA CAJA hiciera conforme la Junta Directiva acuerde de conformidad a la Ley, se considerará inactiva y el saldo que muestra se traslada a Cuenta Especial XI. El ahorrante podrá efectuar retiros de fondos, total o parcialmente, ya sea personalmente o por medio de terceras personas, debiendo completar debidamente la autorización consignada en el reverso del formulario de retiro, con indicación exacta de la identidad de esa persona autorizada y ésta deberá presentar el Documento Único de Identidad original del Depositante, LA CAJA se reserva el derecho de hacer efectivo el pago, en los casos que no se presenten las condiciones mínimas de seguridad para el Ahorrante XII. El Ahorrante participará en las promociones que LA CAJA realice entre los depositantes en cuentas de ahorro, de acuerdo a las normas establecidas por LA

CAJA, para cada promoción XIII. El Ahorrante podrá gozar de los servicios electrónicos que LA CAJA habilite o implemente en el futuro, quedando sujeto al cumplimiento de lo estipulado en las normas previamente establecidas para el uso de los mismos. XIV. En los casos en que las operaciones se hagan a través de equipos y sistemas automatizados, LA CAJA proporcionará los medios de identificación al usuario y las responsabilidades de su uso. El uso de estos medios en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. XV. Los avisos relacionados con cuentas de ahorro que LA CAJA publique en carteleras colocadas en sus Agencias y Puntos de Servicios o periódicos de circulación nacional, deberá tomarlos el Ahorrante como aviso personal. XVI. LA CAJA se reserva el derecho de cerrar esta cuenta y dar por finalizado este contrato si se comprueba falsedad en la información proporcionada por el ahorrante, quedando el saldo y los intereses a disposición de este último. XVII. Esta cuenta queda sometida, en lo que no está establecido en este contrato, a las disposiciones de la legislación mercantil y financiera vigente, así como las Normas y Procedimientos de Deposito de LA CAJA y/o las de FEDECREDITO. XVIII. LA CAJA queda facultada para cargar a la cuenta cantidades que le adeudare el Ahorrante en concepto de préstamos, y otros servicios de plazo vencido, o que legal o convencionalmente fueren exigibles, asimismo las comisiones y otros cargos por manejo, de acuerdo a publicaciones que se realicen cumpliendo los plazos establecidos anticipados para la publicación. XIX. El ahorrante autoriza a LA CAJA para que cargue en esta cuenta las cantidades que por operaciones indebidas se hayan abonado a su favor XX. El Ahorrante autoriza a LA CAJA para no comunicar a su(s) beneficiario(s) la designación a su favor XXI. El titular de una cuenta de ahorro podrá (n) designar uno o más beneficiarios a efecto de que, a su fallecimiento, se les entregue a estos los fondos depositados con sus respectivos intereses. El saldo de la cuenta deberá distribuirse entre sus beneficiarios y en caso no lo hiciere, se entenderá que la distribución será por partes iguales. Derecho que estará según lo dispuesto en el Art. 1334 del Código Civil.

A. Personas autorizadas:

	Datos de Personas autorizadas a firmar	Documento de Identidad	Número	Firma
1				
2				

B. Datos de los beneficiarios:

	Datos de los Beneficiarios	Parentesco	Edad	%
1				
2				
3				
4				

5				

Hago constar que conozco y acepto las condiciones establecidas por LA CAJA, para el manejo de las cuentas de ahorro.

Lugar y fecha: _____

F. _____ F. _____

El Ahorrante

Por Caja de Crédito de San Pedro Nonualco

Esta Entidad está autorizada por FEDECREDITO para captar ahorros exclusivamente de sus Socios



SOLICITUD DE PRESTAMO PERSONAL

OFICINA CENTRAL: Calle Jesús Peña Barrio El Centro San Pedro Nonualco, La Paz,
PBX: 2393-9393, FAX 2334-9319
AGENCIA SANTIAGO TEXACUANGOS: C. 25 de Julio Barrio Concepción Santiago
Texacuangos, San Salvador, PBX: 2393-9393, FAX: 2218-5489

CARACTERISTICAS DEL PRESTAMO

CANTIDAD SOLICITADA \$ _____ PLAZO (MESES) _____ GARANTIAS: SOLIDARIA ()
HIPOTECA ()
DESTINO DEL CREDITO: _____ AHORROS ()
PRENDARIA ()

