

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

MEMORIA DE SEMINARIO TRABAJO DE
GRADUACIÓN

ESTUDIANTES:

KARLA ARTAVIA AGUILAR
ROCIO CHAVARRIA ACUÑA
GRETTEL ZÚÑIGA ZAMORA

“CAMPUS OMAR DENGO”
HEREDIA, 2007.

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE AHORRO Y CRÉDITO
BRINDADOS POR LA COOPERATIVA DEL BANCO
POPULAR “COOPEBANPO R.L.” PARA CONTRIBUIR
CON EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE DE SUS
ASOCIADOS DURANTE EL PERIODO 2003, 2004 Y 2005.

Memoria de seminario trabajo de graduación
Someto a consideración del tribunal examinador,
como requisito parcial para adoptar al
Grado de Licenciatura en
Administración

Estudiantes:

Karla Artavia Aguilar
Rocío Chavarría Acuña
Grettel Zúñiga Zamora

Responsable:
Christian Figueroa Araya

“Campus Omar Dengo”

Heredia, 2007.

CAPITULO I

ASPECTOS
METODOLOGICOS

CAPITULO 2

MARCO DE REFERENCIA

CAPITULO 3

MARCO TEÓRICO

CAPITULO 4
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LA INFORMACIÓN

CAPITULO V
CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes brindaron todo su apoyo y estuvieron siempre a mi lado.

Grettel Zúñiga Zamora

A mi sobrina, que la recuerdo siempre. A mis padres y hermano que están presentes en cada momento.

Rocío Chavarría Acuña

A toda mi familia, que ha compartido cada instante de mi vida. A Jeffrey, quién ha estado a mi lado durante estos años brindándome su amor y apoyo incondicional.

Karla Artavia Aguilar

AGRADECIMIENTO

A Dios, que nos da la oportunidad de culminar una etapa tan importante de nuestra vida, con tenacidad y fortaleza en cada momento.

Al Licenciado Rodrigo Bonilla, quién brindó su ayuda desinteresada y comprometida en el desarrollo de la investigación.

Al Licenciado José Godínez y Luis Ballestero, por su ayuda incondicional y gran disposición en compartir sus conocimientos.

A Estela, Silvia, Osvaldo, Sergio y Pablo por la colaboración durante este tiempo.

RESUMEN EJECUTIVO

El tema de investigación refiere al análisis de los servicios de ahorro y crédito brindados por la cooperativa del Banco Popular “Coopebanpo R. L.” para contribuir con el Desarrollo Humano Sostenible de sus asociados durante el periodo 2003, 2004, 2005, cuya finalidad principal esta fundamentada en determinar, si se impulsa acciones para satisfacer necesidades básicas mínimas de educación, alimentación, salud, vivienda, recreación y vestido de sus miembros.

Para tales efectos se analizan cuatro variables; “Gestión Financiera del Ahorro y el Crédito”, con el afán de conocer cual área impulsa más, o por el contrario si este comportamiento es equitativo y la utilización de las líneas por parte de los asociados; “Criterios de Apertura”, donde se mide el acceso de los asociados hacía las líneas de productos existentes; “Portafolio de Servicios”, permite conocer la vinculación de las líneas seleccionadas de mayor demanda con el solvento de necesidades básicas establecidas en la investigación; finalmente “Tasas de Interés”, mide la variación activa y pasiva promedio de la cooperativa respecto a la fijada a la tasa activa y pasiva promedio establecida por el Banco Central de Costa Rica para el Sistema Financiero Nacional.

Dichas variables están delimitadas con base en los siguientes alcances: perfil del asociado, concepto de Desarrollo Humano Sostenible para el ámbito de esta investigación, se toma en cuenta el análisis en colones costarricenses, los productos considerados son los vigentes para el periodo en estudio, la selección de líneas tiene fundamento en aquellas de mayor demanda por parte de sus asociados.

Así mismo, se sigue el lineamiento y enfoque asignado por el Instituto de Estudios del Trabajo IESTRA de la Universidad Nacional.

Del análisis efectuado de las variables citadas se concluye en términos generales, que la cooperativa Coopebanpo R.L. promueve parcialmente acciones encaminadas a satisfacer las necesidades mínimas básicas de sus asociados, se rescata las tasas competitivas en todos sus servicios, tanto de ahorro como de crédito, la accesibilidad a todos sus productos tanto en requisitos y condiciones congruentes con el perfil del asociado como por la relación que existe entre las facilidades crediticias obtenidas a través del ahorro (más de un 80% de los productos de ahorro se encuentran vinculados con productos de crédito en condiciones más favorables) el incentivo hacia el hábito del ahorro y la existencia de líneas específicas creadas para brindar soluciones en el ámbito de

vivienda, educación y salud. Cabe destacar, que los restantes servicios ofrecidos son de carácter personal (consumo), aspecto por el cual no es posible determinar la utilización de los recursos brindados en necesidades en particular.

Por tanto, se recomienda la ampliación de los convenios existentes para que incorpore la implementación de un producto de ahorro, que cancele directamente servicios relacionados con educación o salud, a cambio de un descuento adicional para el asociado o familia.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Índice.....	III
Índice de cuadros.....	VI
Índice de gráficos.....	VIII
Índice de figuras.....	VIII
Introducción.....	IX
CAPITULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Descripción del Problema.....	1
1.1.2. Interrogante de la Investigación.....	4
1.1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional empresarial.....	8
1.2. Objetivos de Investigación:.....	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Modelo de Análisis.....	10
1.3.1 Conceptualización, Operacionalización e Instrumentalización de las Variables en la Investigación.....	13
1.3.2. Relaciones e interrelaciones.....	20
1.4 Estrategia de Investigación Aplicada.....	21
1.4.1 Tipo de Investigación.....	21
1.4.2 Fuentes de Información.....	23
1.4.3 Población y Muestra.....	25
1.4.4 Recopilación de la Información.....	29
1.4.5 Alcances y limitaciones.....	30
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	34
2.1. Generalidades de la Institución, y desarrollo específico del área o departamento en la investigación.....	34
2.1.1. Antecedentes históricos del movimiento cooperativo en el mundo:.....	34
2.1.2. El cooperativismo en Costa Rica.....	35
2.1.3. Organización de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:.....	36
2.1.4. Principios cooperativos.....	39
2.1.5. Elementos y Bandera Cooperativa.....	42
2.1.6. Valores cooperativos.....	43
2.1.7 Obligaciones y Derechos de los asociados de una cooperativa.....	44
2.1.9. Misión Coopebanpo.....	46
2.1.10. Visión Coopebanpo.....	46
2.1.11. Valores.....	46
2.1.12. Política de Calidad de coopebanpo.....	47
2.1.13. Servicios de Ahorro y Crédito de Coopebanpo R.L.....	48
2.1.13.1 Procedimiento para la elaboración de los productos.....	48
2.1.13.2. Servicios de ahorro y crédito.....	49
2.1.14. Estructura Organizativa de Coopebanpo R.L.....	53
2.2 Aspectos legales/ leyes que afectan la investigación.....	55
2.2.1 Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo y la Ley 7391 de Regulación de la Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas.....	55
2.2.2. Aplicación de la Ley 7391 de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas al Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular.....	58
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO.....	60
3.1. Sistema Financiero Costarricense.....	60
3.2. Banco Central de Costa Rica.....	60
3.3. Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP).....	61
3.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	62

3.5.	Ahorro.....	64
3.6.	Crédito	64
3.7.	Portafolio de Ahorro y Crédito	66
3.8.	Criterios de Apertura	66
3.9.	Tasas de Interés.....	67
3.9.1	Tasa Activa	68
3.9.2	Tasa Pasiva	69
3.10.	Administración Financiera.....	69
3.11.	Estados Financieros	70
3.11.1	Balance General.....	71
3.11.2	Estado de Resultados	71
3.12.	Análisis Financiero	72
3.12.1	Análisis Horizontal	72
3.12.2	Análisis Vertical	73
3.13.	Términos relacionados con las necesidades básicas mínimas de los asociados.....	74
3.14.	Desarrollo Humano Sostenible	76
3.14.1	Elementos del desarrollo humano sostenible	78
3.14.2	Medición del desarrollo humano sostenible.....	79
3.15.	Desarrollo humano sostenible y su relación con el crecimiento económico.....	81
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION		85
4.1.	Análisis de las variables de la investigación con enfoque de desarrollo humano sostenible ..	85
4.2.	Gestión financiera del ahorro y el crédito.....	85
4.2.1.	Estados Financieros	86
4.2.2	Análisis Horizontal y Vertical.....	90
4.2.3	Análisis de la cartera de ahorro y crédito.....	108
4.3.	Tasas de interés.....	115
4.3.1.	Tasas de Coopebanpo R.L.	115
4.3.2	Tasas del Banco Central de Costa Rica (BCCR)	119
4.3.3.	Margen de intermediación financiera.....	122
4.4.	Criterios de Apertura	126
4.4.1	Tipo de Ahorro.....	126
4.4.2.	Tipo de Crédito	133
4.5.	Portafolio de Ahorro y Crédito	143
4.5.1.	Productos de Ahorro	143
4.5.2.	Productos de Crédito.....	151
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		160
5.1.	Conclusiones.....	160
5.2.	Recomendaciones	164
BIBLIOGRAFÍA		165
Anexos.....		168

NDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	10
Modelo de Análisis de la Investigación	10
Cuadro N° 2	26
Población de estudio en Coopebanpo R.L.	26
Cuadro N° 3	28
Muestra seleccionada en Coopebanpo R.L.	28
Cuadro N° 4	49
Productos de Ahorro y Crédito de Coopebanpo R.L.	49
Cuadro N° 5	87
Partidas de activos en el Balance General Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.	87
Cuadro N° 6	88
Partidas de pasivos en el Balance General Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.	88
Cuadro N° 7	89
Partidas de Ingresos Financieros en el Estado de Resultados Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.	89
Cuadro N° 8	90
Partidas del Estado de Resultados Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.	90
Balance General/Activos/ Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	92
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	92
Cuadro N° 9	92
Balance General /Pasivos/ Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L. (Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	94
Cuadro N° 10	94
Estados de Resultados/Ingresos / Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	96
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	96
Cuadro N° 11	96
Estados de Resultados/ Gastos / Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	99
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	99
Cuadro N° 12	99
Cuadro N° 13	101
Balance General/Activos/ Análisis Vertical Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	101
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	101
Cuadro N° 14	103
Balance General /Pasivos/ Análisis Vertical Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	103
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	103
Cuadro N° 15	104
Estados de Resultados/Ingresos / Análisis Vertical Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados.....	104
2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	104
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	104
Cuadro N° 16	106
Estado de Resultados /Gastos/ Análisis Vertical Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados.....	106
2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.	106
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos).....	106
Cuadro N° 17	107
Comparación del total de las partidas : Cartera de Crédito y Obligaciones con el Público	107
Cuadro N° 18	108

Líneas de crédito de mayor demanda según su categoría	108
Cuadro N° 19	110
Montos colocados por línea de crédito durante los años.....	110
2003,2004 y 2005 (en millones de colones)	110
Cuadro N° 20	111
Número de Asociados que adquirieron líneas de crédito	111
durante los años 2003,2004,2005.....	111
Cuadro N° 21	113
Captaciones anuales por producto.....	113
(en millones de colones)	113
Cuadro N° 22	114
Número de clientes que utilizaron los servicios de ahorro por año.....	114
Cuadro N° 23	116
Tasas Activas Promedio Coopebanpo R.L.	116
Cuadro N° 24	116
Variación Porcentual de las Tasas Activas Promedio de Coopebanpo R.L.	116
en los Períodos 2003, 2004, 2005.	116
Cuadro N° 25	117
Tasas Pasivas Promedio Coopebanpo R.L.....	117
Cuadro N° 26	118
Variación Porcentual de las Tasas Pasivas Promedio de Coopebanpo R.L.	118
en los Períodos 2003, 2004, 2005.	118
Cuadro N° 27	119
Tasas Activas Promedio BCCR.....	119
Cuadro N° 28	120
Variación Porcentual de las Tasas Activas Promedio del BCCR en los	120
Períodos 2003, 2004, 2005.	120
Cuadro N° 29	121
Tasas Pasivas Promedio BCCR.....	121
Cuadro N° 30	121
Variación Porcentual de las Tasas Pasivas Promedio del BCCR en los	121
Períodos 2003, 2004, 2005.	121
Cuadro N° 31	129
Monto del aporte mínimo por línea de ahorro	129
Cuadro N° 32	135
Requisitos específicos en líneas de crédito	135
El cuadro siguiente muestra el tipo de garantía que puede presentar un deudor al solicitar cualquiera de las líneas de crédito:.....	139
Cuadro N° 33	140
Tipo de garantía por línea de crédito	140
Cuadro N° 34: ¿Qué segmento de los asociados relacionado al puesto que desempeñan es el que más solicita los servicios de ahorro voluntario?.....	145
Cuadro N° 34	145
¿Qué segmento de los asociados relacionado al puesto que desempeñan es el que más solicitan los servicios voluntarios de ahorro?	146
Cuadro N° 35	146
¿Cuáles necesidades básicas solventa la cooperativa a través de los	146
productos de ahorro que ofrece?	146
Cuadro N° 36: Según su opinión, ¿Que porcentaje del total de los asociados utilizan los productos de ahorro voluntario?.....	147
Cuadro N° 36	147
Según su opinión, ¿Que porcentaje del total de los asociados utilizan los productos de ahorro voluntario?	147
Cuadro N° 37	148
Según su opinión, ¿Cuál es el plazo más utilizado por los asociados al adquirir los productos de ahorro?	148
Cuadro N° 38	149
Según su opinión, ¿Cuál es la tendencia de los asociados al hábito de ahorro en término de edad?	149
Cuadro N° 39	153
Plazo promedio para las categorías de crédito	153

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones cooperativas contemplan una serie de elementos específicos que originan la naturaleza particular que las caracteriza y diferencia respecto a otra serie de agrupaciones existentes, no obstante resguarda de forma fundamental, el bienestar de sus asociados en forma solidaria. Es por este bienestar integral de sus miembros que se debe ahondar en la calidad de los servicios que prestan en cualquiera de las modalidades en que se desarrollan.

Dentro de las variedades de instituciones cooperativas se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se ubican en el sector de servicios financieros para sus asociados y familiares. Se perfilan como organizaciones que mediante la prestación de servicios de esta índole desarrollan una actividad económica sin dejar de lado la connotación prioritaria de solidaridad y beneficios compartidos.

Esta combinación de servicios que ofrecen soluciones financieras a las necesidades de sus asociados, impulsa el conocer si dentro de la gestión de esta actividad se logra contribuir a la expansión de oportunidades más allá de la simple repartición de dividendos o beneficios formales que se generan de la actividad. Por lo que el evaluar dicho aporte, permite conocer si la naturaleza de la organización no se encuentra desvirtuada.

Lo anterior, es la base para determinar el aporte hacia el desarrollo humano sostenible que la cooperativa brinda en términos de ahorro y crédito, mediante el estudio y análisis de cuatro variables, comparación de ahorro y crédito, criterios de apertura, cartera de ahorro y crédito y tasas de interés.

Esta investigación se desarrolla en la cooperativa de ahorro y crédito del Banco Popular y Desarrollo Comunal "Coopebanpo R.L.", institución que reúne condiciones y características acordes al área de servicios financieros del sector cooperativo.

Este trabajo se desarrolla en seis capítulos, inicialmente un marco metodológico, que plantea la forma cómo se realiza, los instrumentos y técnicas con las cuales se lleva a cabo y el enfoque del estudio de la investigación. Seguido por un

marco de referencia donde se puntualiza la historia, naturaleza de la cooperativa, áreas específicas involucradas en el análisis, leyes, estatutos y otros relacionados con el tema.

El marco teórico contempla el fundamento bibliográfico que le da soporte al análisis posterior. Lo anterior permite la interpretación y análisis de la información, a la vez el estudio adquiere la veracidad y consistencia necesaria para el planteamiento de conclusiones y recomendaciones, que respondan al objetivo planteado al inicio de la investigación.

CAPITULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del Problema

Las cooperativas de ahorro y crédito nacen como asociaciones de bienestar social para sus integrantes; éstas mantienen una naturaleza financiera y a la vez procuran la distribución equitativa de sus beneficios económicos. Es decir, la connotación particular de dichas instituciones tiende al desarrollo en conjunto de todos sus afiliados, con el fin de mantener sus principios de creación constantes, desde una óptica solidaria.

Dentro de las diferentes categorías de cooperativa, las de ahorro y crédito, se vinculan a la adquisición y administración de recursos de inversión. Estas son instituciones sin fines de lucro, las cuales buscan asegurar y dar estabilidad a quienes la integran, mediante los servicios prestados.

No obstante, en la actualidad el incremento de este sector y la competitividad a la cual se ve relacionado, conlleva a desvirtuar la naturaleza inicial de las cooperativas ya que, participa en el mercado financiero con entidades de principios distintos y servicios similares. Esta posición deja de lado la intención de las cooperativas por contribuir al desarrollo humano sostenible de los asociados de manera prioritaria, situación que se investiga en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular y del Desarrollo Comunal R.L.

1.1.1. Descripción del Problema

Coopebanpo R.L. se creó en 1972 por los empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a través de creación de un comité pre-cooperativo, el cual había aportado como capital total cinco mil sesenta y dos colones con cincuenta céntimos. A diciembre del 2005 se cuenta con 2540 asociados en todo el país; con respecto al año anterior, la afiliación experimenta un crecimiento de 102 nuevos asociados. (Memoria Anual 2006, Coopebanpo R.L. Pág. 5)

Esta institución en su estructura política está conformada por una Asamblea de Delegados que representa a todos los asociados y que cuenta con el mayor nivel de autoridad y decisión dentro de la institución; seguida por un Consejo de

Administración, (paralelo al Comité de Educación y Bienestar Social y al de Vigilancia), la Asesoría Legal y la Auditoria Externa.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen la finalidad de fomentar entre sus asociados el hábito del ahorro y el uso adecuado del crédito personal, en busca de mejorar sus condiciones de vida, desde una naturaleza que se vincula directamente con actividades económicas y recursos financieros. No obstante, los principios que fundamentan las organizaciones cooperativas deben aportar un valor agregado que les diferencie de las restantes entidades financieras bancarias y no bancarias que son la competencia actual del sector.

Además, deben mantener los beneficios sociales de sus asociados por encima de los resultados lucrativos o netamente económicos que logren alcanzar con la actividad. Este factor pone en discusión el aporte que brindan las cooperativas de ahorro y crédito a los asociados en términos de su desarrollo humano sostenible, concepto muy amplio e integrador que retoma las condiciones y posibilidades del ser humano desde todos los planos de vida, con el afán de mejorarlas y mantenerlas por generaciones.

Este concepto es atinente para ser confrontado con las facilidades que surgen para los asociados, gracias a los servicios que la Cooperativa del Banco Popular y Desarrollo Comunal R.L. tiene a disposición. Más, al ser tan extenso el término de desarrollo humano sostenible, por la serie de áreas que contempla, es necesario el direccionar todo el bagaje de elementos hacia el aporte de una serie de necesidades en particular.

Las necesidades en los seres humanos son infinitas y muy variadas, por lo que el aporte a las mismas se relaciona únicamente con aquellas de naturaleza básica para esta investigación, es decir, fundamentales para la sobrevivencia con posibilidades de una vida decorosa; representadas por el acceso a la alimentación, educación, servicios y condiciones adecuadas de salud y facilidades para la obtención de una vivienda, en primer plano. Posteriormente y como parte de las carencias del ser humano, pero con menos prioridad, se hace referencia al vestido y medios de recreación, claves para un desarrollo integral, establecidas en la investigación en un rango de menor jerarquía.

Los miembros de la institución presentan una amplia variedad de niveles de satisfacción de acuerdo al estilo de vida que manejan; el aporte para canalizar dichas necesidades debe ser dirigido hacia la creación de alternativas y oportunidades de cambio únicamente. No obstante, la satisfacción parcial de una serie de necesidades determinadas como principales, evidencia una contribución de la cooperativa hacia el desarrollo humano sostenible.

Es importante destacar que el análisis se direcciona a identificar que medidas o acciones gestiona la cooperativa de ahorro y crédito del Banco Popular "Coopebanpo R.L." capaces de garantizar el suministro de recursos para abastecer las necesidades mínimas básicas (educación, alimentación, salud, vivienda, recreación y vestido).

El análisis de dicha problemática en el caso de esta cooperativa, se muestra a través del desarrollo de las siguientes variables: gestión financiera de ahorro y crédito mediante un análisis parcial de estados financieros (Balance General / Estados de Resultados en los períodos 2003,2004, 2005), tasas de interés promedio activas y pasivas, tanto de la cooperativa como del BCCR. Además, la variable criterios de apertura que contempla requisitos y condiciones de las principales líneas de servicios. Finalmente, portafolio de ahorro y crédito que detalla el comportamiento de colocaciones y captaciones en el mismo periodo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular, por la naturaleza de su organización debe procurar el beneficio integral de sus asociados, al potencializar ambas áreas de igual forma, sin comprometer su desarrollo institucional únicamente hacia intereses lucrativos.

Dentro de los servicios de crédito y ahorro, la aplicación de tasas de interés para la atracción y colocación de recursos, toma en cuenta la referencia básica emitida por el Banco Central de Costa Rica de tasas promedio pasivas y activas para el sistema financiero, de donde Coopebanpo R.L. establece sus tasas de interés en conjunto con estudios de mercado y su propio modelo de análisis que le permite estimar el costo del servicio, la utilidad esperada y la meta a cumplir según el comportamiento histórico de sus productos. Esta condición, le permite competir con las demás entidades financieras en beneficio de los asociados de la cooperativa.

Las líneas de crédito y ahorro presentan una serie de características específicas, establecidas como fundamentales para optar por estos servicios, de acuerdo a los requisitos y condiciones solicitados. No obstante, es necesario corroborar la existencia de estos elementos y su contribución en el ámbito del desarrollo humano sostenible, mediante la valoración del acceso por parte de los asociados a una serie de productos que subsanen de alguna forma necesidades establecidas como básicas en esta investigación.

Paralelamente, el portafolio de ahorro y crédito muestra el total de líneas existentes, a las que potencialmente tienen acceso sus asociados. Dicha variable, ejemplifica la preferencia de los asociados hacia los diferentes servicios, al igual que las facilidades que presenta la institución para cada uno de ellos.

1.1.2. Interrogante de la Investigación

- ¿Impulsa la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Coopebanpo R.L. durante el período 2003, 2004 y 2005, acciones que le permita cubrir necesidades mínimas básicas de educación, alimentación, salud, vivienda, recreación y vestido encaminadas a contribuir al desarrollo humano sostenible de sus asociados?

De la interrogante anterior, se derivan las siguientes:

- ¿Los resultados financieros obtenidos de la gestión financiera en ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. durante el periodo 2003-2005, manifiestan implicaciones en el desarrollo humano sostenible de sus asociados?
- ¿Se manifiesta algún beneficio para los asociados en términos de desarrollo humano sostenible, derivado del comportamiento de las tasas de interés activa y pasiva de la cooperativa, respecto a las fijadas por el Banco Central de Costa Rica?
- ¿Los requisitos y condiciones que establece la cooperativa, permiten a los asociados el acceso a los productos de ahorro y crédito?

- ¿Existe algún tipo de relación entre el portafolio de ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. con el solvento de necesidades básicas mínimas para los asociados?

1.1.3. Justificación de la investigación

La naturaleza de las organizaciones cooperativas se distingue de otra serie de agrupaciones financieras por su carácter solidario y distribución equitativa para el beneficio entre sus asociados, por encima de cualquier rendimiento lucrativo a su favor.

El beneficio económico por sí mismo es un fin, que no se persigue en los principios del cooperativismo; por el contrario procura ser manejado como un medio que aporte equitativamente al bienestar integral de sus asociados.

Actualmente las cooperativas brindan servicios financieros y compiten con entidades de índole distinta, reto por preservar su idiosincrasia y mantenerse en el mercado con suficiente participación. Elemento que procura promover las condiciones de vida de sus asociados y al tiempo conservar sus principios eficientemente para sobrevivir y desarrollarse.

Esta posición es clave dentro de la prestación de los servicios de ahorro y crédito en el sector cooperativo y se estima a través del aporte diferenciado que brinda a sus asociados como posible propulsor del desarrollo humano sostenible; temática relacionada directamente con la ampliación de opciones y oportunidades para optar por una vida mejor, la cual requieren irremediablemente el minimizar una serie de carencias en alimentación, salud, educación, vivienda y niveles de ingresos, entre otros condicionantes.

Debido a ello, es necesario evaluar el aporte en términos de desarrollo humano sostenible que la cooperativa de ahorro y crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal R.L. ofrece a sus asociados con la prestación de sus servicios.

El desarrollo humano sostenible se contempla amplia e integralmente como promotor de igualdad y ampliador de capacidades, las cuales se pueden manifestar en una serie muy variada de condiciones a diferentes niveles. Esto exige limitar las

necesidades de acuerdo a su prioridad, en búsqueda de una vida con mayor bienestar y dignidad.

Desde la perspectiva del aporte brindado por los servicios de ahorro y crédito del Banco Popular R.L., es que se expresa la contribución al desarrollo humano sostenible, inicialmente con la satisfacción de las necesidades de alimentación, educación, salud y vivienda, pilares esenciales que se deben solventar para optar por el alcance y sostenibilidad de esta condición. Además, la necesidad de vestido y recreación consideradas como necesidades importantes pero de un nivel menos vital, se encuentran contempladas dentro de las condiciones mínimas para la obtención de una vida decorosa.

Una necesidad básica y de carácter prioritario que se solventa de forma inmediata para preservar la sobrevivencia, es la alimentación. La cual, independientemente de la cantidad de ingresos percibidos, no se puede posponer, por ello está considerada dentro del grupo de carencias más elementales.

La educación entendida como sistema de formación de la sociedad, se orienta en el sentido de que las personas adquieran aptitudes que son necesarias para desempeñarse de forma eficiente en medios laborales bien remunerados, al tiempo que le permita su participación en espacios públicos. De ahí, el compromiso estatal por incrementar el gasto social hacia el desarrollo del capital humano.

En el caso de la salud, se refiere a la condición favorable que alcanza el organismo de una persona a tal punto que le permite desarrollarse con normalidad, al ser un elemento indispensable para optar por una vida prolongada.

Por ende, la participación de la cooperativa en la prestación de sus servicios, demanda conocer las alternativas que brinda a sus asociados para contribuir con el desarrollo humano sostenible. Basado en que los recursos humanos eficientemente productivos se encuentran en condiciones de salud adecuadas, capaces de disminuir sus niveles de pobreza.

Finalmente, dentro de las necesidades de carácter prioritario en la búsqueda de un estilo de vida óptimo, se encuentra el acceso a una vivienda digna, de carácter propio, que garantice refugio y estabilidad al asociado, donde la adquisición del inmueble provee una mejora formal en la calidad de vida.

Por otro lado, las necesidades de vestido y recreación para efectos de esta investigación, son consideradas de menor prioridad y se analizan directamente con las facilidades que presenta la cooperativa a los asociados a través de sus servicios. Cabe resaltar, que la naturaleza de estas organizaciones se enfoca a satisfacer distintas necesidades tanto de sus asociados como de sus familias, orientada al beneficio integral de los mismos.

Estas cooperativas procuran promover el ahorro y facilitar el crédito, a la vez que administra sus recursos basados en principios democráticos; mejora de condiciones sociales, económicas y culturales. Debido a ello, es fundamental evidenciar algunas de las gestiones financieras en las áreas de ahorro y crédito para determinar en qué medida impulsan el desarrollo humano y el bienestar de sus asociados, en función de las necesidades básicas.

De igual forma es oportuno conocer los criterios de apertura contemplados en cada área, entendidos como los requisitos y condiciones para optar por cualquiera de los productos; éstos deben generar al asociado facilidades que garanticen un cambio paulatino hacia una mejora en su desarrollo humano.

Por otra parte, se requiere analizar las características particulares de las líneas de servicios ofrecidas y que están relacionadas con el solvento de las necesidades básicas, aspecto abordado en la variable portafolio de ahorro y crédito.

Referente a la variable “tasas de interés”, es importante relacionar en qué posición se encuentra la tasa promedio activa y pasiva de Coopebanpo R.L. con respecto a la fijada por el Banco Central de Costa Rica. Esta relación se mide de acuerdo a la ubicación de las tasas de ahorro y crédito, respecto a la media establecida por el BCCR en el mismo período.

De ahí la importancia de conocer si el papel del sector cooperativo favorece las condiciones de vida de sus asociados mediante los servicios de ahorro y crédito, componente esencial hacia el desarrollo humano sostenible.

1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional empresarial.

Delimitación Temporal:

La investigación se realiza en un periodo de 12 meses, inicia de julio del 2006 a julio del 2007. Sin embargo la recolección de datos inicia en setiembre del 2006, donde se toma en cuenta el análisis en colones de los Estados Financieros auditados de los años 2003, 2004, 2005.

Delimitación Espacial:

La investigación se lleva a cabo en la cooperativa del Banco Popular, en Oficinas Centrales, en Avenida Primera Costado Norte de la Plaza de la Cultura Edificio Trianón, 3er piso, San José.

Delimitación Empresarial:

El estudio se efectúa en Coopebanpo en las áreas de Gerencia General, Secretaria de Gerencia, Dirección de Negocios y Dirección Administrativa Financiera.

1.2. Objetivos de Investigación:

1.2.1. Objetivo General

- Determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Coopebanpo R.L., durante el período 2003,2004,2005 impulsa acciones que le permita satisfacer necesidades básicas mínimas de educación, alimentación, salud, vivienda, recreación y vestido a los asociados, encaminadas a contribuir al desarrollo humano sostenible de los mismos.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Verificar si los resultados financieros obtenidos de la gestión financiera en ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. durante el periodo 2003, 2004 y 2005, manifiestan implicaciones en el desarrollo humano sostenible de sus asociados.
- Mostrar si la relación que guardan las tasas de interés activas y pasivas de Coopebanpo R.L. con respecto a la fijada por el Banco Central de Costa Rica colaboran con el Desarrollo Humano Sostenible de sus asociados.
- Describir si los requisitos y condiciones que establece Coopebanpo R.L. permiten el acceso de los asociados a los productos de ahorro y crédito.
- Establecer si existe relación entre el portafolio de servicios de Coopebanpo R.L. con el solvento de necesidades básicas mínimas para los asociados.

1.3. Modelo de Análisis

Cuadro N° 1

Modelo de Análisis de la Investigación

Variable	Aspectos	Indicador	Parámetros	Instrumento
Gestión financiera de ahorro y crédito	-Análisis Horizontal y Vertical de los Estados Financieros Auditados	-Cuentas seleccionadas del Balance General	-Monto total de la cartera de crédito -Subcuentas que componen el total de la cartera de crédito -Monto total de obligaciones con el público (ahorro) -Subcuentas que componen total de obligaciones con el público (ahorro) -Variación absoluta y relativa del ahorro y crédito	-Guía de Observación
		-Cuentas Seleccionadas del Estado de Resultados	-Monto total de ingresos financieros -Subcuentas que componen total de ingresos financieros -Monto total de gastos financieros -Subcuentas que componen los gastos financieros -Variación absoluta y relativa del ahorro y crédito	
	-Análisis de la cartera de ahorro y crédito	-Líneas de ahorro con mayor demanda	-Monto total de ahorro en las líneas seleccionadas -Clientes que utilizan las líneas de ahorro seleccionadas	
		- Líneas de crédito con mayor demanda	-Monto total de crédito en las líneas seleccionadas -Número de clientes que utilizan las líneas	

Tasas de Interés	-Tasas de la Cooperativa del Banco Popular R.L.	-Tasa Activa	-Porcentaje de la tasa activa -Variación porcentual en el tiempo	-Guía de Observación
		-Tasa Pasiva	-Porcentaje de la tasa pasiva -Variación porcentual en el tiempo	
	-Tasas del Banco Central de Costa Rica (BCCR)	-Tasa Activa del BCCR	- Porcentaje de la tasa Activa del BCCR -Variación porcentual en el tiempo	
-Tasa Pasiva del BCCR		-Porcentaje de la Tasa Pasiva del BCCR. -Variación porcentual en el tiempo		
Criterios de Apertura	- Tipo de Ahorro	- Requisitos de ahorro por línea	-Documentación de afiliación -Documentación solicitada al asociado para optar por un ahorro	-Guía de entrevista. -Guía de verificación. (cédulas)
		- Condiciones de Ahorro por línea	-Montos mínimos requeridos para constituir un ahorro. -Existencia de condiciones especiales	

	- Tipo de Crédito	- Requisitos de Crédito por línea -Condiciones de Crédito por línea	-Documentación personal del asociado -Salarios requeridos -Antigüedad laboral en el Banco Popular o alguna de sus filiales. -Tipo de garantía requerida: * Fiduciaria * Hipotecaria -Montos mínimos requeridos para constituir un crédito - Otras condiciones.	
Portafolio de Ahorro y Crédito	-Productos de Ahorro	-Elementos vinculantes con las necesidades básicas	-Naturaleza del ahorro	-Guía de entrevista -Cuestionario
			-Formas alternativas en ahorro	
			- Plazos en ahorro	
	-Productos de Crédito	-Elementos vinculantes con las necesidades básicas	-Naturaleza del crédito	-Guía de entrevista -Cuestionario
			-Formas alternativas en crédito	
			-Plazos en crédito	

Fuente: Objetivos de la investigación

Elaborado por: Artavia, Chavarría, Zúñiga.2007.

1.3.1 Conceptualización, Operacionalización e Instrumentalización de las Variables en la Investigación

1.3.1.1 Gestión financiera de ahorro y crédito

La gestión financiera de Ahorro y Crédito se vincula con el primer objetivo, el cual pretende mediante los estados financieros de la cooperativa y los datos históricos de colocaciones y captaciones, suministrados por los coordinadores de cada área, conocer la participación de la institución en el desarrollo humano sostenible de sus asociados.

1.3.1.1.1. Conceptualización

Esta variable se refiere al resultado obtenido de las labores conjuntas en las áreas de ahorro y crédito por parte de la cooperativa, en cuanto a la prestación de los distintos servicios; donde se refleja en los estados financieros el desempeño de la institución y su estabilidad económica. Estos componentes de captaciones y colocaciones se analizan, respecto al crecimiento que adquieren en los periodos de estudio, como indicador del nivel de promoción efectuado en dichas áreas, de tal manera que se evidencie la intención de velar por la estabilidad financiera del asociado, elemento importante en la búsqueda del desarrollo humano.

Por otro lado, se analiza la cartera de ahorro y crédito que detalla el comportamiento histórico en periodos anuales de las líneas de mayor demanda por parte de los asociados y aquellas que presentan mayores montos en colocación. Dichas líneas se desagregan de las partidas totales de colocaciones y captaciones de los estados financieros anteriormente mencionados.

Esta comparación permite establecer en términos porcentuales la participación por segmento de asociados, para cada uno de los productos. Aspecto que permite inferir la probabilidad de obtener un producto de ahorro o crédito, basado en el perfil del asociado y requisitos que establece la cooperativa para tales fines. Dichos resultados sirven de insumo para trabajar sobre la variable criterios de apertura, detallada posteriormente.

1.3.1.1.2. Operacionalización

La información requerida se obtiene de los estados financieros auditados, específicamente balance general (en las cuentas cartera de crédito y obligaciones con el público) y estado de resultados (en las cuentas ingresos y gastos financieros), de los cuales se verifica algunos rubros relacionados con ahorro y crédito, para evidenciar la estabilidad de la cooperativa en términos de movimientos de entrada y salida de dinero. Esto a través de la comparación de las cuentas seleccionadas en los distintos periodos, así como la tendencia de cada una con los montos totales.

Para efecto de este estudio, se contempla el análisis horizontal y vertical, donde el primero relaciona una o varias cuentas en diferentes periodos de tiempo y el segundo compara una subcuenta con el total a la cual pertenece. Estos dos análisis son aplicados en los estados financieros auditados, en las partidas seleccionadas como claves en la investigación, para los periodos 2003-2004-2005.

