

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL
SOSTENIBLE DE LOS ASOCIADOS DE
COOPESEVIDORES R.L., EN EL PERIODO
COMPRENDIDO POR LOS AÑOS 2003, 2004 Y 2005.**

Elaborado por:

Allan Alonso Calvo Bermúdez
Alejandra María Pichardo Sánchez

“Campus Omar Dengo”
Heredia, Año 2007.

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

Memoria de seminario trabajo de graduación Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

**EL DESARROLLO SOCIOECONOMICO Y SOCIAL
SOSTENIBLE DE LOS ASOCIADOS DE
COOPESERVIDORES R.L., EN EL PERIODO
COMPRENDIDO POR LOS AÑOS 2003, 2004 Y 2005.**

Elaborado por:

Allan Alonso Calvo Bermúdez
Alejandra Pichardo Sánchez

Profesor: Lic. Minor Madrigal Alfaro

"Campus Omar Dengo"
Heredia, Año 2007.

Dedicatoria

A nuestras familias, que han estado siempre a nuestro lado especialmente en aquellos momentos difíciles, para ofrecernos las palabras de aliento, el apoyo incondicional, su cariño y comprensión que nos permitieron retomar el camino con más fuerza.

**Alejandra
Allan**

Agradecimiento

A Dios, nuestro infinito agradecimiento por acompañarnos cada día de nuestra vida y permitirnos culminar con éxito este proyecto iniciado hace casi dos años.

A todas aquellas personas, que de una u otra manera, colaboraron para que pudiéramos llevar a cabo la meta que nos propusimos.

A nuestras familias, por todo el apoyo recibido, sin ellos no hubiera sido posible la culminación de nuestros estudios.

Al profesor Lic. Minor Madrigal Alfaro, por su dedicación, guía y apoyo.

**Alejandra
Allan**

Tabla de Contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Tabla de Contenido	iii
Lista de Cuadros	vii
Lista de Gráficos	viii
Lista de Tablas	ix
Lista de Anexos	x
Abreviaturas	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS	3
1.1. Planteamiento del problema:	4
1.1.1. Descripción del problema.	4
1.1.2. Interrogante de la investigación.	11
1.1.3. Justificación de la investigación.	12
1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional o Empresarial (enfoque).	13
1.2. Objetivos de la investigación:	14
1.2.1. Objetivos generales.	14
1.2.2. Objetivos específicos.	14
1.3. Modelo de análisis:	15
1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.	15
1.3.2. Relaciones e interrelaciones. (Tabla Modelo de Análisis)	27

1.4. Estrategia de investigación aplicada:	28
1.4.1. Tipo de investigación.	28
1.4.1.1. Definición tipo estudio	29
1.4.2. Fuentes de información:	31
a. Fuentes primarias.	
b. Fuentes secundarias.	
1.4.3. Población y muestra:	32
1.4.3.1. Tipos de muestra	
a. Definición y caracterización de la población de estudio.	33
b. Diseño muestral.	33
1.4.4. Definición del tamaño de la muestra	34
1.4.5 Recopilación de la información.	36
a. Métodos, procedimientos e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.	36
1.4.6. Análisis e interpretación de la información	39
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	41
2.1. Generalidad del Cooperativismo	42
2.1.1. Definición del Cooperativismo.	42
2.1.2. Simbolismo del Cooperativismo	42
2.2. Generalidades de Coopeservidores R.L.	45
2.2.1. Antecedentes históricos	45
2.2.2. Visión.	49
2.2.3. Misión.	49
2.2.4. Objetivos	50
2.3. Aspectos Legales/leyes que afectan la investigación	51
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	53
3. Marco Teórico	54