DATOS SEGÚN NIT:
_____/_____/_____
PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO APELLIDO DE CASADA PRIMER NOMBRE SEGUNDO NOMBRE
NUMERO DE NIT: _____ NUMERO DE DUI _____ CARNET DE RESIDENTE N°: _____
SEXO: MASCULINO: ___ FEMENINO: ___ ESTADO CIVIL: _____ FECHA DE NACIMIENTO: ____/____/_____
EDAD: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____ NACIONALIDAD: _____
DIRECCION PARTICULAR: _____
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____
CANTON: _____ TELEFONO: FIJO: _____ CELULAR: _____
CORREO ELECTRONICO: _____ CASA: PROPIA: ___ ALQUILADA: ___ PROMESA DE VENTA: _____
NÚMERO DE HIJOS: _____ PERSONAS A SU CARGO: _____ TIEMPO DE RESIDIR EN LA DIRECCION ACTUAL: _____

DATOS DEL CONYUGE

DATOS SEGÚN NIT:
_____/_____/_____
PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO APELLIDO DE CASADA PRIMER NOMBRE SEGUNDO NOMBRE
NUMERO DE NIT: _____ NUMERO DE DUI _____ CARNET DE RESIDENTE N°: _____
SEXO: MASCULINO: ___ FEMENINO: ___ ESTADO CIVIL: _____ FECHA DE NACIMIENTO: ____/____/_____
EDAD: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____ NACIONALIDAD: _____
DIRECCION PARTICULAR: _____
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____
CANTON: _____ TELEFONO: FIJO: _____ CELULAR: _____
CORREO ELECTRONICO: _____ EMPRESA DONDE TRABAJA: _____
TELEFONO DE OFICINA: _____ SUELDO: _____

PROFESION U OFICIO: _____ OCUPACION: _____
EMPRESA DONDE TRABAJA: _____ CARGO: _____
GIRO: _____ DIRECCION DE LA EMPRESA: _____
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____
CANTON: _____ TELEFONO: FIJO: _____ FECHA DE INGRESO: _____
JEFE INMEDIATO: _____

**QUEREMOS DARTE UNA MANO PORQUE
SOMOS TAN SALVADOREÑOS COMO NUESTRA GENTE**

REFERENCIAS

FAMILIARES:					
NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	LUGAR DE TRABAJO	TELEFONO	

PERSONALES:					
NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	LUGAR DE TRABAJO	TELEFONO	

BANCARIAS O COMERCIALES:					
INSTITUCION	TIPO DE PRODUCTO	MONTO RECIBIDO	FEHCA DE VENCIMIENTO	SALDO ACTUAL	TITULAR FIADOR

BIENES DEL SOLICITANTE

INMUEBLES

CLASE DE INMUEBLE: _____ DIRECCION: _____
VALOR: _____ SITUACION DEL INMUEBLE: LIBRE ___ HIPOTECADO ___ PROMESA VTA. _____
N° DE INSCRIPCION: _____ FECHA DE INSCRIPCION: _____ LUGAR DE INSCRIPCION: _____

VEHICULO

MARCA: _____ PLACAS: _____ MODELO: _____
VALOR DEL VEHICULO: _____ CONDICION: EN PROPIEDAD: _____ A PLAZOS: _____ AÑO: _____

SITUACION FINANCIERA

INGRESOS DEL SOLICITANTE

SUELDO	\$ _____	ALIMENTACION	\$ _____
NORMALES	\$ _____	PAGO DE COLEGIATURA	\$ _____
HORAS EXTRAS	\$ _____	GASTOS MEDICOS	\$ _____
DETALLE DE OTROS INGRESOS	\$ _____	VALOR ALQUILER CASA	\$ _____
AYUDA FAMILIAR	\$ _____	OBLIGACIONES CON BANCOS	\$ _____
OTROS INGRESOS	\$ _____	OTROS EGRESOS	\$ _____
INGRESOS TOTALES	\$ _____	TOTAL GASTO	\$ _____

OTROS

ES USTED FIADOR: SI _____ NO _____ DE QUIEN: _____
MONTO DEL CREDITO: \$ _____ FECHA DE OTORGAMIENTO: _____ FECHA DE VENCIMIENTO _____

VEHICULO

PLACA: _____ MARCA: _____ AÑO: _____ VALUADORA: _____
VALOR SEGÚN VALUO: \$ _____ VALOR NETO UTILIZABLE: \$ _____ FECHA DE VALUO ____/____/____

DEPOSITO

CODIGO DE BANCO: _____ CODIGO DE CAJA: _____ NUMERO DE CUENTA: _____
NOMBRE DE CTA: _____ MTO. CERTIFICADO: \$ _____ VALOR NETO UTILIZABLE: _____