La cartera de ahorro y crédito se enfoca en la selección de aquellas líneas de mayor demanda por parte de los asociados, donde se analiza las colocaciones y captaciones en relación con el número de usuarios que utilizaron los servicios

La incidencia de las líneas seleccionadas como de mayor demanda en el solvento de necesidades básicas, sirve como parámetro para comprobar su participación en el desarrollo humano sostenible. Bajo esta premisa, la variación en los rubros de los estados financieros, reflejan la gestión financiera de la cooperativa en dichos periodos y el impacto de la misma sobre sus asociados. La relación entre los productos ofrecidos y su vinculación con las necesidades básicas se estudia en el cuarto objetivo. El análisis desplegado en este apartado es materia fundamental en el desarrollo de las otras variables de la investigación.

La información requerida se obtiene a través de consultas al área de captación y colocación. Además de revisión de los Estados Financieros Auditados (Balances General y Estados de Resultados) en los periodos 2003, 2004 y 2005.

1.3.1.1.3. Instrumentalización

El instrumento aplicado para la recolección de los datos, es la guía de observación, misma que puntualiza, aquellos aspectos relevantes en el comportamiento de las líneas en servicios de ahorro y crédito y las partidas seleccionadas de los estados financieros.

1.3.1.2 Tasa de Interés

La variable tasas de interés hace referencia al segundo objetivo, que busca mostrar la variación de la tasa promedio activa y pasiva de Coopebanpo R.L. con respecto a la tasa promedio activa y pasiva fijada por el Banco Central de Costa Rica para el sistema financiero nacional. Esto con la finalidad de identificar si la asignación de las tasas que efectúa la cooperativa estimula las condiciones necesarias para promover el desarrollo humano sostenible de sus asociados.

1.3.1.2.1. Conceptualización

El análisis de tasas de interés permite conocer el margen de variación de las tasas pasivas y activas de Coopebanpo R.L. respecto al promedio establecido por el Banco Central de Costa Rica en los meses de enero, junio y diciembre, durante los años 2003, 2004 y 2005.

En este estudio la tasa de interés se define como un porcentaje aplicado a un monto de dinero, del cual se obtiene un rendimiento, ya sea por medio de préstamo o racionalización de los recursos económicos, a través de ahorro.

Estas tasas se clasifican en dos tipos: activas, que se refieren a los servicios de préstamos a sus asociados y las tasas pasivas, a los rendimientos pagados por utilizar el servicio de ahorro.

1.3.1.2.2. Operacionalización

El análisis de las tasas de interés, es el resultado de relacionar las tasas anuales activas y pasivas promedio suministradas por Coopebanpo R.L. respecto a las tasas activas y pasivas, que para el Sistema Financiero Nacional elabora el Banco Central del Costa Rica, con datos de tasas ponderadas suministradas por las entidades financieras. Lo anterior a fin de establecer si las condiciones de la cooperativa en términos de tasa de interés en sus

servicios inciden en el desarrollo humano de sus afiliados, desde una perspectiva de competitividad dentro del sector financiero nacional, al establecer como parámetro de comparación, el margen que mantiene las tasas de Coopebanpo con el promedio del BCCR. Una diferencia positiva o negativa en las mismas podría eventualmente ser considerada como un aspecto que afecta la situación económica de los asociados.

La metodología seguida por el BCCR para el cálculo de las tasas activas y pasivas promedio desde el año 2002, se basa en la utilización del promedio móvil de seis meses de las nuevas colocaciones y del saldo de depósitos a plazo, en moneda dólares y colones. Se llama promedio móvil debido a que los ponderadores se actualizan todos los meses, para mantener la información de seis meses requerida para un nuevo cálculo. La ponderación se actualiza mensualmente, pero posee un rezago de dos meses respecto a la información del mes actual, debido a que éste es el tiempo que la Sección de Estadísticas Monetarias y Fiscales, tarda en recibir y procesar la información que le suministran las entidades financieras. Sin embargo para la presente investigación se utiliza únicamente la moneda colones.

Coopebanpo R.L. establece en su Plan Anual de Trabajo, una serie de estrategias y lineamientos institucionales encaminados al cumplimiento de metas dentro de ese mismo lapso. La cooperativa realiza el cálculo de las tasas promedio activas y pasivas del mes, con base en los resultados obtenidos de la gestión de los meses anteriores a éste y que se encuentren dentro del año que sustenta el plan.

Esto permite monitorear el desempeño de las acciones, a través de estos resultados periódicos, al determinar el cambio o seguimiento del plan. Las tasas promedio generadas son datos exactos porque son producto del resultado de la gestión financiera del período en estudio, sin hacer referencia a datos históricos; al ser este último un método comúnmente utilizado por otras instituciones. Esto permite medir el impacto real de las acciones tomadas para el período, a través de los resultados financieros obtenidos, sin considerar información de años anteriores que integran implícitamente estrategias y objetivos distintos a los actuales.

Las tasas de la cooperativa, resultan del cálculo que determina el grado de participación de las utilidades generadas por los productos en ahorro y crédito respecto a las entradas totales (préstamos e inversiones) o salidas totales de la cooperativa (costo de las captaciones o el financiamiento externo).

La distancia que separa la tasa activa de la tasa pasiva se denomina margen de intermediación financiera; la política de la institución es mantener dicho margen en el rango de los 6 a 8 puntos porcentuales. Este margen se distribuye entre gastos administrativos y los excedentes para los asociados cada año.

1.3.1.2.3. Instrumentalización

La adquisición de la información sobre esta temática resulta de la aplicación de una guía de observación de datos.

1.3.1.3 Criterios de Apertura

Los criterios de apertura se vinculan con el tercer objetivo, que describe los requisitos y condiciones que establece Coopebanpo R.L. necesarios para optar por un servicio de ahorro y crédito.

1.3.1.3.1. Conceptualización

Los criterios de apertura corresponden a los requisitos y condiciones que establece Coopebanpo R.L. para que un asociado pueda optar por cualquiera de los servicios de ahorro y crédito, entendidos como la documentación que solicita la cooperativa al mismo para ser sujeto de ahorro o crédito.

Las condiciones son aquellas disposiciones reglamentadas, bajo las cuales la institución brinda el servicio y son aceptadas por el asociado, una vez cumplidos los requisitos para la línea en particular.

Esta variable está relacionada con el aspecto cartera de ahorro y crédito, que pertenece a la variable gestión financiera; en donde se evidencia el número de asociados que adquirieron los productos durante los años 2003, 2004 y 2005. Es según esa perspectiva, que se analizaba la accesibilidad de los servicios.

Al demostrar la participación de los asociados en los productos de ahorro y crédito, se determina que los requisitos y condiciones son accesibles para la mayor parte de los asociados y se ajustan a las características generales del perfil, establecido por la gerencia de Coopebanpo R.L. para ésta investigación.

1.3.1.3.2. Operacionalización

Los criterios de apertura se basan en los requisitos y condiciones por línea de ahorro y crédito que Coopebanpo R.L. establece para los asociados, donde los primeros son los aspectos relacionados con la documentación solicitada (datos personales, de afiliación, etc), antigüedad laboral en el Banco Popular o alguna de sus filiales y salarios requeridos. En el caso de los segundos se refiere a las disposiciones reglamentadas, como el monto mínimo requerido para constituir un servicio, tipo de garantía (fiduciaria e hipotecaria) y existencia de condiciones especiales.

Para tales efectos se revisa la información obtenida del catálogo de productos, reglamentos y políticas de ahorro y crédito de Coopebanpo R.L.; como insumo necesario para la elaboración de las cédulas de verificación que resumen los requisitos y condiciones para cada línea.

Para efectos del análisis se toma en cuenta las líneas de ahorro y crédito con mayor participación, según la demanda de los asociados.

1.3.1.3.3. Instrumentalización

En la obtención de datos se utiliza la aplicación de una guía de verificación (cédulas), la cual extrae información específica por línea respecto a requisitos y condiciones, además de una guía de entrevista.

1.3.1.4. Portafolio de Ahorro y Crédito

La variable portafolio de ahorro y crédito hace referencia al cuarto objetivo, el cual busca establecer una vinculación de las opciones de ahorro y crédito que ofrece la cooperativa Coopebanpo R.L. con la satisfacción de necesidades básicas en sus asociados.

1.3.1.4.1. Conceptualización

El portafolio de ahorro y crédito está compuesto por el conjunto de productos que la cooperativa tiene a disposición de sus asociados.

Para establecer la vinculación existente entre los productos seleccionados y la satisfacción de necesidades básicas, se toma como parámetro tres elementos de medición, a saber; la naturaleza del producto, el plazo y la forma; éste último como elemento potencializador de otros servicios de distinta categoría.

Estos elementos son estudiados para aquellos productos con un comportamiento de mayor actividad durante los periodos 2003, 2004 y 2005, cuyo objetivo es relacionarlos con las necesidades básicas mínimas.

El portafolio de productos, se divide en categorías que clasifica los servicios ofrecidos según su naturaleza, tanto en el área de ahorro como crédito. Esto brinda una visión general de las necesidades que mediante cada producto se desea canalizar.

El plazo está determinado por la naturaleza en la cual se ubica el producto dentro del portafolio para el área de crédito, formulado de manera tal, que le permita al usuario readecuarlo en función de su capacidad de pago. En el caso del ahorro, el plazo lo determina el usuario de acuerdo a su presupuesto.

Finalmente las formas alternativas, responden a la posibilidad de obtener un producto, a raíz de la adquisición de un servicio de distinta índole.

1.3.1.4.2. Operacionalización

Los elementos; naturaleza, formas alternativas y plazos, se estudian mediante los productos que componen el portafolio de ahorro y crédito de la cooperativa.

La extracción de la información de cada uno de los productos dentro del portafolio, se determina a través del cuestionario, que resume los datos esenciales que los caracterizan de acuerdo a la categoría a la que pertenecen, para posteriormente compararse con las necesidades básicas establecidas en la investigación.

Estos resultados se confrontan y retroalimentan con la información recabada mediante las entrevistas aplicadas a las áreas correspondientes, para establecer la intención tanto en el área de ahorro como en crédito, de conocer acerca del uso del dinero por parte de los asociados y la vinculación de los productos con una necesidad básica.

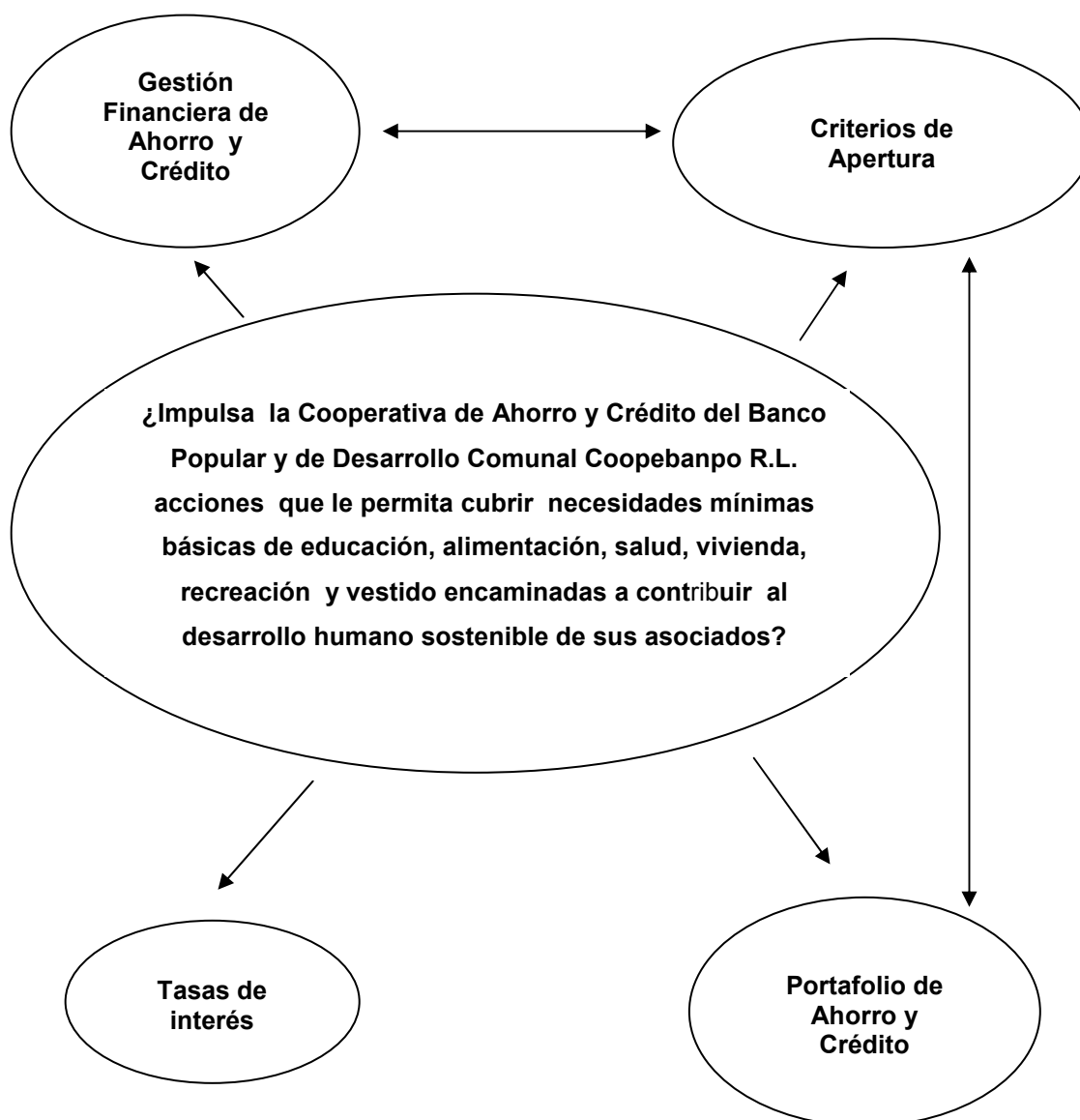
1.3.1.4.3. Instrumentalización

En el análisis del portafolio de ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. se aplica la guía de verificación para la selección de los datos particulares de cada línea, además de la utilización de un cuestionario hacia los mandos gerenciales de la institución, con la finalidad de complementar el conocimiento obtenido por el primer instrumento.

1.3.2. Relaciones e interrelaciones

Figura N° 1

Relaciones entre variables del problema de investigación



Fuente: Objetivos de la investigación.

Elaborado por: Artavía, Chavarría y Zúñiga. S.E.

La figura anterior muestra en su eje central el problema de la investigación, el cual analiza los servicios de ahorro y crédito que ofrece Coopebanpo R.L. a sus asociados en función del solvento de necesidades básicas, vinculadas al desarrollo humano sostenible. Se estudian cuatro variables, donde existe una relación directa en tres de ellas, a causa de algunos elementos que las componen.

La primera variable gestión financiera se relaciona con la variable criterios de apertura, a través del componente cartera de ahorro y crédito. Según el estudio del número de clientes y operaciones por línea, se establece el acceso de la población a los productos y el impacto de los requisitos y condiciones establecidos por la institución para la adquisición de los mismos.

Por otra parte, la variable portafolio de ahorro y crédito, permite complementar el análisis de las líneas establecidas en criterios de apertura, al tomar en consideración aspectos que se relacionan con el solvento de necesidades mínimas básicas.

Las tasas de interés son analizadas, en función del comportamiento de la tasa activa y pasiva de la cooperativa, respecto al sistema financiero nacional. Es una variable independiente dentro mapa de relaciones, cuyo aporte se limita a los beneficios para los asociados en términos de rentabilidad.

1.4 Estrategia de Investigación Aplicada

1.4.1 Tipo de Investigación

El manejo de la temática que se investiga exige determinar el fenómeno mediante las situaciones, eventos y hechos que se relacionan con el mismo, y una forma de adquirir este tipo de información es mediante los estudios descriptivos, respecto a lo cual Danhke establece:

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

(Danhke, 1989, pag 37)

Del mismo modo, Hernández, R. y otros (1991) afirma que:

“En esta clase de estudios el investigador debe definir qué se va a medir y cómo logra precisión en esta medición, así mismo, debe ser capaz de especificar quiénes deben estar incluidos en la medición”.

(Hernández, R. y Otros 1991, pag. 151)

Es decir, el entendimiento de las partes y su interrelación ante el problema de estudio, exige una desagregación de los mismos en mayor nivel. Debido a esto, Sampiere afirma que:

“Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.”

(Sampiere, 2003, pag. 98)

Esto con la finalidad de clarificar los ámbitos de análisis y poder percibir las relaciones existentes entre estos y la investigación. Por lo cual, esta investigación es de tipo descriptiva, al relatar la historia del movimiento cooperativo, tanto a nivel mundial como nacional y los elementos más representativos de este tema. Además, detalla la composición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Coopebanpo R.L.), y cada una de las variables de estudio aplicadas en esta investigación, un ejemplo de ello es la construcción de cédulas en las que se especifica las características de cada una de las líneas de ahorro y crédito.

Por último, puntualiza una serie de términos indispensables para la comprensión del tema. Sin embargo, un estudio a profundidad requiere luego de conocer los diferentes componentes y establecer la relación más directa entre estos, aportar elementos adicionales a los eventos presentados. Esto demanda la aplicación de una investigación explicativa, establecida por Sampiere como:

“Los estudios explicativos están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales (...) su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables”.

(Sampiere, 2003. pag 115)

Con base en lo anterior, la investigación interpreta cada uno de los elementos que componen el problema de estudio, el cual enfoca si la Cooperativa del Banco Popular promueve el desarrollo humano sostenible de los asociados mediante la prestación del servicio de ahorro y crédito y en las condiciones en las que este se desarrolla. Además de exponer mediante el análisis de causas, los resultados expresados en hechos verificables.

Por lo cual, es a través de los procesos descriptivos que se adquieren los insumos requeridos para el análisis explicativo de las diferentes variables de la investigación. Las cuales apoyan su permanencia y relevancia dentro del proceso de análisis, tal y como lo confirma Sampiere al establecer por medio del aporte de los estudios correlacionales que:

“Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)”.

(Sampiere, 2003, pag. 119)

Estos estudios correlacionales, para Sampiere, permiten derivar científicamente, la incidencia de las variables dentro de contexto de investigación, al tiempo de poder:

“Saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”.

(Sampiere, 2003, pág. 122)

Dentro de la investigación existe una relación directa entre la variable criterios de apertura y cartera de ahorro y crédito, debido a que se requiere de la información emitida por la primera para posteriormente analizar la segunda, con el afán de determinar si la cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus asociados.

1.4.2 Fuentes de Información

La temática de investigación, requiere la búsqueda del conocimiento tanto en información existente, como en aquella que se debe construir a razón de su inexistencia. Este último tipo de información se adquiere mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos como la Guía de Observación y la Guía de Entrevista.

En el caso de la información existente, esta se adquiere mediante el acceso a fuentes de carácter primario o secundario.

a) Fuentes Primarias

Las fuentes primarias o directas corresponden para Danhke al:

“El objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano”.

(Danhke, 1989, pag 161)

Las fuentes primarias principalmente se obtienen de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la cooperativa, además de tesis, documentos de carácter oficial, artículos y documentos de carácter oficial. Una de las fuentes primarias más destacadas de la cooperativa son los funcionarios de las diferentes áreas gerenciales de Coopebanpo R.L.

De igual forma, contempla diferentes publicaciones elaboradas a lo interno de la institución, tales como: manuales de procedimientos de crédito y ahorro, reglamentos de constitución de la cooperativa, y otra serie recursos bibliográficos, que surgieron a partir de los procesos de investigación aplicados para la prestación de los servicios Dicha información, transfiere de manera directa datos veraces y con un alto nivel de respaldo, por la forma en que se originaron, por lo cual se encuentran catalogados como fuente primarias.

No obstante, otro canal de información versa en las publicaciones efectuadas por el Instituto de Fomento Cooperativo INFOCOP, el Consejo Nacional de Cooperativas CONACCOP y el Centro Nacional de Ecuación Cooperativa CENECOOP sobre las calidades de este tipo de entidades de ahorro y crédito. Al igual que la serie de decretos, leyes y reglamentos relacionados con la actividad financiera y cooperativa en términos generales.

b) Fuentes Secundarias

Las diferentes vías de acceso a la información permiten obtenerla indirectamente, tal y como lo muestra Sampiere, al establecer que las fuentes secundarias:

“Consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias). Es decir, reprocesan información de primera mano.”

(Sampiere, 2003, pág. 124)

Esta se adquiere mediante la referencia de autores y documentación citada por Coopebanpo R.L. en sus diferentes memorias anuales y boletines de carácter público. De igual forma, a través de publicaciones que aborden la temática en estudio, evocando a diversas investigaciones consolidadas en medios físicos y electrónicos. Según Gómez, la naturaleza de este tipo de fuentes: “Toman y publican estadísticas recogidas originalmente por otros”

Es decir, traen a colación investigaciones efectuadas por otros autores, para validar las referencias que se establece.

1.4.3 Población y Muestra

Para la investigación, es necesario determinar una población de la cual se deriva la muestra; como unidad de análisis para la aplicación de los instrumentos. A continuación el detalle:

a) Definición y caracterización de la población de estudio

El conjunto de elementos de estudio que la investigación establece como población, está delimitada por los empleados de Coopebanpo R.L. conformado por 35 funcionarios de distintas áreas de la cooperativa. La población formada por un número limitado de personas se cataloga como finita, de donde se determina el tamaño de la muestra. El siguiente cuadro puntualiza la población en mención:

Cuadro N° 2
Población de estudio en Coopebanpo R.L.

Población			
Áreas	Departamentos	Puesto	Cantidad
Gerencia General	-Contralor Estratégico	-Gerente General	1
		-Encargado Control Estratégico	1
	-Legal y notariado	-Jefe	1
		-Asistente	2
	-Secretaría de Gerencia	-Secretaria de Gerencia	1
Dirección Administrativa Financiera	-Contabilidad	-Jefe de área	1
	-Tesorería	-Contadores	2
	-Archivo	-Tesoreros	2
	Institucional	-Archivista	1
	-Serv. Generales y mensajería	-Mensajeros	3
Dirección de negocios	-Captación y cesantía	-Jefe de área	1
		-Coordinador de departamento	1
		-Asistentes	3
	-Mercadeo	-Afiliaciones y renuncias	1
		-Promoción y venta de servicios	1
		-Telemercadeo	1
		-Contraloría de Servicios	1
	-Crédito y cobro	-Investigación	1
		-Recepción	1
		-Coordinador de departamento	2
-Asistentes de Crédito		1	
	-Asistente de cobro	4	
		1	
Tecnología de Información		-Jefe	1
		-Programadores	1
Total de funcionarios			35

Fuente: Coopebanpo R.L.
Elaborado por: Los investigadores

El área de gerencia general está conformada por; un gerente general, un encargado de control estratégico, un jefe del departamento legal, dos asistentes y una secretaria de gerencia. La dirección administrativa financiera, posee un jefe de área, dos contadores, dos tesoreros, un archivista y tres mensajeros.

La dirección de negocios se divide en tres áreas: captación y cesantía, mercadeo, crédito y cobro, bajo la supervisión de un jefe. La primera área está conformada por un coordinador y tres asistentes; mercadeo cuenta con un funcionario para los puestos: afiliaciones y renuncias, promoción y venta de servicios, contraloría de servicios, telemercadeo, investigación y en recepción se ubican dos personas, para un total de siete funcionarios. En el caso de crédito y cobro se integra por un coordinador de departamento, cuatro asistentes de crédito y uno en cobro.

En el área de tecnología de información la conforman un jefe de área y dos programadores, para un total en la cooperativa de 35 empleados. Cabe resaltar que los servicios de limpieza y seguridad de la cooperativa son efectuados por personal contratado externamente, a través del proceso de outsourcing, condición que los excluye del total de funcionarios de Coopebanpo R.L.

b) Diseño muestral

Ese segmento de personas seleccionadas a los que se aplica los instrumentos de recolección de información, que posteriormente se generaliza, componen la muestra de la investigación. La misma es aplicada a las áreas Gerencia General, Dirección Administrativa y Dirección de Negocios, por estar compuestas por funcionarios con experiencia y conocimiento con respecto a los temas de análisis, a la vez que presentan la mejor disposición a colaborar con la información necesaria. Estas posibilidades de facilidad y manejo del tema, justifican que la muestra se defina como intencional y por conveniencia.

c) Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra

La población de estudio está compuesta por 35 funcionarios de Coopebanpo R.L. de los cuales se seleccionan siete de forma intencional como muestra para la aplicación de los instrumentos. Dichos colaboradores pertenecen a Gerencia General, Dirección Administrativa,

Dirección de Negocios y Tecnología de información. La delimitación en dichas áreas versa en la participación estratégica y financiera relacionada con la problemática de estudio.

d) Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra

La condición de conveniencia e intencionalidad de la muestra únicamente establece la detección de las unidades de estudio de la población que cumplan con las características idóneas para adquirir la información más veraz, por lo cual no se aplica ninguna técnica, método e instrumento para la selección de la misma. Simplemente, se direcciona hacia los elementos de investigación acordes con la información.

El siguiente cuadro indica los funcionarios seleccionados para la muestra, según la población:

Cuadro N° 3
Muestra seleccionada en Coopebanpo R.L.

Área	Puesto	Cantidad
Gerencia General	- Gerente General	1
	- Encargado de Control Estratégico	1
Dirección de Negocios	- Coordinador de área (captaciones y crédito)	1
	- Asistentes de área (captaciones y crédito)	3
	- Telemercadeo	1
Total de la muestra		7

Fuente: Coopebanpo R.L.

Elaborado por: Los investigadores

Este cuadro refleja que la muestra total a la que se le aplica el instrumento de encuesta se distribuye de la siguiente forma, gerente general, encargado de control estratégico, coordinador de área (captaciones y crédito), tres de los asistentes de área y el encargado de telemercadeo.

La muestra se enfoca en la aplicación de los instrumentos de investigación de acuerdo a la especialización de funciones, para la recolección de información respecto a los servicios estudiados. Cabe resaltar que la totalidad de los funcionarios cuentan con conocimientos en

ambas áreas, no obstante la participación se hace específica para ahorro y crédito en lo que respecta a coordinadores y asistentes.

1.4.4 Recopilación de la Información

a) Técnicas, métodos e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación

a.1. Técnicas

La entrevista y el cuestionario son dos de las técnicas de recolección de información de carácter primario, las cuales son aplicadas a las áreas gerenciales de Coopebanpo. Otras de las técnicas para recopilar datos, refieren a la observación, donde se extrae otros elementos indispensables para la investigación, como el manejo interno administrativo de los servicios de ahorro y crédito.

a.2. Métodos

La investigación desarrolla dos tipos de métodos, el deductivo y el inductivo. Según, Méndez, el inductivo es:

Según el diccionario de la Real Academia (1994) la palabra inductivo:

“Esta relacionada con el término inducción, el cual es usada en el ámbito de la lógica. La inducción es un razonamiento de tipo inmediato, es decir, un proceso discursivo ascendente, en donde el avance del razonamiento se efectúa de lo particular a lo universal; o bien inducción es sacar de hechos particulares una conclusión general”.

(Diccionario, Real Academia, 1994. pag, 194)

A su vez el método deductivo, según el Diccionario de la Real Academia (1994), la palabra deductivo:

“Está relacionada con el término deducción, el cual es usado en el ámbito de la lógica. La deducción es un razonamiento de tipo mediato, es decir, un proceso discursivo descendiente que pasa de una proposición a otras proposiciones hasta llegar a otra proposición que se considera la conclusión del proceso. En este sentido, la deducción es la derivación de lo concreto a partir de lo abstracto y tiene un sentido inverso a la inducción”.

(Diccionario, Real Academia 1994, pág 190)

1.4.5 Alcances y limitaciones

1.4.5.1. Alcances

1.4.5.1.1. Perfil del asociado

El perfil se construye con el criterio de los funcionarios de la cooperativa, en áreas de gerencia y coordinación. Cabe destacar que la institución tiene un fundamento para el conocimiento de su cliente, a raíz de estudios previos como parte de la investigación y creación de nuevos productos, que para tales fines elabora mercadeo en conjunto con la contraloría de servicios.

La cooperativa del Banco Popular y Desarrollo Comunal, Coopebanpo R.L. cuenta para el año 2003, 2004 y 2005 con 2309, 2438 y 2540 asociados respectivamente, correspondientes a funcionarios activos del banco y de sus empresas filiales respaldadas por este; pero que trabajan independientemente (Operadora de Pensiones, Fideicomiso, Asociación Solidarista, Sindicato, entre otras) y funcionarios de la cooperativa.

Además un porcentaje mínimo lo integran personas externas a las instituciones anteriormente mencionadas; a saber pensionados, despedidos o que han renunciado pero que continúan con el derecho a ser un asociado de la cooperativa.

Coopebanpo cuenta con una amplia representación, de dichas instituciones, especialmente del Banco Popular, del cual el 87% ésta afiliado a la cooperativa y el 13% restante no, tendencia que se mantiene a través del tiempo.

Los rasgos más característicos de los asociados son:

- La edad promedio es de 35,6 años.
- El 100% de los entrevistados afirma que el grado académico mínimo para ser funcionario de la cooperativa, Banco Popular y de sus filiales es bachiller universitario, Por lo cual, la mayoría de los empleados laboran en puestos de índole administrativo, tales como; banqueros con estudios en administración de empresas, como carrera más usual dentro de la cooperativa y el Banco Popular. Además de contar con profesionales abogados, enfermeras, ingenieros, arquitectos (peritos), contadores, entre otros. Por otro lado, se encuentran algunas plazas a nivel operativo para cubrir los aspectos que no se relacionan de manera directa con las acciones de administración.
- El núcleo familiar se compone aproximadamente de 4 personas, con un promedio de dos hijos.
- El salario promedio de los asociados es de ¢450.000 mensuales; según dato calculado por Coopebanpo R.L. en diciembre 2006 del monto salarial de los empleados del Banco Popular. Dicho monto se ajusta al incremento anual de la inflación cuyo valor real se mantiene en el tiempo.
- Según la información recopilada, para ser asociado se debe cumplir con las condiciones establecidas en el estatuto orgánico de la cooperativa, cuyas características son:

- * Ser empleado del Banco Popular o de alguna de las empresas de esta institución (Puesto de Bolsa, Fideicomiso y Popular Pensiones) ó,

- * Trabajar para Coopebanpo.

- * Hay otras organizaciones que también pueden ser asociados como, empleados de Cooseguros, Comercializadora de Seguros.

- * Cualquier empleado de alguna organización social dentro Banco Popular como, sindicatos o Asociación Solidarista.

- * Exfuncionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

- Además obliga al asociado a desembolsar un aporte mensual del 4% del salario bruto, el cual se distribuye en 1.5 % capital social, 1% el sistema de ahorro capitalizable y 1.5% de ahorro escolar, establecido por la Asamblea General Ordinaria.

1.4.5.1.2. Desarrollo Humano Sostenible

El concepto desarrollo humano sostenible es amplio e integrador. Así lo mencionan distintas fuentes bibliográficas, como el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, del cual el Estado de la Nación realiza informes anuales desde 1990. Con base en lo anterior para esta investigación, se establece el concepto desarrollo humano sostenible, como “El abastecimiento de necesidades básicas mínimas, específicamente alimentación, vivienda, salud, educación, recreación y vestido, elementos que procuran mejorar la calidad de vida de las personas”.

1.4.5.1.3. Otros Alcances

- El estudio toma en cuenta únicamente la moneda en colones costarricenses.
- El monto del salario promedio real del asociado considera el monto anual inflacionario
- La Cooperativa brinda el servicio de Administración de la Cesantía, como una forma de generar rendimientos al asociado y además funciona como requisito para la obtención de un producto crediticio, cuyo fin es la adquisición de vivienda. Sin embargo no es considerado como un producto tradicional de ahorro, a pesar de que se deduce mes a mes del salario del trabajador.
- El análisis respecto a cartera de ahorro y crédito en relación a montos y clientes está enfocada específicamente en la adquisición de nuevos productos por año, a excepción del estudio del número de clientes para captaciones, donde se utilizan datos acumulados por año, dada la información suministrada por la cooperativa.
- La selección de las líneas de ahorro y crédito en estudio se fundamenta en las de mayor demanda tanto en montos como en número de usuarios, para determinar si están relacionadas con el solvento de necesidades básicas.

- Las tasas de interés activa y pasiva de COOPENBANPO R.L. consideradas en esta investigación, son aquellas que la institución ofrece a sus clientes. Así mismo la tasa de interés activa y pasiva proporcionada por el BCCR, tiene su origen en los datos brindados por las instituciones financieras bajo el mismo concepto.

1.4.5.2. Limitaciones

- La investigación se desarrolla según el lineamiento y enfoque asignado por el Instituto de Estudios del Trabajo (IESTRA), de la Universidad Nacional, la consideración de no incluir datos de entrevistas a asociados así como el modelo de análisis de la investigación son las directrices proporcionadas durante el curso del Seminario de Graduación.
- Algunos de los productos que ofrece la cooperativa en la actualidad, mantienen nombres distintos de aquellos a los que hace referencia la información histórica durante los años que enmarca la investigación; los funcionarios hacen mención a dichos productos, dado que su esencia se ha conservado y las modificaciones realizadas responden a mejoras y ajustes dadas las estrategias de mercadeo de Coopebanpo R.L.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. Generalidades de la Institución, y desarrollo específico del área o departamento en la investigación

2.1.1. Antecedentes históricos del movimiento cooperativo en el mundo:

Según el Instituto de Fomento Cooperativo, en su publicación la Historia del Cooperativismo, se incentivó en Europa una serie de intentos por consolidar las agrupaciones cooperativas en el siglo XIX, siendo Rochdale donde se consolida de una forma más clara estas intenciones.

Rochdale a pesar de no ser la primera asociación cooperativa en Inglaterra, ni en el pueblo de su mismo nombre, al verse fuertemente estremecida por la revolución industrial con sus consecuentes perjuicios salariales y fracasos en las diferentes huelgas, logra restacar del pesimismo y el alcohol a un grupo de campesinos dispuestos a conformar su propia organización.

Estos 27 hombres y una mujer interesados en encontrar una solución a esta mala distribución de dinero, optaron por establecer una igualdad económica mediante el reparto equitativo de los beneficios, al devolver a quienes participaron en la actividad, el excedente en relación con el volumen de operaciones llamado actualmente dividendo. Paralelamente, se fijó una cuota monetaria que se acumulaba hasta el punto, con el afán de ser utilizado como el capital con el cual iniciarán actividades.

Finalmente, se acumularon mediante estas cuotas periódicas, 28 libras esterlinas, con las cuales se adquirieron los insumos fundamentales para dar inicio a las actividades de su almacén, el 21 de diciembre de 1844.

La inauguración de este almacén en la callejuela de sapo, con el pasar del tiempo adquirió una fuerte consolidación y crecimiento por la incorporación de diferentes comunidades aledañas interesadas en participar en este tipo de agrupaciones, a pesar de los negativos augurios de los comerciantes.

2.1.2. El cooperativismo en Costa Rica

La Historia del Cooperativismo relata según en Instituto de Fomento Cooperativo, que Costa Rica adquirió las corrientes del cooperativismo por extranjeros residentes y nacionales que viajaron al exterior y tuvieron las posibilidades de palpar el comportamiento y ventajas de las asociaciones de este tipo.

El proceso de adopción del cooperativismo en nuestro país fue desarrollado en una serie de etapas, las cuales inician aproximadamente en los años 1920 con los primeros intentos de formación de cooperativa, sin ninguna base legislativa y administrativa. Condición que motivo en los años de 1943 a 1953 la promulgación del primer basamento legal relacionado con estas agrupaciones, la primera legislación cooperativa en el Capítulo III del Código de Trabajo y en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Ello, facilitó la creación de la Sección de Cooperativas y luego el Departamento de Fomento Cooperativo del Banco de Costa Rica, organizaciones capacitadas para monitorear la gestión planificada de las cooperativas en el país.

Posteriormente en el periodo de 1953 a 1968 se asienta la idea cooperativa en los medios sociales, y económicos del país, al ampliarse aún más la legislación, apoyándose los recursos técnicos y económicos, al tiempo que aumenta las técnicas administrativas y de control por implementarse para este tipo de organizaciones. Además, de obtenerse créditos exteriores para la integración cooperativa en el país.