3.1. Administración	54
3.1.1. Administración financiera.	55
3.1.2. Administración crediticia.	56
3.2. Concepto de cooperativa	56
3.2.1. ¿Qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito?	59
3.2.2. La diferencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito	60
3.2.3. Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.	61
3.2.4. Asociación.	61
3.3. Crédito	61
3.3.1. Deudor	62
3.3.2. Disponibilidad salarial.	62
3.3.3. Fiador.	63
3.3.4. Forma de pago.	63
3.3.5. Garantía de crédito.	63
3.3.6. Historial crediticio.	67
3.3.7. Línea de crédito.	67
3.3.8. Monto del préstamo	67
3.3.9. Necesidad.	68
3.3.10. Plazo	68
3.3.11. Políticas de crédito.	68
3.3.12. Reglamento Interno de Crédito.	68
3.4. Cartera de crédito	69
3.4.1. Políticas	70
3.4.2. Lucro	70
3.5. Ahorro	71
3.5.1. Excedentes	72
3.5.2. Patrimonio cooperativo.	72
3.6. Tasas de interés	72
3.6.1. Rentabilidad	73
3.6.2. Tasa Pasiva	74

3.6.3. Tasa Activa	74
3.7. Principios Cooperativos	75
3.7.1. Solidaridad social	76
3.7.2. Educación Cooperativa	77
3.7.3. Ayuda mutua.	77
3.8. Desarrollo Sostenible	77
3.9. Estados Financieros.	79
CAPITULO IV: ANALISIS E INTREPRETACION DE LA INFORMACIÓN	
4.1 Variable: Ahorro	82
4.2 Variable: Crédito	97
4.3 Variable: Cartera de Crédito	108
4.4 Varibale Tasas de Interes	118
4.5 Cumplimientos de los fines Cooperativos	131
4.6 Análisis Correlacional	150
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	155
5.1 Conclusiones	156
5.2 Recomendaciones	169
BIBLIOGRAFIA	173
LITERATURA CITADA	174
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	177

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro No. 1	Excedentes recibidos por parte de los Asociados	87
Cuadro No. 2	Número de Créditos obtenidos por los Asociados	99
Cuadro No. 3	Créditos obtenidos por los Asociados de la Cooperativa	103
Cuadro No. 4	Tipos de créditos Obtenidos por los asociados en otra entidad financiera	106
Cuadro No. 5	La función de la cooperativa para los asociados	110
Cuadro No. 6	Comparativo de Condiciones de ahorro dentro del sector Cooperativo	120
Cuadro No. 7	Tasas de interés Pasivas en Colones	121
Cuadro No. 8	Tasas de interés Pasivas en Dólares	122
Cuadro No. 9	Comparativo de Condiciones de ahorro dentro del sector Bancario Privado	122
Cuadro No. 10	Tasas de interés pasivas en Dólares Bancos Estatales	123
Cuadro No. 11	Tasas de interés pasivas en Colones Bancos Estatales	124
Cuadro No. 12	Comparativo de condiciones crediticias para crédito de Refundición	126
Cuadro No. 13	Comparativo de condiciones crediticias para el crédito sobre Ahorro Corriente	128
Cuadro No. 14	Comparativo de Condiciones crediticias para el crédito de vivienda	129
Cuadro No. 15	Actividades realizadas	135
Cuadro No. 16	Tipo de capacitación o educación que ha recibido por la Cooperativa	136
Cuadro No. 17	Tipo de ayuda que recibe por parte de la Cooperativa	140
Cuadro No. 18	Presupuesto Anual de Cartera de Crédito, Acción Social y Publicidad	144
Cuadro No. 19	Formas de promoción del ahorro por parte de la cooperativa	145
Cuadro No. 20	Detalle del Saldo de captación interanual y crecimiento por producto	147
Cuadro No. 21	Colocación de la cartera vigente por plazos de Ahorro a plazo	148
Cuadro No. 22	Rango de Afiliación y Ahorros	149