OTROS BIENES / ACTIVO FIJO

DESCRIPCION DEL BIEN: _____
_____ VALOR SEGÚN VALUO: \$ _____ VALOR NETO UTILIZABLE: \$ _____
NUMERO DE REGISTRO: _____ FECHA DE REGISTRO: ____/____/____ VALUADO POR: _____

GARANTIAS HIPOTECARIAS

TIPO DE HIPOTECA: _____ TIPO DE INMUEBLE: _____
DIRECCION DEL INMUEBLE: _____
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____
CANTÓN: _____ ESTADO DE HIPOTECA: _____ FECHA DE VALUO: ____/____/____
GRADO DE HIPOTECA: _____ VALUADO POR: \$ _____ PORCENTAJE COBERTURA: _____%

_____, _____ de _____ de 200____
Declaro que la información proporcionada y la documentación presentada es veraz, por lo que será de mi responsabilidad cualquier falsedad en dicha información o documentación. Autorizo a la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco a investigar mi comportamiento crediticio y la información que he proporcionado, sin que esto represente un compromiso para la aprobación de mi crédito; tanto con las personas naturales como con entidades incluyendo aquellas que recolectan, registran, procesan, y distribuyen datos referentes al comportamiento de las personas y además reporte mi comportamiento crediticio a entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales. La Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, podrá adicionar y actualizar cualquier dato personal proporcionado por mi persona, incluyendo los de esta solicitud y cualquier otro dato personal que la Caja de Crédito requiera en un futuro respecto a mi persona, para los usos que estime conveniente.

Atentamente,

Nombre del Cliente: _____ Firma: _____

REQUISITOS DE CREDITO:

- **CONSTANCIA DE SUELDO (Con antigüedad no mayor a 30 días).**
- **FOTOCOPIA DEL TACO DEL ISSS (Vigente)**
- **FOTOCOPIA: DUI, NIT, CARNETTE DE RESIDENTE (Si es extranjero). AMPLIADO 130%**
- **FOTOCOPIA DE UN RECIBO (Agua, Luz o Teléfono de donde Reside)**
- **JUSTIFICACION DEL CREDITO (Estados de Cuenta si es para consolidar deudas).**
- **PRESUPUESTO (Cuando este sea para la mejora de vivienda).**
- **FOTOCOPIA DE ESCRITURA (Cuando la garantía sea hipotecaria)**
- **CERTIFICACION EXTRACTADA (Cuando la garantía sea hipotecaria)**

INFORMACION DE PAGADURIA:

NOMBRE DEL PAGADOR: _____ DIRECCION DE PAGADURIA: _____
TELEFONO: _____ FECHA DE CORTE DE PLANILLA: _____
FECHA DE COLECTAR PAGOS: _____ FORMA DE PAGO: CHEQUE: _____ EFECTIVO: _____ N° ABONO _____

OBSERVACION DEL ANALISTA

PROPUESTA: _____

DESTINO DEL CREDITO: _____

LINEA DE CREDITO: _____ C. DE DESTINO SEC. ECONO. _____

OBSERVACIONES DEL COMITÉ

EN CASO QUE QUEDARE EN SUSPENSO: _____

F: _____

F: _____

F: _____

RESOLUCION DEL COMITE

APROBADO

DENEGADO

DIA _____ MES _____ AÑO _____

MONTO APROVADO: \$ _____

FORMA DE PAGO: _____

CUOTAS A PAGAR: \$ _____
_____ %

PLAZO _____ TASA DE INTERES: _____

COMENTARIOS DEL COMITÉ: _____

DESCRIPCION
DE LAS GARANTIAS: _____

F: _____

F: _____

F: _____



SOLICITUD DE CREDITO A LA MICRO EMPRESA

OFICINA CENTRAL: Calle Jesús Peña Barrio El Centro San Pedro Nonualco, La Paz, PBX: 2393-9393, FAX 2334-9319

AGENCIA SANTIAGO TEXACUANGOS: C. 25 de Julio Barrio Concepción Santiago Texacuangos, San Salvador, PBX: 2393-9393, FAX: 2218-5489

CARACTERISTICAS DEL CREDITO

CANTIDAD SOLICITADA \$ _____ PLAZO (MESES) _____ CUOTAS \$ _____	GARANTIAS:	SOLIDARIA ()
		HIPOTECA ()
DESTINO DEL CREDITO: _____		AHORROS ()
		PRENDARIA ()

DATOS PERSONALES DEL MICROEMPRESARIO (A)

DATOS SEGÚN NIT: _____ / _____

PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO APELLIDO DE CASADA PRIMER NOMBRE SEGUNDO NOMBRE

NUMERO DE NIT: _____ NUMERO DE DUI _____ CARNET DE RESIDENTE N°: _____

SEXO: MASCULINO: ___ FEMENINO: ___ ESTADO CIVIL: _____ FECHA DE NACIMIENTO: ___/___/___

EDAD: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____ NACIONALIDAD: _____