Esto permite el asentamiento del modelo cooperativo, el cual se formaliza aún más con la creación de la legislación semiautónoma 4179, la cual permite apoyar más directamente los créditos y la capacitación en esta área mediante el Centro de Capacitación Cooperativa. Que para 1973 a 1981 se ve complementada por la creación del Instituto de Fomento Cooperativo, mediante la ley 5185, encargado de promover, organizar, dar asistencia técnica y crediticia a las cooperativas; supervisarlas y estimular su integración.

Estas legislaciones dieron señal de apoyo gubernamental a la actividad cooperativa, más fue a partir de 1982-1985 en la que hay una declaración y demostraciones del Gobierno Central para la Institución que proceda a inyectarle capital a INFOCOOP y le hace importantes donaciones al movimiento cooperativo como son las instalaciones del CENECOOP. Al tiempo que se habilita el Ministerio Asesor de Cooperativas, reformando la

Ley N°5185 para incorporar las cooperativas autogestionarias y cogestionarias y para darle personería legal a CONACCOP y recursos económicos. Se crea el Banco Cooperativo, se consiguen recursos exteriores, se crea por Decreto Ejecutivo el Sector Cooperativo y se formula un Plan Nacional de Desarrollo.

2.1.3. Organización de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

Según el manual de Abel Salas, la estructura se conforma de tres áreas básicas:

1. Estructura orgánica: se refiere a la forma en que esta organizada los niveles de autoridad y jerarquía por ejemplo, la dirección, gerencia, supervisión y las atribuciones respectivas.
2. Estructura operativa: Implica el sistema de trabajo que existe según la naturaleza de sus funciones.
3. Estructura financiera: es el establecimiento y organización de los fondos monetarios para su correcta aplicación.

2.1.3.1. Asamblea General:

Es el elemento de máxima representación y autoridad. Al menos una vez al año se celebra una reunión donde acuden representantes elegidos por los otros dueños para que tomen decisiones que afecten positivamente la dirección de la organización. Lo establecido allí es obligación de todos aun cuando no hayan estado presentes. Las funciones principales de la Asamblea General son; la evolución y control, la de elección y la informativa y educativa.

2.1.3.1.1. Evaluación y control:

Se evalúa los resultados generales de la gestión de la cooperativa, se examina planes de acción y estrategias, afiliación o expulsión de asociados, aspectos relacionados con la reforma de estatutos y reglamentos, uso y aplicación de los excedentes.

2.1.3.1.2. Elección:

Los asociados presentes en la asamblea eligen a los representantes de los órganos directivos: Comité de Vigilancia y comisión de crédito, Consejo de Administración entre otros.

2.1.3.1.3. Función de información y educación:

Un asociado que participe activamente en el desarrollo de las asambleas generales de la cooperativa de la cual forma parte logra un conocimiento integral que también se traslada a su círculo de vida personal, profesional y familiar. En general la participación promueve espacios para decidir sobre aspectos relacionados a los planes, presupuestos y el rumbo de la cooperativa en cuestión.

2.1.3.2. Consejo de administración:

Esta compuesto por un número no menor a cinco integrantes, a mencionar; un presidente cuya función es coordinar todas las reuniones, un Vicepresidente; que sustituye la presencia del presidente en los casos en que no pueda estar presente, Un Secretario; encargado de la correspondencia y el registro de las actas producto de las reuniones efectuadas, y los Vocales; que apoyan en forma conjunta los acuerdos y decisiones tomadas y pueden desempeñar también alguna comisión asignada expresamente.

En general las funciones del consejo de administración abarcan el proceso administrativo; planear, dirigir, controlar y monitorear el desempeño para el logro satisfactorio de los objetivos, por ejemplo, llevar el control de los bienes y recursos de la cooperativa, conocer y fijar políticas acordes al rumbo estratégico de la cooperativa, a través de metas y su respectiva evaluación, designar al Gerente cuya función se enmarca a atender el funcionamiento de la cooperativa como responsable de la ejecución de los planes de trabajo y goza de atribuciones como la representación legal, contratar al personal necesario, llevar la contabilidad y el control, la custodia de todos los bienes de la cooperativa, atender a los asociados, y realizando actividades que promuevan la buena marcha de la cooperativa.

Además, el Consejo de Administración debe verificar que se cumplan a cabalidad los acuerdos tomados en las asambleas, aprobar planes presupuestarios, mantener informados a los asociados y a la asamblea de la gestión de la cooperativa entre otros.

El perfil del gerente implica necesariamente tener en lo posible una preparación académica adecuada, sobre todo en el área de administración de empresas. Debe gozar de la confianza del cuerpo directivo y los asociados, como buen líder debe tener don de mando, así mismo establecer y mantener un apropiado clima organizacional en todos los niveles, que incluye la practica de valores éticos y morales como la puntualidad, lealtad, honestidad,

respeto y cortesía. Es el gerente quien nombra sus empleados y responde por ellos ante el Consejo de Administración.

2.1.3.3. Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social:

El Comité de Vigilancia esta integrado por no menos de tres asociados, mantienen su cargo por un máximo de dos años y se encargan de fiscalizar todas las operaciones realizadas por la cooperativa; a través de estados financieros, presupuestos, planes, lo que garantiza un sano equilibrio que genera confianza a los asociados. Lo conforman un presidente, un vicepresidente y un secretario.

El Comité de Educación y Bienestar Social esta constituido por cinco miembros designados en Asamblea por un período de dos años, pudiendo ser reelectos. En los años pares se nombrará dos de sus miembros y en los impares los otros tres miembros. Pueden ser nombrados dos miembros suplentes.

El Comité de Educación y Bienestar Social ejercerá sus actividades en coordinación con el Consejo de administración y son sus funciones:

- * Elaborar un plan anual de trabajo y presupuesto que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.

- *Promover constantemente las actividades educativas y de relaciones sociales con los asociados y la empresa o comunidad donde la cooperativa tenga asociados

- *Editar mensualmente un boletín con las principales noticias sobre la marcha de la Cooperativa.

- * Disponer, controlar y ser responsable de los fondos de educación autorizados por el Consejo de Administración para el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento respectivo.

2.1.3.4. Comisión de Crédito:

Es el órgano que se encarga de pronunciarse con respecto a las solicitudes de crédito de los asociados. Esta compuesto por un presidente, un vicepresidente y un secretario.

2.1.3.5. Aspectos legales:

Toda cooperativa se rige y obedece a normas internas y externas que establece la ley, como por ejemplo, la constitución política, códigos y leyes, la ley específica de las cooperativas, reglamentos; de servicio, de personal, de ahorros de depósitos etc., y estatutos de la propia cooperativa entre otros.

2.1.4. Principios cooperativos

2.1.4.1. Origen de los Principios Cooperativos

Según el ejemplar publicado por el INFOCOP Principios Cooperativos, segunda edición, 1986 indica que las cooperativas se originaron en épocas anteriores a la de Roschdale, sin embargo existieron causas las cuales provocaron el fracaso de lo que pudo ser los primeros movimientos cooperativos, como por ejemplo la mala administración efectuada en relación a la carencia de técnicas y métodos administrativos y la falta de control democrático, impidieron el auge de este tipo de sociedades.

No obstante es importante destacar:

“Todo este proceso de gestación social y económico fue lo que le dió origen a los principios cooperativos”.

(INFOCOOP, 1986, pág 20)

Debido a las manifestaciones mostradas por grupos de personas quienes buscaban estabilidad económica y social mediante instituciones que los respalden, surgen los principios cooperativos, éstos son herramientas cuyo fin es orientar y mantener la esencia de estas tendencias cooperativistas, además sirven de guía para distinguir a las cooperativas de las demás instituciones.

“El cooperativismo considera lo económico como un medio, muy importante, pero nunca un fin, para la realización del individuo como tal”.

(INFOCOOP, 1986, pág 15)

El objetivo de las cooperativas es prevalecer un fin social por encima del económico de manera que garanticen un cambio secuencial en la forma de vivir de sus asociados al ubicar en segundo plano los beneficios lucrativos. Es por ello, que la prioridad radica en enfocarse hacia las personas y no en el dinero, como una forma de alcanzar la igualdad de condiciones.

2.1.4.2. Descripción de los principios Cooperativos

Los principios cooperativos están regidos por un organismo de máxima autoridad en lo que se refiere a cooperativas a nivel mundial, la Alianza Cooperativa Internacional, esta se encarga de velar por el correcto funcionamiento de los mismos, además de ser el único ente capaz de realizar cualquier tipo de modificación o adición.

Para 1937 esta Alianza establece siete principios, un tiempo después en 1966 se hace una revisión de estos y llegan al acuerdo de actualizarlos para ajustarlos a las necesidades de las agrupaciones modernas, mediante un congreso realizado en Viena Austria con la participación de personas con un gran conocimiento sobre el tema, estos quedan conformados de la siguiente manera y según el ejemplar publicado por el INFOCOP Principios Cooperativos, segunda edición, 1986:

1) Asociación Abierta y Voluntaria:

La base de este principio es la Libertad, donde cualquier persona tiene la posibilidad de ingresar a la cooperativa con las mismas condiciones. También es llamado como el principio de "Puerta Abierta".

2) Administración y Control Democrático:

En este principio se establecen los lineamientos a seguir por el movimiento cooperativista aunado a las consecuencias que el mismo implica. Dejando claro que todas las personas tienen los mismos derechos, valores tanto humanos como espirituales que los caracterizan como seres libres e independientes capaces de decidir en cualquier lugar y momento de su vida.

3) Interés limitado o ninguno, sobre el capital:

Este busca asignar solo un pequeño porcentaje de interés sobre el capital manteniendo como prioridad la distribución de ganancias entre lo empleados para aumentar sus niveles de vida. En el caso de Costa Rica la retribución sobre el capital de los asociados lo establece el Banco central.

4) Las economías o los excedentes pertenecen a los asociados:

Este principio establece que debe existir una correcta distribución de las ganancias una parte para la ejecución de actividades sociales y económicas, otra para los servicios comunes y el restante entre los asociados de acuerdo a las labores realizadas por cada uno. Esto con el fin de que exista un equilibrio dentro de la cooperativa, además debe destinarse cierta cantidad para las reservas de dinero las cuales respaldan a la cooperativa.

5) Provisión para la educación:

Este principio establece que la educación cooperativa es la base para una buena formación tanto de sus miembros como de sus dirigentes y el público en general, de manera que alcance un cambio respecto al pensamiento de cada uno de ellos; transformándolo en una conciencia de solidaridad. Además ayuda a obtener una actitud más real e inteligente del fin que se persigue, el cuál se enfoca a lo social por encima de lo económico.

6) Cooperación entre cooperativistas:

Este postulado resalta la importancia de transmitir la unión entre asociados como un valor fundamental para crecer y obtener solidez, de igual forma la integración con otras cooperativas de su misma naturaleza pero con más trascendencia, como un medio que garantice estabilidad no solo a nivel de institución sino también en la expansión y desarrollo de esta tendencia, logrando así satisfacer las necesidades de sus miembros social y económicamente.

Posteriormente estos principios fueron de nuevo modificados, según información obtenida por Coopebanpo R.L., actualmente se adicionó uno más llamado "*Compromiso con la comunidad*" este plantea que la cooperativas deben velar por el desarrollo sostenible de su comunidad, mediante políticas aceptadas por sus miembros, ya que estas asociaciones tienen muy presente que la responsabilidad social y preocupación por los demás es uno de sus principales objetivos.

Finalmente son siete principios, de los cuales a algunos se les ha reformado el nombre, sin embargo la esencia es la misma. Estos se conforman de la siguiente manera, según Salas,1985 :

1. Membresía abierta y Voluntaria
2. Control Democrático de los Miembros
3. Participación Económica de los Miembros
4. Autonomía e Independencia
5. Educación, Entrenamiento e información
6. Cooperación entre Cooperativas
7. Compromiso con la Comunidad

2.1.5. Elementos y Bandera Cooperativa

2.1.5.1. Elementos Cooperativos

Según el ejemplar publicado por el INFOCOP Principios Cooperativos, segunda edición, 1986:

El símbolo que representa el movimiento cooperativo está basado en figuras y colores específicos que le dan un significado que lo caracteriza:

- El Pino: el árbol de pino es considerado en la antigüedad como un símbolo de inmortalidad y de fecundidad; era respetado por su capacidad de supervivencia en las tierras menos fértiles y la sorprendente capacidad de multiplicación.
- El Círculo: representa la vida eterna, porque un horizonte final, además, simboliza la idea del mundo, que todo lo contiene y todo lo abarca.
- El verde: el verde oscuro de los árboles representa el principio vital de la naturaleza.
- El Amarillo: el amarillo-oro representa el sol, fuente permanente de energía y calor.
- El Emblema: un círculo que abraza dos árboles del pino indica la unión del movimiento, la inmortalidad de sus principios; es la fecundidad de sus seguidores. Todo esto se marcó en la trayectoria ascendente de los árboles del pino, para los que se proyectan en lo alto, intentando crecer cada vez más.

Fuente: Gamboa S. Francisco. **Suplemento Trimestral**. Coopebanpo R.L. 2006.

2.1.5.2. Bandera Cooperativa

Según el ejemplar publicado por el INFOCOP Principios Cooperativos, segunda edición, 1986, la bandera del cooperativismo fue cambiada en abril del 2001 por el Consejo de

Administración de la ACI en una reunión realizada en Roma, ya que esta se estaba utilizando por ciertos grupos no cooperativistas, situación que estaba provocando confusión en algunos países a nivel mundial. Por lo que llego a esta determinación con el fin de promover y consolidar la imagen cooperativa.

La bandera que sustituye a la tradicional del arco iris es de color blanco y lleva impreso el logotipo de la ACI en el centro, del cual emergen palomas de la paz lo que rescata el concepto inicial del señor Charles Gide y representa a su vez la unidad de los diversos miembros de la ACI. Dicho diseño surge con motivo centenario de la ACI en el año 1995. El arco iris consta de seis colores y la sigla "ACI" esta impresa en el séptimo color: el violeta.

La bandera consta de los siete colores: rojo, anaranjado, amarillo, verde, azul, índigo y violeta en bandas horizontales. Los colores del arco iris en la bandera de la Cooperación simbolizan las ideas y objetivos de la paz universal, la unidad que supera las diferencias políticas, económicas, sociales, raciales o religiosas; la esperanza de la humanidad en un mundo mejor, donde reine la libertad, la dignidad personal, la justicia social y la solidaridad.

Fuente: Gamboa S. Francisco. **Suplemento Trimestral**. Coopebanpo R.L. 2006.

2.1.6. Valores cooperativos

Según el ejemplar publicado por el INFOCOP Principios Cooperativos, segunda edición, 1986, los valores cooperativos según información obtenida por Gamboa, 2006, Coopebanpo R.L. son los siguientes:

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Ayuda Mutua
- Igualdad
- Democracia
- Equidad

Estos valores responden a las creencias de los fundadores cooperativistas, quienes consideraron indispensable la aplicación de estos y dejaron la tradición de continuarlos entre sus miembros; como una forma para no perder el rumbo de su fin primordial la responsabilidad social preocupación por los demás.

2.1.7 Obligaciones y Derechos de los asociados de una cooperativa

Según Abel Salas Mora, en el Manual del asociado de las cooperativas de ahorro y crédito, 1985, establece que el asociado de una cooperativa de ahorro y crédito tiene obligaciones y goza de derechos. Dentro de las obligaciones que un asociado de una cooperativa de esta naturaleza debe cumplir están:

2.1.7.1. Obligaciones del asociado:

1. Aportar el ahorro establecido como mínimo y obligatorio.
2. Practicar el hábito del ahorro a fin de dar solidez y crecimiento al fondo común que será utilizado para satisfacer las necesidades de crédito para sus asociados.
3. Conocer como dueño proporcional de la cooperativa y funcionamiento y gestión de la institución.
4. En caso de que la Asamblea lo solicite, desempeñar correcta y eficiente los cargos directivos que se asignen.
5. Asistir y participar dentro de las Asambleas Generales como evento de gran trascendencia y donde se toman las decisiones más importantes.
6. Cumplir a cabalidad la normativa legal establecida
7. Defender e interiorizar la esencia del cooperativismo, entendido como el sentido social sobre el interés individual.

2.1.7.2. Derechos de los asociados:

1. Participar en las asambleas con voz y voto, como dueño en calidad de iguales.
2. Tener acceso a Créditos según su capacidad de pago, cumpliendo con la normativa vigente.
3. Tener la opción de elegir y ser elegido para dirigir y desempeñar los cargos que asigne la Asamblea.
4. Disponer de los ahorros libremente, siempre y cuando no funjan como garantía de una operación crediticia.
5. Poder renunciar a la cooperativa en cualquier momento previa liberación de los compromisos contraídos.
6. Estar informado de todo lo relacionado con la cooperativa y su gestión, cumpliendo así con el valor de educación cooperativa.

2.1.8. Reseña Histórica de Coopebanpo R.L.

Un grupo de treinta y cuatro trabajadores del Banco Popular se reunieron un 7 de octubre de 1972, con el objetivo de realizar la primera Asamblea de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Empleados de Banco Popular, nombrándose en esta oportunidad el primer consejo de administración, el cual quedo integrado de la siguiente manera; Carlos Aguilar Castillo, Mario Víquez Jiménez, Manuel E. Conejo Rodríguez, Nuria Rojas Garita y Miguel Coto Cerdas.

Esta empresa para construirse requirió de un aporte de capital social de ¢5,072.50 realizado por 72 asociados fundadores, los cuales se consolidaron mediante un comité pre-cooperativo, el cual se encargó de promover la afiliación, fomentar la educación cooperativista, para que sus posibles integrantes conocieran y se identificaran con los principios cooperativos y además elaboraron el estudio de factibilidad y el estatuto social, en el cual se dictó el marco jurídico que normaría la futura cooperativa.

En dicha asamblea, se aprueba entre otros, el título de la cooperativa con la denominación de “Cooperativa de Servicios Múltiples de empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de Responsabilidad Limitada”, la cual se podrá abreviar como COOPEBANPO R.L.. Se discutió y se aprobó el Estatuto Social y se procedió al nombramiento del Consejo de Administración y los comités permanentes que son: Vigilancia, Crédito y Educación.

Desde su creación, la institución ha logrado desarrollar diferentes actividades para la consecución de sus objetivos, los cuales se han hecho más complejos; tanto por su diversidad, como por su creciente volumen.

Para el 2006, Coopebanpo cuenta con 2666 asociados a nivel nacional y cuyo capital social asciende a 1.151 millones de colones. La cooperativa por medio del Fondo de Cesantía que administra, ha contribuido a consolidar proyectos habitacionales y otros, a unos 400 beneficiados en remodelaciones de viviendas, compra de lotes, compra de casas, cancelación de hipotecas, entre otros, (esta línea de crédito opera a partir de agosto 2002).

Esta institución es una cooperativa que por el volumen de activos que maneja es supervisada por la SUGEF, lo que denota la aplicación de Normas y Reglamentos emanados

de esta entidad. Esto provoca mayor credibilidad y confianzas de los asociados en la administración eficiente de los recursos financieros.

Coopebanpo cumple el 07 de octubre del 2006, treinta y cuatro años de existencia y trabajo continuo con el firme propósito de satisfacer las necesidades financieras de sus asociados de manera eficaz y oportuna.

2.1.9. Misión Coopebanpo

*“Respondemos a las necesidades Financieras
de cada uno de nuestros asociados,
de manera rentable y confiable”.*

www.coopebanpo.fi.cr
10:45am 17/08/2006

2.1.10. Visión Coopebanpo

*“Ser la mejor opción en servicios financieros y
administración de la cesantía para nuestros asociados
y sus familias, contribuyendo a mejorar su calidad
de vida con espíritu cooperativo”.*

www.coopebanpo.fi.cr
10:45am 17/08/2006

2.1.11. Valores

Según consulta realizada en la página electrónica Coopebanpo RL, los valores de dicha Cooperativa son los siguientes:

- **Flexibilidad**

Capacidad de nuestros colaboradores y de nuestros sistemas de adaptarse a las necesidades de nuestros asociados.

- **Compromiso**

Preocupación por la realización del enfoque estratégico de la empresa en el largo plazo, buscando una relación equilibrada entre la rentabilidad y el balance social, con calidad y eficiencia.

- **Equidad**

Disposición del ánimo de nuestra gente y capacidad de nuestros sistemas para otorgarle a cada asociado el producto que se merece.

- **Confianza**

Esperanza firme o seguridad que se tiene en que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se desea.

- **Lealtad**

Amplio sentido de pertenencia y actitud positiva de defensa de la cooperativa como institución propia.

- **Responsabilidad**

Capacidad de cada uno de nuestros colaboradores para reconocer y aceptar las consecuencias de sus actuaciones.

www.coopebanpo.fi.cr
10:45am 17/08/2006

2.1.12. Política de Calidad de coopebanpo

“Coopebanpo R.L. tiene el compromiso de que todas sus actividades de intermediación financiera y demás servicios, cumplan con eficacia y eficiencia los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de la normativa legal, dentro de un proceso de mejoramiento continuo, principios cooperativos y valores institucionales para la satisfacción de las asociadas, asociados y sus familias”.

www.coopebanpo.fi.cr
10:45am 17/08/2006

2.1.13. Servicios de Ahorro y Crédito de Coopebanpo R.L.

2.1.13.1 Procedimiento para la elaboración de los productos.

Según, Lic. José Godínez el procedimiento de diseño para la creación de nuevos productos cumple ciertas etapas, que forman parte de un plan:

- Una investigación de mercado donde se analizan productos similares y para determinar si el producto nuevo que se pretende lanzar ya existe.
- Determinar que producto se quiere brindar, requisitos que debe tener el producto (deseabilidad de la empresa al producto).
- Se hace un prediseño publicitario, (el cual se genera mediante la idea macro de los focos grupos), donde se llaman a los mejores clientes para que expresen lo que ellos desearían en un nuevo producto. A partir de ahí se da la aprobación de ese producto. Este criterio brindado por los clientes se toma en cuenta y se retroalimenta para la aceptación del producto.
- Se hacen diseños de sistemas, publicidad interna y externa.
- Se consulta el Reglamento General, la parte política y los procedimientos y lineamientos.
- Se le aplican las ISO 9000; por medio de las fichas de proceso (entradas y salidas del producto), nivel de evaluación. Ahí se establecen los indicadores del producto para medir su eficiencia. Existen 7 indicadores: fecha de asesoría, entrega de recepción, pre-promoción, consejo, aprobación, promoción y el envío de carta; de los cuales se escogen los más adecuados dependiendo del producto. Estos indicadores de calidad tienen un tiempo de aplicación promedio de 8 días máximo (entre cada uno).
- Finalmente se aprueba.
- Asesoría Legal donde el abogado de planta, registra como autentico el producto (no es necesario en todos los productos).
- Es oportuno aclarar que también se toma en cuenta el Manual de Procedimientos de Desarrollo y Diseño de Productos.

También existe otro procedimiento de creación de productos, donde se le aplica una reingeniería a un producto existente, donde se le mantiene algunas condiciones y requisitos y se le varían otras características, para que el producto salga al mercado siendo más atractivo.

2.1.13.2. Servicios de ahorro y crédito.

Los servicios que brinda Coopebanpo R.L se dividen en dos categorías crédito y captaciones:

Cuadro N° 4
Productos de Ahorro y Crédito de Coopebanpo R.L.

Crédito	Ahorro
<ol style="list-style-type: none">1. Sobre el Capital Social2. Adicional al Capital Social3. Sobre Aguinaldo4. Global5. Sobre Ahorro Navideño6. Sobre Captaciones7. Sobre Certificados8. Para Gasto Médicos9. Credi Valor10. Créditos Sobre Convenio11. Uni Crédito12. Sobre los Recursos de Cesantía	<ol style="list-style-type: none">1. Capital social2. Ahorro escolar3. Ahorro Navideño4. Certificados de Depósito a Plazo5. Contratos de Administración a Plazo6. Sistema de Ahorro Capitalizable (SAC)

Fuente: www.coopebampo.fi.cr

Elaboración: propia por los investigadores

Productos de Crédito:

Es importante resaltar, que la mayoría de los productos de crédito refieren a líneas de carácter personal, por lo cual es oportuno recalcar que los únicos relacionados con necesidades básicas son los gastos médicos y los recursos de cesantía (vivienda); la cesantía es un derecho de los trabajadores regulado en el Código de Trabajo, y en el Artículo 63 de la Constitución Política. La transformación del auxilio de cesantía, tal y como lo plantea

la Ley de Protección al Trabajador, mediante la reforma del artículo No. 29 del Código de Trabajo, se refiere a una redistribución del 8.33% que reservaban los patronos.

El Banco acreditará mensualmente en el fondo que al efecto se constituya en las organizaciones sociales que señalen el Banco y SIBANPO, (COOPEBANPO R.L. y ASEBANPO) una suma equivalente al cinco punto treinta y tres por ciento (5.33%) del salario bruto del trabajador. El 3% restante será remitido por el Banco al SICERE para que lo distribuya como corresponda.

La administración de la cesantía es un valor agregado, creado por la cooperativa en beneficio de los asociados, el cual consiste en la administración de los fondos de de estos. Por medio de una autorización del asociado el banco traslada el dinero en forma trimestral a la cooperativa, esta a su vez aplicará a la cuenta individual de cada asociado un rendimiento obtenido cada mes por la administración de dichos recursos, generando de igual forma una Comisión de Administración, la cual será como máximo el 10% de estos.

Los rendimientos generados de la cesantía, quedan a disposición del asociado en los meses de Junio y Diciembre de cada año, trasladándose un 10% al Sistema de Ahorro Capitalizable (S.A.C) y el restante 90% podrá ser retirado o reinvertido en Certificados de Inversión a Plazo. Independientemente, si tiene Crédito de Cesantía, el afiliado recibe un 8% de rendimiento.

Los fondos que administra la cooperativa por concepto de cesantía de los asociados se utilizan solamente en préstamos para los trabajadores depositantes de los fondos, o en título o valores del Estado y depositarse en un central, de valores de un Banco del Sistema Bancario Nacional, como garantía de devolución de las inversiones y sus rendimientos para los trabajadores inversionistas. Por esa razón, se convirtió en el producto principal para subsanar necesidades crediticias en el área de vivienda.

La cesantía viene a ser el "Patrimonio" de los trabajadores por lo que COOPEBANPO, en aras de buscar siempre el beneficio económico y social pone a disposición de los afiliados las mejores alternativas de inversión, crédito, así como soluciones de vivienda (créditos de viviendas con las mejores tasas del mercado, que oscilan entre el 9.0% al 16.0%).

Productos de Ahorro:

El Lic José Godínez, coordinador del área de crédito, describe los productos de ahorro de la siguiente manera:

1. Capital social: es un ahorro obligatorio donde el asociado debe aportar un mínimo del 1.5% del salario bruto, o ₡2025 para los asociados externos. Si el asociado posee el equivalente en colones de \$1,200 de Estados Unidos de América podrá disminuir el aporte hasta un 0.5%, y trasladar el restante a un Contrato de Administración a Plazo (C.A.P.) o al Sistema de Ahorro Capitalizable (S.A.C.), este dinero es destinado a formar el aporte social a la empresa cooperativa.

2. Ahorro Escolar: es un ahorro obligatorio donde el asociado debe aportar un 1.5% del salario bruto mensualmente, se utiliza para solventar una necesidad básica específica, como es la educación. Se ahorra durante todo el año y se devuelve el dinero en enero, para la entrada a clases y así el asociado pueda comprar útiles, uniformes, zapatos, cuadernos, entre otros. Además de anualidades o mensualidades de colegios o universidades.

3. Ahorro Navideño: este tipo de ahorro está enfocado a solventar necesidades más específicas y tiene una mayor disponibilidad en diciembre, por representar un aguinaldo para gastos de fin de año ó familiares. Solventa necesidades de vestido, ya que el asociado lo utiliza comúnmente para comprar la ropa de todo el año.

Busca incentivar la cultura del ahorro tanto en adultos como en niños.

4. Certificados de Depósito a plazo: es un servicio que brinda la cooperativa a largo plazo, en el cual el asociado tienen la libertad de escoger las condiciones, de acuerdo a la cantidad de dinero por ahorrar, selecciona la tasa de interés, la cuota y el plazo, este último va desde 1 mes a 10 años. Los certificados de depósito a plazo están destinados a cubrir la necesidad de recursos financieros a plazos variados y específicos de los asociados.

5. Contratos de Administración a Plazo: El asociado debe aportar el 1% del salario bruto o ₡5 mil para asociados externos. Está destinado a cubrir las necesidades de recursos financieros de largo plazo de los asociados, es decir, personales. El asociado tiene la libertad de escoger las condiciones que se ajusten a su capacidad de ahorro, selecciona la tasa de interés, cuota y plazo, este último va desde 1 mes a 10 años.

6. Sistema de Ahorro Capitalizable (SAC): Es un ahorro fondo retiro, su finalidad es dar solvencia en caso de retiro o despido, como un respaldo. Se pueden realizar giros de dinero únicamente cada 5 años. Este ahorro es obligatorio, el asociado debe aportar el 1% de su salario bruto y semestralmente el 10% de los rendimientos de cesantía.

Políticas de la Cooperativa Coopebanpo R.L. con respecto al servicio al cliente y su valoración.

Según la entrevista aplicada al Lic Rodrigo Bonilla, con referencia a las políticas que tiene Coopebanpo para conocer la opinión de sus asociados se destaca que:

- Instrumento de sondeo:

Como política la cooperativa aplica cada tres meses un instrumento de sondeo de opinión no estadístico para valorar el servicio con una muestra seleccionada por el método aleatorio, se puede sondear un nuevo producto, necesidades por cubrir o para calificar atributos de un servicio brindado. El instrumento debe tener definido las variables a aplicar en el cuestionario, así como el objetivo, fecha, modo de selección y quién entrevista.

- Encuesta estadística para medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios que la cooperativa le brinda

Se maneja una muestra obtenida de formulas estadísticas científicas, cuyo margen de error sea aceptable, el ultimo instrumento se aplicó al 31/08/2006. La muestra estuvo conformada por 300 asociados de un total inicial de 500, que por alguna razón no pudieron ser contactados. Cabe señalar que el total de la población de Coopebanpo al corte de la primera semana de octubre del 2006 es de 2770 asociados.

El margen de error es de un 6%. La forma de aplicación es por vía telefónica y se realizan preguntas de áreas relacionadas con los servicios de crédito, ahorros. Administración de la cesantía, convenios entre otros.

De el resultado arrojado se toman acciones derivadas del área de servicio, puede ser analizar políticas, solicitud de mejoras que obedecen al requerimiento de gestión de calidad en ISO 9001:2000 requisito Numero 8 (que cita acciones preventivas, correctivas y solicitud de mejora de procesos en función del asociado).

Cabe resaltar que el último instrumento aplicado a los asociados de Coopebanpo R.L. Calificaron a la Cooperativa en la evaluación de satisfacción y aceptación con un 97%, cuando la meta establecida para esos fines era de un 95 %, considerada ambiciosa y sobrepasada por los resultados obtenidos.

2.1.14. Estructura Organizativa de Coopebanpo R.L.

En cuanto a la estructura administrativa y por la naturaleza de sus funciones Coopebanpo esta encabezada por la Gerencia General de la cual se derivan dos grandes áreas; Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Negocios.

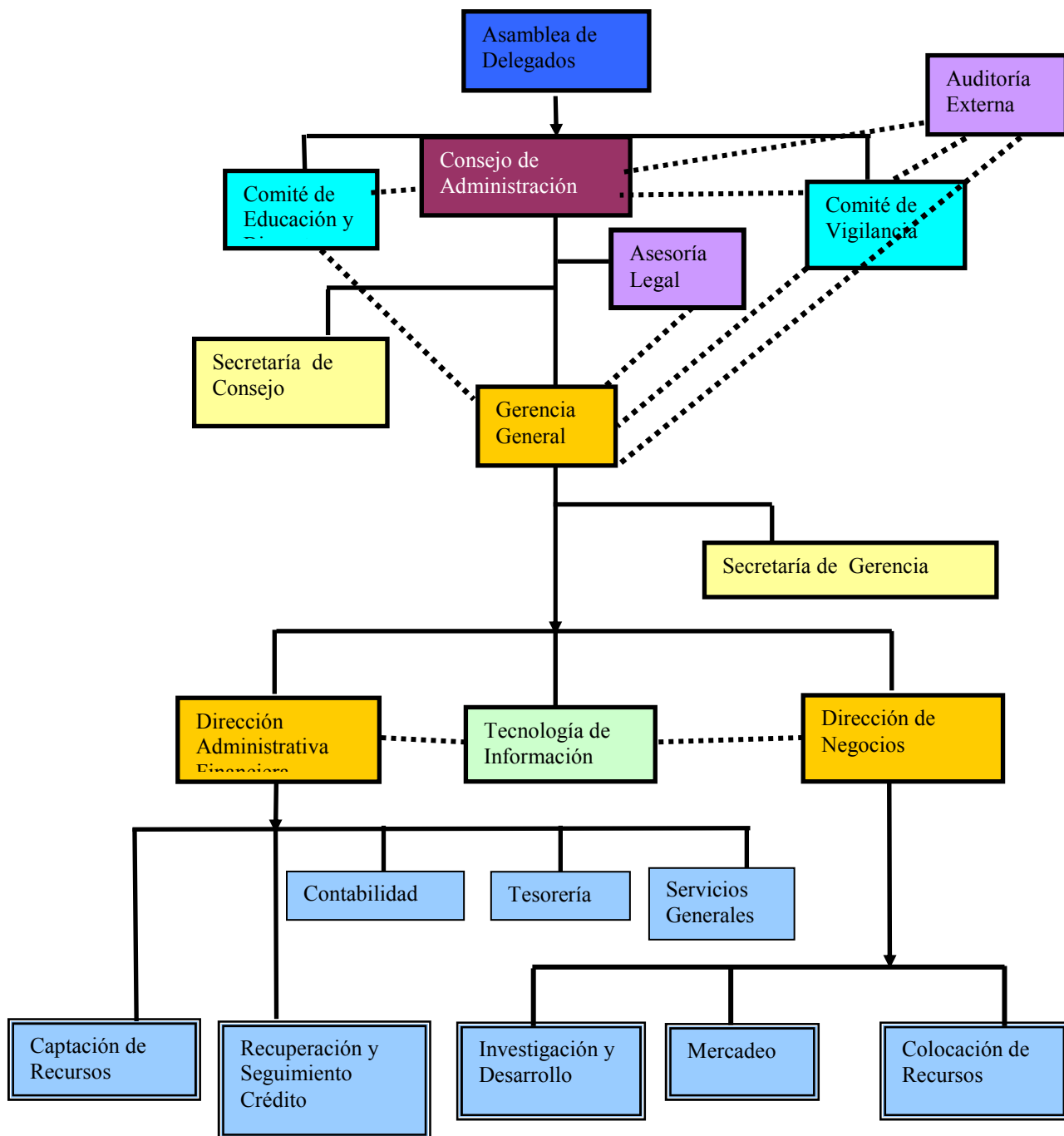
La institución opera por medio de tres grandes procesos; ubicados de la siguiente manera para alcanzar la eficiencia deseada; en primer lugar el proceso estratégico el cual abarca la planificación, el control de la gestión (avance de metas, monitoreo) y la evaluación y seguimiento.

Posteriormente, se ubica el proceso de negocios que fomenta la diversificación de productos y servicios (convenios, alianzas estratégicas para el mercadeo de servicios, expansión y apertura de la organización).

Finalmente, el proceso de soporte el cual abarca subprocesos de la organización, presupuesto, contabilidad, tesorería, análisis financieros y servicios generales. La gestión de fuentes de recursos incluyen créditos externos y captación de inversiones, y en cuanto a la adecuación disponible de recursos la conforman las reservas de liquidez, captación de inversiones con el control financiero, instrumentos de inversiones.

Estos tres procesos buscan equiparar cargas y responsabilidades entre las dos direcciones, tanto la Administrativa Financiera como la de Negocios, incorporando los subprocesos de Captación, Colocación y Recuperación de los recursos

Figura N° 2
Organigrama de Coopebanpo R.L.



Fuente: Coopebanpo R.L.
 Elaboración: Coopebanpo R.L.