LISTADO DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico No.1	Evolución de La Base Social.	85
Gráfico No.2	Asociados que saben el % que le retienen por excedentes.	89
Gráfico No.3	Asociados que se sienten dueños de la cooperativa	91
Gráfico No.4	Importancia del Patrimonio en la Cooperativa.	93
Gráfico No.5	Asociados que utilizan el Patrimonio de la Cooperativa.	94
Gráfico No.6	Utilización del Patrimonio en la Cooperativa por parte de los Asociados.	94
Gráfico No.7	Asociados que tienen crédito en otra entidad financiera.	100
Gráfico No.8	Afectan los préstamos de los Asociados sus Gastos Diarios	101
Gráfico No.9	Comparación de las tasas pasivas con otros Bancos o Cooperativas	119
Gráfico No.10	Comparación de las tasas activas con otros Bancos o Cooperativas	125
Gráfico No.11	Asociados que se dan cuenta de las capacitaciones que ofrece la Cooperativa	133
Gráfico No.12	Cada cuantos los asociados de la Cooperativa asisten a las reuniones y capacitaciones	134
Gráfico No.13	Asociados que han recibido ayuda por parte de la cooperativa	138
Gráfico No.14	Recursos invertidos en acciones social	139
Gráfico No.15	Conoce el asociado como la Cooperativa fomenta el Ahorro	143
Gráfico No.16	Evolución del saldo total de captación	147

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla No. 1	Modelo de Análisis	27
Tabla No. 2	Créditos Ofrecidos por Coopeservidores R.L.	113
Tabla No. 3	Créditos de Desarrollo Ofrecidos por Coopeservidores R.L	115
Tabla No. 4	Tipos de ahorro por parte de la Cooperativa	146
Tabla No. 5	Tipos de inversiones por parte de la Cooperativa	146
Tabla No. 6	Cuadro comparativo de Tasas de interés de CDP	149

LISTA DE ANEXOS

Anexos No. 1	Cuestionario No. 1	Pág. 179
Anexos No. 2	Organigrama No.1	186

ABREVIATURAS

AS400	Sistema Transaccional utilizado en Coopeservidores R.L.
B.C.A.C	Banco Crédito Agrícola de Cartago
B.C.R	Banco de Costa Rica
B.N.C.R	Banco Nacional de Costa Rica
B.P.D.C	Banco Popular y de Desarrollo Comunal
BANHVI	Banco Hipotecario de la Vivienda.
C.C.S.S	Caja Costarricense del Seguro Social
C.D.P	Certificado de dinero a plazo.
CONACOOOP	Consejo Nacional de Cooperativas.
COOCIQUE R.L	Cooperativa de ahorro y crédito de la comunidad de Ciudad Quesada.
COOPEALIANZA R.L	Cooperativa de ahorro y crédito de los Trabajadores de Pérez Zeledón
COOPEANDE	Cooperativa de ahorro y crédito Coopeande R.L
COOPEANDE N ^o 1	Cooperativa de la asociación nacional de educadores
COOPECAJA R.L	Cooperativa de empleados de la Caja Costarricense del Seguro Social.
COOPEMEP R.L	Cooperativa de empleados del ministerio de educación
COOPEMEX R.L	Servicio Cooperativo Nacional de ahorro y crédito de los trabajadores costarricenses R.L.
COOPENAE. R.L	Cooperativa Nacional de Educadores R.L.
COOPESERVIDORES R.L	Cooperativa de ahorro y crédito de los servidores públicos R.L.
PYMES	Pequeñas y medianas empresas.
SUGEF	Superintendencia General de Entidades Financieras.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación hace un análisis de si La Cooperativa De Ahorro y Crédito de Los Servidores Públicos R.L. (COOPESERVIDORES R.L.), promueve mediante el ahorro y el crédito el desarrollo económico y sostenible de sus asociados en el período fiscal comprendido entre diciembre 2004 a diciembre 2005.

La importancia de realizar ésta investigación, se debe a la necesidad fortalecer el movimiento cooperativo, así como promover el desarrollo social y económico de las personas a las que éste pertenece, por lo cual buscará demostrar la realidad de una entidad Cooperativa de ahorro y crédito (COOPESERVIDORES R.L), en contraste con el cumplimiento de los principios cooperativista.