DIRECCION PARTICULAR: _____

PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____

CANTON: _____ TELEFONO: FIJO: _____ CELULAR: _____

CORREO ELECTRONICO: _____ CASA: PROPIA: ___ ALQUILADA: ___ PROMESA DE VENTA: _____

NÚMERO DE HIJOS: _____ PERSONAS A SU CARGO: _____ TIEMPO DE RESIDIR EN LA DIRECCION ACTUAL: _____

DATOS DEL CONYUGE

DATOS SEGÚN NIT: _____ / _____

PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO APELLIDO DE CASADA PRIMER NOMBRE SEGUNDO NOMBRE

NUMERO DE NIT: _____ NUMERO DE DUI _____ CARNET DE RESIDENTE N°: _____

SEXO: MASCULINO: ___ FEMENINO: ___ PROFESION U OFICIO: _____ OCUPACION: _____

EDAD: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____ NACIONALIDAD: _____

FECHA DE NACIMIENTO: ___/___/___ EDAD: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____

DIRECCION PARTICULAR DEL TRABAJO: _____ PAIS: _____

DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____ TELEFONO FIJO: _____ CELULAR: _____

CORREO ELECTRONICO: _____ EMPRESA DONDE TRABAJA: _____

TELEFONO DE OFICINA: _____ SUELDO: \$ _____

DATOS LABORALES DEL PROPIETARIO DEL NEGOCIO

PROFESION U OFICIO: _____ OCUPACION: _____

NOMBRE DEL NEGOCIO: _____ CARGO: _____ GIRO: _____

TAMAÑO ECONOMICO: _____ N° DE EMPLEADOS: _____ DIRECCION DEL NEGOCIO: _____

PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____

CANTON: _____ TELEFONO: _____ FECHA DE CREACION: ___/___/___

CONDICION DEL LOCAL: PROPIO ___ ALQUILADO: ___ TIEMPO DE HABERLO ALQUILADO _____

REFERENCIAS

FAMILIARES:

NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	LUGAR DE TRABAJO	TELEFONO

PERSONALES:

NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	LUGAR DE TRABAJO	TELEFONO

BANCARIAS O COMERCIALES:

INSTITUCION	TIPO DE PRODUCTO	MONTO RECIBIDO	FEHCA DE VENCIMIENTO	SALDO ACTUAL	TITULAR FIADOR

DESTINO DEL CREDITO

SECTOR: _____ ACTIVIDAD: _____ LUGAR DE INVERSION: _____
_____ PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____
MUNICIPIO: _____ FUENTE DE RECURSOS: _____ USOS DE FONDOS: _____

GARANTIAS PRENDARIAS

VEHICULO

PLACA: _____ MARCA: _____ AÑO: _____ EVALUADO POR: _____
VALOR SEGÚN VALUO: \$ _____ VALOR NETO UTILIZABLE: \$ _____ FECHA DE VALUO: __/__/__

DEPOSITO

CODIGO DE BANCO: _____ CODIGO DE CAJA: _____ NUMERO DE CUENTA: _____
NOMBRE DE CTA.: _____ MTO. CERTIFICADO: \$ _____ VALOR NETO UTILIZABLE: _____

GARANTIAS HIPOTECARIAS

TIPOS DE HIPOTECA: _____ TIPO DE INMUEBLE: _____
DIRECCION DEL INMUEBLE: _____
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____
CANTON: _____ ESTADO DE HIPOTECA: _____ FECHA DE VALUO: __/__/__
GRADO DE HIPOTECA: _____ VALUADO POR: \$ _____ PORCENTAJE COBERTURA: _____ %

PROGRAMA DE GARANTIA

TIPO: _____ NUMERO DE REFERENCIA: _____ MONTO CUBIERTO: _____
PORCENTAJE DE COBERTURA: _____ VALOR A PAGAR: \$ _____ FECHA DE VENCIMIENTO: _____

HOJA DE CALCULO DE LOS COSTOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

Calculo de Ventas: diario, semanal, quincenal o mensual

VENTAS Y COSTOS

Buenos \$ _____ X _____ días= \$ _____

Regulares \$ _____ X _____ días= \$ _____

Malos \$ _____ X _____ días= \$ _____

SUMA \$ _____

MES \$ _____

Plaza \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

Súper \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

Mercado \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

VENDEDORES RUTEROS (SODAS, GOLOSINAS, PAN, ETC)