2.2 Aspectos legales/ leyes que afectan la investigación

2.2.1 Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo y la Ley 7391 de Regulación de la Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas

La **Ley 7391** del 24 de mayo de 1994, sobre **Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas** establece el compromiso de su gestión financiera hacia el solvento de necesidades de sus asociados y aún más, del aporte de mejoras en sus condiciones sociales, económicas y culturales. Donde el estímulo al ahorro y el acceso al crédito, representan elementos básicos para optar por estas facilidades. Es decir, tanto el ahorro como el crédito inciden dentro del accionar interno de la organización, en transformar la situación actual de su asociado mediante la prestación del servicio, tal y como lo enuncia en el artículo 6, al expresar:

“Las organizaciones cooperativa de ahorro y crédito son entidades de carácter privado, de naturaleza cooperativa, que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus asociados y de crear, con el producto de esos recursos, una fuente de crédito que se traslada a un costo razonable, para solventar sus necesidades. Asimismo para brindarles otros servicios financieros que funcionan mediante un esquema empresarial, que les permite administrar su propio dinero sobre la base de principios democráticos y mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.

Es de interés social, la constitución y funcionamiento de estas organizaciones, como uno de los medios más eficaces para el desarrollo asociadoseconómico de los habitantes.

(Ley 7941 de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo,1994)

Además, se puede extraer del desarrollo del artículo anterior, que la naturaleza de las asociaciones cooperativas trasciende los beneficios lucrativos y exige el aporte adicional de beneficios al asociado en otros ámbitos; como parte de la contribución integral al estado actual del mismo. Lo cual se muestra explícitamente en el artículo dos, de la **Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo**, al establecer:

“Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en la que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio para superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo de trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es de servicio y no de lucro.”

(Ley 7941 de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo, 1994)

Algunas de las mejoras a sus asociados, en las cuales puede participar la cooperativa de ahorro y crédito, se vinculan con el solvento de necesidades mínimas básicas, entendidas como: salud, educación, vivienda, alimentación, recreación y vestido, como parte de las áreas en que una variación positiva aporta al alcance del desarrollo humano sostenible. No obstante, el análisis de la contribución debe fundamentarse mediante el apoyo de las áreas de crédito y ahorro de la organización, la posición de sus tasas pasivas y activas con respecto a las pactadas por el Banco Central, los criterios de apertura que contemplan y la cartera de ahorro y crédito manejada.

Donde estas asociaciones cooperativas de ahorro y crédito son reguladas por las disposiciones generales impuestas en la **Ley de Asociaciones Cooperativas** y la **Ley de Regulación de la Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas**, que en su artículo siete, designa la fiscalización y vigilancia de dichas organizaciones a la Superintendencia General de Entidades Financieras, al tiempo que debe ser esta entidad la que autorice el inicio de las actividades, según el artículo ocho.

En el área de ahorro y el crédito las cooperativas financian sus operaciones por una serie de recursos financieros, establecidos en el artículo catorce de la Ley de Intermediación Financiera como capital social, acumulación de ahorros, captación de recursos de sus asociados, donaciones, legados y contrataciones. Razón por la cual, se avala en el artículo dieciséis, inciso a) de dicha ley, que dentro de las operaciones activas de estas organizaciones se encuentra conceder créditos, préstamos y avales directos.

No obstante, de acuerdo a la naturaleza de la cooperativa y los parámetros de su constitución, las decisiones generales en términos de crédito pueden variar con respecto a

las demás, ya que el artículo diecisiete de la Ley de Intermediación Financiera se afirma que:

“Los préstamos, créditos y avales se otorgarán para los propósitos y en las condiciones que establezcan los reglamentos de cada cooperativa. Cada consejo de administración establecerá las políticas, en cuanto a las garantías y demás condiciones de esas operaciones; asimismo le corresponde otorgarlas; pero podrá delegar esas potestades en una comisión de crédito, nombrada por él mismo, o en funcionarios de la propia cooperativa, de acuerdo con los montos establecidos en los reglamentos.”

(Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo,1994)

A pesar de que todas estas condiciones pueden variar dependiendo de la organización cooperativa a la cual se refiera, el artículo dieciocho de la Ley de Intermediación Financiera establece que el límite máximo, en cuanto a préstamos, créditos y avales que se le facilite a un asociados no debe sobrepasar el cinco por ciento del total de créditos de la cartera de la institución, ni el diez por ciento del capital social. Lo cual garantiza el manejo más proporcional de los recursos para con todos los asociados y previene la centralización desmedida de recursos.

En contraparte al crédito, el consejo de administración debe definir las tasas en términos de ahorro que se encuentra dispuesto a colocar en el medio las cooperativas de este sector, ya que la misma Ley, en su artículo quince plantea:

“El consejo de administración de cada cooperativa establecerá las tasas de interés que se pagarán por concepto de ahorro a la vista y de depósitos a plazo.”

(Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto de Fomento Cooperativo,1994)

Es mediante, las tasas establecidas que se puede percibir la intencionalidad de la cooperativa por la promoción del ahorro dentro de sus asociados.

2.2.2. Aplicación de la Ley 7391 de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas al Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular

El Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular establece:

En el artículo dos, las bases legales que se involucran de forma directa con la gestión crediticia, monetaria y de supervisión aplicada a la cooperativa corresponden:

- ✓ Ley de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas
- ✓ Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica
- ✓ Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Dicha legislación, fundamenta la base de la gestión administrativa que la institución desarrolla en términos de crédito, por lo cual la investigación delimita la temática legal hacia estas.

De igual forma, la cooperativa apoya la regulación de sus actividades a través de un marco de principios filosóficos universales, con el afán de no desviar la naturaleza por la cual fue creada. Dichos principios, se detallan en el artículo cinco como: Adhesión Voluntaria y Abierta, Gestión Democrática por parte de los Asociados, Participación Económica de Los Asociados, Autonomía e Independencia, Educación, Formación e Información, Cooperación entre Cooperativas e Interés por la Comunidad. Por lo cual, Coopebanpo R.L. debe procurar la aplicación de estos, de manera permanente, en pro de mejorar las condiciones de sus asociados en búsqueda del acceso al desarrollo humano sostenible.

Con base, lo anterior, la institución reafirma mediante sus fines y propósitos el promover el bienestar de sus asociados, a través de servicios de ahorro y crédito, desarrollados en sus diferentes modalidades, según el artículo siete. Ya que tiene a disposición un tipo de interés razonable respecto a las demás entidades financieras, procurando estimular al mismo nivel la cultura del ahorro. Donde el artículo trece afirma como derechos del asociado la posibilidad de realizar todas las operaciones de ahorro y crédito.

Es importante aclarar, según el artículo once de dicho estatuto, que quienes conforman la Cooperativa, en calidad de asociados son: empleados y exempleados del Banco Popular y Desarrollo Comunal, empleados y exempleados de Popular Valores Puesto de Bolsa, empleados y exempleados de la Operadora de Pensiones, empleados y exempleados

de Sociedad Administradora de Fondos de Inversión y personas jurídicas sin fines de lucro. Siendo esta cooperativa limitada en el acceso de miembros, al ser un beneficio de únicamente de aquellas personas que participan activamente en esta organización de manera formal.

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

3.1. Sistema Financiero Costarricense

El sistema financiero costarricense esta conformado por el sistema bancario nacional y por entidades no bancarias, tanto en el sector público como privado. Además, participa el mercado bursátil, quienes en conjunto administran el ahorro y la inversión bajo una misma política económica.

Tal y como lo afirma Leonardo Zúñiga, el sistema financiero de un país con economía de mercado esta constituido por:

“Todas aquellas organizaciones públicas y privadas, que en forma habitual masiva y profesional median entre la oferta y la demanda de los recursos económicos y financieros, denominados intermediarios financieros que forman la estructura del sistema; también están constituidos por los instrumentos y mecanismos mediante los cuales se efectúan las transacciones de transferencia de los recursos entre de los demandantes (inversionistas) y los oferentes (ahorrantes) de dichos recursos”.

(Zúñiga, 1987, 110)

3.2. Banco Central de Costa Rica

El Banco Central es un organismo financiero encargado de dirigir la política monetaria del gobierno, por lo tanto su deber radica en el control de la oferta monetaria y el tipo de interés que asigne. Debido a esto Tacsan, define:

“El Banco Central es el ente más importante en el sistema financiero del país, su perfil es de regular y controlar, directa o indirectamente a las instituciones financieras, con miras a alcanzar los objetivos económicos nacionales. Conforme a su Ley Orgánica el Banco Central tendrá como objetivos promover el ordenado desarrollado de la economía nacional dentro del propósito de lograr la ocupación plena de los recursos productivos, procurando evitar y

moderar las tendencias inflacionistas o deflacionistas que puedan surgir en el mercado monetario crediticio”.

(Tacsan, 1997, pág 129)

D.C. Rowan, 1988, detalla las funciones particulares del Banco Central, entre las cuales se resalta: el mantener las principales cuentas del gobierno, además de asesorarlo de forma económica y financiera. Siendo la única institución autorizada para emitir dinero (monedas y billetes).

Otras de sus funciones son mostrar la deuda del gobierno (externa e interna) y el establecer el tipo de cambio entre la moneda nacional y las extranjeras.

3.3. Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)

El Instituto de Fomento Cooperativo se creó el 20 de febrero de 1973, por medio de la Ley N. 5185, consolidándose como un ente público, con personalidad jurídica propia, además de tener autonomía tanto administrativa como funcional.

Según el artículo N. 155 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP N. 4179 establece que la finalidad de esta institución es:

“Es fomentar, promover, financiar, divulgar y apoyar el cooperativismo en todos los niveles, propiciando las condiciones requeridas y los elementos indispensables a una mayor y efectiva participación de la población del país, en el desenvolvimiento de la actividad económico-social que simultáneamente contribuya a: crear mejores condiciones de vida para los habitantes de escasos recursos, realizar una verdadera promoción del costarricense y fortalecer la cultura democrática nacional”.

(Ley N. 4179)

La función primordial del INFOCOOP es dar a conocer y expandir el pensamiento cooperativo entre los ciudadanos costarricenses, como una base para la economía del país. En la búsqueda de la igualdad de condiciones, no solo para sus asociados sino para la estabilidad de todas las personas, ya que incentiva la aplicación de esta ideología en las demás entidades financieras.

Según la página electrónica del INFOCOOP, su misión es:

“Institución que promueve el cooperativismo y fomenta la participación organizativa y empresarial de la población, especialmente la de escasos recursos de acuerdo con criterios de eficiencia financiera, económica y social, velando pro lograr el mayor impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes”.

(www.infocoop.go.cr)

11:45am 20/08/2006

Según la página electrónica del INFOCOOP, su visión es:

“Instituto de desarrollo líder en el traslado de recursos de inversión social para la reactivación de la economía a través del fomento del Cooperativismo como medio para promover el desarrollo social, económico, equitativo y sostenible que genere mejores condiciones de vida en la población costarricense”.

(www.infocoop.go.cr)

11:50am 20/08/2006

3.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Una cooperativa esta tipificada como una institución de servicio, con total ausencia de fines de lucro, por su naturaleza y los objetivos que persigue esta obligada a producir y distribuir más y mejores servicios entre sus asociados.

Según Salas, 1985 una cooperativa es:

“La cooperativa es una empresa asociadoseconómica sin fines de lucro, para servicios de sus miembros, basada en los principios universales del Cooperativismo y en la que se conjugan y equilibran las estructuras sociales y económicas. Es social porque está constituida por un grupo de personas que se unen voluntariamente para que, en base al esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, y aplicando los principios universales del cooperativismo, se presten servicios entre si para satisfacer sus necesidades comunes. Y es también una empresa económica

porque desarrolla actividades relacionadas con la producción, distribución y/o consumo de bienes o servicios”.

(Salas, 1985, pág 25)

Los asociados de una cooperativa deben de cumplir ciertos requisitos según lo establece el Manual del Asociado de las cooperativas de ahorro y crédito producto de una adaptación del Sr. Abel Salas Mora como son los siguientes:

- Ser mayor de edad, es decir, que sea sujeto de derechos y leyes.
- Gozar de una honorabilidad sin cuestionamientos con referencia a su proceder.
- Que su fuente de ingresos sea estable y que provenga de una gestión lícita.
- Que tenga necesidades afines a los servicios que la cooperativa ofrece.
- Que acepte y practique los lineamientos que la doctrina cooperativista delimita, derivados tanto de la doctrina según los principios cooperativos y el derecho positivo que promulga la ley, los acuerdos, y los estatutos existentes.

Además comúnmente debe presentar una solicitud por escrito donde se adjunte los datos personales, para que posteriormente sea objeto de análisis por parte por el Consejo de Administración para que emita un criterio respecto a si puede ser aceptado o no, acuerdo que debe constar el un acta de resolución que se comunicará al asociado por medio de la gerencia.

La Ley de Asociaciones Cooperativas establece que existen varios tipos de cooperativas a mención: de consumo, de producción, de comercialización, de suministros, de ahorro y crédito, de vivienda, de servicios, escolares, juveniles, de transportes, múltiples, entre otros siempre que no contravengan los principios cooperativos.

Según Salas, 1985, los tipos de cooperativas se describen como:

1. Cooperativas de Consumo: se dedican a la adquisición, provisión y distribución de todo tipo de bienes entre sus asociados.
2. Cooperativa de ahorro y Crédito: Cuyo fin primordial se encuentra fomentar en sus asociados el hábito del ahorro y el uso discreto del crédito personal solidario. Existen dos clases: a) las de ahorro y crédito, que tienen por finalidad solventar necesidades urgentes en los hogares de los asociados y facilitar la solución de sus problemas de orden económico. b) las de ahorro y crédito refaccionario, cuyo objetivo procura dar facilidades a sus asociados en

préstamos y garantía para ayudarlos en el desarrollo de sus actividades. Una cooperativa de ahorro y crédito otorga los siguientes servicios de índole financiera y social: Promoción del ahorro, crédito cooperativo, Educación y capacitación entre otros.

3. Cooperativas de producción: Se desarrollan en el marco de la manufactura y transformación de materia prima en el área agrícola, ganadera, industrial y artesanal.

4. Cooperativas de vivienda: Brindan facilidades en todo lo relacionado con la adquisición de vivienda propia, construcción y remodelaciones.

5. Cooperativas de Suministros: Su labor principal es distribuir maquinaria, materia prima, y enseres en general, necesarios para desarrollar actividades relacionadas con la ganadería, la agricultura y la industria.

6. Cooperativas Escolares: Tienen como objetivo la formación y educación de los estudiantes según la normativa que establece el cooperativismo, en el ámbito de las prácticas de ayuda mutua, trabajo en equipo, respeto de los derechos de los otros y toma de decisiones en pro de una mayoría.

7. Cooperativas Juveniles: Al igual que las escolares, tienen como principio fundamental la educación cooperativa, pero a través de organizaciones formadas por niños, adolescentes y jóvenes.

3.5. Ahorro

Se entiende como el desprenderse o dejar de utilizar una cantidad de dinero y reservarla como previsión, y constituye una obligación trascendental para los asociados de una cooperativa. Por lo tanto el ahorro debe tener un propósito a futuro, debe ser también voluntario y producto de un hábito adquirido mediante el proceso de la educación cooperativa.

3.6. Crédito

Etimológicamente es sinónimo de credibilidad, confianza, aceptación. Es una cualidad del ser humano que lo hace merecedor de confianza. Dentro del ámbito de la economía en cualquier país constituye un medio fundamental de desarrollo.

Según la Gaceta N. 238 del viernes 9 diciembre 2005 establece como operación crediticia:

***“Toda operación cualquiera que sea la modalidad de instrumento o documentación, excepto inversiones de valores, mediante la cual-
asumiendo un riesgo crediticio-una entidad provee o se obliga a
proveer fondos a facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro
o garantiza frente a terceros el cumplimiento de las obligaciones”.***

(Gaceta N. 238)

Dentro del ámbito cooperativo, como función principal de la estructura del sistema, representa un acto de confianza bajo el régimen de seguridad en que, será empleado para los fines descritos en el plan de inversión, y que la recuperación será también bajo las condiciones pactadas en el contrato inicial.

Uno de los principales objetivos del cooperativismo es la superación del asociado en el ámbito económico y social, y esto lo puede lograr a través del crédito. Se clasifican el crédito productivo y el crédito providente. Los primeros se relacionan con la generación de ingresos para los asociados, los segundos para subsanar necesidades de consumo en ámbitos importantes para la estabilidad familiar por lo que significan, sin perjudicar la calidad de vida y la estabilidad de los miembros beneficiados.

Es por ello que existe una diferencia muy marcada en lo que respecta a la caracterización del crédito en una institución de distinta naturaleza a la cooperativa y la cooperativa misma dicho en términos de filosofía y aplicación. Para las primeras la prioridad esta representada en la solvencia moral, la necesidad, la capacidad de pago y las garantías. A diferencia de una institución financiera de distinta naturaleza donde primera se evalúan las garantías ofrecidas, luego la capacidad de pago, seguido por la necesidad y de ultimo la solvencia moral.

Nótese la brecha en el interés en que apuntan los objetivos de cada una de las instituciones, debido a la orientación del sistema cooperativo desde su inicio. Dentro de la actividad normal de las cooperativas están las operaciones pasivas; que se refiere a la captación de ahorros, y las operaciones activas entendidas como el otorgamiento de créditos.

Según, la Licda. Maria Isabel González, Subgerente a.i. Centro de Servicios Financieros Moravia, Banco Popular, establece línea de crédito como “La clasificación de los recursos que realiza el Banco, con el fin de atender los diferentes planes de inversión del cliente”.

3.7. Portafolio de Ahorro y Crédito

Según, la Licda. Maria Isabel González, Subgerente a.i. Centro de Servicios Financieros Moravia, Banco Popular, establece el término portafolio de ahorro y crédito como:

“Un catálogo de productos o servicios ofrecidos por una institución financiera, donde se muestra características tales como: requisitos, condiciones, beneficios y cualquier otra información de interés, a fin de que sea consultada por sus clientes”

Así mismo la Licda. González define:

Cartera de crédito:

“El acumulado de la colocación de crédito. Se le llama Cartera de Crédito Activa a la suma de los saldos de las líneas de crédito que se mantienen vigentes. Según la línea de crédito la cartera puede clasificarse en: Cartera Financiera, Cartera Social, Cartera de Desarrollo”.

Cartera de ahorro:

“La sumatoria de los diferentes productos de captación, es decir, el acumulado de los saldos de las líneas de ahorro que se mantienen vigentes”.

3.8. Criterios de Apertura

Según el grupo de investigadores, definen criterios de apertura como:

“Aquellos aspectos que para la cooperativa constituyen la base fundamental para otorgar un producto de ahorro y/o crédito a

un asociado, tomando en cuenta el segmento al que pertenece y las necesidades crediticias y de asesoramiento financiero que posee”

Por otro lado, de forma complementaria el grupo de investigadores define requisitos y condiciones como:

Requisitos:

“Documentación mínima requerida para conformar la carpeta o expediente del cliente y que permite cuantificar y calificar aspectos laborales y económicos del asociado bajo la normativa que SUGEF dispone para las entidades financieras que regula”.

Condiciones:

“Calidades especiales que el asociado debe cumplir para ser beneficiario del producto que solicita, según los lineamientos que la Cooperativa establece para cada uno de ellos”.

3.9. Tasas de Interés

Las tasas de interés que se aplican en las diferentes operaciones financieras contemplan un rendimiento de capital, al ser colocado éste, a una tasa y periodo de tiempo específico. Este beneficio se adquiere para quién facilita los fondos en forma de préstamos o se abstiene de utilizar sus propios recursos manteniéndolos en forma de ahorro, tal y como afirma Poindexter:

“El interés es el precio pagado por los fondos obtenidos en préstamo. Al mismo tiempo, los pagados por intereses constituyen la recompensa que los prestamistas reciben por abstenerse de realizar compras de mercancías y prestar dinero”.

(Poindexter, 1989, pág 148)

Esta diferencia entre la suma de dinero que se entrega y la que se devuelve es el interés, según Villegas y Schujman (1990, pág.162). Este tipo de interés es aplicado tanto en tasas de crédito como de ahorro en las diferentes entidades financieras, entre las cuales se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito. No obstante, todas estas entidades refieren sus

gestiones financieras al comportamiento del mercado y las señales que perciba del Banco Central.

La regulación ejercida por el Banco Central a la política monetaria, le obliga fijar parámetros básicos de referencia para las diferentes entidades del sistema financiero nacional. La tasa de interés básica pasiva, actúa como un indicador clave del comportamiento económico-financiero del mercado, en un lapso de tiempo determinado. Tal y como lo afirma el Banco Central en su informe de 1999:

“La tasa de interés básica pasiva corresponde al promedio ponderado de las tasas de interés brutas que rijan en los bancos comerciales del Sistema Bancario Nacional (excluidos los departamentos hipotecarios) y en las empresas financieras no bancarias, para las operaciones pasivas en moneda nacional a seis meses plazo, y de las que reconozcan el Banco Central y el Ministerio de Hacienda”.

(Banco Central, 1999, pág 23)

Es importante destacar, que las tasas de interés brutas incluyen los cargos por riesgo, costos administrativos y la tasa pura de interés, según Poindexter, 1984.

Esta tasa básica pasiva expresa el comportamiento real del conglomerado de instituciones que participan en actividad financiera y sirve de referencia en la toma de decisiones sobre mantener o modificar las tasas de préstamos y captaciones, que cada una de estas organizaciones ofrece a sus clientes. Es decir, que decidan si efectúan cambios en la tasa activa o de crédito y la tasa pasiva o de ahorro.

3.9.1 Tasa Activa

El cobro de interés que las organizaciones financieras exigen para facilitar recursos, lo determina el interés aplicado a los préstamos que efectúan, el cual es determinado por la tasa activa que se establece para un determinado lapso de tiempo.

Según Villegas y Schujman, 1990, definen tasa activa de la siguiente manera:

“La tasa activa indica cuánto cobrará el banco en sus préstamos.”

(Villegas y Schujman, 1990, pág 107)

Coopebanpo R.L. cobra por sus servicios de prestación de dinero a diferentes tasas, de acuerdo al vencimiento y las sumas solicitadas.

3.9.2 Tasa Pasiva

Las entidades financieras al recibir depósitos a plazo y recursos a las cuentas de ahorro, brindan un pago de intereses, ubicando esta operación como un pasivos en su balance general. Debido a ello, se denomina tasa pasiva a la aplicación del interés que se cancela por mantener estos recursos en la organización en un tiempo establecido.

Según Villegas y Schujman, 1990, definen tasa pasiva como:

“La tasa pasiva indica cuánto pagará el banco a sus inversores y ahorristas por los depósitos que realizan.”

(Villegas y Schujman, 1990, pág 107)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular R.L. las tasas pasivas que pagan a sus afiliados son aplicadas a las diferentes captaciones por línea que ofrece la institución. Dichos servicios se clasifican según el vencimiento del instrumento y el monto depositado, dentro de la modalidad de ahorro a la vista, certificados de ahorro a plazo y depósitos de ahorro a plazo.

3.10. Administración Financiera

La administración financiera forma parte fundamental de la gestión financiera, la cual requiere de procesos e instrumentos necesarios para invertir los activos de la institución, mediante una correcta distribución de los recursos; con el fin de obtener el mejor aprovechamiento de los mismos, y por ende la rentabilidad deseada.

Según James C. Van Horne, 1989, define la administración financiera como:

“...la interesada en la adquisición, financiamiento y administración de activos, con una meta global en mente, donde la función de administración financiera está claramente relacionada con inversión, financiamiento y administración de activos”.

(James C. Van Horne, 1994, pág 12)

La administración financiera en el ámbito cooperativo es de gran relevancia al dirigir sus esfuerzos al logro de objetivos tanto sociales como económicos, a través de la gestión interna que efectúan de sus operaciones. Lo anterior, en búsqueda de una estabilidad económica que le permita promover las inversiones y a la vez maximizar las condiciones del asociado como de la institución.

3.11. Estados Financieros

Los estados financieros son esenciales, por su naturaleza de mostrar la situación real de la organización en un periodo de tiempo establecido, reflejando todos los componentes internos que la conforman en términos financieros.

Según Alcaraz, 1995, los estados financieros se definen como:

“Los resúmenes de resultados de las diferentes operaciones económicas de la empresa, en un periodo determinado”.

(Alcaraz, 1995, pág 45)

Esta representación de la condición financiera de la institución permite predecir comportamientos futuros, los cuales pueden ser aprovechados como una oportunidad preventiva para enfrentar posibles riesgos. Donde este tipo de estados financieros, son fundamentales para justificar las acciones y juicios que se formulan, a partir de una base con un alto nivel de confiabilidad. Tal y como lo plantea Kieso y Weygandt, 1993:

“Estos reflejan la recopilación, tabulación y resumen final de los datos contables. Básicamente se laboran cuatro estados; el estado de situación financiera, que muestra la posición financiera de la empresa al finalizar el año, el estado de resultados, que mide los resultados de las operaciones realizadas durante el año, el estado de cambios de la situación financiera, que mide los recursos aportados durante el periodo y el uso que se les dio y el estado de

utilidades retenidas que concilia el saldo de la cuenta de utilidades retenidas desde principios hasta finales del año”.

(Kieso y Weygandt, 1993, pág 189)

3.11.1 Balance General

El balance general es una herramienta que muestra la distribución de la compañía respecto a sus propiedades en recursos económicos, adquisición de deudas, y la participación de los asociados sobre su aporte, al tiempo que permite evidenciar sus niveles de equilibrio para alcanzar la efectividad. Alcaraz, 1995, refiere que el balance general es:

“Un instrumento que muestra a una fecha determinada, cuales son los activos, pasivos y capital contable con que cuenta la empresa. Muestra su situación financiera, es decir qué tiene, qué debe y que pagó. El balance es indispensable para ubicar la salud financiera de la empresa”.

(Alcaraz, 1995, pág 56)

El estado de situación es una base importante para la toma de decisiones ya que mide el desempeño operacional en una forma cuantitativa, al relacionar los logros o desaciertos de la organización en un periodo de tiempo determinado.

3.11.2 Estado de Resultados

El estado de resultados es un informe contable el cual contrapone los ingresos con los gastos para establecer que tan eficiente han sido las estrategias aplicadas por la compañía para recuperar lo invertido.

Según Alcaraz, 1995, el estado de resultados se define como:

“El instrumento que usa la administración para reportar las operaciones que se realizan en la empresa en un periodo determinado; de esta manera; la ganancia (utilidad) o pérdida de la empresa, se obtiene restando los gastos y/o pérdidas a los ingresos y/o ganancias”.

(Alcaraz, 1995, pág 58)

Con base en lo anterior se afirma que el estado de resultados es una herramienta la cuál refleja el panorama más importante dentro de una organización, la utilidad o los excedentes con los que cuenta, para alcanzar sus metas y afianzarse en el mercado como una entidad competitiva con capacidad de crecimiento y seguridad para quienes la conforman.

Pyle, Arch y Larson, 1994 resaltan de este estado financiero:

“El estado de resultados de una compañía es probablemente más importante que su balance general, puesto que revela si el negocio alcanzó o no su principal objetivo: la obtención de utilidades netas o ganancias. Se obtiene una utilidad neta cuando los ingresos son mayores que los gastos: se incurrirá en pérdida neta cuando los gastos sean mayores que los ingresos”.

(Pyle, Arch y Larson, 1994, pág 78)

3.12. Análisis Financiero

Este se realiza a través del análisis vertical y horizontal en el estado de resultados y el balance general, cuyos conceptos se detallan a continuación.

3.12.1 Análisis Horizontal

El análisis horizontal es un mecanismo aplicado a los estados financieros para identificar los cambios porcentuales de las cuentas más importantes, en periodos distintos. Según Guajardo, 2003, define análisis horizontal como:

“El análisis que permite detectar las tendencias del comportamiento a través del tiempo de las partidas que forman parte de los estados financieros, en este se toma un año base como referencia, al cual se le asigna un 100% y a partir de ahí se calculan los aumentos y disminuciones que hayan sufrido cada una de las partidas del estado de resultados y del estado de situación financiera en el tiempo”.

(Guajardo, 2003, pág 160)

Este método de análisis financiero facilita la interpretación de datos numéricos en diferentes periodos de tiempo, al determinar los aumentos y disminuciones (variaciones) de las cuentas comparadas en los estados financieros, como lo indica Kieso y Weygandt, 1993:

“Es el cambio proporcional ocurrido en un periodo. Es particularmente útil para evaluar tendencias, por que los cambios absolutos son a menudo engañosos”.

(Kieso y Weygandt, 1993, pág 315)

Lo relevante de este método radica en obtener una percepción acerca de la tendencia del comportamiento de cada una de las cuentas y detectar las fortalezas y debilidades de la organización, al identificar cuales de estas partidas requieren mayor consideración, al ser cambios significativos en la dirección de la institución.

3.12.2 Análisis Vertical

El análisis vertical es un método empleado para la interpretación de los estados financieros, los cuales son presentados por el departamento contable, esta herramienta permite hacer comparaciones de una cuenta en particular con respecto al total. Esto se revalida Kieso y Weygandt, 1993, al afirmar que este tipo de análisis:

“Consiste en expresar cada partida de un estado financiero en un determinado periodo, refiriéndose a una cantidad base”.

(Kieso y Weygandt, 1993, pág 316)

La utilidad del análisis vertical versa en comparar el funcionamiento de diferentes áreas o departamentos que conforman la organización, con la finalidad de identificar cual de estas muestra el mejor desempeño o requieren de mayor atención por parte de los ejecutivos de la empresa.

Otra definición de análisis vertical la establece Guajardo, 2003, la cuál expresa que:

“Es una herramienta de análisis financiero, la cual permite comparar un rubro específico con respecto al total al que pertenece”.

(Kieso y Weygandt, 1993, pág 320)

3.13. Términos relacionados con las necesidades básicas mínimas de los asociados

El ser humano, dentro de su medio de sobrevivencia, demanda una serie de necesidades que debe de solventar, en búsqueda de mantener un nivel de vida estable con las condiciones óptimas para cambiar su situación actual hacia una mejor. Dentro de estas se destacan como prioritarias alimentación, vivienda, salud, educación, vestido y recreación, las cuales se consideran como mínimas para catalogar a una persona con posibilidades de alcanzar un desarrollo humano sostenible.

Dentro de las percepciones del desarrollo humano se enfoca el papel de las personas como consumidoras y receptoras de recursos donde la negación de alternativas para optar por opciones básicas de alimentación manifiesta un elemento de pobreza, que dependiendo de las características y modo de vida de cada ciudadano es variable. Más, la forma en que se percibe la satisfacción de la necesidad de alimentación se entiende como:

“El bienestar de las personas mediante el acceso a recursos materiales, que facilitan alternativas para obtener la canasta básica alimenticia”.

Razón por la cual, es necesario visualizar el beneficio que obtienen los asociados de los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito, para optar por la obtención de los suministros alimenticios, que les refiera alternativas viables hacia el estado de desarrollo humano sostenible. Esto, debido a que se debe de dar un nivel mínimo de consumo para asegurar que el derecho a un nivel de vida adecuado se cumple, por lo menos en términos básicos, al comportarse como generador de bienestar.

Respecto a la educación, esta tiene efectos sociales al propiciar la movilidad de una clase a otra, contribuyendo a la disminución de la pobreza mediante la creación de ambientes propicios para que la mano de obra más calificada sea generadora de mayores ingresos, al tiempo que consolida ciudadanos más críticos y con propuestas para mejorar el país en el cual viven. Debido a ello se establece el solvento de las necesidades de educación como:

“El proceso de generación de capacidades que permite el aprovechamiento potencial de las oportunidades de empleo, cultura y demás condiciones de vida”.

Dicha circunstancia es necesaria para cualquier persona y es fundamental conocer como contribuye la cooperativa para generar estas condiciones en sus asociados y familias.

Con base en el abastecimiento de la salud, pretende que el organismo del ser humano ejerza sus funciones de manera normal, posibilidad que es factible de alcanzarse con las prestaciones de servicios hospitalarios adecuados, a través de las garantías que brinda el Estado en materia de seguridad social y de los diversos servicios en atención médica privada que existen en el país. Por lo cual, la investigación perfila la salud, mediante:

“La búsqueda de facilidades para que las personas puedan mejorar sus condiciones orgánicas, como fuente de inversión en potencial humano”.

El mejorar el aporte integral en este ámbito incide en los niveles de desarrollo humano al subsanar una gran variedad de carencias en esta materia.

Por otro lado, la necesidad de satisfacer la falta de vivienda, siendo la misma un problema intrageneracional, donde cada vez resulta más difícil su adquisición requiere del apoyo institucional de las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales juegan un papel representativo en las posibilidades que el sector brinda al asociado.

Por lo que se establece que el solvento de las necesidades de vivienda se entiende como:

“Aquellas posibilidades de adquirir un techo propio, por cualquier tipo de alternativa financiera a la cual pueda optar de manera particular los asociados a la cooperativa”.

Finalmente, otras de las necesidades que se vinculan como agentes participativos en los niveles de desarrollo humano a los cuales opta el asociado de la cooperativa, pero de manera secundaria, se refieren al solvento de las necesidades de vestido y recreación. Donde el cubrir ambas carencias se enfocan de igual manera como:

“Las facilidades que presente la cooperativa a sus asociados para que opten por servicios y beneficios, que les permitan acceder a estas condiciones, ya sea en mayor o menor grado, dependiendo de la capacidad financiera y las obligaciones adquiridas por los asociados”.

Lo anterior, con el afán de consolidar un estado de desarrollo humano más estable, que se vincule directamente con garantías y beneficios relacionados hacia estas temáticas.

3.14. Desarrollo Humano Sostenible

El desarrollo humano es un proceso que procura ampliar oportunidades en las personas. Y es mediante el Informe Estado de la Nación de 1993, que se perciben algunas condiciones como básicas y fundamentales, para poder aspirar a otros beneficios de carácter superior, al indicar:

“disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles”.

(Estado Nación.1993, pág. 119.)

Esta connotación anterior, se amplió en el Informe 11 del Programa Estado de la Nación 2005, que contempla la temática dentro de dos ejes conceptuales, expansión de capacidades e igualdad de oportunidades.

En el caso, del eje de análisis que manifiesta el desarrollo de capacidades, el programa hace alusión de la siguiente forma:

“Se trata de las capacidades de tener una vida larga y sana, de adquirir y desarrollar conocimientos y destrezas, de generar recursos para lograr una vida decorosa (ingresos, vivienda) y de tener una vida libre de amenazas a su integridad física y patrimonial. Interesa desde este eje conocer los logros alcanzados por las personas y los grupos sociales en cuanto a la expansión de estas capacidades, gracias al apoyo que reciben mediante el acceso a los servicios e inversión social”.

(Estado Nación.1993, pág. 79.)

Respecto al segundo eje de análisis, “Igualdad de oportunidades”, el Estado de la Nación en su Informe 11 considera las principales brechas que se dan en el acceso de los individuos y grupos sociales a las oportunidades y posibilidades de potencializar sus capacidades, tales como: brechas de ingreso, de acceso a empleo, educación, salud, entre otras. Lo anterior al puntualizar la igualdad de oportunidades de la siguiente manera:

“posibilidades que tienen las personas para ser y actuar, sin que esto sea afectado por factores externos como su lugar de residencia, género, edad, origen étnico o condición de pobreza. Desde esta perspectiva se estudian las brechas que exhibe la sociedad costarricense en la distribución de oportunidades y que impide a las personas y los grupos desplegar sus capacidades y alcanzar su bienestar”.

(Estado Nación.1993, pág 89)

Estas dos aristas que integran la perspectiva de desarrollo humano sostenible, traen a colación la importancia de puntualizar las necesidades básicas mínimas de los asociados mediante la participación de los servicios de ahorro y crédito de la cooperativa del Banco Popular y Desarrollo Comunal, Coopebanpo R.L., ya que la temática es sumamente amplia y puede integrar una variedad considerable de elementos. Dicha amplitud del término lo reconoce el Dr. John Dixon, Especialista del Dpto. Ambiental del Banco Mundial, 1998, en una conferencia sobre el desarrollo humano sostenible frente a la globalización, emitida por el Programa de Naciones Unidas al establecer:

“El desarrollo sostenible tiene varias características; necesita ser integrador, lo que significa que requiere involucrar dimensiones económicas, sociales y ambientales (...) Pero aunque podamos identificar la necesidad de tener esta integración y este balance, también poseemos el requerimiento de establecer prioridades, porque de otra manera no podrá obtener todos los resultados deseados o servicios que quiere”.