El presente documento está conformado por cinco capítulos, denominados de la siguiente manera: Marco Metodológico, Marco de Referencia, Marco Teórico, Análisis e Interpretación de la Información y Conclusiones. Su orientación es descriptiva, explicativa y correlacional.

El objetivo principal de éste estudio es investigar como COOPESERVIDORES R.L., promueve mediante el Ahorro y el Crédito el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados. Para ello se analizaron factores como el ahorro, el crédito, la cartera de crédito, las tasas de interés y el cumplimiento de los principios cooperativos.

De acuerdo a lo anterior, se determinaron los siguientes objetivos para el presente trabajo de investigación:

- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del ahorro en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados.
- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del crédito en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados.
- Verificar en COOPESERVIDORES R.L., si las líneas de crédito ofrecidas a sus asociados están promoviendo el desarrollo económico y social sostenible de los mismos.
- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia de las tasas de interés en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados.
- Establecer en COOPESERVIDORES R.L., como el cumplimiento de los principios Cooperativos inciden en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados.

La población, a la que hace referencia este documento, está compuesta por los asociados de COOPESERVIDORES R.L., que tuvieran un período de afiliación mayor o igual a tres años, tener al menos un crédito igual o mayor a tres años y que el monto del crédito fuera igual o mayor a 500,000.00 colones. La muestra utilizada es probabilística al azar.

Las fuentes de información a las que se recurrió, fueron las siguientes: las fuentes primarias que corresponden a las entrevista hechas al Gerente Financiero, el Gerente de Crédito y el Gerente de Captación de COOPESERVIDORES R.L., los cuestionarios aplicados a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., tesis, monografías, etc. Las fuentes secundarias corresponden a libros sobre historia de cooperativismo y las fuentes terciarias a Memorias Anuales de Coopeservidores R.L. y boletines informativos.

En este trabajo de investigación sobre el desarrollo económico y social de los asociados de COOPESERVIDORES R.L., mediante el ahorro y el crédito, se

elaboraron presentaciones de cuadros y gráficos, para llegar a analizar con facilidad la información obtenida y de esta forma contrastar con el marco teórico, obteniendo criterios más amplios de los objetivos investigados.

Una vez finalizada esta investigación, se pudo determinar que la incidencia del ahorro es negativa para el desarrollo de los asociados, debido a que los excedentes entregados, son montos muy bajos para impulsar un desarrollo económico y social, aunque el 98% de los asociados los reciban.

En lo referente a la importancia del patrimonio, se concluye que los asociados si se sienten dueños de la cooperativa, no obstante, utilizan el patrimonio en términos financieros con el fin de obtener un crédito "Sobre Ahorros" en cual es de consumo.

El equipo investigador determinó que los asociados poseen un alto nivel de endeudamiento ya que el 89% de los asociados tienen más de 2 créditos en la cooperativa. Además, se constató que los asociados obtuvieron algún otro tipo de crédito en otra entidad financiera lo que provoca un aumento en las deudas del asociado provocando poca liquidez viéndose afectados en sus gastos diarios.

Con respecto a la finalidad del crédito, se constató que la incidencia del crédito es negativa para el asociado, ya que el mismo es utilizado en consumo, por lo que no le permite hacer una inversión en algún negocio que le genere un ingreso adicional para su desarrollo.

En relación a la cartera de crédito, se verifico que el 98% de la cartera de crédito es de consumo y solo el 2% es de líneas de desarrollo, siendo casi nulo, lo que indica que la cooperativa enfoca sus esfuerzos al crecimiento de la colocación de consumo y no promueven el desarrollo del asociado.

Adicionalmente, según el análisis correlacional, se concluye que el principio del control democrático no se está cumpliendo, debido a que los asociados no están considerando que tipo de créditos les conviene más y la gestión administrativa está enfocando sus políticas en la colocación masiva de créditos de consumo.