1 _____ \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

2 _____ \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

3 _____ \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

4 _____ \$ _____ c/ _____ días = \$ _____

Compras mes \$ _____

COSTEO

	PRODUCTO		P/COMPR A	P/ VENTA	M/COST O	M/GANANCI A	%
1							
2							
3							
4							
5							
TOTALES							
ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAYO	JUNI O		
JULIO	AGOST O	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	-	-
						x	x

OTROS

ES USTED FIADOR: SI ____ NO ____ DE QUIEN: _____		
MONTO DEL CREDITO \$ _____ FECHA DE OTORGAMIENTO: _____ FECHA DE VENCIMIENTO: _____		
PAIS: _____ DEPARTAMENTO: _____ MUNICIPIO: _____		
CANTON: _____ ESTADO DE HIPOTECA: _____ FECHA DE VALUO: _____ / _____ / _____		
GRADO DE HIPOTECA: _____ VALUADO POR: \$ _____ PORCENTAJE COBERTURA: _____ %		

_____ , _____ de _____ de 200_____
Declaro que la información proporcionada y la documentación presentada es veraz, por lo que será de mi total responsabilidad cualquier falsedad en dicha información o documentación. Autorizado a La Caja de Crédito de San Pedro Nonualco a investigar mi comportamiento crediticio y la información que e proporcionado, sin que esto represente un compromiso para la aprobación de mi crédito; tanto con las personas naturales como las entidades incluyendo aquellas que recolectan, registran, procesan, y distribuyen datos referentes al comportamiento de las personas y además reporte mi comportamiento crediticio a entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales. La Caja de Crédito de San Pedro Nonualco, podrá adicionar y actualizar cualquier dato personal proporcionado por mi persona, incluyendo los de esta solicitud y cualquier otro dato personal que la Caja de Crédito requiera en un futuro respecto a mi persona para los usos que estime conveniente.-
Atentamente,
Nombre del Cliente: _____ firma:

OBSERVACIONES DEL ANALISTA

ANEXO 13

PERFILES DE POTENCIAL DE DESARROLLO INDIVIDUAL

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre:	Celia Beatriz Guerrero	Fecha:	12 de enero de 2013
----------------	------------------------	---------------	---------------------

Puesto:	Auditor Interno	Edad:	28 años
----------------	-----------------	--------------	---------

Nivel de Escolaridad:	Universitaria.
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	3

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Capacidad Analítica	Muy Bueno	Medio	Medio
Conocimiento Normativo	Muy Bueno	Medio	Medio
Recomendación para Toma de Decisiones	Muy Bueno	Medio	Medio
Informes Escritos	Muy Bueno	Medio	Medio

Perfil personalidad:	Persona bajo apego a normas, Constante.
Estilo de Liderazgo:	Equitativo.
Nivel de Conocimiento:	Muy bien
Valores Principales:	Transparencia, ética, respeto
Intereses Principales:	Crecimiento Profesional.
Actitud al Cambio:	Muy bien, respuesta positiva.
Ambiente Adecuado:	Retadora.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Actualización de Normativas.	Importante	Porque se trabaja en base a normativa.
Técnicas de Auditoría	Importante	Para mejora continua del trabajo.

Áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios					
Contabilidad y Tesorería		x		Jefatura	Por sus competencias.
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Silvia Eugenia Cruz de Calderón

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Oficial de Cumplimiento.

Edad: 31 años

Nivel de Escolaridad:	Universitaria, Lic. Contaduría Pública.
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	3 meses.

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Conocimiento Leyes	Bueno	Alto	Alto
Capacidad de Análisis	Bueno	Alto	Alto
Manejo de Programas Computacionales	Bueno	Medio	Medio
Manejo de Manuales	Bueno	Medio	Medio
Toma de Decisiones	Bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Responsable, prudencial, con deseos de aprender y enseñar, fiel.
Estilo de Liderazgo:	Estilo Participativo.
Nivel de Conocimiento:	Bueno.
Valores Principales:	Respeto, responsabilidad, prudencia, discreción.
Intereses Principales:	Crecimiento Profesional.
Actitud al Cambio:	Respuesta positiva.
Ambiente Adecuado:	Se adecúa al cambio.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Auditoría	Importante	Por crecimiento en el área
Recursos Humanos	Importante	Por el momento no hay, pero sí está en la disposición.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno		x		Jefatura	Por su perfil.
Negocios					
Contabilidad y Tesorería					
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: César Eduardo Acevedo

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Contador

Edad: 30 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato
Estudios de Postgrado:	Estudiante Universitario
Años de Antigüedad:	9