(Dixon, 1998, pág, 105)

Dentro de las prioridades que la investigación contempla como claves para visualizar la participación del término desarrollo humano sostenible, se encuentra la delimitación de las prioridades hacia las necesidades básicas de salud, educación, vivienda, alimentación y vestido, carencias fundamentales para la sobrevivencia humana. Dichas necesidades son

consideradas en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, a la cual hace alusión el PNUD, en su Informe de Desarrollo Humano de 1998, al establecer:

“toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure un nivel de vida adecuado, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios...Toda persona tiene derecho a la educación...al trabajo... (y) a la seguridad social”.

(PNUD.1998, pág 147)

Con base en lo anterior y apoyado en el Estado de la Nación, 2001, se visualiza la satisfacción de las necesidades principales del ser humano y la creación de medios equitativos en la búsqueda del desarrollo humano sostenible, ya que:

“Este se centra en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de todas las persona; es un proceso que no solo busca la satisfacción de necesidades básicas, sino también la participación de hombres y mujeres...”

(Estado Nación, 2001, pág 75)

Aunado a la serie de concepciones que complementan el término de desarrollo humano sostenible, y la delimitación que para efectos de la investigación se brinda del mismo, se deben de considerar ciertos elementos que actúan de manera directa en el análisis sobre satisfacción de necesidades básicas.

3.14.1 Elementos del desarrollo humano sostenible

La capacidad adquisitiva de las personas afecta de manera directa sus posibilidades de acceder a mejores condiciones de vida, debido a que toda limitación en términos financieros, reduce la adquisición de recursos indispensables para el solvento de necesidades y por ende sus intenciones de alcanzar niveles más adecuados de desarrollo humano. Dicho argumento se resalta a través del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, en su Informe 1991, al establecer:

“La mejor manera de promover el desarrollo humano es incrementar el ingreso nacional y asegurar un estrecho vínculo entre el crecimiento económico y el bienestar humano”.

(PNUD, 1991. pág.22)

Lo anterior, consolida la participación del ingreso en el cambio positivo que las personas buscan adquirir y preservar, como parte de la sostenibilidad del desarrollo humano. Para lo cual, la expansión de las oportunidades económicas y el incremento del ingreso debe ser beneficioso para todas las personas, y haber logrado la participación de la sociedad en su consolidación. Tal y como lo afirma el Informe 1992, del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo al indicar:

“La cantidad de crecimiento es importante; sin recursos suficientes es poco lo que se puede lograr. Sin embargo, la cantidad es sólo un de las contribuciones del desarrollo humano. También es importante la forma como se distribuye el crecimiento, a fin de determinar qué tan integralmente participan las personas en el proceso de crecimiento”

(PNUD, 1992, pág 25)

3.14.2 Medición del desarrollo humano sostenible

La naturaleza tan amplia de desarrollo sostenible tiende a contemplar una variedad de elementos que no puede limitarse a mediciones netamente cuantificables; ya que una vez más, faltan los datos cualitativos que complementan el análisis del fenómeno. Tal y como lo establece el Centro de Comunicación, Investigación y Desarrollo (CIDEAL) del PNUD, al enunciar que:

“Muchos aspectos importantes del desarrollo humano eluden la cuantificación y sólo se puede analizar en términos cualitativos. Por ejemplo, la educación de la población depende tanto de los años de escolarización como de la naturaleza de conocimientos que se imparten”.

(CIDEAL. pág.22)

Esto incide en la aplicación de instrumentos de recolección de información que permitan el adquirir datos, tanto de naturaleza cuantitativa como cualitativa, necesarios para

consolidar un aporte representativo de las condiciones reales en los servicios a los cuales tiene posibilidad de alcanzar el asociado de Coopebanpo R.L.

El concepto de desarrollo humano es más amplio que los diferentes índices que se aportan para su medición, más a través de los mismos se pretende rescatar los rasgos más generalizados de áreas de monitoreo claves.

El índice de desarrollo humano es un promedio no ponderado de las distancias relativas medidas respecto de la longevidad, la educación y los recursos, así como la medición de la “utilidad” o la capacidad de generar bienestar del ingreso. Más, si el desarrollo humano es un proceso que consiste en la ampliación de las opciones, no puede haber una restricción en el desarrollo de posibilidades favorables, pero sí se puede tomar como un referente de medición mínimo. Condición avalada por el Centro de Comunicación, Investigación y Desarrollo (CIDEAL) del PNUD, cuando afirma que:

“...sí el desarrollo humano es un proceso que consiste en la ampliación de las opciones, no puede haber un tope ni un punto de éxtasis. Lo mejor es considerar al índice como una medida de la capacidad de la gente para lograr vidas largas y sanas, comunicarse y participar en las actividades de la comunidad y contar con recursos suficientes para conseguir un nivel de vida razonable. Se trata de una medida mínima”.

(CIDEAL. pág.118)

Esto fundamenta, que el concepto de desarrollo humano es más amplio que este tipo de medida y que sí el IDH es una medida en constante evolución, no es capaz de captar cabalmente todos los elementos que le componen, sin embargo la referencia a la necesidad de educación de forma explícita y al alcance de recursos financieros, son elementos que enriquecen el análisis respecto al aporte cooperativo en beneficio de sus miembros.

De igual forma se ha comparado al desarrollo humano y al IDH con otras mediciones referentes a la idoneidad de un proceso de desarrollo, basada en el método de las necesidades básicas propuestas por la OIT en el año 1976 y citadas por Pyatt 1991 y Smith 1992. Donde estas necesidades básicas hacen alusión de forma específica a la salud, educación, alimentación, suministros de agua, saneamiento y vivienda.

Concientes de que el desarrollo humano va más allá de las necesidades básicas, pero la amplitud de ámbitos que contempla exige delimitarlo a la satisfacción mínima de las mismas, con base en los servicios que ofrece, se puede resaltar que el “método de las necesidades básicas” atañe directamente al abastecimiento de carencias prioritarias, según lo confirma el Informe sobre desarrollo humano para 1993, al decir que:

“el método de necesidades básicas se centra en el suministro de bienes y servicios”.

(Estado Nación, 1993, pág 315)

3.15. Desarrollo humano sostenible y su relación con el crecimiento económico

El Informe sobre Desarrollo Humano 1997 emitido en Madrid por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo respecto a la pobreza, establece que desde la perspectiva del desarrollo humano, la pobreza significa la denegación de opciones y oportunidades de vivir una vida tolerable. Por lo cual, una estrategia centrada en la gente para erradicar la pobreza debería comenzar por aumentar los activos de los pobres y potencializarlos, especialmente la tierra, el crédito, la vivienda y los servicios sociales.

El incremento de estos y otros activos inciden como determinantes claves para modificar las condiciones en la calidad de vida y los niveles de desarrollo humano existentes. Siendo las organizaciones de ahorro y crédito cooperativo, agentes que participan como parte del sistema financiero en el ofrecimiento de alternativas de adquisición de estos activos, lo cual representa un aporte al crecimiento económico de sus asociados.

A pesar de que el crecimiento económico es esencial para la reducción de la pobreza, este es solamente uno de los aspectos que se deben de mejorar para alcanzar un desarrollo humano más integral. El crecimiento económico contribuye en mayor medida a la reducción de la pobreza cuando una persona logra satisfacer en una medida mínima aceptable las necesidades humanas, logra tener ingreso suficiente para comprar una cantidad determinada de alimentos, le permite optar por servicios básicos de salud y educación, a la vez que le brinda la oportunidad para lograr cubrir necesidades de vestido y recreación de manera básica.

Dentro de los activos económicos, el Programa de las Naciones Unidas en su Informe de Desarrollo Humano de 1997, establece:

“activo se suele referir al capital, ya sea físico o financiero del cual la gente puede obtener una futura corriente del ingreso”.

(PNUD, 1997, pág 218)

Dentro de los activos económicos se encuentra la vivienda y el capital, derivado del crédito y el ahorro, en el caso del activo personal, el más vital es la buena salud. No obstante, es necesario que se considere la educación y la salud para optar por mejores niveles de crecimiento económico tal y como lo afirma el Informe sobre Desarrollo Humano de 1997: ‘

“Como lo demuestra la experiencia de los países que han crecido rápidamente, una de las fuerzas más exitosas para el crecimiento está constituida por la educación y la atención de salud básica.”

(PNUD, 1997, pág 69)

El desarrollo humano es, por tanto, un concepto amplio e integral, ya que le interesa tanto la generación de crecimiento económico como su distribución, tanto las necesidades básicas como todos los restantes niveles que integran el término, según lo retoma Kurz Hans, Representante Residente, PNUD, dentro de los postulados referidos al desarrollo humano sostenible frente a la globalización, cuando afirma:

“El administrador del PNUD, James Gustave Speth, define el desarrollo sostenible como el proceso que no sólo genera crecimiento económico, sino que distribuye sus beneficios equitativamente; que regenera el ambiente en vez de degradarlo; que da fuerza a las personas y no las margina; que amplía sus opciones y oportunidades, y promueve su participación en las decisiones que afectan sus vidas.”

(Kurz Hans, pág.3)

Por ello, en el primer Informe de Desarrollo Humano, correspondiente a 1990, se expresa que el desarrollo humano no puede promoverse mediante la búsqueda insistente del crecimiento económico únicamente, que es un puente para alcanzar condiciones que permitan favorecer condiciones más integrales de vida. La Dra. Sakiko Fukuda-Parr, Directora de la

Oficina de Informes sobre Desarrollo Humano, PNUD, Nueva York apoya esta percepción al afirmar:

“El desarrollo es el fin, el crecimiento económico es el medio. Por eso, la preocupación orientadora en el desarrollo sostenible es el desarrollo seguro que mejora la vida de las gentes. El crecimiento económico es un medio para lograr el desarrollo humano, y no al revés. El desarrollo se da alrededor de la expansión de alternativas para los individuos de una sociedad. Hay muchas opciones, pero algunas son fundamentales y comunes a todas las personas.”

(Dra. Sakiko, 1990, pág 83)

El problema no es sólo cuanto crecimiento económico se genera, sino qué tipo de crecimiento, ya que al ser países en vías de desarrollo, se deben convertir en modelos de desarrollo humano sostenible. Tal y como lo establece el Informe del 1991 del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, que indica:

“La mejor manera de alcanzar el desarrollo humano es promover un crecimiento económico más equitativo y un desarrollo más participativo”.

(PNUD, 1991. Pág.22)

Esto lleva a la reflexión de que tanto el crecimiento económico con el desarrollo humano dependerá, a largo plazo, de que se reduzca la brecha entre las necesidades de las personas y sus oportunidades económicas para superarlas. Condiciones que deben de adquirirse y preservarse a través de tiempo, es decir, adquirir un sentido de sostenibilidad, al mejorar las alternativas de vida en la generación actual y futura. Esto es garantizar que el crecimiento económico se traduzca en un bienestar mejorado de los individuos, y es revalidado por la Dra. Sakiko Fukuda-Parr, a través de la obra el desarrollo humano sostenible frente a la globalización al indicar:

“Por tanto, el crecimiento económico es necesario, tanto para la reducción de la pobreza como para el desarrollo humano. Los dos objetivos mutuamente consistentes.

El Informe de Desarrollo Humano de 1996 examinó de cerca la relación entre el crecimiento económico y el desarrollo humano. Se descubrió que cuando el crecimiento económico y el desarrollo humano no estaban unidos muy de cerca, podían reforzarse mutuamente. Un desarrollo humano inadecuado de forma eventual presiona el crecimiento económico, y sin crecimiento económico, los avances en el desarrollo humano no se pueden sostener. Por lo tanto el crecimiento como el desarrollo humano son necesarios”.

(Dra. Sakiko, 1990, pág 90)

Los términos descritos anteriormente, se retoman de manera más directa en el siguiente capítulo de análisis e interpretación de la información, el cual relaciona dicha temática con la investigación propiamente.

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

El análisis de la información obtenida se presenta de acuerdo a los tópicos establecidos en el capítulo I sobre aspectos metodológicos.

4.1. Análisis de las variables de la investigación con enfoque de desarrollo humano sostenible

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen la finalidad de brindar beneficios integrales tanto económicos como sociales a sus asociados, de manera que contribuyan a mejorar sus condiciones de vida. Esto a través del uso de los servicios que facilitan este tipo de instituciones en el acceso de los recursos, con los cuales se disminuyen las carencias del asociado.

En la investigación se busca identificar la participación de la cooperativa del Banco Popular, Coopebanpo R.L. de acuerdo a los servicios que ofrece, mediante el solvento de necesidades básicas mínimas del asociado, con el afán de que esto contribuya al desarrollo humano sostenible tanto de él como de su familia.

Este estudio contempla el análisis de cuatro variables, que en conjunto establecen si la institución mantiene la naturaleza de cooperativa de ahorro y crédito, al tener un equilibrio entre los beneficios sociales que ofrece a sus miembros y las utilidades financieras que obtiene.

Para lograr lo anterior, se realizaron tres guías de entrevista, un cuestionario y dos guías de observación, aplicados a siete funcionarios que laboran en gerencia, mercadeo, coordinadores y encargados de área.

4.2. Gestión financiera del ahorro y el crédito

El estudio de la gestión del ahorro y el crédito desde la perspectiva del análisis de los estados financieros auditados en los periodos 2003, 2004, 2005, busca confrontar las cuentas mencionadas en la Conceptualización de la variable en los periodos 2003 al 2005. Lo anterior,

para determinar si el ahorro y el crédito brindan beneficios que contribuyan con el desarrollo humano sostenible.

A continuación, se realiza la selección de las partidas indicadas en los diferentes estados financieros.

4.2.1. Estados Financieros

Los estados financieros que se utilizan en el presente estudio, corresponden al balance general y estado de resultados, estos se detallan seguidamente.

4.2.1.1. Balance General

En el análisis del balance general se toma en cuenta las partidas relacionadas directamente con las colocaciones y captaciones. En el caso de crédito, ubicado dentro de los activos, para efectos del presente estudio únicamente se contemplan las partidas: vigentes, vencidas, en cobro judicial, estimación por incobrabilidad, el total de cartera de crédito y el total en activos.

Las cuentas anteriores, integran la totalidad de crédito de los periodos 2003, 2004 y 2005, monto que además se incluye para el análisis en la investigación. Es oportuno resaltar que los créditos vigentes se refieren a aquellos que se encuentran al día, según lo establece la Licda. Karina Castillo.

En el caso de los créditos vencidos, son las colocaciones atrasadas en pago, es decir, no están al día. Este tipo de créditos manejan un periodo de gracia establecido en las políticas de la institución, por lo cual no significa que no es recuperable, solo que se venció. Respecto a los créditos en cobro judicial son aquellos a los cuales se les agota la vía administrativa y se les tramita el debido proceso. Solo con un día de atraso ya se le puede aplicar el cobro judicial, pero para ello se le hace una evaluación, donde la analista de cobros determina el tiempo estimado, sin embargo, los costos de este trámite son muy altos, por lo que no es muy usual en la cooperativa, según lo afirma la Licda. Castillo.

Finalmente la estimación por incobrabilidad, según la normativa SUGEF 1-05 y las normas aplicadas por la contabilidad de la Cooperativa, establece un porcentaje provisionado para este tipo de cuenta. Se tasa desde el 0.5% de las operaciones hasta el 100%

dependiendo del deudor, tanto del monto principal como de los intereses acumulados. La estimación por incobrabilidad refleja la cantidad de créditos que la institución proyecta no recuperar, es una reserva de dinero la cual responde por las deudas que los asociados no van a poder hacerle frente. Entre más alto sea el monto de esta partida, se convierte en desventaja para la cooperativa, ya que se está incurriendo en un alto riesgo y menos capacidad de recuperación, según la Licda. Castillo.

Cuadro N° 5

Partidas de activos en el Balance General Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.
Activo: Partida Cartera de Crédito
Total de Activos
Total de Cartera
Créditos vigentes
Créditos vencidos
Créditos en cobro judicial
Estimación por incobrabilidad cartera de créditos

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanp R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

Por otra parte, el balance general presenta las partidas de pasivos de Coopebanp R.L. en los mismos periodos, donde se toman en cuenta únicamente el rubro de obligaciones con el público, el cual refleja los ahorros administrados por la institución en las captaciones a plazo y el total de pasivos.

Respecto al patrimonio se toma en cuenta las reservas patrimoniales, ésta las conforman subcuentas como: reserva legal, reserva de bienestar social y reserva de educación (las dos últimas están constituidas por el dinero utilizado en dos fines específicos, becas para hijos de asociados y donaciones de bien social); donde en conjunto corresponden a los recursos destinados tanto para ayuda de sus asociados, como proyectos en diferentes comunidades, según establece Licda. Karina Castillo.

Es importante aclarar que al rubro de reservas patrimoniales no se le aplica el análisis horizontal y vertical, por cuanto no forma parte del modelo de investigación; sin embargo es oportuno vincular los recursos financieros que la componen con el aporte que brinda a nivel social tanto a los asociados como a las diferentes comunidades, elemento indispensable para la contribución hacia el desarrollo humano sostenible.

Es importante destacar que las partidas captaciones a la vista y otras obligaciones con el público a la vista no se consideran para el análisis debido a que se omite el detalle para dichas cuentas durante los períodos 2003, 2004.

Cuadro N° 6

Partidas de pasivos en el Balance General Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.
Pasivo: Obligaciones con el público
Total de Pasivos
Obligaciones con el público
Captaciones a la vista
Otras obligaciones con el público a la vista
Captaciones a plazo

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

4.2.1.2. Estado de Resultados

En el estado de resultados se contempla en la partida de ingresos financieros, los rubros: inversiones en valores y depósitos, cartera de créditos y otros gastos financieros, durante los periodos del 2003 al 2005.

Los ingresos financieros son los resultados obtenidos por la actividad normal de la entidad, originados por inversiones de la cooperativa y servicios de crédito. Las inversiones en valores y depósitos corresponden a la ganancia financiera sobre las colocaciones en títulos valores y depósitos que generan una rentabilidad, según Lic. Randall Chavarría, Dirección Administrativa Financiera.

Por otra parte, esta Dirección establece la cartera de crédito como los ingresos financieros obtenidos de la colocación en las diferentes líneas del servicio. Con respecto a otros ingresos financieros los define como los montos adquiridos a través de intereses, no considerados como parte de normal de la actividad de la institución.

A continuación el detalle de las partidas sobre ingresos financieros:

Cuadro N° 7

Partidas de Ingresos Financieros en el Estado de Resultados Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.
Ingresos Financieros
Total de Ingresos Financieros
Por inversiones en valores y depósitos
Por cartera de créditos
Por diferencial cambiario neto
Por otros ingresos financieros

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

En el caso de los gastos financieros son compromisos que demanda poner en práctica la operación normal del servicio de ahorro y crédito, es decir, los diferentes egresos que asume la cooperativa, en términos generales. Las obligaciones con el público son los intereses generados por los ahorros de los asociados, tal como lo indica, Lic. Godínez, coordinador del área de captación.

Respecto a las obligaciones financieras, dicho coordinador lo establece como el costo de colocar en las demás entidades financieras las inversiones, bonos y demás servicios en general. Otras cuentas por pagar y provisiones son otras obligaciones que tiene la cooperativa con los clientes que generalmente se provisionan como pasivos contingentes para hacer frente a un posible evento.

Finalmente, las obligaciones subordinadas se refieren a los egresos por concepto de compromisos adquiridos en una relación de subordinación con otras instituciones financieras o alguna entidad superior, por motivo de préstamo. Y los otros gastos financieros se refieren al resto de gastos, los cuales no se ubican en ninguna de las partidas anteriores, según Lic. Godínez.

Seguidamente se muestra el cuadro N° 8, que detalla las partidas descritas:

Cuadro N° 8

Partidas del Estado de Resultados Auditado en los periodos 2003, 2004 y 2005.
Gastos Financieros
Total de gastos Financieros
Por obligaciones con el público
Por obligaciones financieras
Por otras cuentas por pagar y provisiones
Por obligaciones subordinadas
Por diferencias de cambio
Por otros gastos financieros

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

4.2.2 Análisis Horizontal y Vertical

Con el análisis horizontal y vertical de los estados financieros, se pretende conocer el comportamiento de diferentes partidas, relacionadas con los servicios de ahorro y crédito, a través de los periodos 2003, 2004 y 2005.

A continuación se desarrolla el análisis horizontal del Balance General y Estado de Resultados.

4.2.2.1 Análisis Horizontal

El análisis horizontal se basa en la metodología de comparar fechas o períodos distintos de un mismo estado financiero, para determinar los incrementos o disminuciones de dichas partidas. Estos cambios se expresan tanto en términos absolutos como relativos y se obtienen mediante la resta aritmética de los montos de cada partida en ambas fechas (año mayor menos año base), en el caso de los valores absolutos. En el caso de las variaciones porcentuales resultan de dividir el monto absoluto entre el monto del año base.

A continuación se realiza el análisis horizontal de las partidas seleccionadas del Balance General Auditado de Coopebanpo R.L., en los periodos 2003, 2004 y 2005.

Cuadro N° 9

<p align="center">Balance General/Activos/ Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L. (Expresado en colones costarricenses sin céntimos)</p>							
<p align="right">Variación</p>							
Activo: Partida Cartera de Crédito	2005	2004	2003	2004-2005 Absoluta	2004/2005 Relativa	2003-2004 Absoluta	2003-2004 Relativa
Total de Cartera	3.764.352.394	2.197.397.097	1.595.175.235				
Créditos vigentes	3.631.557.269	2.191.063.459	1.595.982.504	1.440.493.810	65,74	595.080.955	37,29
Créditos vencidos	152.718.133	20.688.785	8.634.554	132.029.348	638,17	12.054.231	139,60
Créditos en cobro judicial	6.493.479	6.200.074	7.078.132	293.405	4,73	-878.058	-12,41
Estimación por incobrabilidad cartera de créditos	(26.416.487)	(20.555.221)	(16.519.955)	(5.861.266)	28,51	(4.035.266)	24,43

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

En el cuadro N° 9 para el periodo 2004 respecto al 2003, se aprecia un aumento en la partida créditos vigentes por ¢595.080.955.00 que representa un crecimiento del 37.29%, cifra que se duplico para el periodo siguiente a un 65.74%, ya que del 2004 al 2005 asciende a ¢1.440.493.810.00. Estas variaciones reflejan un comportamiento de interés por parte de los asociados en la adquisición de los servicios de crédito, de lo cual se podría considerar facilidad en la utilización de las líneas que ofrece la institución y lanzamiento de nuevos productos atractivos (por los beneficios que brinda).

Para el 2004, los créditos vencidos (que compone una parte de los créditos vigentes) aumentan en ¢12.054.231.00 lo cual corresponde a un incremento de 139.60% y para el 2005 muestra un crecimiento del 638.17%, es decir aumentó en ¢20.688.785.00. Esto significa que la recuperación de las colocaciones es muy lenta, y su comportamiento podría ser consecuencia de las políticas de crédito y cobro aplicadas por Coopebanpo R.L. en dicho periodo. Por otra parte, esta morosidad podría deberse a cuentas de asociados que dejaron de pertenecer a la cooperativa y cuyo costo de recuperación es bastante considerable.

Los créditos en cobro judicial disminuyen para el 2004 en ¢878.058.00 respecto al 2003, lo cual representa un decrecimiento de la cuenta en un 12.41%, comportamiento contrario en el 2005 al variar de forma creciente en ¢293.405.00, expresada en un 4.73%. No obstante, este monto no marca mucho la diferencia, si se vincula con el decrecimiento para el 2004. Dichas cifras muestran que los asociados se encuentran en su mayoría en estado de mora sin alcanzar el cobro judicial, el cual involucra un alto costo de operación para la institución. Esta cuenta es poco representativa en relación a las colocaciones efectuadas en los periodos anteriores.

Finalmente, la partida de estimación por incobrabilidad en cartera de crédito aumenta para el 2004 en ¢4.035.266.00, es decir incrementa en un 24.43% y para el 2005 continúa en ascenso con un ¢5.861.266.00, reflejado en un aumento de 28.71%. Estas variaciones se asocian generalmente con la inflación, es por ello que la tendencia a crecer es similar de un año a otro, al tiempo que se toma como base el año anterior para el cálculo del siguiente periodo. Cabe resaltar para el 2004 que la estimación por incobrabilidad, es similar al monto de los créditos vencidos, es decir recupera muy poco.

Cuadro N° 10

Balance General /Pasivos/ Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L. (Expresado en colones costarricenses sin céntimos)							
Variación							
Pasivo: Obligaciones con el público	2005	2004	2003	2004-2005	2004-2005	2003-2004	2003-2004
Obligaciones con el público				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Captaciones a la vista	79.187.846	0,00	0,00	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras obligaciones con el público	308.841	0,00	0,00	N/A	N/A	N/A	N/A
Captaciones a plazo	3.151.376.991	2.069.955.201	1.320.362.502	1.081.421.790	52,24	749.592.699	56,77

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
 Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar para los periodos del 2003, 2004, como Coopebanpo R.L. concibe el presentar los montos de obligaciones con el público y captaciones a plazo como compromisos iguales, al no detallar los plazos de dichos ahorros por pagar. No obstante, para el 2005 se segrega la cuenta de obligaciones con el público en captaciones a la vista y otras obligaciones con el público.

Debido a esto, las variaciones en los periodos 2003 a 2004 de estas dos últimas partidas no se reflejan en el presente cuadro, al encontrarse integradas dentro de la cuenta captaciones a plazo. Bajo esta salvedad, se puede percibir el aumento de responsabilidades por pagar del 2003-2004, en un 56.77%, lo cual representa ¢749.592.699.00., incremento similar para el 200-2005 de un 52.24%, es decir ¢1.081.421.790.00.

Ambas variaciones proyectan un ascenso de más de la mitad respecto al año anterior, lo cual representa una respuesta positiva de los asociados por la adquisición de líneas de ahorro.

Es importante aclarar, que en el periodo 2004-2005 no se dio un decremento de las captaciones a plazo, respecto al 2003-2004, sino que el detalle de las cuentas captaciones a la vista y otras obligaciones con el público reducen el total general que se consideró para los periodos anteriores.

El comportamiento de las captaciones en los periodos 2003, 2004, 2005 han mantenido una elevación constante, a la cual la cooperativa debe de hacer frente de tal forma que genere confianza y satisfacción en sus asociados. Elementos fundamentales para que dichos asociados aprovechen los beneficios que brinda la institución, tanto a nivel de ahorro como las alternativas paralelas de financiamiento, lo cual es oportuno para mejorar los niveles de acceso a bienes y servicios capaces de satisfacer en cierta medida necesidades de carácter prioritario.

Cuadro N° 11

Estados de Resultados/Ingresos / Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L. (Expresado en colones costarricenses sin céntimos)							
				Variación			
Ingresos Financieros	2005	2004	2003	2004-2005	2004-2005	2003-2004	2003-2004
Total de Ingresos Financieros	980.122.775	705.012.113	507.363.998	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Por inversiones en valores y depósitos	194.166.982	156.596.876,00	76.199.611	37.570.106,00	23,99	80.397.265	105,51
Por cartera de créditos	653.226.969	457.315.185,00	364.009.364	195.911.784,00	42,84	93.305.821	25,63
Por diferencial cambiario neto	0,00	0,00	1.149.439	N/A	N/A	N/A	N/A
Por otros ingresos financieros	132.728.824	91.100.052,00	66.005.584	41.628.772,00	45,70	25.094.468	38,02

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

Tal y como se muestra en el cuadro N° 11, la cooperativa recibe ingresos financieros, mediante las cuentas inversiones en valores y depósitos, cartera de créditos y otros ingresos financieros en los periodos 2003, 2004 y 2005. Siendo únicamente en el 2003 que se detalla la cuenta de diferencial cambiario neto, la cual no se considera en el presente análisis, al no mantener monto de comparación.

En el periodo 2003-2004 la cooperativa experimentó un incremento en ingresos financieros sumamente alto, por parte de la cuenta inversiones en valores y depósitos de un 105.51%, representado en ¢80.397.265.00. Condición que varió abruptamente para el siguiente periodo del 2004-2005 al aportar una diferencia de un año a otro de 23.99%, representado en ¢ 37.570.106.00. Lo cual muestra, que las acciones de inversión de los recursos de la cooperativa no generaron rendimientos similares, debido a las decisiones que la institución asumió para con estos.

Lo anterior permite confirmar que los recursos recaudados mediante las inversiones en valores y depósitos, generaron beneficios financieros más representativos para la institución y sus asociados en el periodo del 2003-2004, más las condiciones para el año siguiente limitaron considerablemente las entradas de recursos por este concepto. Lo cual, al vincularse con el comportamiento de la cuenta cartera de créditos en los mismos periodos lleva a considerar como Coopebanpo R.L. decide aplicar estrategias enfocadas al área de crédito y no a la adquisición de recursos por las inversiones en ahorro.

En la cuenta cartera de créditos para el periodo 2003-2004 se visualiza un incremento de solamente 25.63%, es decir ¢93.305.821.00, que para el periodo del 2004-2005 se incremento a un 42.84%, con ¢195.911.784.00. El aumento de la cartera de crédito genera condiciones de bienestar social en los periodos en 2004-2005, lo cual se refleja un incremento en préstamos colocados por la cooperativa. No obstante, en el lapso de 2003-2004 se percibe un decremento en el interés o posibilidades de los asociados hacía las líneas de crédito existentes.

Esta suma alta para el 204-2005, permite fundamentar la labor de la institución por el fomento crediticio y los altos beneficios que adquiere mediante la inversión de dichos recursos.

Finalmente, Coopebanpo R.L. adquiere recursos que no especifican si son mediante actividades de crédito o ahorro propiamente, las cuales asumen un monto

considerable en ambos periodos de análisis, ya que para el 2003-2004, la cuenta otros ingresos financieros incrementó en ¢25.094.468.00 , lo cual representa un 38.02%. Más para el periodo siguiente fue de 45.70% con ¢41.628.772.00.

A continuación se analiza horizontalmente la partida de gastos financieros incluida en el estado de resultados:

Cuadro N° 12

**Estados de Resultados/ Gastos / Análisis Horizontal de las partidas seleccionadas
de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos)**

Gastos Financieros	2005	2004	2003	Variación			
				2004-2005	2004-2005	2003-2004	2003-2004
Total de gastos Financieros	492.169.128	348.580.816	235.369.091	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Por obligaciones con el público	414.538.745	292.907.713	186.094.096	121.631.032	41,53	106.813.617	57,40
Por obligaciones financieras	0,00	2.759.730	10.704.538	N/A	N/A	-7.944.808	-74,22
Por otras cuentas por pagar y provisiones	6.791.752	4.854.037	4.127.059	1.937.715	39,92	726.978	17,61
Por obligaciones subordinadas	59.591.711	48.041.462	34.319.069	11.550.249	24,04	13.722.393	39,98
Por diferencias de cambio	10.753.747	0,00	0,00	N/A	N/A	N/A	N/A
Por otros gastos financieros	493.173	17.874	124.329	475.299	2.659,16	-106.455	-85,62

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

En el cuadro N° 12 se perciben los compromisos financieros adquiridos por Coopebanpo R.L. en la operacionalización de la cooperativa, los cuales contemplan diversas partidas.

Entre ellas, las obligaciones con el público, demandaron gastos más altos en el periodo 2003-2004 respecto al periodo 2004-2005. Esto relacionado con el fomento que para el primer periodo se le brindó al área de ahorro, no así en el siguiente. Debido a lo anterior, obligaciones con el público del 2003-2004 incrementó en un 57.40%, es decir ¢106.813.617.00, lo cual varió a un 41.53% en el 2004-2005, a través de ¢121.631.032.00. Estos gastos tal y como se mencionó anteriormente, disminuyen para el siguiente periodo por incrementar en menor proporción las cuentas de captaciones, y por ende de egresos derivados de dicha actividad.

Es oportuno indicar, que obligaciones con el público es la partida más representativa del total de gastos financieros para todos los periodos indicados, seguida por otras obligaciones subordinadas, que se adquieren mediante los compromisos de la institución por préstamos que se asumen. Esta última partida en el periodo 2003-2004 incrementó en un 39.98%, es decir ¢13.722.393.00, reduciéndose a un 24.04% del 2004-2003, lo cual representa ¢11.550.249.00. Esto establece que las responsabilidades financieras por préstamos se redujeron de forma mínima en la institución. Más es un indicador positivo si se relaciona con la reducción de ¢106.455.00 en otros gastos financieros para el 2003-2004 por un 85.62%, y un leve incremento en el 2004-2005 de ¢475.299.00, que representan un 2.65%.

Ambas partidas justifican el afirmar, que la cooperativa genera esfuerzos y acciones encaminadas a eliminar compromisos financieros. Este mismo comportamiento se percibe en la partida por obligaciones financieras en el periodo 2003-2004, que manejó una reducción de ¢7.944.808.00, o sea 74.22%, la cual no se considera desagregadamente del total de gastos financieros para el 2004-2005.

Una cuenta que dentro de los gastos financieros se incrementa en ambos periodos de análisis, y es un rubro que genera salidas de recursos se refiere a otras cuentas por pagar y provisiones la cual incrementó del 2003-2004 en 17.61% y para el 2004-2005 a 39.91%, lo cual permite establecer que los compromisos adquiridos de la institución están generando y manteniendo incremento con el pasar del tiempo.

Finalmente, en el caso de los gastos financieros por concepto de diferencias de cambio, dicha partida no se puede analizar por cuando se presentan únicamente datos para el periodo 2005.

4.2.2.2 Análisis Vertical

El análisis vertical establece la relación porcentual que guarda cada componente del estado con respecto a la cifra total, al identificar la incidencia relativa de cada partida y la situación de Coopebanpo R.L. en los periodos 2003, 2004 y 2005.

A continuación se realiza el análisis vertical del balance general en los periodos mencionados, donde al total de la cartera se le asigna el 100% y cada partida individual se expresa como un porcentaje de ese total, además se le asigna el 100% al total de activos, el cual se compara con el total de la cuenta anterior.

Cuadro N° 13

Balance General/Activos/ Análisis Vertical Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados 2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L. (Expresado en colones costarricenses sin céntimos)						
Activo: Partida Cartera de Crédito	2005		2004		2003	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Total de Activos	5.097.029.440		3.561.110.041		2.456.390.494	
Total de Cartera	3.764.352.394	100	2.197.397.097	100	1.595.175.235	100
Créditos vigentes	3.631.557.269	96,47	2.191.063.459	99,71	1.595.982.504	100,05
Créditos vencidos	152.718.133	4,06	20.688.785	0,94	8.634.554	0,54
Créditos en cobro judicial	6.493.479	0,17	6.200.074	0,28	7.078.132	0,44
Estimación por incobrabilidad cartera de créditos	(26.416.487)	(0,70)	(20.555.221)	(0,94)	(16.519.955)	(1,04)
Total %		100		100		100

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

Para el 2005 los créditos vigentes representan un 96.47% del total de la cartera y los créditos vencidos un 4.06%. Esto significa que Coopebanpo R.L. coloca gran cantidad de productos de los cuales una pequeña parte están atrasados con el pago, por lo tanto se podría decir que recupera satisfactoriamente sus créditos.

Respecto al cobro judicial muestra un 0.17% y la estimación por incobrabilidad un 0.70% de la cartera de crédito, cantidades relativamente pequeñas en relación a lo colocado por la cooperativa. Es importante señalar que el costo de cobro judicial es elevado por lo que pocas veces se tramita, generalmente se realizan arreglos de pago; es por ello que este rubro contempla el menor valor.

Por otra parte el total de la cartera de crédito representa un 73.85% del total de activos, lo cual refleja que la principal inversión de Coopebanpo R.L. se basa en las líneas que coloca y al ser éstas de una recuperación rentable podría decirse que es sólida y confiable.

En el 2004 la cooperativa muestra un comportamiento similar al año 2005 donde los créditos vigentes representan un 99.71% del total de la cartera y los vencidos un 0.94%. Los créditos en cobro judicial muestran un 0.28% y la estimación por incobrables un 0.94% situación que podría indicar estabilidad por parte de la institución al ubicarse el rubro créditos vigentes como el de mayor peso y distribuirse en forma mínima las demás partidas.

El total de la cartera de crédito representa un 61.71% del total de activos, es decir, más del 50% de las inversiones de la institución se involucran con este rubro. De igual forma para el 2003 se mantienen un comportamiento muy semejante tanto es esta partida como en las anteriores.