El equipo investigador determinó que en comparación con el sector Cooperativo, Bancos Estatales y Públicos, COOPESERVIDORES R.L., en ahorro ofrece tasas de interés muy atractivas que le permite generar un desarrollo económico y social sostenible a sus asociados.

Con respecto a la rentabilidad del crédito, se concluye que la incidencia de las tasas de interés en el crédito es negativa para el desarrollo del asociado, dado que COOPESERVIDORES R.L., no promueve líneas crediticias para el desarrollo.

El equipo investigador concluye que COOPESERVIDORES R.L, establece un vínculo continuo con la base social mediante actividades de capacitación y información con el tema principal de informar y aumentar la colocación de productos de crédito, sin embargo, estas capacitaciones no van dirigidas a promover créditos de desarrollo y más bien parte de la estrategia general es aumentar la colocación créditos de consumo. Además, se constató que la cooperativa si fomenta el ahorro por medio de la afiliación y por sus planes vigentes de ahorros voluntarios.

Al final del documento aparece una bibliografía de los libros, tesis, y otros que se utilizaron en la realización de esta investigación, además se incluyen anexos de la misma para una mejor comprensión.

Introducción

En las cooperativas “los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover el mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro.”

Muchos sectores han planteado la necesidad de un cambio de modelo, mismo que deberá rescatar valores y principios que ha perdido nuestra sociedad moderna. Una alternativa que merece atención por parte del estado, es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de ahorro y crédito, en donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático. Poniendo como objetivo fundamental de su actividad, el desarrollo del hombre, que por supuesto de modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para ofrecer los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica.

Para mantener el funcionamiento COOPESERVIDORES R.L., su principal y más sólida fuente de ingresos la constituyen en primer instancia el aporte por parte de sus asociados de un 3.5% sobre su salario mensual, así como también los ingresos generados por otros ahorros y la colocación de créditos, suma que al finalizar el año se devuelve en forma de excedente por parte de la cooperativa.

La cartera de crédito, está compuesta en un 98% por diferentes líneas de crédito destinadas mayoritariamente al consumo siendo estas muy atractivas para los asociados con tasas de interés muy bajas.

Al ser el crédito parte importante de la estructura financiera de la institución, y su otorgamiento hacia fines altamente consumista, situación que podría estar provocando debilidad y deterioro en el desarrollo socioeconómico sostenible de sus asociados, repercutiendo en el cumplimiento de los principios cooperativos de solidaridad social y ayuda mutua.

La situación de competencia en el mercado financiero, ha obligado a COOPESERVIDORES R.L. ha cambiar su estrategia, por lo que el cumplimiento de los principios cooperativos se pueden estar viendo afectados.

El presente trabajo de investigación es un trabajo de campo que se realizó en la Cooperativa De Ahorro y Crédito de Los Servidores Públicos R.L. (COOPESERVIDORES R.L.) ubicada en la provincia de San José.

Para efectos de una mejor interpretación, el trabajo está conformado por cinco capítulos, denominados de la siguiente manera: I, Planteamiento del Problema; II, Marco de Referencia, III, Marco Teórico, IV, Análisis e Interpretación de la Información, V, Conclusiones.

CAPITULO I

ASPECTOS METODOLOGICOS

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del problema

Se suele reconocer el origen del cooperativismo moderno como una consecuencia de la Revolución Industrial. Y es que, este proceso, significó un conjunto de cambios en la organización económica, la ciencia, la tecnología, los aspectos sociales, los procesos productivos, además de un crecimiento demográfico y urbano. Al estado liberal se le asignaron funciones promotoras y de vigilancia de la convivencia social, además de no intervención en la actividad económica, garantizando la iniciativa privada en la asignación de recursos.

Las condiciones laborales de los trabajadores en ese contexto, se caracterizaron por los bajos salarios, el pago en especie, el alto precio de los artículos de consumo básico, el desempleo, largas jornadas laborales, problemas de vivienda y seguridad social.