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Capacidad de Análisis	Muy Bueno	Alto	Alto
Experiencia en el área contable	Muy Bueno	Alto	Alto
Interpretación de Datos	Bueno	Medio	Medio

Perfil personalidad:	Persona que se apega a normas de la Institución.
Estilo de Liderazgo:	Estilo equitativo
Nivel de Conocimiento:	Muy bueno en el área contable y bueno en interpretación de datos
Valores Principales:	Honestidad, calidad, respeto, lealtad, disciplina.
Intereses Principales:	Superación Personal.
Actitud al Cambio:	Excelente, con optimismo.
Ambiente Adecuado:	Retador.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Recursos Humanos	Importante	Para saber el trato que se le debe dar al empleado

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios					
Contabilidad y Tesorería	x			Gerencia	Por sus conocimientos.
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Francisco Javier Hernández.

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Auxiliar Contable

Edad: 30 años

Nivel de Escolaridad:	Universitario/ Lic. Contaduría Pública
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	6

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Capacidad Numérica	Bueno	Medio	Medio
Capacidad Analítica	Bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona constante, apego a normas y políticas.
Estilo de Liderazgo:	Estilo equitativo.
Nivel de Conocimiento:	Bueno en el área numérica y analítica.
Valores Principales:	Solidaridad, respeto, amabilidad.
Intereses Principales:	Crecimiento laboral, estabilidad familiar.
Actitud al Cambio:	Optimista.
Ambiente Adecuado:	Retador.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Contabilidad	Urgente	Para ascender a Contador.
Caja	Importante	Para aprender de otras áreas.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios					
Contabilidad y Tesorería			x	Contador	Por su conocimiento.
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Xiomara Tereza Reyes

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Cajera

Edad: 20 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	11 meses.

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Agilidad	Muy bueno	Medio	Alto
Concentración	Muy bueno	Medio	Medio
Atención al cliente	Bueno	Medio	Alto
Ordenada	Bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona amable, inteligente, optimista, practica cosas nuevas.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Muy bueno en agilidad y concentración y bueno en atención al cliente.
Valores Principales:	Honestidad, respeto, solidaridad.
Intereses Principales:	Desarrollo personal, aprender cosas nuevas.
Actitud al Cambio:	Muy bien, positiva.
Ambiente Adecuado:	Adaptación rápida.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Inducción al sistema	Urgente	Le cuesta mucho manejarlo.
Captaciones	Importante	Para aprender más del área.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios			x	Captación	Porque son parecidas las
Contabilidad y Tesorería					Funciones.
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Ana María Zotelo Alfaro

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Tarjeta de Crédito

Edad: 22 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato
Estudios de Postgrado:	Estudiante universitario.
Años de Antigüedad:	3

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Atención al Cliente	Experto	Alto	Alto
Agilidad	Experto	Alto	Alto
Conocimiento de la Empresa	Experto	Alto	Alto
Colaboración y Trabajo en Equipo	Experto	Alto	Alto
Habilidad Numérica	Bueno	Alto	Alto
Solución de Problemas	Bueno	Alto	Alto
Habilidad en el Sistema	Experto	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona colaboradora, apego a normas de la empresa.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Experta en el área de servicio al cliente y baja en lo numérico.
Valores Principales:	Respeto, amabilidad, solidaridad, honestidad.
Intereses Principales:	Estabilidad laboral, Familiar, personal.
Actitud al Cambio:	Muy bien, optimista.
Ambiente Adecuado:	De poca adaptación.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Tarjeta de Crédito	Urgente	Para aumentar conocimiento en el área.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General				-	-
Control Interno				-	-
Negocios				-	-
Contabilidad y Tesorería				-	-
Recuperación				-	-

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Tulio Rafael González López

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Ejecutivo de Negocios

Edad: 39 años

Nivel de Escolaridad:	Universidad.
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	10

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Ventas	Experto	Alto	Medio
Perfeccionista	Bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona que trabaja en equipo.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Experto en ventas y bajo en perfeccionar la cosas que realiza.
Valores Principales:	Amistad, Honestidad, Puntualidad.
Intereses Principales:	Estabilidad laboral, familiar, profesional.
Actitud al Cambio:	Al principio muestra resistencia, pero prevalece la democracia.
Ambiente Adecuado:	Retador.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Informática/Excel avanzado.	Importante	Para mejorar procesos de trabajo, y desarrollar nuevas ideas.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General	x			Gerencia	Por su perfil.
Control Interno					
Negocios		x		Jefatura	Por su conocimiento.
Contabilidad y Tesorería					
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Oscar David Orantes

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Digitador

Edad: 30 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato.
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	4 meses.