Cuadro N° 14

Balance General /Pasivos/ Análisis Vertical						
Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados						
2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.						
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos)						
Pasivo: Obligaciones con el público	2005		2004		2003	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Total de Pasivos	3.948.605.139		2.664.156.676		1.794.417.283	
Obligaciones con el público	3.230.873.678	100	2.069.955.201	100	1.320.362.502	100
Captaciones a la vista	79.187.846	2,45	0,00	N/A	N/A	N/A
Otras obligaciones con el público	308.841	0,01	0,00	N/A	N/A	N/A
Captaciones a plazo	3.151.376.991	97,54	2.069.955.201	100	1.320.362.502	100

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

Cabe destacar que a la partida obligaciones con el público se le asigna el 100% y cada partida individual se expresa como un porcentaje de ese total, por otra parte se le asigna el 100% al total de pasivos, el cual se compara con el total de la cuenta anterior.

El cuadro N° 14 muestra que para el 2005 las captaciones a la vista representan un 2.45% de las obligaciones con el público y la partida otras obligaciones con el público un 0.01%. Lo cual significa que conforman una mínima parte del total de la cuenta a comparar, es muy poco lo que capta la cooperativa respecto a los ahorros a corto plazo, es decir, existe poca preferencia a la utilización de este servicio. Por otra parte las captaciones a plazo reflejan un 97.54% del total de la cuenta; ésta se mantiene como la de mayor peso, es decir, el pago por los intereses de los ahorros de los asociados a largo plazo, dentro de la cooperativa, se ubica como el pasivo más importante y por lo tanto las líneas de mayor preferencia.

El total de la cuenta obligaciones con el público representa un 81.82% del total de pasivos. Esto significa que la mayor deuda de Coopebanpo R.L. se basa en el desembolso que conlleva el brindar servicios de ahorro. De igual forma dicha

institución no muestra compromisos mayores fuera de su actividad primordial, lo cual podría evidenciar su prioridad por ayudar al asociado.

En el 2004 y 2003 la cooperativa no tiene designado un monto para las partidas captaciones a la vista y otras obligaciones con el público, únicamente la cuenta obligaciones con el público se conforma por captaciones a plazo. Motivo por el cual no se realiza análisis vertical en estos años, ya que no tiene punto de comparación al no existir datos para medir el peso de las partidas respecto a la partida principal.

Cuadro N° 15

Estados de Resultados/Ingresos / Análisis Vertical						
Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados						
2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.						
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos)						
Ingresos Financieros	2005		2004		2003	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Total de Ingresos Financieros	980.122.775	100	705.012.113	100	507.363.998	100
Por inversiones en valores y depósitos	194.166.982	19,81	156.596.876,00	22.21	76.199.611	15.02
Por cartera de créditos	653.226.969	66,65	457.315.185,00	64.87	364.009.364	71.75
Por diferencial cambiario neto	0,00	0,00	0,00	0,00	1.149.439	0.22
Por otros ingresos financieros	132.728.824	13,54	91.100.052,00	12.92	66.005.584	13.01

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

El cuadro N° 15 muestra los ingresos financieros alcanzados por la cooperativa en distintos periodos, donde a la partida total de ingresos financieros se le asigna el 100% y cada partida individual se expresa como un porcentaje de ese total.

Para el 2005 la cuenta más representativa es ingresos por cartera de créditos, al mostrar un 66.65% del total de ingresos financieros, es decir, es el activo más productivo de la cooperativa. Esto significa que la mayoría de los asociados utilizan los

productos de este servicio, los cuales dan estabilidad y solvencia a la institución, de esta manera se logra brindar adecuadamente facilidades tanto de crédito como de ahorro a los diferentes usuarios.

En relación a las inversiones en valores y depósitos representan un 19.81% del total de los ingresos y otros ingresos financieros un 13.54%. De lo anterior se destaca las inversiones en otras instituciones financieras por parte de la cooperativa, donde las principales se mantienen en entidades como Coopeservidores y Coopenae, ya que son las instituciones que mejor retribuyen rendimientos. (Informe anual 2004, Coopebanpo R.L.)

Respecto al diferencial cambiario neto para efectos del presente análisis no se toma en cuenta, al no presentar un monto definido para el 2005 y 2004. Situación contraria para el 2003 donde si aparece una cantidad establecida, es por ello que se puede apreciar la partida dentro del cuadro, sin embargo no se analiza.

Para el 2004 y 2003 de igual forma la mayor fuente de ingresos se alcanzan por medio de la cartera de créditos, la cual representa un 64.87% y un 71.75% respectivamente del total de ingresos, cantidad que aumenta conforme cada año, tal y como se evidencia en el cuadro. Esto indica que la cooperativa va en crecimiento y además mantiene un comportamiento similar a través de los tres años.

Finalmente en las partidas inversiones en valores y depósitos y otros ingresos financieros, tanto para el 2004 como el 2003 se mantienen con un peso poco representativo respecto a la cuenta principal, esto indica que la solvencia de la cooperativa la conservan los créditos colocados. Además al tener buenas entradas de dinero genera seguridad para los asociados quienes también cuentan con ahorros dentro de la institución.

Cuadro N° 16

Estado de Resultados /Gastos/ Análisis Vertical
Partidas seleccionadas de los Estados Financieros Auditados
2003, 2004,2005. Coopebanpo R.L.
(Expresado en colones costarricenses sin céntimos)

Gastos Financieros	2005		2004		2003	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Total de gastos Financieros	492.169.128	100	348.580.816	100	235.369.091	100
Por obligaciones con el público	414.538.745	84,23	292.907.713	84,02	186.094.096	79,06
Por obligaciones financieras	0,00	N/A	2.759.730	0,80	10.704.538	4,55
Por otras cuentas por pagar y provisiones	6.791.752	1,38	4.854.037	1,39	4.127.059	1,75
Por obligaciones subordinadas	59.591.711	12,11	48.041.462	13,78	34.319.069	14,59
Por diferencias de cambio	10.753.747	2,18	0	0	0	0,00
Por otros gastos financieros	493.173	0,10	17.874	0,01	124.329	0,05

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

El cuadro anterior indica los gastos financieros de Coopebanpo R.L en tres años distintos, donde a la cuenta total de gastos financieros se le asigna el 100% y cada partida que se desagrega constituye un porcentaje de la misma.

Para el 2005 los gastos por obligaciones con el público representan un 84.23% del total de gastos y las obligaciones subordinadas un 12.11%, lo anterior indica que la mayoría de gastos se concentran en el pago de intereses por concepto del servicio de ahorro. Además lo que la cooperativa designa en el pago de préstamos en otras entidades financieras superiores o iguales a ella, corresponde a las obligaciones subordinadas, estas se reflejan como un gasto poco significativo.

Cabe resaltar que el gasto principal de la cooperativa radica en la retribución de intereses a sus asociados, lo cuál podría significar una buena utilización del dinero, al destinarse para los mismos asociados y su bienestar.

En lo referente a otras cuentas por pagar y provisiones simbolizan un 1.38% del total de gastos y las diferencias de cambio un 2.18%, cantidades relativamente pequeñas que no involucran un gran desembolso por parte de la cooperativa, por lo tanto no se convierten en posible amenaza para la estabilidad de la misma.

Para el 2004 y 2003 las partidas de mayor relevancia son gastos por obligaciones con el público, las cuales se mantienen como de mayor peso al igual que para el 2005. Seguidas por obligaciones subordinadas y obligaciones financieras; este último rubro para el 2005 no se aplica.

Cuadro N° 17

Comparación del total de las partidas : Cartera de Crédito y Obligaciones con el Público							
Detalle de las cuentas anuales				Variación			
	2005	2004	2003	2004-2005		2003-2004	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Activo: Cartera de Crédito (1)	3.764.352.394	2.197.397.097	1.595.175.235	1.566.955.297	71,31 %	602.221.862	37,75 %
Pasivo: Obligación con el Público (2)	3.230.873.678	2.069.955.201	1.320.362.502	1.160.918.477	56,08 %	749.592.699	56,77 %
Diferencia absoluta (1 - 2)	533.478.716	127.441.896	274.812.733				
Margen relativo (1 - 2)	14,17 %	5,80 %	17,23 %				

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

El cuadro 17 muestra el detalle global de dos cuentas extraídas del balance general. La cartera de crédito presenta un crecimiento positivo desde el 2003 hasta el 2005, aunque en menor proporción para el año 2004 con un 37.75% a diferencia del 2005 con un 71.31%, es decir, 600 millones al 2004 y mas de ¢1500 millones al 2005.

El rubro Obligaciones con el público tiene una tendencia de crecimiento positivo constante durante los mismos periodos de un 56.77% hacia el 2004 y un 56.08 hacia el 2005, correspondientes a 750 millones y 1160 millones aproximadamente.

La distancia que muestran ambas cuentas en los mismos años denota una diferencia máxima de 500 millones hacia el 2005, equivalente a un 14.75%. Desde la perspectiva de una institución financiera, es normal mantener montos por colocaciones por encima de las captaciones, a fin de asegurar ingresos, donde se evidencia que el margen que existe entre ambas cuentas es mínimo. Dicho margen podría significar

una forma de lograr estabilidad y solvencia para respaldar las necesidades de los asociados, ya que las captaciones por sí mismas no proporciona los recursos suficientes para basar la gestión principalmente en este servicio. En el tanto la cooperativa mantenga éste margen en dichos rubros, se podría decir que la cooperativa busca acciones hacia el desarrollo humano sostenible, elemento analizado en las variables siguientes como complemento de la investigación.

4.2.3 Análisis de la cartera de ahorro y crédito.

El análisis del comportamiento de las líneas se realiza para conocer los productos de ahorro y crédito de mayor preferencia por parte de los asociados en los períodos 2003, 2004 y 2005.

Las captaciones y colocaciones son datos que se reflejan dentro de los rubros totales, denominados Obligaciones con el público y Cartera de Crédito, que se encuentran dentro de los Estados Financieros. Por esa razón se detalla dicha información en éste apartado, con el fin de conocer el movimiento de los productos seleccionados.

A continuación se muestran las líneas de crédito más representativas de dichos períodos, según datos suministrados por la coordinadora del área de crédito:

Cuadro N° 18
Líneas de crédito de mayor demanda según su categoría.

A	B	C
<i>Personal</i>	<i>Vivienda</i>	<i>Social</i>
<i>Sustituida por</i>	<i>Sustituida por</i>	<i>Sustituida por</i>
<i>S/Capital Social→Ninguna</i>	<i>Cesantía→Vivienda</i>	<i>Gastos Médicos→Ninguna</i>
<i>Navideño→ Ninguna</i>		
<i>Aguinaldo → Ninguna</i>		
<i>Crédito directo</i>		
<i>→Unicredito</i>		
<i>Back to Back →Ninguna</i>		
<i>Adicional s/Capital</i>		
<i>Social→Credivalor</i>		

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúfiga, 2007.

Dicho cuadro muestra las líneas de mayor participación dentro de las colocaciones del periodo en estudio. Cabe destacar que algunas de ellas fueron sucedidas por otras que surgieron fundamentadas en políticas y estrategias que tiene la institución, con el fin de mantener y mejorar las colocaciones, de acuerdo a las necesidades y la competencia.

Estas líneas en su mayoría se clasifican dentro de la categoría personal, cuyo uso no es supervisado por la cooperativa, sin embargo según lo expresado por la Licda Karina Castillo en una de sus entrevistas, es muy común que se presenten asociados con graves problemas de liquidez debido a deudas contraídas con entes financieros con tasas poco rentables, con el fin de buscar una mejoría en su economía familiar. La mayor parte de estos problemas son las tarjetas de crédito y en general las líneas de crédito revolutivas, cuya tasa de interés es poco favorable con la agravante de que el saldo nunca disminuye, al contrario es una deuda que se incrementa con el tiempo y llega a ser en muchas ocasiones insostenible. Bajo esta perspectiva, procurar salvaguardar la estabilidad económica de los asociados mediante mejoras en la liquidez, con opciones de crédito que valoren este aspecto, es un elemento que tiene implícito el desarrollo humano sostenible.

Dentro de la categoría de crédito personal se encuentran el subsidio de necesidades de esta índole sin dejar de lado, otro tipo de intereses, al destacar que esta línea es meramente de consumo.

Cabe destacar que la línea de Cesantía o Vivienda, así como la de gastos médicos, solventan necesidades básicas mínimas. La existencia de dichas líneas es un elemento muy significativo dentro del marco del desarrollo humano sostenible; además denota el interés por parte de la cooperativa de tener a disposición de sus asociados este tipo de producto. Sin embargo lo que podría significar un beneficio real para el asociado, es precisamente la utilización efectiva de dichos servicios.

A continuación se muestra un cuadro con las colocaciones por año en las líneas de crédito anteriormente expuestas:

Cuadro N° 19

Montos colocados por línea de crédito durante los años 2003,2004 y 2005 (en millones de colones)			
LÍNEA DE CREDITO	2003	2004	2005
ADICIONAL S/ CAPITAL SOCIAL	278.994.000,00	76.716.000,00	37.703.400,00
CREDIVALOR	0,00	0,00	650.819.000,00
CREDITO NAVIDEÑO	3.497.000,00	4.103.800,00	2.933.500,00
CREDITO DE AGUINALDO	46.915.800,00	46.682.800,00	35.702.600,00
CREDITO DIRECTO	0,00	249.833.900,00	361.674.500,00
UNICREDITO FIJO	203.000,00	0,00	716.658.000,00
CREDITO SOBRE CDP	195.686.600,00	282.916.060,12	432.748.778,00
S/ CAPITAL SOCIAL	83.854.900,00	278.118.400,00	208.884.850,00
CRED. CESANTIA BANCO POPULAR	617.577.000,00	953.669.500,00	1.189.889.000,00
GASTOS MEDICOS	0,00	2.016.000,00	4.023.000,00
TOTALES ANUALES	1.226.728.300,00	1.894.056.460,12	3.641.286.628,00

Fuente: Estados Financieros Auditados Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

El cuadro anterior muestra el comportamiento de las colocaciones durante el periodo 2003, 2004 y 2005. El crédito adicional sobre capital social tuvo un decrecimiento, cuya razón según lo expuesto por la Licda Karina Castillo es que a pesar de que no fue sustituida por otra línea directamente, se promocionó por política de la cooperativa el crédito sobre cesantía, con condiciones muy favorables, de manera tal que el segmento de clientes que vino a solicitar dicho producto fue trasladado a esta otra línea. Esto se evidencia con el crecimiento que mostró la línea sobre los recursos de cesantía, cuyo único fin es la adquisición de vivienda.

El crédito navideño y el crédito sobre aguinaldo son productos que se mantienen en el tiempo porque muestran preferencia por parte de los clientes, se caracterizan por créditos de montos que oscilan entre los ¢350.000.00 y ¢1.000.000.00, sumas que se limitan a los ahorros anuales y al aguinaldo ganado durante el lapso de un año.

El crédito denominado Back to Back tiene su origen en los fondos del ahorro a plazo fijo de los asociados. Del 2003 al 2005 estas colocaciones se duplican de 195 millones a poco más de 400 millones. Esto podría ser consecuencia de contar con un sistema sencillo en términos de la formalización y el tiempo de respuesta, además por ofrecer tasas competitivas para los asociados y ser créditos de fácil recuperación para la cooperativa.

Los recursos colocados bajo la línea Back to Back son de uso personal, aspecto que no garantiza el solvento de necesidades básicas, lo mismo sucede con las líneas de Aguinaldo, Navideño y Credivalor. Únicamente Gastos Médicos garantiza la aplicación de los recursos para fines catalogados como primordiales dentro del tema del desarrollo humano sostenible. Importante es destacar, que la suma colocada bajo esta línea fue la menos significativa con respecto al grueso de las operaciones crediticias en todos los periodos.

Cuadro Nº 20

Número de Asociados que adquirieron líneas de crédito durante los años 2003,2004,2005						
AÑO	2003	% Participación	2004	% Participación	2005	% Participación
ADICIONAL S/ CAPITAL SOCIAL	573	24,82	244	10,57	81	3,19
CREDIVALOR	*	0,00	N/A	0,00	1.162	45,75
CREDITO NAVIDEÑO	25	1,08	26	1,13	18	0,71
CREDITO DE AGUINALDO	339	14,68	297	12,86	184	7,24
CREDITO DIRECTO	2	0,09	470	20,36	613	24,13
UNICREDITO FIJO	*	0,00	*	0,00	453	17,83
CREDITO SOBRE CDP	146	6,32	177	7,67	235	9,25
S/ CAPITAL SOCIAL	248	10,74	932	40,36	605	23,82
CRED. CESANTIA BANCO POPULAR	76	3,29	101	4,37	116	4,57
GASTOS MEDICOS	0	0,00	7	0,30	4	0,16
Total de asociados por año	2309		2438		2540	

Fuente: Karina Castillo, Coordinadora del área de crédito

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

*No se suministró información por parte de la Cooperativa

El cuadro anterior, muestra en la columna de los porcentajes, los asociados que adquirieron productos de crédito durante cada año; cabe destacar que esos datos se refieren a nuevas colocaciones, es decir que no incluye el acumulado de clientes

que arrastran productos adquiridos en periodos anteriores. En la parte inferior del cuadro se muestra el total de asociados que tiene la cooperativa al finalizar cada año. La relación porcentual se realiza a partir del número de asociados que adquirieron los productos, con el total de éstos al corte anual.

Durante el año 2003, las tres líneas de crédito de mayor demanda por parte de los asociados, son las denominadas: Adicional sobre capital Social, Sobre Capital Social y Aguinaldo, que presentan un porcentaje de participación superior al 10%.

En el año 2004 se puede observar que hay un aumento en la participación en cuatro de los productos solicitados en mayor proporción, éstos son Adicional Sobre Capital Social, Crédito sobre Aguinaldo, Crédito Directo y Crédito sobre Capital Social, con un porcentaje por encima del 10% y con cantidades más elevadas que el 2003.

Para el 2005 cinco líneas son las más solicitadas: CrediValor, Crédito Directo, Unicrédito Fijo, Crédito sobre CDP y Crédito Sobre Capital Social que tienen igualmente una demanda mayor al 10%. Cabe destacar que el producto CrediValor es nuevo para el período del 2005, por lo cual no se registran solicitudes durante los años anteriores.

Las restantes líneas de menor consumo presentan un comportamiento ascendente en relación al mismo período pero en un porcentaje menor al 10%, para todos los años.

Según la Licda Castillo, la línea Adicional sobre Capital Social, fue una línea con gran auge al inicio, posteriormente fueron fortalecidas otras líneas de crédito motivo por el cual disminuye el monto colocado año con año. Para el 2005 sale el producto CrediValor que ocupó el segmento de asociados que se ubicaban dentro del perfil y presencia por la línea Sobre el Capital Social con una colocación superior a cualquiera de los períodos anteriores.

El Crédito Navideño y el Crédito sobre Aguinaldo son líneas que no presentan grandes cambios, tienen un comportamiento decreciente, sin embargo sigue siendo un producto buscado y de fácil acceso, cuyo fin es netamente de consumo y para un período específico.

La línea sobre CDP está directamente relacionada con las captaciones a plazo. Poseen beneficios provenientes de la rapidez de su aprobación y tasas de interés atractivas en relación con otras. Presenta a su vez, un crecimiento constante año con año en lo que respecta al número de clientes que lo accesan.

El crédito sobre Cesantía fue la única línea de crédito para vivienda hasta el año 2005. Siempre mantuvo una gran preferencia y sus saldos presentaron un comportamiento creciente así como el número de usuarios que optaron por el producto.

Gastos Médicos es una línea poco utilizada, donde se requiere justificar el uso de los recursos. En ese sentido la temática del desarrollo humano sostenible no tiene gran participación, debido a que la existencia de las líneas no implica que los asociados opten por las mismas, cuyo motivo podría ser, desconocimiento del producto, falta de promoción o facilidades en otros productos, que aunque con un mayor costo económico para el cliente goza de mayor preferencia y aceptación.

A continuación se muestran las captaciones más representativas para los períodos 2003,2004 y 2005, según datos suministrados por el coordinador del área de ahorro:

Cuadro N° 21

Captaciones anuales por producto (en millones de colones)			
Líneas de Ahorro	2003	2004	2005
Capital Social	184	213	190
Ahorro Escolar	188	135	43
Certificados de Ahorro a Plazo	390	615	570
Ahorro Navideño	215	65	30
	0	0	0
Cesantía	1360	1242	1379

Fuente: Datos suministrados por el área de captación.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

En general para cualquiera de los productos de captación que ofrece la Cooperativa, el comportamiento de los ahorros presenta un crecimiento fluctuante. El Capital Social y Ahorro Escolar crecen con la entrada de nuevos asociados a la

institución y con el incremento salarial que por ley sufren los trabajadores del Banco Popular.

Es importante destacar que la adquisición de productos como el Certificado de Depósito a Plazo (de afiliación voluntaria), aumenta año con año. Las captaciones a plazo fijo se incrementaron casi en un 100% del 2003 al 2005, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 22

Número de clientes que utilizaron los servicios de ahorro por año						
Líneas de Ahorro	2003		2004		2005	
Capital Social	2309	100 %	2438	100 %	2540	100 %
Ahorro Escolar	2309	100%	2438	100 %	2540	100 %
Sistema de Ahorro Capitalizable	0	0,00	0	0,00	2540	100%
Certificados de Ahorro a Plazo	794	34,39%	918	37,65%	1.060	41,73%
Ahorro Navideño	796	34,47%	953	24,32%	1.381	54,37%
Cesantía	1.921	83,20	2.107	86,42	2.281	89,80
Total de asociados por año	2309		2438		2540	

Fuente: Coordinador del área de ahorro Lic. José Godínez
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga, 2007.

A diferencia del análisis de los productos crediticios donde se toman en cuenta únicamente datos anuales de nuevas colocaciones; el cuadro N° 22 muestra el comportamiento de los usuarios en los productos de captación lo cual corresponde al número de clientes que al cierre de cada año utilizan los distintos servicios de ahorro. Este dato es acumulativo y su relación se fundamenta en la proporción de asociados de cada producto con respecto al total.

El estudio de la accesibilidad a los productos no contempla los de carácter obligatorio, ya que éstos son adquiridos al momento de la incorporación a la cooperativa. No obstante se consideran con el afán de analizar si existe relación con las necesidades básicas establecidas en la investigación.

Durante los tres años, los productos de mayor demanda son: Certificado de Ahorro a Plazo y Ahorro Navideño, se evidencia una participación superior al 30 % en promedio.

La Cesantía es una deducción de tipo obligatorio aplicada a todos los trabajadores en general. La cooperativa presta el servicio de administración de la misma de forma voluntaria a cambio de un rendimiento en intereses. Esta administración brinda beneficios colaterales relacionados con la obtención de un producto crediticio, al ser el monto de lo ahorrado parte de la garantía.

El único producto que se vincula con las necesidades básicas es el denominado Ahorro Escolar (de carácter obligatorio), al recomendar a través de su nombre la utilización de los recursos; los restantes productos son de libre utilización.

4.3. Tasas de interés

Para efectos de la investigación se recopilan la tasa de interés activa y pasiva promedio que establece el Banco Central de Costa Rica para el Sistema Financiero Nacional y las fijadas por Coopebanpo R.L. Una vez recopilada la información se muestra a través de gráficos, a fin de conocer las tendencias en su comportamiento, cuyo objetivo es reflejar si existe un beneficio porcentual hacia los asociados por parte de la cooperativa, al tomar como criterio el margen que mantiene una institución con respecto a la otra.

4.3.1. Tasas de Coopebanpo R.L.

Coopebanpo R.L. calcula en el Área Financiera, tanto la tasa activa como pasiva; inicialmente con el análisis de datos obtenidos en períodos anuales, que son la sumatoria de las partidas; inversiones en valores y depósitos, más la cartera de crédito. Se establecen anualmente dada la necesidad de confrontar datos exactos que respondan al período en estudio y que sean un resultado integral de las estrategias para el período, a fin de que sean modificadas o bien para evaluar si se están cumpliendo y en caso contrario detectar las causas que originaron la falla.

A continuación el detalle:

4.3.1.1 Tasa Activa

El Área Financiera de la cooperativa, considera para el cálculo de la tasa activa mensual, la tasa ponderada de la cartera de crédito más la tasa ponderada de las inversiones de Coopebanpo R.L. El siguiente cuadro muestra las tasas de interés activas promedio para los años 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 23

Tasas Activas Promedio Coopebanpo R.L.			
	2003	2004	2005
ENERO	24,64	20,87	22,99
JUNIO	24,37	22,12	22,90
DICIEMBRE	24,12	22,56	22,81

Fuente: Área Financiera Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

A continuación el detalle de la variación porcentual de las tasas activas promedio de Coopebanpo R.L. en los períodos 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 24

Variación Porcentual de las Tasas Activas Promedio de Coopebanpo R.L. en los Períodos 2003, 2004, 2005.			
	2003	2004	Variación %
Enero	24,64	20,87	-3,77
Junio	24,37	22,12	-2,25
Diciembre	24,12	22,56	-1,56
	2004	2005	Variación %
Enero	20,87	22,99	2,12
Junio	22,12	22,90	0,78
Diciembre	22,56	22,81	0,25

Fuente: Área Financiera Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

En el cuadro N° 23 se muestra la tasa activa promedio de Coopebanpo R.L., la cuál se toma como base para establecer la variación porcentual en los periodos 2003, 2004, 2005; dato reflejado en el cuadro N° 24.

La variación de los meses enero, junio y diciembre del año 2003 con respecto al año 2004 fue negativa, condición contraria para el mismo período durante los años 2004 y 2005, donde hubo un incremento que no superó las tasas existentes para el 2003.

El año 2003 presenta la tasa más alta en cuanto a financiamiento, con un porcentaje promedio del 24%. Para el siguiente año hubo una reducción entre dos y cuatro puntos con respecto al año anterior. El año 2005 tuvo un incremento poco significativo, sin embargo mantuvo estabilidad durante los doce meses en el orden del 22% anual.

4.3.1.2 Tasa Pasiva

Para su cálculo se considera el rubro de costo en las captaciones más los créditos a entidades Financieras (créditos externos de la cooperativa). A continuación el cuadro N° 25 muestra las tasas de interés pasivas promedio para los años 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 25

Tasas Pasivas Promedio Coopebanpo R.L			
	2003	2004	2005
ENERO	16,63	12,28	15,28
JUNIO	16,73	13,91	15,27
DICIEMBRE	15,75	15,30	15,33

Fuente: Área Financiera Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavía, Chavarría, Zúñiga S.E.

El Cuadro N° 26 detalla la variación porcentual de las tasas pasivas promedio de Coopebanpo R.L. en los períodos 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 26

Variación Porcentual de las Tasas Pasivas Promedio de Coopebanpo R.L. en los Periodos 2003, 2004, 2005.			
	2003	2004	Variación %
Enero	16,63	12,28	-4,35
Junio	16,73	13,91	-2,82
Diciembre	15,75	15,30	-0,45
	2004	2005	Variación %
Enero	12,28	15,28	3,00
Junio	13,91	15,27	1,36
Diciembre	15,30	15,33	0,03

Fuente: Área Financiera Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

En el Cuadro N° 25 se presenta la tasa pasiva promedio de Coopebanpo R.L., base para establecer la variación porcentual en los periodos 2003, 2004, 2005; dato que se observa en el Cuadro N° 26.

Al igual que las tasas activas el comportamiento en la variación para las tasas pasivas durante los meses enero, junio y diciembre del año 2003, con respecto al año 2004 fue negativa, condición contraria para el mismo período durante los años 2004 y 2005, donde hubo un incremento que no supero las tasas existentes para el 2003.

El año 2003 es el período en el cual los asociados reciben mayores rendimientos por sus ahorros, porcentaje que oscila en un promedio del 15%, el año 2004 presentó tasas más bajas e irregulares. El año 2005 fue un período muy estable, al mantenerse en el rango de un 15%.

4.3.2 Tasas del Banco Central de Costa Rica (BCCR)

El Banco Central de Costa Rica realiza el cálculo de las tasas activas y pasivas promedio, mediante la utilización del promedio móvil de seis meses de las nuevas colocaciones y del saldo de depósitos a plazo, en moneda dólares y colones. Para efectos de esta investigación se utiliza únicamente la moneda en colones.

4.2.2.1 Tasa Activa del BCCR

Para promediar las tasas activas se utiliza el promedio móvil de seis meses de las nuevas colocaciones, tanto en moneda nacional como en dólares, por rama de actividad para cada uno de los intermediarios financieros, según la información suministrada por la página electrónica del BCCR.

El cuadro N° 27 refleja las tasas activas promedio del Banco Central de Costa Rica, en los períodos 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 27

Tasas Activas Promedio BCCR			
	2003	2004	2005
ENERO	27,36	23,65	23,74
JUNIO	27,13	23,63	24,38
DICIEMBRE	23,89	23,36	24,06

Fuente: www.bccr.fi.cr

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El siguiente cuadro refleja la variación porcentual de las tasas activas promedio de Banco Central de Costa Rica en los períodos 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 28

Variación Porcentual de las Tasas Activas Promedio del BCCR en los Períodos 2003, 2004, 2005.			
	2003	2004	Variación %
Enero	27,36	23,65	-3,71
Junio	27,13	23,63	-3,50
Diciembre	23,89	23,36	-0,53
	2004	2005	Variación %
Enero	23,65	23,74	0,09
Junio	23,63	24,38	0,75
Diciembre	23,36	24,06	0,70

Fuente: www.bccr.fi.cr

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Este cuadro muestra la tasa activa promedio del Banco Central de Costa Rica; nótese que los meses de enero, junio y diciembre del año 2003 presentaron las tasas más altas y con respecto al año 2004 la variación fue negativa; condición contraria para el mismo período durante el año 2005, que presenta un cambio positivo, pero inferior a los datos reflejados en el 2003.

El año 2004 es el año más estable, sin embargo con relación al período 2003 tuvo variaciones importantes durante el primer semestre, con una disminución de hasta 3.5% en promedio, a diferencia del año 2005 donde existe una variación positiva, pero poco significativa.

4.2.2.2 Tasa Pasiva del BCCR

Para ponderar las tasas pasivas, tanto en moneda nacional como en dólares, se utiliza el promedio móvil de seis meses del saldo de depósitos a plazo, para cada

uno de los intermediarios financieros. Las tasas pasivas promedio del Banco Central de Costa Rica se presentan a continuación:

Cuadro N° 29

Tasas Pasivas Promedio BCCR			
	2003	2004	2005
ENERO	13,41	11,52	11,43
JUNIO	12,76	11,45	12,46
DICIEMBRE	11,58	11,53	12,28

Fuente: www.bccr.fi.cr

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El siguiente cuadro muestra la variación porcentual de las tasas activas promedio de Banco Central de Costa Rica en los períodos 2003, 2004, 2005.

Cuadro N° 30

Variación Porcentual de las Tasas Pasivas Promedio del BCCR en los Períodos 2003, 2004, 2005.			
	2003	2004	Variación %
Enero	13,41	11,52	-1,89
Junio	12,76	11,45	-1,31
Diciembre	11,58	11,53	-0,05
	2004	2005	Variación %
Enero	11,52	11,43	-0,09
Junio	11,45	12,46	1,01
Diciembre	11,53	12,28	0,75

Fuente: www.bccr.fi.cr

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El cuadro N° 30; muestra tasas constantes y bajas durante el año 2004, período que refleja una variación negativa con respecto al 2003. Para el 2005 hay un

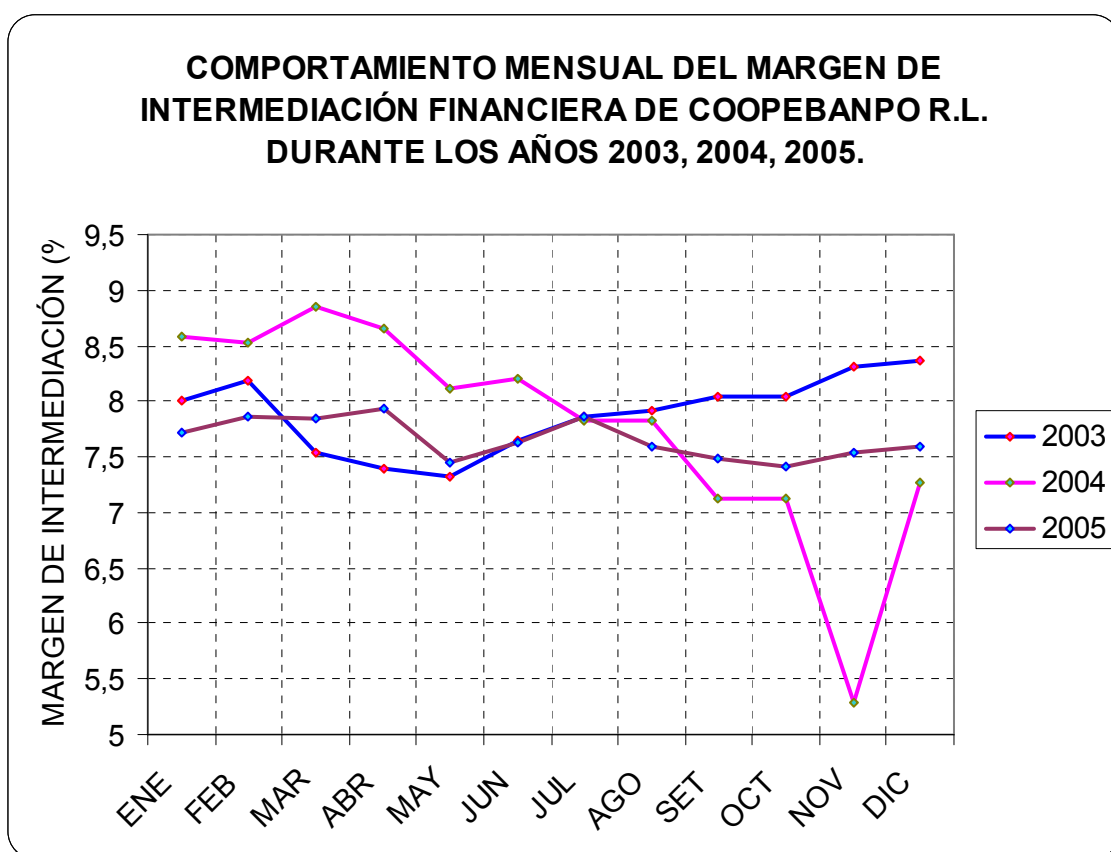
leve incremento a partir del segundo semestre con respecto al año 2004, sin embargo el período con mayores rendimientos en tasas pasivas corresponde al año 2003.

4.3.3. Margen de intermediación financiera.

Entendido como la separación que existe entre la tasa pasiva y la tasa activa, es decir los recursos originados de la captación de dinero y la canalización de fondos en las líneas de crédito.

Seguido se muestra el detalle del comportamiento del margen de intermediación que mantuvo Coopebanpo dentro del período en estudio; a saber, los años 2003, 2004, 2005

Gráfico N° 1
Comportamiento mensual del margen de intermediación financiera de Coopebanpo R.L.



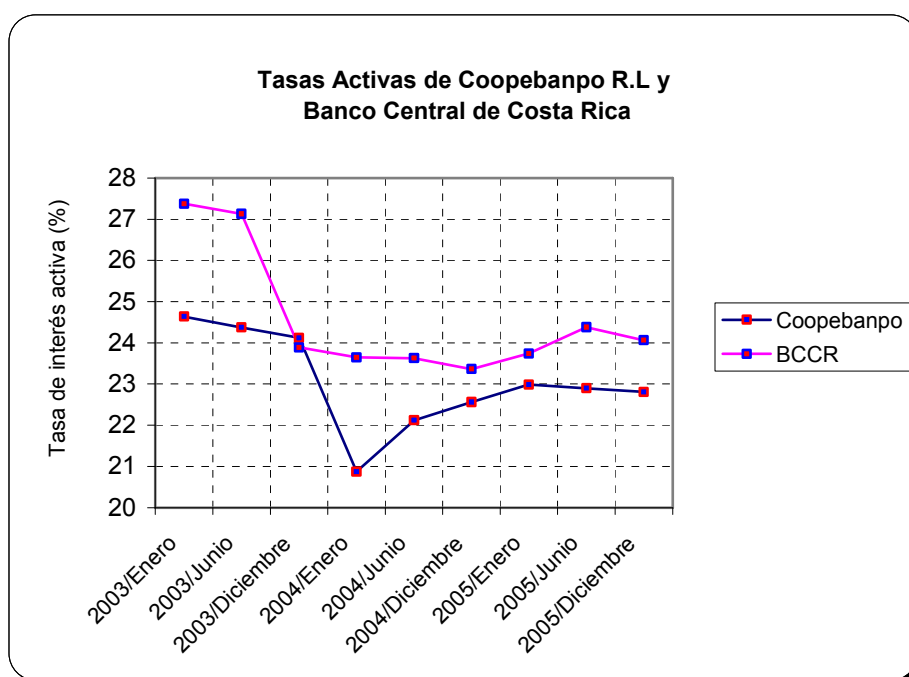
Fuente: Área Financiera, Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

En referencia al gráfico N° 1, Coopebanpo mantiene una política de intermediación financiera que oscila entre los siete y ocho puntos porcentuales. Esta política responde a que dicho monto es el necesario para cubrir los gastos administrativos y operativos, para generar un rendimiento positivo para el asociado. Cualquier variación que provoque un desequilibrio en este rango se ajusta hasta llegar nuevamente al permitido.

Para noviembre del año 2004 se presenta el margen de intermediación más reducido del período en estudio. Caso contrario sucede con el período 2005, año en el que la institución mantuvo mayor estabilidad sobre los otros.

Gráfico N° 2

Tasas Activas de Coopebanpo R.L y el Banco Central de Costa Rica durante los meses de Enero, Junio y Diciembre en los períodos 2003, 2004 y 2005



Fuente: Área Financiera, Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El gráfico anterior muestra en general que las tasas de interés activas de Coopebanpo R.L. mantienen una tendencia por debajo del promedio del sistema financiero que establece el BCCR, en el orden de dos puntos porcentuales de diferencia entre una institución y otra.

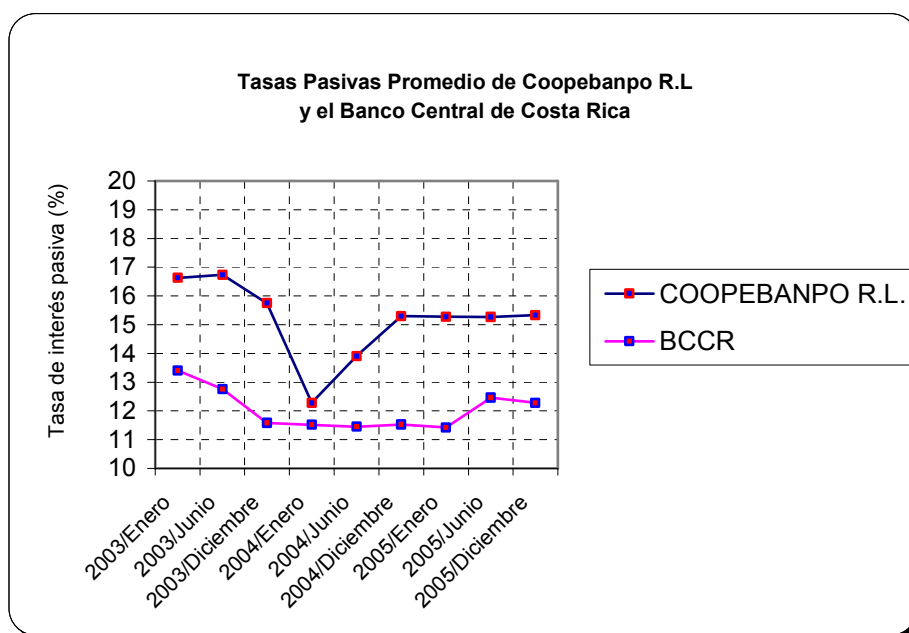
Para conocer si la cooperativa beneficia a sus asociados, mediante soluciones financieras que respondan a las necesidades básicas, en términos de desarrollo humano, es fundamental conocer el comportamiento de las tasas de los productos que ofrece, con respecto a la media del sistema financiero. Podría existir un beneficio de tipo económico por parte de la cooperativa para sus asociados, al permitir destinar un monto inferior de dinero del presupuesto familiar para atender dicha necesidad.

Durante el primer semestre del año 2003 las tasas activas de Coopebanpo R.L. se ubicaron tres puntos por debajo de la establecida para el Sistema Financiero. Terminado el segundo semestre del mismo año la cooperativa iguala por única vez la tasa activa con el BCCR para los tres períodos.

A partir del año 2004 la tendencia es mantener un comportamiento similar al Banco Central de Costa Rica, siempre con una distancia mínima de un punto porcentual.

Gráfico N° 3

Tasas Pasivas Promedio de Coopebanpo R.L y el Banco Central de Costa Rica durante los meses de Enero, Junio y Diciembre en los períodos del 2003, 2004 y 2005



Fuente: Área Financiera, Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Tal y como se refleja en el gráfico anterior, las tasas de interés de la cooperativa son superiores a la establecidas por el Banco Central de Costa Rica en el orden de los 3 puntos en promedio, lo que puede resultar beneficioso para el asociado al tratarse de ahorros y sus rendimientos.

Enero del 2004 muestra su punto más bajo en las tasas pasivas de Coopebanco R.L, sin embargo nunca igualó la tasa pasiva del BCCR. La tendencia fue mantener la tasa pasiva de dos a tres puntos superior al promedio establecido para el sistema financiero. Esto incidió en el comportamiento de la tasa activa promedio de la institución en el mismo período como se muestra en el gráfico N° 2.

El criterio del grupo investigador respecto a la variable tasas de interés se basa en la información recopilada a través de una guía de observación, aplicada a los reportes de datos suministrados por el área financiera de Coopebanco R.L. para el período en estudio. En el caso de las tasas establecidas por el BCCR se realizó una consulta en el sitio web de dicha institución. De lo anterior se mencionan los siguientes puntos:

- Se evidencia que la tasa de interés activa de Coopebanco R.L se mantiene inferior a la establecida por el Banco Central de Costa Rica con dos puntos en promedio, aspecto que podría beneficiar las condiciones en crédito adquiridas por los asociados.
- La tasa de interés pasiva de la cooperativa se ubica tres puntos en promedio superior a la establecida para el Sistema Financiero Nacional, lo anterior denota que la institución ofrece tasas atractivas para sus productos de ahorro, como incentivo para que los asociados mantengan sus recursos en la cooperativa.
- La tasa de interés es un elemento determinante al momento de adquirir los productos ofrecidos por la cooperativa. Coopebanco muestra tasas activas y pasivas competitivas respecto al mercado, aspecto que podría traducirse en un beneficio cuantitativo en la calidad de vida del asociado y su familia.

La tasa de interés se considera un aspecto fundamental, al momento de adquirir un producto, tanto de ahorro como de crédito; además de las condiciones y requisitos que se establecen entorno a la variable criterios de apertura. A continuación se detalla la información obtenida mediante la aplicación de la guía de entrevista.

4.4. Criterios de Apertura

La variable criterios de apertura es el conjunto de requisitos y condiciones específicas por línea de ahorro y crédito, donde los requisitos corresponden a la documentación solicitada y las condiciones se entienden como las disposiciones que acepta el asociado en el momento de adquirir el producto.

Para efecto de esta investigación es necesario determinar la accesibilidad de los asociados a los productos de ahorro y crédito, con el fin de conocer la oportunidad que brinda Coopebanpo R.L. para obtenerlos; lo anterior permite validar el perfil establecido por la institución.

4.4.1 Tipo de Ahorro

De las líneas de ahorro vigentes durante el período 2003, 2004 y 2005 se seleccionaron seis líneas; tres de carácter obligatorio (Sistema de Ahorro Capitalizable, Capital Social y Ahorro Escolar) y tres voluntarias (Ahorro Navideño, Certificado de Depósito a Plazo y Administración de la Cesantía). Cabe destacar que la Administración de la Cesantía no es una línea de ahorro convencional, sino más bien un servicio que administra los recursos deducidos por éste concepto, al tiempo que genera un rendimiento como un beneficio adicional.

La descripción de las líneas de ahorro voluntario, se delimita a compararlas con el solvento de necesidades mínimas básicas de salud, educación, vivienda, vestido, alimentación y recreación, como parámetro de medición para determinar el aporte de la cooperativa al desarrollo humano sostenible de sus asociados.

A continuación, se detallan los requisitos de los productos de mayor preferencia para los asociados.

4.4.1.1. Requisitos de Ahorro por línea

El coordinador del Área de Captaciones, Lic. José Godínez afirma que, normalmente a los asociados recién afiliados se les da una asesoría con el fin de crear una idea general de los productos que ofrece la cooperativa, se les explica que los ahorros pueden ser deducidos por planilla o por pago en caja, no obstante la mayoría

de ellos desconocen los requisitos de cada uno de los servicios, excepto que soliciten alguna línea en específico.

Así mismo afirma, existe en la página Web un apartado donde el asociado puede afiliarse automáticamente y a la vez conocer sobre los requisitos y condiciones para cada producto. Dicha facilidad se brinda únicamente en los servicios de ahorro, los cuales no requieren de un análisis financiero detallado de los recursos del solicitante, al ser los requisitos y condiciones mínimos para el acceso a cada producto.

Para optar por cualquiera de las líneas de ahorro se debe cumplir solamente con dos requisitos, de acuerdo a la información suministrada por la guía de observación (cédulas):

-Ser asociado de la cooperativa: llenar la boleta de afiliación donde se solicita la información exclusiva del asociado (cédula, nombre, dirección, lugar de trabajo, números telefónicos, correo electrónico, entre otros datos personales).

-Llenar el formulario específico del producto seleccionado por el asociado donde se le solicitan los datos personales y tiempo laborado.

De acuerdo con la guía de entrevista al Lic. José Godínez, coordinador del área de captaciones, la cooperativa establece un número reducido de requisitos para el acceso al ahorro, debido a que los recursos que se obtienen de este proceso son insumos necesarios para las gestiones financieras de la institución. Además, su administración representa un riesgo menor excepto cuando las sumas de dinero superan el monto establecido por la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas.

Dicha ley se aplica con el fin de obtener información necesaria del cliente y evitar su ingreso en forma ilícita; además es fundamental que la cooperativa como entidad financiera conozca al ahorrante y por lo tanto la procedencia del dinero. Si se comprobara el hecho de que estos recursos son ilícitos, la cooperativa en forma discreta informa a la SUGEF para que investigue el origen de los recursos y las actividades del cliente.

Al igual que los requisitos, la cooperativa establece condiciones por línea de ahorro para la adquisición de los productos, los cuales se mencionan a continuación.

4.4.1.2. Condiciones del Ahorro por línea

El Lic. Oscar Murillo, encargado de ahorro, señala que cada producto por sus características y naturaleza (estatutaria o voluntaria) requiere de un aporte mínimo. Esta norma se establece dentro de las políticas del área de captación de Coopebanpo R.L. y queda a criterio del cliente el efectuar un aporte adicional. Por otra parte, la cooperativa puede hacer la excepción de aceptar un monto menor al establecido, debido a que no se debe limitar la posibilidad de ahorro. También existen condiciones especiales para algunos de los productos.

El siguiente cuadro muestra el monto mínimo asignado para cada producto de ahorro, de acuerdo a los datos recopilados en la guía de entrevista aplicada al encargado de área.

Cuadro N° 31**Monto del aporte mínimo por línea de ahorro**

Obligatorios o Estatutario (4%)			Voluntarios		
Línea	Mínimo	Máximo	Línea	Mínimo	Máximo
Capital Social	1.5 % del salario bruto, o ¢2,025.00 para los asociados externos.	Indefinido	Navideño	¢ 4,000.00 mensuales	Indefinido
Escolar	1.5 % del salario bruto o ¢2,025.00 para los SAC	Indefinido	Certificado de Depósito a Plazo	¢10,000.00	Indefinido
SAC	1% de su salario bruto y semestralmente el 10% de los rendimientos de cesantía.	Indefinido	Administración de la Cesantía	No tiene	Indefinido

Fuente: Lic. Oscar Murillo.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Los montos mínimos para los productos de ahorro oscilan entre un aporte obligatorio del 1% del salario bruto (SAC), ¢1,000.00 (mil colones) para el plan voluntario ahorro a la vista, de ¢10,000.00 (diez mil colones) en el caso de Certificado de Depósito a Plazo.

El aporte total mínimo obligatorio por asociado equivale al 4% de su salario bruto, dentro del cual la cooperativa exige un ahorro escolar del 1.5%, cuyo fin según lo indica el Lic. Murillo, está destinado a subsanar gastos de entrada a clases y de educación en general. Otro ahorro obligatorio es el Capital Social con un aporte mínimo de 1.5% del salario bruto. Cabe destacar que bajo este ahorro el asociado tiene la opción de solicitar hasta el equivalente al 100% del Capital Social, con tasas de interés muy competitivas.

Respecto a los ahorros voluntarios, el Ahorro Navideño requiere una cuota de ¢4,000.00 mensuales que se devuelve automáticamente en diciembre de cada año, más los intereses acumulados. La Administración de la Cesantía es un servicio que

no presenta un monto mínimo de ahorro, puesto que es un porcentaje aplicado sobre el salario bruto mensual.

El cuadro N° 31 permite evidenciar, que los aportes para las líneas voluntarias de ahorro podrían ser adquiridas con cierta facilidad por la mayoría de los usuarios, de acuerdo al rango salarial promedio, que para esta investigación estableció la gerencia y coordinadores de área dentro del perfil del asociado, el cual ronda los ¢450.000.00 mensuales.

La cooperativa por medio de sus líneas de carácter obligatorio podría incentivar al asociado a mantener una cultura de ahorro y mediante aquellas de elección voluntaria le permite elegir la cuota que mejor se adapte a sus características salariales, lo cual amplía la probabilidad de ser un servicio accesible.

Coopebanpo R.L. establece plazos mínimos para el ahorro, en los siguientes productos, según el coordinador del Área de Captación, Lic. José Godínez:

- Capital Social: durante el tiempo que permanezca como asociado.

- Ahorro Escolar y Ahorro Navideño: son estrictamente anuales, (no tiene mínimo ni máximo).

- Certificado de Inversión a Plazo: mínimo un mes.

- Sistema de Ahorro Capitalizable (SAC): durante el tiempo que permanezca como asociado.

- Administración de la Cesantía: durante el tiempo que el asociado lo desee y además que labore para el Banco Popular y/o alguna de sus filiales.

Tal y como lo afirma el coordinador de ahorro, no hay un tiempo máximo establecido para las líneas de ahorro de la Cooperativa; se puede ahorrar en un plazo a elección del asociado. Además del monto mínimo por línea de ahorro, la institución maneja otra serie de condiciones de carácter especial, aplicables a dos productos en particular: Ahorro Escolar y Ahorro Navideño. Ambas tienen la condición especial de retiro anual al vencimiento, en enero y a finales de noviembre respectivamente, establecido en las políticas del área de captación.

De acuerdo a la información suministrada por la guía de verificación (cédulas) las condiciones varían dependiendo de cada línea, las cuales se describen a continuación:

1. Sistema de Ahorro Capitalizable (SAC)

- Cada 5 años, luego de constituido el ahorro, quedará a disposición del asociado el 50% del acumulado; sino lo retira, se capitalizará automáticamente, más los intereses generados.
- En el caso de renuncia al Banco Popular, se realizará la devolución del 100% del acumulado.
- En caso de renuncia al Banco Popular, se realizará la devolución del 100% de acumulado.
- En caso de renuncia a la cooperativa, será devuelto de acuerdo a la política de devolución del Capital Social, o sea, al cierre posterior del período económico.
- No se permitirán adelantos o retiros anticipados sobre este ahorro, sino media una de las condiciones anteriormente descritas.

2. Capital Social

- No se puede retirar hasta la renuncia o despido.
- Cuando el asociado no posee deudas, se devuelve en el mes de enero siguiente al periodo económico en que se da la desafiliación.
- Cuando el asociado posea deudas, una vez concluido el período económico, se podrá aplicar a éstas y si existiese remanente se procederá conforme a lo que se indica en el punto dos, descrito anteriormente.
- Si el Capital Social no cubre las deudas, el asociado puede cancelar la diferencia. Si no lo hace, la operación de crédito continuará activa.

3. Ahorro Escolar

- Se devolverá en enero, el 100% del acumulado al 30 de noviembre del año anterior, más el 100% de los excedentes acumulados.
- Se devuelven retiros anticipados cobrando una comisión de descuento de un 12% anual, por los días sobre los cuales se realiza el adelanto del ahorro y los excedentes.
- En caso de renuncia, será devuelto en su totalidad posteriormente a las aplicaciones a compromisos que tenga el asociado y una vez aprobada su renuncia.

4. Certificado de Inversión a Plazo

-El asociado establece las condiciones con las cuales desea el servicio, de acuerdo a la capacidad de ahorro en términos de plazo, tasa de interés y periodicidad del pago de los rendimientos.

-El Certificado de Depósito a Plazo puede estar a nombre de dos personas (el asociado y otra persona recomendada o relacionada con él).

5. Ahorro Navideño

- Es un ahorro anual.

- Se podrán hacer retiros anticipados cobrando una comisión de descuento de un 12% anual, por los días sobre los cuales se realiza el adelanto del ahorro.

- En caso de renuncia, será devuelto en su totalidad posteriormente a las aplicaciones a compromisos que tenga el asociado.

6. Administración de la Cesantía

-El patrono deposita dos conceptos de recursos:

El “Pasivo Laboral” acumulado a diciembre del 2000, en siete tramos a partir del año 2001. En el período de afiliación del asociado, se deposita lo equivalente a lo trasladado a los demás afiliados respecto a este primer concepto. Y el “5.33%” acumulado de enero 2001 al mes de afiliación del asociado, como una única vez.

-Posteriormente, cada período, el monto correspondiente al 5.33% del período respectivo.

-Estos recursos están bajo el Control de la Auditoría Interna del Patrono, Auditoría Externa, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y Consejo de Administración de la Cooperativa.

El criterio del grupo investigador respecto a la variable criterios de apertura en el área de captación se basa en la guía de verificación y la guía de entrevista, aplicada a mandos gerenciales, coordinadores y encargados de ahorro. Este análisis rescata una serie de elementos importantes a mencionar:

- La cooperativa al momento de la afiliación exige adquirir tres líneas de carácter obligatorio, dentro de los productos de ahorro, lo que podría permitir al asociado conocer los beneficios de este tipo de servicio como incentivo para la utilización futura de las demás líneas de carácter voluntario.

- La afiliación a la Cooperativa se convierte en el requisito primordial para optar por cualquiera de los productos de ahorro tanto obligatorio como voluntario, para este

último se debe completar la boleta de inscripción correspondiente. Desde esta perspectiva el acceso es relativamente simple, el asociado solo debe cumplir con ser parte del grupo financiero del Banco Popular.

-Coopebanpo R.L. con base en las características de los productos voluntarios, establece montos mínimos para su apertura, que en relación con el promedio salarial representa un aporte manejable para el asociado; elemento que puede incidir en mantener la cultura de ahorro a través del tiempo.

- Se fundamenta la accesibilidad de los requisitos y condiciones a través de la demanda que tuvieron los productos en el periodo 2003,2004 y 2005 según el cuadro N° 22 de la variable gestión financiera, donde se muestra que un porcentaje en promedio del 30% de los usuarios mantienen productos voluntarios en esos años. Sin embargo, la disponibilidad de los productos de ahorro voluntario, está abierta para el 100% de los asociados ya que el único requisito es la afiliación a la cooperativa y las condiciones las determina el usuario según su capacidad económica.

-La accesibilidad a los productos de ahorro es un indicativo de que los requisitos y condiciones establecidos por Coopebanpo R.L., se adaptan o responden al perfil del asociado detallado en el apartado alcances de la investigación.

4.4.2. Tipo de Crédito

Dada la delimitación temporal de la investigación, que abarca el periodo del 2003 al 2005, se seleccionan siete líneas vigentes para esa fecha, basados en dos factores; la demanda por número de personas y el monto colocados bajo éstas líneas.

Las líneas de crédito que se analizan se denominan:

- Crédito sobre capital social
- Crédito sobre aguinaldo
- Crédito directo
- Crédito sobre certificado de inversión a plazo (back to back)
- Crédito adicional sobre capital social
- Crédito sobre la cesantía (vivienda)
- Crédito sobre gasto médicos
- Unicrédito
- Crédito navideño

- CrediValor

De acuerdo a la coordinadora de crédito, cada línea se fundamenta en el solvento de una necesidad del asociado y a partir de ahí se determina o define los requisitos y condiciones de cada producto.

4.4.2.1. Requisitos de Crédito por línea

Según la guía de entrevista aplicada a la Licda. Karina Castillo Martínez, indica que existen requisitos generales solicitados por la cooperativa a los asociados para optar por los productos de crédito disponibles; son esenciales los siguientes:

1. Estar afiliado a la cooperativa: pueden hacerlo todos los empleados que pertenecen al grupo financiero Banco Popular y que tienen una condición laboral fija o interina.

2. Capacidad de pago: las políticas de crédito de la institución establecen un salario mínimo de \$250 al tipo de cambio y un porcentaje de endeudamiento que no supere el 70 % del salario bruto. No existe un monto de salario establecido para optar por los servicios de crédito, ya que la cooperativa mediante el análisis del crédito determina la capacidad de pago del interesado, al ajustar el salario líquido a los requerimientos de la línea. La cooperativa determina el monto del crédito a partir del análisis tanto del salario bruto como del líquido.

3. Antigüedad laboral: mínimo un año de laborar con el grupo financiero del Banco Popular, para todos los productos de crédito.

Según, el asesor de servicios de crédito, Lic. Luis Ballester A., indica que existen productos con requisitos específicos para las líneas de Vivienda, Gastos Médicos y Certificados de Inversión a Plazo, tal y como lo muestra el siguiente cuadro.

Cuadro N° 32
Requisitos específicos en líneas de crédito

Línea de crédito	Requisitos específicos
Vivienda	<i>-Tener cesantía cooperativa</i>
Gastos médicos	<i>-Se gira el préstamo únicamente si se presenta pro forma de cancelar gastos médicos</i>
<i>Back to Back</i>	<i>-Tener un Certificado de Depósito a Plazo en la cooperativa. (no exige certificación salarial)</i>

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.
Fuente: Lic. Luis Ballesteros A.

Del grupo seleccionado dentro de las líneas de crédito, existen tres que exigen requisitos específicos además de los generales, estas son vivienda; donde el asociado debe tener la cesantía administrada por la Cooperativa. En el caso de la línea para gastos médicos, se solicita documentación adicional, como facturas pro forma, a fin de comprobar la utilización exclusiva de los recursos en el solvento de la necesidad básica salud. Finalmente, para la línea sobre Certificado de Inversión a Plazo, el usuario tiene la posibilidad de adquirir el producto siempre y cuando posea un ahorro de este tipo, razón por la cual, no requiere presentar constancia salarial.

De acuerdo al formulario de los requisitos crediticios F-RP-CR-05 del Sistema de Gestión de Calidad de Coopebanco R.L., la documentación general de los asociados para optar por cualquier crédito, es la siguiente:

1. Información general de los deudores

- Formulario de solicitud de crédito debidamente lleno (completo).
- Fotocopia de la cédula: deudores, codeudores y fiadores.
- Recibo de servicio público: para verificar el domicilio del solicitante.
- Referencias crediticias del Banco Popular (sólo para créditos hipotecarios o prendarios)
- Certificación del estado civil.
- Autorización abierta para consultar ante SUGEF el historial crediticio.

2. Información financiera

- Constancia de salarios o de ingresos: donde indique salario bruto y líquido, fecha de emisión, tiempo laborado, nombre del puesto y si se encuentra libre de embargos, (con no más de 15 días naturales de haberse emitido).
- Fotocopia de orden patronal: vigente (para deudores, codeudores y fiadores).
- Certificación del Registro Público de bienes inmuebles.

3. Información relacionada con las garantías

Garantía fiduciaria: los mismos requisitos establecidos en los puntos 1 y 2.

Garantía hipotecaria:

- Estudio de la propiedad, debe encontrarse libre de anotaciones; si el bien en garantía está hipotecado, presentar el estado actual de la deuda y copia de la escritura.
- Fotocopia del plano catastrado.
- Opción de Compra venta: en original y firmada por el comprador y el vendedor.
- Constancia de impuestos municipales al día.
- Planos constructivos: con los permisos respectivos.

Garantía prendaria: (es poco utilizada)

- Estudio del bien en garantía: realizada por consulta al Registro de la Propiedad.
- Copia del título de propiedad.
- Copia de revisión técnica del año.
- Copia de derecho de circulación.

Garantía de otros valores:

- Los mismos requisitos de los puntos 1 y 2.
- En el caso del crédito Back to Back sólo se requiere el título, copia de la cédula de identidad y la solicitud del crédito.

4.4.2.2. Condiciones de Crédito por línea

Para efectos de esta investigación las condiciones de crédito se entienden como las disposiciones exigidas por la cooperativa según el tipo de garantía a presentar

(hipotecaria, fiduciaria y prendaria) además de los montos mínimos requeridos y otras condiciones.

De acuerdo a la guía de verificación (cédulas), las disposiciones en cuanto a garantías y otras condiciones, para cada uno de los productos seleccionados, se detallan a continuación:

1. Sobre el capital social

-Garantía con ahorros de capital social, fiduciaria, hipotecaria y certificados de inversión externos.

2. Sobre el aguinaldo

-Garantía de aguinaldo, fiduciaria, ahorros, sin fiador hasta el 90 % del aguinaldo acumulado.

3. Directo

- No requiere garantía. Se puede adquirir este crédito, siempre y cuando el solicitante tenga como mínimo un año de laborar en forma consecutiva para el Banco Popular o cualquier otro patrono afín a la cooperativa

- El monto que se otorgue sin fiador en esta línea y en conjunto con otras líneas no puede sobrepasar al monto general que la cooperativa preste sin fiador.

4. Sobre Inversión a Plazo (Back to Back)

-Garantía: el certificado de ahorro a plazo.

5. Adicional al capital social

-Garantía con ahorros de capital social, fiduciaria, hipotecaria y certificados de inversión externos.

6. Sobre Cesantía (Vivienda)

-Asociados con menos de un año de laborar, únicamente pueden acceder en crédito el monto de su fondo acumulado.

-Se permite el endeudamiento de hasta un 70% del salario líquido, cuando sea superior a \$300/mes o su equivalente en colones, de otra manera aplica la normativa general de la Cooperativa, o sea un 60% de endeudamiento como máximo.

-Antigüedad en el fondo de mayor a 3 meses en forma consecutiva.

- La colocación de estos recursos será prioridad para los asociados que laboren en las siguientes empresas: Coopebanpo R.L., Fideicomisos, Popular Pensiones, Popular Valores y Cooseguros.

- Se debe justificar el plan de inversión para vivienda.

-Ahorro de cesantía

7. Sobre Gastos Médicos

- Se debe justificar el plan de inversión presentando facturas preformas, por lo que los recursos se desembolsan a nombre del Centro Médico respectivo, se podrá reconocer facturas canceladas con recursos propios del asociado, con un plazo no mayor de un año, por lo que el giro del dinero se le realiza en este caso directamente al asociado.

8. Unicrédito

- Garantía: Historial, Fiduciaria, Hipotecaria, ahorros y certificados de inversión externos autorizados.

- Puede aplicarse el esquema de amortización “escalonada” que le permita al asociado pagar una cuota menor durante los primeros años del crédito, amortizando sólo una parte de los intereses, la diferencia se capitaliza al principal, cuyo incremento es trasladado a la cuota en forma porcentual durante los siguientes años. Para este esquema se utiliza un módulo informático y contable diferente del “esquema de cuota tradicional”.

-No se tramita “sin garantía “, si el asociado labora en condición de suplente. Debe tener como mínimo un año de laborar en forma consecutiva para el Banco Popular o cualquier otro patrono afín a la Cooperativa.

- El monto que se otorgue sin fiador en esta línea y en conjunto con otras líneas no puede sobrepasar al monto general que la cooperativa preste sin fiador.

9. Crédito sobre el Ahorro Navideño

- Garantía: Ahorro navideño.

-No se requiere que cumpla con la capacidad de pago, sin embargo el salario líquido deberá cubrir como mínimo tres veces el monto de la cuota del crédito.

10. CrediValor

- Garantía: Fiduciaria, Hipotecaria, Cédulas Hipotecarias, ahorros en la cooperativa y Certificados de Inversión Externos Autorizados, depende de la calificación del solicitante no se requiere fiador por el monto que el sistema informático establece.

- No se requiere capacidad de pago general, sólo se toma en cuenta para el compromiso el 85% del total de rendimientos que proyecta el fondo administrado de cesantía del asociado. Si el asociado renuncia a la cooperativa o a la Administración de la Cesantía deberá cancelar con otros recursos todos los créditos bajo esa modalidad para que la Cooperativa traslade los fondos a la institución que el asociado designe.

Estas garantías se solicitan para determinar o analizar la variabilidad de un crédito, así como minimizar el riesgo en la recuperación del mismo, según afirma el Lic. Luis Ballester, Asesor de Servicios de Crédito. Además, otro requisito para optar por los servicios de crédito que establece la cooperativa son los montos mínimos, mediante una cuota base de ¢ 20.000.00 para todas las líneas, la cual puede aumentar de acuerdo al monto de la deuda y la capacidad de pago.

El cuadro siguiente muestra el tipo de garantía que puede presentar un deudor al solicitar cualquiera de las líneas de crédito:

Cuadro N° 33
Tipo de garantía por línea de crédito

Tipo de Crédito	Fiduciaria	Hipotecaria	C DP	Cédulas Hipotecarias	Otro	Ninguno
Adicional al capital social	x	x	x			
Sobre CDP			x			
Gastos médicos	x		x			
Aguinaldo	x		x		Aguinaldo	Hasta un 90% del aguinaldo acumulado
Vivienda		x		x		
Sobre capital social	x	x	x			
Directo						X
CrediValor	x	x		x	Certificados de Inversión Externos	
Navideño					Ahorro Navideño	
Unicredit	x	x			Historial/Ahorros/ Certificados de Inversión Externos	
Total (24)	6	5	5	2	4	2
100%	25%	21%	21%	8%	17%	8%

Fuente: Área de Crédito.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El cuadro anterior muestra las garantías que puede presentar un deudor para adquirir cualquiera de las líneas de crédito. Estas garantías pueden ser de tipo hipotecario (garantía real), fiduciario (fiadores), certificados de depósito a plazo (CDP), cédulas hipotecarias y otras.

En primer lugar, como garantía solicitada por la cooperativa se encuentra la fiduciaria, que representada un 25% de la totalidad de las garantías, al encontrarse disponible en 6 los productos, situación que abre la posibilidad mediante un respaldo de terceras personas, a aquellos usuarios que no disponen de un ahorro suficiente para hacer frente al crédito solicitado.

De las diez líneas en estudio, 5 de ellas permiten un CDP, garantía que representa un 21% de las posibles opciones, de esto podría deducirse que los ahorros son un medio facilitador en la adquisición de un crédito. Sin embargo lo anterior, se valora en la variable portafolio de crédito. De igual forma la garantía hipotecaria presenta un 21% del total de las opciones, como una de las formas de respaldo en los servicios de Vivienda, Sobre Capital Social, Adicional al Capital Social, CrediValor y Unicrédito.

En tercer lugar, se encuentra otras garantías, que representa un 17% las cuales son: Aguinaldo, Certificados de Inversión Externos, Historial Crediticio entre otros. Seguido por la garantía de cédula hipotecaria permitido únicamente en las líneas de Vivienda y CrediValor con un 8% del total de las opciones de garantía.

Finalmente, sin garantía pueden formalizarse dos líneas, la línea de aguinaldo y crédito directo, que corresponde al 8% restante de la totalidad de garantías.

De acuerdo al Lic. Ballestero, hay tres líneas de crédito únicamente con monto máximo, ya que las demás dependen de la capacidad de pago, las cuales corresponden a:

- Gastos Médicos: máximo \$ 5000 o su equivalente en colones al tipo de cambio.
- Crédito sobre Certificado de Inversión a Plazo ó Back to Back: 90 % del certificado a plazo.
- Crédito sobre la Cesantía: se presta quince veces lo ahorrado en Cesantía para vivienda hipotecaria.

El criterio del grupo investigador respecto a los requisitos y condiciones para las líneas de crédito, se basa en la guía de verificación y la guía de entrevista, aplicada a la Coordinadora y Asesor de Servicios de Crédito. Este análisis contempla los siguientes puntos:

-La cooperativa considera que el asociado debe tener disponible como mínimo el 30% de su salario total para cubrir sus gastos regulares. Este endeudamiento de únicamente el 70% de su salario bruto podría permitir un margen de recursos económicos para el solvento de sus necesidades básicas mínimas; ya que el perfil del asociado establecido en la investigación está constituido por un grupo familiar de cuatro personas promedio, donde dos de ellos son hijos y requieren de alguna fuente de ingresos para subsistir.

- En la mayoría de líneas de crédito los requisitos solicitados son de carácter general, se hace la excepción para tres productos; Gastos Médicos y Vivienda, que presentan características especiales como justificar el plan de inversión, tener constituido un Ahorro a Plazo o contar el servicio de Administración de la Cesantía.

-Coopebanpo R.L. delimita los requisitos de documentación solicitada en los productos de crédito, de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF). Esto le permite a la cooperativa identificar al cliente y a sus respectivos fiadores, con lo que se reduce el nivel de riesgo crediticio.

-Coopebanpo R.L. cuenta con cinco tipos de garantías, distribuidas en los servicios de crédito, de las cuales el certificado de depósito a plazo, la garantía fiduciaria y la hipotecaria, en ese mismo orden, se encuentran presentes en la mayoría de los créditos. La constitución del ahorro puede implicar mayores posibilidades para el acceso a soluciones crediticias. Por otra parte, la garantía de cédulas hipotecarias y otras (como la prendaria) se incluyen dentro de los productos con una menor participación.

- La accesibilidad de los requisitos y condiciones se fundamenta en la demanda de los productos de crédito en el período 2003,2004 y 2005 según el cuadro N° 20 de la variable gestión financiera, que evidencia la participación del 10% o más de los asociados en la adquisición de los productos, en un rango de tres a cinco líneas durante éste período. Desde ésta perspectiva los requisitos y condiciones establecidos por la cooperativa podrían brindar accesibilidad hacia los productos de crédito.

Los aspectos analizados tanto en las líneas de ahorro como crédito se complementan con el estudio de la siguiente variable, portafolio de ahorro y crédito, para profundizar en

los componentes de cada servicio y su participación en el solvento de las necesidades básicas establecidas, para optar por un nivel adecuado de desarrollo humano sostenible.

4.5. Portafolio de Ahorro y Crédito

El portafolio de ahorro y crédito es el conjunto de líneas que tiene a disposición la cooperativa para sus asociados. Esta variable estudia la existencia de un vínculo entre los productos que componen el portafolio y la satisfacción de necesidades básicas de los asociados.

4.5.1. Productos de Ahorro

Coopebanco R.L. cuenta en promedio con seis productos de ahorro del 2003 al 2005, de los cuales se estudia la totalidad descritos en la variable de criterios de apertura. Es importante mencionar que existe una relación directa entre ambas variables al analizar de forma integral los componentes de cada producto y así complementar el aporte que en términos generales brinda la institución al desarrollo humano sostenible. Se analizan los elementos: naturaleza, formas alternativas y plazo de cada producto, detalle mostrado a continuación.

4.5.1.1. Naturaleza del ahorro

El término naturaleza del ahorro hace referencia a la denominación que establece la institución para un conjunto de productos.

Según la información obtenida de la guía de entrevista aplicada al Coordinador de Captación, Lic. José Godínez, la naturaleza de los servicios de captación se dividen en dos categorías; obligatorios y voluntarios, donde los obligatorios deducen el 4% del salario bruto (compuesto por 1.5% de capital social, 1.5% de ahorro escolar y 1% de sistema de ahorro capitalizable); los voluntarios son de libre escogencia.

Así mismo indica que, la cooperativa no supervisa el fin para el cuál fueron constituidos dichos ahorros, es decir, son líneas para uso personal, cuyo aprovechamiento va a depender de la necesidad del usuario.