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Agilidad de Digitación	Muy bueno	Alto	Alto
Responsabilidad	Experto	Alto	Alto
Dedicación	Muy bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona constante, apego a normas.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Muy bueno en el área de digitación.
Valores Principales:	Educación, Responsabilidad, Puntualidad.
Intereses Principales:	Estabilidad laboral, crecimiento profesional.
Actitud al Cambio:	Muy bien, lo mira como un reto.
Ambiente Adecuado:	Se adapta fácilmente.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Colocación	Urgente	Posibilidad de crecimiento.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios		x		Jefatura	Por su perfil.
Contabilidad y Tesorería					
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Juan Carlos Bolaños

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Analista de Crédito

Edad: 30 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato.
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	5

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Promociones	Muy bueno	Alto	Alto
Evaluaciones	Experto	Alto	Alto
Elaboración de Créditos	Experto	Alto	Alto
Recuperación	Bueno	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona amable, amigable, respetuosa, dinámico, analítico.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Experto en evaluaciones y bajo en recuperaciones.
Valores Principales:	Respeto, consciente, solidaridad.
Intereses Principales:	Superación personal, estabilidad familiar, crecimiento laboral.
Actitud al Cambio:	Positivo.
Ambiente Adecuado:	Optimista, fácil adecuación, buena convivencia.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Recuperaciones	Importante	Existen deficiencias en esa área.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General	x			Gerencia	Por su perfil.
Control Interno					
Negocios		x		Jefatura	Por sus habilidades y
Contabilidad y Tesorería					Conocimientos.
Recuperación					

Perfil de Potencial de Desarrollo Individual

Nombre: Ana María Reyes

Fecha: 12 de enero de 2013

Puesto: Aperturista de Cuenta

Edad: 28 años

Nivel de Escolaridad:	Bachillerato
Estudios de Postgrado:	-
Años de Antigüedad:	6

Niveles: experto, muy bueno, bueno

Valores: alto, medio, bajo

Competencias Principales	Nivel	Valor para empresa	Valor para Persona
Capacidad de Negociación	Experto	Alto	Alto
Atención al Cliente	Experto	Alto	Alto
Manejo de la Información	Experto	Alto	Alto

Perfil personalidad:	Persona amable, gusta ayudar a solventar necesidades del cliente.
Estilo de Liderazgo:	Estilo participativo.
Nivel de Conocimiento:	Experta en el puesto.
Valores Principales:	Ética, Responsabilidad, Respeto.
Intereses Principales:	Aumentar la cartera de clientes.
Actitud al Cambio:	Muy bien, respuesta positiva.
Ambiente Adecuado:	Retadora.

Competencias a Desarrollar	Prioridad	Motivos de la Prioridad
Servicio al Cliente	Importante	Para actualización en el puesto, debido a los tiempos cambiantes.

áreas con Posibilidad/Potencial de Desarrollo

Nivel: Gerencia, Jefatura

	Mucho	Bueno	Regular	Nivel	Motivo
Gerencia General					
Control Interno					
Negocios		x		Jefatura	Por sus competencias.
Contabilidad y Tesorería					
Recuperación					

ANEXO 14

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Diseño de Herramientas Administrativas para Optimizar el Desempeño Laboral del Personal de la Caja De Crédito De San Pedro Nonualco S.C. de R.L. de C.V.

GUÍA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA.

1. ¿Cuáles son los manuales administrativos con que cuenta la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco S.C. de R.L. de C.V.?
2. Los manuales administrativos han sido diseñados únicamente para la Caja de Crédito de San Pedro Nonualco S.C. de R.L. de C.V. o fueron proporcionados por el Sistema FEDECREDITO.
3. ¿Cuándo fue la última actualización de los manuales administrativos?
4. ¿Podría facilitarnos el Manual de Descripción de Puestos?
5. ¿Cuál es el proceso que se realiza para promover a un empleado?
6. ¿Considera que existe oportunidad de crecimiento profesional para los empleados de la Caja de Crédito a mediano plazo (máximo 3 años)
7. ¿En qué se basa la selección interna de un empleado para ascender a nuevo puesto de trabajo?
8. ¿Aplican algún modelo de evaluación del desempeño en la empresa?
9. ¿En qué consiste ese modelo de evaluación?
10. ¿A quiénes está dirigido el modelo de evaluación?
11. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación?



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“Diseño de Herramientas Administrativas para Optimizar el Desempeño Laboral del Personal de la Caja De Crédito De San Pedro Nonualco S.C. de R.L. de C.V.”