Lo anterior se reafirma con lo expuesto por el encargado de ahorro, Bach. Roberto Peña al expresar que, no existe un beneficio específico en el ahorro, ya que este brinda la libertad de ser utilizado en lo que el asociado requiera y no se cuestiona el objetivo por el cual fue consolidado. Esto por cuanto no está dirigido exclusivamente a solventar una necesidad en particular.

La página Web de la cooperativa, sugiere a sus asociados diferentes opciones de inversión en los productos de ahorro; pero esto no limita al ahorrante a utilizarlo en cualquier otro fin. A manera de ilustración se citan algunos de los productos existentes en dicha página:

- Ahorro Escolar, destinado a: cubrir las necesidades de efectivo de los asociados para el ingreso a clases de sus hijos.
- Certificados de Depósito a Plazo, destinado a: cubrir la necesidad de recursos financieros a plazos variados y específicos de los asociados.
- Sistema de Ahorro Capitalizable (SAC), destinado a: cubrir las necesidades de recursos financieros de largo plazo de los asociados, incrementando el monto de los recursos que el asociado recibirá cuando se retire de su relación laboral.

La información anterior evidencia subsidio de necesidades generales que no tiene relación directa con las necesidades básicas expuestas en la investigación.

4.5.1.2. Formas alternativas en ahorro

Las formas alternativas en ahorro se definen como un valor agregado que poseen algunos productos, al ser un respaldo en la obtención de un servicio crediticio, el Lic. José Godínez, Coordinador de Captación, efectúa una descripción general de los productos relacionados con estas formas potencializadoras de ahorro, los cuales se detallan a continuación:

- 1) Certificado de Depósito a Plazo: Vinculado con el producto crediticio Back to Back, consiste en una línea donde el asociado puede pedir hasta el 90% del valor facial del certificado. Y el crédito 2x1, que presta hasta dos veces el monto del documento.
- 2) Cesantía administrada: Por la administración de la Cesantía la cooperativa paga un rendimiento al asociado, además permite la posibilidad de solicitar préstamos de hasta 15 veces el monto ahorrado, en conjunto con el aporte de garantía hipotecaria adicional para el monto al descubierto.

4.5.1.3. Plazos de línea de ahorro

El plazo comprende el periodo de tiempo que transcurre desde la constitución del ahorro hasta su vencimiento.

Según la información obtenida por la guía de observación (cédulas) los plazos para cada una de las líneas de ahorro, son los siguientes:

1. Ahorro escolar: 1 año (en enero de cada año).
2. Sistema de ahorro capitalizable (SAC): Cada 5 años el 50% del monto acumulado ó al despido o retiro si el asociado no desea mantenerse como asociado activo.
3. Capital social: hasta el cese de la relación laboral.
4. Ahorro navideño: 1 año (la segunda semana del mes de diciembre de cada año).
5. Certificado de Depósito a Plazo: desde un mes hasta 10 años.
6. Administración de la Cesantía: el plazo lo determina el finiquito de la relación laboral.

Los funcionarios del Área de Captación, Lic. José Godínez, Lic. Oscar Murillo y el Bach. Roberto Peña; clasifican los plazos de los productos de captación de la siguiente forma:

- Corto plazo: de menos de un mes a seis meses.
- Mediano plazo: hasta 12 meses.
- Largo plazo: más de 1 año.

4.5.1.3. Análisis del cuestionario, aplicado en el área de captación

El cuestionario aplicado a funcionarios del Área de Crédito, Captación Gerencia y Mercadeo tiene como finalidad conocer algunos aspectos relacionados con las opciones de ahorro que ofrece la cooperativa a los asociados y otras características de los usuarios que utilizan dichos servicios:

Cuadro N° 34: ¿Qué segmento de los asociados relacionado al puesto que desempeñan es el que más solicita los servicios de ahorro voluntario?

Cuadro N° 34

¿Qué segmento de los asociados relacionado al puesto que desempeñan es el que más solicitan los servicios voluntarios de ahorro?			
Total Funcionarios entrevistados	Segmento seleccionado		
	Nivel Operativo	Nivel Administrativo	Nivel Gerencial
7	1	5	1

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
 Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

La mayor parte de la población de funcionarios que laboran para Banco Popular y sus filiales se ubica en el mando operativo y administrativo. El cuadro N° 34 refleja el criterio de los funcionarios entrevistados, que indican la tendencia mayoritaria del nivel Administrativo por la utilización de los servicios de captación.

Los encuestados indican que la mayoría de los funcionarios de primer ingreso al banco y sus filiales por primera vez, son contratados en puestos relacionados con el nivel operativo. Estos funcionarios son afiliados a la Cooperativa, generalmente con edades tempranas y una cultura del ahorro no tan arraigada, por lo tanto no son tendientes a utilización de los productos de ahorro voluntario en primera instancia.

Cuadro N° 35

¿Cuáles necesidades básicas solventa la cooperativa a través de los productos de ahorro que ofrece?					
Simbología: ■ Con frecuencia ■ Algunas veces ■ Casi nunca ■ N/R					
Necesidades básicas mínimas					
Total de Funcionarios	Educación	Salud	Vivienda	Recreación	N/R
1	■			■	
2	■		■	■	
3	■				
4		■	■	■	
5		■	■		
6		■	■		
7					■

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
 Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El cuadro anterior muestra la percepción de los encuestados respecto al solvento de necesidades básicas, por medio de las líneas de ahorro. Del total de encuestados, seis señalan que las necesidades de educación y vivienda son las que satisfacen con mayor frecuencia, seguido por salud y recreación, consideradas por dos de estos como carencias que cubre la cooperativa en algunas ocasiones.

Para la pregunta formulada, se especificaron cuatro necesidades básicas, dentro de las cuales los funcionarios eligen aquellas que según su criterio buscan resolver los asociados. De lo anterior, las necesidades de educación y vivienda son las que solventa la cooperativa en mayor proporción, posiblemente a través de los productos denominados Ahorro Escolar; de carácter obligatorio y la Administración de Cesantía vinculada con la adquisición de vivienda.

Es importante aclarar que los funcionarios indican, que los productos de ahorro en general son aplicables a cualquier tipo de necesidad por lo que no es posible asignarles el solvento de una carencia específica, elemento del cual se puede deducir que la mayor parte ellos son de carácter personal y de libre utilización.

Cuadro N° 36: Según su opinión, ¿Que porcentaje del total de los asociados utilizan los productos de ahorro voluntario?

Cuadro N° 36

Según su opinión, ¿Que porcentaje del total de los asociados utilizan los productos de ahorro voluntario?				
Total de Funcionario	Rango			
	1-25%	26-50 %	51-75 %	76 % o más
1	X			
2		X		
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7				X
Total	1	1	4	1

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Del cuadro anterior, cinco de los encuestados consideran que más del 50% de los asociados de la cooperativa utilizan los productos de ahorro.

Los encuestados concuerdan en señalar, que los usuarios consideran importante el mantener recursos dentro de la institución, lo que podría representar un respaldo en caso de requerir el abastecimiento de necesidades básicas o ser utilizado para algún imprevisto. Esto a futuro, puede mantener e impulsar las condiciones integrales de vida, indispensables para optar por un desarrollo humano sostenible.

Cabe destacar que los dos encuestados restantes, perciben la participación de asociados en los productos de ahorro en menos de un 50%, cantidad no representativa del total de las aplicaciones.

Cuadro N° 37

Según su opinión, ¿Cuál es el plazo más utilizado por los asociados al adquirir los productos de ahorro?			
Total Funcionarios	Plazo		
	Corto	Mediano	Largo
1	X		
2		X	
3		X	
4		X	
5		X	
6			X
7			X
Total	1	4	2

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Es importante rescatar, que los encuestados delimitan los periodos para la adquisición de los servicios de captación de la siguiente manera: corto plazo, menos de un mes a seis meses, mediano plazo hasta 12 meses y largo plazo más de 1 año.

El gráfico anterior muestra, que el lapso más utilizado para adquirir los servicios de ahorro es el mediano plazo, según cuatro de los encuestados, seguido por otros dos, que establecen el largo plazo como el segundo periodo de mayor escogencia por parte de los asociados.

Ahorrar a mediano y largo plazo, permite a los asociados mantener durante un periodo prolongado sus recursos financieros en la institución, que podría significar estabilidad económica y capacidad de ahorro en el tiempo, además del valor agregado que representa la rentabilidad de los productos de ahorro de la cooperativa.

Finalmente, el lapso de menor preferencia para adquirir las líneas de captación, según uno de los encuestados es el corto plazo, este periodo lo utilizan los asociados como una alternativa para disponer de dinero de forma inmediata.

Cuadro N° 38

Según su opinión, ¿Cuál es la tendencia de los asociados al hábito de ahorro en término de edad?				
Total Funcionarios	Edad			
	20 a 30	31 a 40	41 a 50	Más de 51
1			X	
2				X
3			X	
4			X	
5			X	
6	X			
7		X		
Total	1	1	4	1

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

En lo que respecta al gráfico anterior, el segmento de asociados que ahorra en mayor proporción, se encuentra en un rango de 41 a 50 años. Según los entrevistados este comportamiento es generalizado en asociados con estabilidad salarial y considerable antigüedad en su centro de trabajo, cuyos ahorros superan las deudas (al contar con bienes adquiridos mediante préstamos por cancelar). Además, tiene más capacidad de ahorro y posibilidades de satisfacer necesidades básicas.

Para los rangos que oscilan entre los 20 y 30 años, así como los que están entre los 31 y 40 ahorran en igual proporción. Sólo para uno de los funcionarios el segmento de asociados que ahorra en mayor cantidad se encuentra en el orden de los 51 años o más.

El criterio del grupo investigador se basa en la guía de entrevista aplicada a los mandos gerenciales, coordinadores y encargados de captación, para establecer lo siguiente:

- A nivel de líneas de ahorro la cooperativa no posee una categorización específica que las vincule con el uso del dinero por parte del asociado. Se rescata que la totalidad de los productos son de libre utilización y que las líneas de ahorro no presentan una naturaleza específica bajo el nombre de necesidad básica, a excepción del producto ahorro escolar, que forma parte de los ahorros estatutarios, que sugiere únicamente por su denominación la utilización de los recursos acumulados.

- La constitución de ciertos productos de ahorro incrementa las posibilidades de obtener un producto crediticio con condiciones favorables, aproximadamente un 80% de los productos de captación sirven de respaldo para optar por alguno de los productos crediticios.

- Las formas potencializadoras en ahorro amplían las posibilidades de disfrutar de recursos crediticios, no obstante dentro de las líneas de captación no se hace referencia a que dicho respaldo procure el solvente de necesidades básicas mínimas, en el momento de constituido el crédito.

- Coopebanpo R.L. ajusta los plazos de ahorro, de acuerdo a las necesidades del cliente, si este requiere un servicio que le facilite su dinero en forma inmediata o por el contrario, prefiere mantener su inversión en un periodo más prolongado (certificado de ahorro a plazo). Además la cooperativa ofrece productos a vencer a un plazo específico, un ejemplo es el ahorro navideño y escolar, que se cotizan por un año, para retirar a finales e inicio del año. Los otros preservan como modelo los periodos generalizados en las diferentes entidades financieras, que oscilan de un mes a un año ó más, en promedio.

- Por otra parte, aquellos asociados que tengan la disponibilidad de constituir ahorros adicionales tienen disponible una variedad de líneas voluntarias, que pueden adaptar a su capacidad de ahorro, en términos de cuota, plazo y monto. Esto podría generar mejoras en las condiciones del entorno familiar y personal, pilares esenciales en la búsqueda del desarrollo humano sostenible.

4.5.2. Productos de Crédito

El Portafolio de crédito de Coopebanpo R.L. está conformado en promedio de 12 líneas aproximadamente para el periodo en estudio, de las cuales se analizan las seleccionadas en la variable criterios de apertura y además de ser las más utilizadas por los asociados de la cooperativa.

Este análisis toma en cuenta elementos indispensables para complementar los aspectos encontrados en la variable anterior, los cuales son; tipo, forma y plazo de siete productos.

4.5.2.1. Naturaleza de línea de crédito

Según la Licda. Karina Castillo, coordinadora del área de crédito, los servicios que ofrecen a los asociados se desagregan en tres grandes grupos: vivienda, personal y crédito social. Donde el 90 % de los préstamos que se financian son de carácter personal, seguido por las opciones de crédito en vivienda y salud, todo este conjunto para que el usuario lo utilice en el solvento de necesidades que considere inmediatas.

Así mismo, la Licda. Castillo, indica que los créditos de carácter personal, a pesar de que no solicitan especificación para el uso de los recursos, se tiene conocimiento de que un alto porcentaje de los asociados buscan mejorar su liquidez a través de la unificación de deudas adquiridas con otras instituciones y con tasas o condiciones menos favorables. A manera de ejemplo se puede citar el análisis de endeudamiento que realiza la cooperativa, para cancelar tarjetas de crédito, a fin de que el asociados adquiriera una única deuda con la institución bajo condiciones más favorables, en términos de tasa de interés y de cuota, aspecto que permite al usuario tener mayor estabilidad económica.

La cooperativa en su página Web, delimita el uso de los recursos para dos de sus líneas, estas son vivienda (sobre recursos de cesantía) y gastos médicos; las restantes son de carácter personal. A continuación el detalle sobre el plan de inversión de dichos productos:

- Sobre Recursos de Cesantía: plan de inversión para vivienda, compra de lote, construcción, ampliaciones, mejoras y cancelación de hipotecas originadas por estos mismos conceptos y reconocimiento de mejoras realizadas a la vivienda con recursos propios, con no más de un año de realizadas.
- Gastos Médicos: este beneficio se podrá trasladar a padres, hijos y cónyuges, siempre y cuando se compruebe que los recursos sean de uso exclusivo en el campo de la salud.

4.5.2.2. Formas alternativas de crédito

Según el asesor de servicios, Lic. Luis Ballester Agüero, en Coopebanpo R.L. existen cuatro productos crediticios vinculados con productos de ahorro, donde se requiere primero la constitución de un ahorro para optar por este tipo de financiamiento. Ballester describe dichas formas de la siguiente manera:

- El Crédito sobre Capital Social: se fundamenta en el monto acumulado del ahorro por el mismo concepto, a la fecha de constituir la operación crediticia. Se asigna el 100% de lo ahorrado. Esta forma de ahorro que permite el acceso paralelo al crédito.
- En el Ahorro Navideño se da un crédito sobre el 90 % del monto ahorrado.
- En el Unicrédito, toma en cuenta varios ahorros los cuales responden como garantía, es por eso que no tiene fiador, como por ejemplo, el escolar, el navideño y SAC.
- El Back to Back funciona sobre los certificados de ahorro a plazo donde se presta el 90% de lo ahorrado.

Según la Licda. Karina Castillo, otra forma de crédito es el que existe sobre la cesantía administrada por la cooperativa, donde se presta dinero de acuerdo al monto acumulado a una tasa de interés del 7% y hasta el 11.25% anual. La cesantía forma parte de la garantía que responde por la operación crediticia, el monto restante está cubierto por garantía real. Estos recursos son utilizados únicamente para el solvento de necesidades relacionadas con la adquisición de vivienda. El crédito sobre la cesantía administrada es uno de los más competitivos a nivel nacional, por las tasas de interés que mantiene para este tipo de servicio.

4.5.2.3. Plazos de línea de crédito

Según la información obtenida por la guía de observación (cédulas) los plazos para cada una de las líneas de crédito, se detallan a continuación:

1. Crédito sobre capital social: hasta 6 años.
2. Crédito sobre aguinaldo: máximo el próximo periodo de pago del aguinaldo.
3. Crédito directo: hasta 6 años.
4. Crédito sobre Certificado de Depósito a Plazo (Back to Back): a conveniencia del solicitante.
5. Crédito adicional sobre capital social: hasta 6 años.
6. Crédito sobre la cesantía (vivienda): hasta 15 años.
7. Crédito sobre gastos médicos: hasta 5 años.

La coordinadora del área de crédito, Licda. Karina Castillo Martínez, afirma que las tres categorías en las que se clasifica los servicios del portafolio de crédito a saber, gastos personales, vivienda y crédito social; el plazo de la línea se establece en función con su naturaleza. En cualquiera de los casos anteriores, el asociado escoge el plazo de cancelación, de acuerdo a los siguientes rangos y limitado por su capacidad de pago:

- Corto plazo: 2 a 4 años.
- Mediano plazo: 4 a 6 años.
- Largo plazo: mas de 6 años (se realizan amortizaciones).

En el presente cuadro se detallan los plazos promedio del portafolio de productos de crédito clasificados por su naturaleza:

Cuadro N° 39
Plazo promedio para las categorías de crédito

Naturaleza de la línea (origen)	<i>Plazo promedio (en años)</i>
Gastos personales	7 años
Vivienda	12 años
Sociales	6 años

Fuente: Licda. Karina Castillo Martínez.

En el cuadro anterior se puede observar, que existen tres categorías que engloban la totalidad de líneas de crédito, de las cuáles para gastos personales el promedio es de 7 años, en vivienda de 12 años y finalmente sociales abarca un plazo promedio de 6 años. Lo anterior avalado por las políticas de la cooperativa, además, de considerarse su capacidad de pago como elemento determinante en cualquiera de los productos.

Es importante señalar que la mayoría de los plazos a disposición de los asociados tienden a ser de largo plazo, esto para asegurarse que las cuotas y montos sean de fácil acceso, además de conservar solvencia económica al usuario.

4.5.2.4. Análisis del cuestionario

Este instrumento fue aplicado a la gerencia, al departamento de mercadeo, coordinadora y analistas de crédito de los cuales se extrae la información pertinente para el análisis de la variable portafolio de crédito, en lo que respecta a naturaleza, formas y plazos, además de algunos aspectos generales de los productos de crédito.

Cuadro N° 40

Opinión de los funcionarios con respecto al segmento de asociados que utiliza los servicios de crédito en mayor proporción

Cuadro N° 40: Opinión de los funcionarios con respecto al segmento de asociados que utiliza los servicios de crédito en mayor proporción	
Nivel Operativo	1
Nivel Administrativo	4
Nivel gerencial	2
Numero de Funcionarios Encuestados	7

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Tal y como se puede apreciar en el cuadro, el segmento que más solicita el servicio de crédito corresponde a los asociados que laboran en niveles administrativos de la cooperativa, el Banco Popular y sus filiales, según cuatro de los encuestados.

Cabe destacar, que la mayoría de puestos en la cooperativa, de acuerdo al perfil establecido por la gerencia y coordinadores de área, se ubica en mandos intermedios, lo que podría significar que la institución brinda la oportunidad de acceso a una parte muy representativa del total de asociados.

Dicha facilidad de acceder al crédito, beneficia al usuario en la obtención de recursos utilizables, ya sea en el solvento de necesidades básicas o de carácter prioritario; elemento importante en la mejora de las condiciones de vida hacia la búsqueda de sostenibilidad en el campo del desarrollo humano.

Por otra parte, los restantes encuestados indican, que tanto el nivel gerencial como el nivel operativo utilizan en menor cantidad los productos crediticios. La razón puede obedecer a la proporción de asociados que pertenecen a estos grupos.

Cuadro N° 41

Según su opinión, ¿Cuál es el plazo más utilizado por los asociados al adquirir los productos de crédito?			
Total Funcionarios	Plazo		
	Corto	Mediano	Largo
1	X		
2		X	
3		X	
4			X
5			X
6			X
7			X
Total	1	2	4

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.
Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Es importante mencionar, que los encuestados establecen los periodos para la adquisición de los productos de crédito de la siguiente forma: corto plazo hasta 2 años, mediano plazo de 2 a 6 años y largo plazo más de 6 años.

El cuadro N° 41 muestra que, según cuatro de los encuestados los asociados prefieren adquirir productos de crédito a largo plazo, así mismo señalan que una gran

parte de los solicitantes, tiene preferencia por los créditos de lapsos prolongados, porque esto les brinda solvencia económica.

Por otra parte, dos de los funcionarios afirman que el periodo más utilizado para adquirir los servicios crediticios es el mediano plazo. Finalmente, uno de los encuestados considera el corto plazo, como la alternativa más oportuna.

Cuadro N° 42

Según su opinión, ¿Cuál es la tendencia de los asociados al hábito de Crédito en término de edad?				
Total Funcionarios	Edad			
	20 a 30	31 a 40	41 a 50	Más de 51
1	X			
2		X		
3		X		
4		X		
5		X		
6		X		
7			X	
Total	1	5	1	

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

Como se puede apreciar en el cuadro N° 42, el segmento de asociados que solicita crédito en mayor cantidad, se encuentra en un rango de 31 a 40 años. Según los encuestados este comportamiento se debe a la búsqueda de estabilidad por parte de los asociados, ya que cuentan con capacidad para asumir deudas que le permitan ampliar las posibilidades de satisfacer necesidades básicas.

Respecto a los rangos que oscilan entre los 20 a 30 años, así como los que están entre los 41 a 50 años buscan en menor proporción los productos crediticios. Esto puede obedecer a que los usuarios de 20 a 30 años responden a la población que en promedio ingresa por primera vez al Banco Popular y sus filiales y por tanto no cuenta con la antigüedad requerida como requisito o con un salario que le permita asumir el pago respectivo.

Cuadro N° 43

Según su opinión, ¿Que porcentaje del total de los asociados utilizan los productos de crédito?				
Total de Funcionario	Rango			
	1-25%	26-50 %	51-75 %	76 % o más
1			X	X
2			X	X
3				X
4				X
5				X
6				
7				
Total	0	0	2	5

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

En referencia a este cuadro, cinco de los encuestados consideran que más del 76% del total de los miembros de la cooperativa utilizan los productos de crédito. Lo cual refleja, que más de la mitad de los asociados tienden a recibir los beneficios que brinda la cooperativa en el área de crédito, tal y como se reafirma con dos de los funcionarios que indican que la preferencia a estos servicios se encuentra en un rango de 51% a 75%.

Cuadro N° 44

A su criterio, ¿Cuáles necesidades básicas solventa la Cooperativa a través de los productos de crédito que ofrece ?				
Simbología:	Confrecuencia	Algunas veces	Casi nunca	N/R
Necesidades básicas mínimas				

Total de Funcionarios	Educación	Salud	Vivienda	Recreación	N/R
1	X	X	X	X	
2	X	X	X	X	
3	X	X	X	X	
4	X	X	X	X	
5		X			
6					X
7					X

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de Coopebanpo R.L.

Elaboración: Artavia, Chavarría, Zúñiga S.E.

El cuadro anterior muestra, la percepción de los funcionarios con respecto al solvento de necesidades básicas, por medio de las líneas de crédito que ofrece la cooperativa.

De siete de los encuestados, seis señalan que las necesidades de vivienda y educación son canalizadas con mayor frecuencia por las líneas de crédito, seguido por salud y recreación, consideradas por cuatro de estos; como carencias que cubre la cooperativa en algunas ocasiones. Cabe destacar que las necesidades de vivienda son cubiertas a través del crédito con recursos provenientes de la Administración de la Cesantía, producto crediticio con características especiales que se mencionan con mayor detalle en el apartado del marco de referencia.

Es importante mencionar que todos los entrevistados indican que el portafolio de crédito en su mayoría está compuesto por líneas con carácter de uso personal, es decir, de libre utilización de recursos, motivo por el cual no se puede establecer con exactitud que tipo de necesidad satisface. Sin embargo, estas líneas son de las más solicitadas por parte de los asociados.

El criterio del grupo investigador en relación con la temática de productos crediticios, se basa en la guía de entrevista y de observación que a continuación se mencionan:

- La cooperativa ofrece a sus asociados dentro de sus líneas de crédito, dos alternativas de uso específico, estas son vivienda y gastos médicos, las cuales eventualmente pueden responder al solvento de dos necesidades básicas y requieren como requisito documentación adicional, que le garantice a la cooperativa, que los fondos solicitados son utilizados para el fin inicial. Sin embargo, el mayor porcentaje de solicitudes de crédito son canalizadas bajo las líneas de carácter personal, donde

según los entrevistados se consigue cubrir otras carencias que el usuario considere como prioritarias, aspecto que no es posible supervisar por parte de la cooperativa.

- Gran parte de los asociados recurren a los servicios crediticios de la cooperativa para resolver problemas de índole económico, relacionados con deudas adquiridas en diversas instituciones, para consolidar sus deudas en una sola, a fin de mejorar su liquidez y generar estabilidad.

- Para optar por las líneas de crédito la cooperativa exige a sus asociados, en primera instancia poseer ahorros, estos podrían servir de respaldo en algunos casos para adquirir el producto solicitado. Esto por la relación que existe entre la cantidad de ahorro que un asociado tiene y el acceso a una mayor cantidad de líneas de crédito.

- De acuerdo a lo argumentado por los entrevistados, la mayoría de los asociados tienen preferencia por los plazos prolongados. La determinación de los periodos está muy relacionada con la naturaleza de la línea, a su vez, existe una vinculación del plazo con los montos que se fijan para cada categoría, a fin de que las cuotas se conviertan en sumas accesibles y que puedan ser cubiertas de forma exitosa. Lo anterior para garantizar una respuesta positiva ante la necesidad expuesta por el asociado, en búsqueda de un mejor nivel de vida, termino estrechamente ligado al concepto de desarrollo humano sostenible.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Objetivo N° 1: Verificar si los resultados financieros obtenidos de la gestión financiera en ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. durante el periodo 2003, 2004 y 2005, manifiestan implicaciones en el desarrollo humano sostenible de sus asociados.

- Los resultados financieros del período en estudio muestran una tendencia creciente en el comportamiento de las partidas seleccionadas del ahorro y el crédito; sin embargo esto no implica que este incremento tenga consecuencias directas sobre el desarrollo humano de los asociados. Al considerarlo únicamente con los estados financieros.
- De las líneas seleccionadas para analizar en la cartera, respecto al ahorro únicamente el ahorro escolar sugiere por su denominación el solvento de una necesidad básica, como lo es educación. En el caso del crédito dos de los productos seleccionados cumplen con la condición anterior, en términos de salud y vivienda; por lo tanto el aporte al desarrollo humano desde ésta perspectiva es parcial.
- Coopebanpo no apoya elementos de desarrollo humano sostenible desde el ámbito de ésta investigación, según los datos obtenidos de montos y clientes de las líneas de ahorro seleccionadas con mayor demanda, por cuanto no tiene establecido un mecanismo que le permita verificar el uso

de los recursos ahorrados, para garantizar su utilización en el solvento de las necesidades básicas mínimas. En cuanto al crédito la verificación se hace en dos de las líneas, Vivienda y Gastos Médicos.

- Los montos totales de ahorro y crédito, expresados en los estados financieros, no muestran un margen de separación tan amplio; esto denota una gestión equitativa de la cooperativa hacia ambas áreas y como consecuencia una cultura de ahorro en sus asociados; elemento generador de recursos en el solvento de necesidades de cualquier naturaleza.

Objetivo N° 2: Mostrar si la relación que guardan las tasas de interés activa y pasiva de Coopebanpo R.L. con respecto a la fijada por el Banco Central de Costa Rica colaboran con el Desarrollo Humano Sostenible de sus asociados.

- La mayoría de las tasas activas por línea de productos de crédito se ubican por debajo de la media establecida para el sistema financiero nacional, por otra parte las tasas pasivas se encuentran superiores a ésta, factor que beneficia a los asociados respecto a los rendimientos generados y el costo por intereses de los productos crediticios.
- La cooperativa le brinda al asociado servicios de ahorro y crédito con tasas de interés rentables al compararlas con las establecidas por el sistema financiero nacional; condiciones que aportan calidad de vida al asociado y su núcleo familiar.

Objetivo N° 3: Describir si los requisitos y condiciones que establece Coopebanpo R.L. permiten el acceso de los asociados a los productos de ahorro y crédito.

- La cooperativa tiene la política de solicitar como requisito para ahorrar únicamente ser asociado, elemento que facilita las condiciones para

generar recursos y garantías en la solicitud de créditos futuros, ambos elementos permiten satisfacer carencias varias; desde este ámbito existe acceso para todos los asociados hacia la totalidad de los productos de captación.

- Existe accesibilidad de los clientes hacia los productos de la cooperativa, el perfil en general aplica para que los asociados opten por los productos tanto en ahorro como en crédito, aspecto que se demuestra mediante el estudio del número de usuarios que anualmente adquirieron los servicios.

Objetivo N° 4: Establecer si existe relación entre el portafolio de ahorro y crédito de Coopebanpo R.L. con el solvento de necesidades básicas mínimas para los asociados.

- La posibilidad de optar por un producto crediticio, se facilita con el monto de los ahorros que un asociado pueda tener con la cooperativa, ya que responden como garantía para una operación. Este beneficio no implica que a través de los créditos obtenidos se solventen necesidades básicas, a excepción del servicio solicitado vía recursos de cesantía y gastos médicos, donde por su naturaleza limita el uso de los recursos.
- El plazo no representa un aspecto determinante en la relación del portafolio de productos de ahorro y crédito respecto al solvento de necesidades básicas. En el ámbito del crédito, éste determina en muchos casos la posibilidad de optar por el servicio, al adecuarse la cuota a la capacidad de pago del cliente.
- Por la delicadeza de las necesidades de alimentación, vestido es poco probable que el asociado tanto en ahorro como en crédito establezca su interés de una manera precisa y comprobable, por lo que la institución en este momento no logra identificar si estas necesidades son cubiertas.

- En el área de ahorro no existe una denominación del producto que vincule su utilización al solvento de una necesidad básica, a excepción del Ahorro Escolar, de naturaleza obligatoria. Este último es el único producto, que sugiere la utilización del dinero en abastecer dicha carencia, no obstante, la institución no cuenta con la intención de generar mecanismos de control para garantizar el uso de los recursos. Por otra parte en el de área de crédito, únicamente dos líneas del portafolio de productos responden a necesidades básicas: vivienda (cesantía) y gastos médicos cuyo fin está sujeto a la utilización de los recursos que delimita el plan de inversión.
- La naturaleza de las líneas en el caso de crédito, con mayor índice de colocación es de carácter personal o consumo, aspecto que imposibilita determinar con certeza la aplicación de los recursos en el solvento de las necesidades establecidas como básicas en la investigación.

Conclusión General:

- Coopebanpo R. L, en términos de desarrollo humano sostenible específicamente para el periodo en estudio, impulsa parcialmente acciones encaminadas a cubrir necesidades básicas en sus asociados, esto lo realiza en crédito, mediante la línea denominada Cesantía o crédito para Vivienda y la línea especial de salud. En el caso del ahorro únicamente se sugiere la utilización de los recursos generados bajo este concepto a través de la línea de Ahorro Escolar, sin embargo no se garantiza el manejo de los fondos retirados por los clientes.

5.2. Recomendaciones

- La implementación de una línea de educación que desde la perspectiva del crédito, justifique la inversión mediante el programa académico y costo financiero suministrado por la institución educativa. Así mismo que el asociado pueda solicitar el servicio a favor de un tercero que integre su núcleo familiar (hijos, cónyuge).
- Las necesidades de alimentación y vestido podrían ser identificadas de una manera más precisa en el tanto suceda un evento que compruebe su existencia, como por ejemplo un siniestro (incendio, robo, derrumbe o accidente). A partir de éste momento podría sugerirse un producto que subsane de forma inmediata dicha necesidad y que al mismo tiempo sea sostenible en términos económicos para el asociado.
- En el caso de que la cooperativa adopte la política de crear productos relacionados con las necesidades básicas de sus asociados en el marco del desarrollo humano sostenible, es importante implementar un mecanismo de control que garantice el uso de los recursos asignados. En el área de crédito es más viable implementarlo, gracias a la posibilidad que existe de solicitar al asociado los documentos pertinentes.

- La creación de un producto en el cual se destine el monto de ahorro acumulado para cubrir una necesidad básica (salud , educación) a través de un convenio que brinde un descuento adicional al momento de cancelar el servicio con dichos recursos, mediante un tramite administrativo realizado por Coopebanpo R.L.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, Rafael. **Emprendedor de éxito: guía de planes de negocios**. Mc Graw Hill, México, 1995.
- **Memoria Anual 2006**, Coopebanpo R.L. Graficarte Publicidad S.A.
- **Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP y Otras Normas Conexas**.
- Danhke, G.L. **Investigación y comunicación: la comunicación humana**. Ciencia Social, Mc Graw Hill, México.
- Sampiere Hernández, Roberto, Baptista Lucio, Pilar, Fernández Collado, Carlos. **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición. Mc Graw Hill, México 2003.
- Gómez Barrantes, **Miguel**. **Elementos de Estadística Descriptiva**. Sétima reimpresión de la tercera edición, San José. C.R. EUNED, 2001
- **Ley 7391 del 24 de mayo de 1994**, sobre Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas
- Kieso, Donald; Weygandt, Jerry. **Contabilidad Intermedia**. Tercera Edición. Editorial Limusa, México.1993.
- Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. **Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas**. Segunda edición. Mc Graw-Hill. Bogotá, Colombia, 1995.
- **Principios Cooperativos**. INFOCOOP. Segunda Edición. San José, Costa Rica, 1986.
- **Historia del Cooperativismo**. INFOCOOP. Segunda Edición. San José, Costa Rica, 1986.

- Salas Mora, Abel. **Manual del Asociado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**. Gerencia División Planificación y Desarrollo, Fedecredito R.L. 1985.
- Guajardo Cantú Gerardo, **Contabilidad: un enfoque para usuarios**. Mc Graw-Hill. México. 2003.
- Poindexter, J.C. **Macroeconomía.**, tr. por Julio Coro Pando. México. D.F. Segunda Edición. Editorial Interamericana. 1984.
- Rowan, D.C. **Introducción a la Macroeconomía: renta, inflación y crecimiento**. tr. por Josefa Sánchez. Madrid. España. Editorial. Tecnos. 1975.
- Gitman, Lawrence J. **Principios de Administración Financiera**. Octava Edición. Addison Wesley Longman. México. 2000.
- Hernández, C. **Propuesta de Dolarización Total**, San José, Costa Rica. 1999. Hernández, C.
- **La política de las tasas de interés**. San José, Costa Rica. Banco Central de Costa Rica. 1990.
- Villegas, C; Schujman, M. **Intereses y tasas**. Buenos Aires. Abeledo Perrot. 1990.
- **Ley 2558. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica**. Imprenta Nacional. San José, Costa Rica.
- Banco Central de Costa Rica. **Regulaciones de Política Monetaria**, 1999.
- Pyle, William W; White, John Arch; Larson, Kermit D. **Principios Fundamentals de Contabilidad**. Compañía Editorial Continental. México, 1994
- Gamboa S, Francisco. **Suplemento Trimestral**. Coopebanpo R.L.
- Dobles Trejos, Cecilia y Antezana Rimasa, Paula. Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano. **Algunas metodologías de sostenibilidad: el caso de FESPAD**—1ª ed.—San José. C.R.: Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano, 2001.
- **El desarrollo humano sostenible frente a la globalización**/Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.-1ª.ed.-San José, C.R.: Asesorías Organizacionales, 1998.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo por el Centro de Comunicación, Investigación y Documentación entre Europa, España y América Latina (CIDEAL) Madrid. 1993.
- **Segundo Informe sobre Desarrollo Humano en Centroamérica y Panamá**/Proyecto Estado de la Región. San José, Costa Rica: Proyecto Estado de la Nación, 2003.

- **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.** Oxford University Press, Desarrollo Humano Informe 1991. Primera edición en español. Tercer Mundo Editores. Colombia
- **Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible**—San José Costa Rica: Programa Estado de la Nación, 2005. INFORME 11
- **Informe sobre Desarrollo Humano 1997.**Publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Ediciones Mundi-Prensa, Madrid, España, 1997.

- **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.** Oxford University Press, Desarrollo Humano Informe 1992. Primera edición en Español. Tercer Mundo Editores. Bogota. Colombia
- **Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible: un análisis amplio y objetivo de la Costa Rica que tenemos a partir de los indicadores más actuales** -1ed.-San José, C.R. Proyecto Estado de la Nación 1997. INFORME 3
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Proyecto de Gobernabilidad Democrática para Centroamérica CAM.96.001 **Extracto Centroamericano: Informe de Desarrollo Humano 1998 “Consumo”**/Ed. Jairo Acuña Alfaro – San José, C.R.: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 1998.

ANEXOS