Objetivo: Recolectar información pertinente para determinar la situación actual de la Caja De Crédito de San Pedro Nonualco S.C. de R.L. de C.V. con respecto a los procedimientos de las operaciones, el crecimiento profesional de los empleados y el sistema de evaluación que están aplicando.

Indicación: Marque con una “X” la(s) respuestas según corresponda.

I. Datos Generales:

1. Sexo

- Masculino
- Femenino

2. Edad

- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55 o más

3. Nivel Académico Alcanzado

- Educación Básica
- Educación Media
- Educación Superior

4. Oficinas Centrales en San Pedro Nonualco

- Agencia en Santiago Texacuango**

5. Área a la que pertenece: _____

6. Cargo que desempeña _____

7. Años de laborar en la empresa: _____ años

II. Sobre Manual de Procedimientos:

1. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con manuales administrativos?

Si No

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta de lo contrario pase a la pregunta 5

2. ¿Cuáles son los manuales administrativos que conoce?

Manual de Bienvenida

Manual de Organización

Manual de Descripción de Puestos

Manual Procedimientos

Manual de Evaluación de Desempeño

Manual de políticas

3. ¿Hace uso de los manuales administrativos con los que dispone la empresa?

Si No

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta de lo contrario pase a la pregunta 5

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los manuales?

Siempre

A menudo

Algunas veces

Raras veces

Nunca

5. La forma en que recibe las directrices de trabajo en la empresa es:

Verbal Escrita Correo Electrónico Teléfono

6. **¿Cómo considera la forma en que recibe las directrices de trabajo en la empresa?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Necesitan Mejorar

7. **¿Conoce cuál es el objetivo de los resultados de su trabajo?**

Si No

Si lo conoce, favor explicarlo: _____

8. **¿Conoce las operaciones que realizan otras áreas de trabajo en la empresa?**

Si No

Si las conoce, favor mencionarlas: _____

9. **De las operaciones anteriores, ¿en cuál o cuáles participa?**

10. **¿Se encuentran plasmadas en un documento formal el desarrollo de las operaciones de la empresa?**

Si No

III. Sobre Plan de Carrera Profesional:

1. **¿Conoce qué es un plan de carrera profesional?**

Si No

2. **¿Sus aspiraciones de crecimiento profesional se encuentran dentro de la empresa?**

Si No

3. **¿Ofrece crecimiento profesional la empresa en que labora?**

Si No

4. **¿En cuántas promociones de puestos ha participado en el tiempo de laborar en la empresa?**

_____promociones.

5. **¿Hace cuánto tiempo fué su última promoción?**

6 meses

1 año

2 años

3 años o más

6. **¿A qué puestos de trabajo ha sido promovido?**

7. **¿Considera flexible el proceso de promoción de puestos en la empresa?**

Si No

Mencione los obstáculos o ventajas que se le han presentado para ser promovido:

8. **¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña actualmente?**

Si No

9. **¿Qué tipo de Incentivos lo motivan?**

Económicos

Capacitaciones

Estabilidad Laboral

Actividades Recreativas

Clima Organizacional

10. ¿Tiene la empresa un plan de incentivos para sus empleados?

Si No

Si la respuesta es Si, ¿qué tipo de incentivos posee? : _____

IV. Sobre Evaluación de Desempeño por Competencias:

1. ¿Recibió los lineamiento necesarios sobre como se le evaluaría en su puesto de trabajo?

Si No

2. ¿Conoce en qué consiste la evaluación de desempeño por competencias?

Si No

3. ¿Realizan evaluaciones de desempeño por competencias en la empresa que labora?

Si No

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta de lo contrario pase a la pregunta 5

4. ¿Con qué frecuencia realizan evaluaciones de desempeño por competencias?

Mensual

Bimensual

Trimestral

Semestral

Anual

5. ¿Conoce las competencias que requiere su puesto de trabajo?

Si No

Si las conoce, favor mencionarlas: _____

6. De los siguientes niveles, ¿Dónde considera que se encuentran sus competencias con respecto a las que requiere el puesto de trabajo?

Técnico

Administrativo

Operativo

Supervisión

7. ¿Conoce algún instrumento de evaluación de Desempeño por competencia?

Si No

8. ¿Conoce usted si las autoridades o directivos dan seguimiento a las evaluaciones de desempeño por competencias que realizan?

Si No

9. ¿Recibe incentivo de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño por competencia?

Si No

Si su respuesta es afirmativa señale cuales:

Económicos

Capacitaciones

Estabilidad Laboral

Actividades Recreativas

Ascensos Laborales

10. ¿Considera útiles las evaluaciones de desempeño por competencias?

Si No

Si su respuesta es afirmativa, favor explicar ¿por qué?: _____

Observaciones: _____