Como consecuencia de esa situación, aparecieron ideologías y movimientos obreros como el socialismo, anarquismo, marxismo y cooperativismo, que critican esas condiciones económicas y sociales de los obreros bajo formas de producción capitalistas, propusieron formas alternativas de organización de trabajo, en el caso del cooperativismo basadas en la propiedad comunitaria, el trabajo colectivo, anteponiendo el afán de lucro el de ayuda mutua y al de competencia el trabajo colectivo.

La experiencia cooperativa en Costa Rica está vinculada al auge y circulación de movimientos e ideologías socialistas que circularon durante las tres primeras décadas del siglo XX: marxismo, social democracia, reformismo, cooperativismo. Esas ideas presentaron un contenido orgánico en

organizaciones como el Partido Reformista y el Partido Comunista, propugnaron por la justicia social, cambios en las instituciones, la política tradicional, una actitud crítica anti imperialista y anti oligárquica, propiciado por las luchas a favor de sectores populares en legislación laboral, la seguridad social, reforma agraria, salarios mínimos y otros temas.

Desde fines del siglo XIX, hay intentos de conformación de organizaciones cooperativas, tal es el caso de la Cooperativa Agrícola Costarricense de Cultivos y Colonización interior, en 1939: fue creada la Cooperativa de ayuda mutua del Banco de Costa Rica, en 1940: Cooperativa de Crédito, Asociación de Ahorro y Ayuda Mutua, entre otras.

Sin embargo, durante la primera mitad del siglo XX el desarrollo del cooperativismo fue incipiente, debido a la falta de experiencia, la ausencia de educación cooperativa entre sus asociados y dirigentes, falta de capital y un entorno económico que no es favorable al planteamiento cooperativista.

Durante la segunda mitad del siglo XX, el movimiento cooperativo se comenzó a desarrollar gracias al fomento por parte del Estado mediante la implementación gradual de una plataforma jurídica, institucional y financiera: se crearon cuerpos legales como la divulgación del capítulo correspondiente en el Código de Trabajo (1943), el traslado de recursos al sector, el apoyo económico mediante la Alianza para el Progreso, se crearon oficinas especiales para la promoción, desarrollo y registros de cooperativas, el financiamiento por parte del Banco Nacional, se creó la sección de Fomento Cooperativas. Posteriormente, se agregaron otras plataformas jurídicas y marcos de acción como el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, el Consejo Nacional de Cooperativas (1973), el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (1974).

Desde mediados de los años 50 ese dinamismo se percibe en las cooperativas de ahorro y crédito con la constitución en 1955 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Amistad R.L. la cual fue fundada por los trabajadores de la Cooperativa de Productores de Leche R.L. es a partir de éstas fechas, que estas cooperativas toman fuerza debido al impulso brindado por el Departamento de Fomento Cooperativo del Banco Nacional y otros organismo internacionales que le brindaron ayuda financiera.

Ese desarrollo de Cooperativismo desde los años sesenta a la segunda mitad de los años ochenta está ligado a una transición de un estado Liberal a un estado Interventor de inclinación reformista en materia de económica y social, el intento de crear un modelo económico en los años 60 basado en el desarrollo industrial sustituyendo importaciones, la promulgación de leyes de carácter social. En la década de los 70 el papel del estado se amplió a un estado empresario creando empresas que administra directamente (CODESA; TRANSMESA; Aluminios Nacionales, CATSA, Algodones de Costa Rica).

En los años setenta, Costa Rica experimentó los efectos de la crisis petrolera, el descenso de las exportaciones, alto grado de endeudamiento, la devaluación de la moneda nacional, entre otros procesos históricos.

Para detener las tensiones sociales en el campo y estimular el consumo interno y con ello el desarrollo industrial, se desarrolló un proceso de distribución de tierras, el fomento de cooperativas agrícolas y de crédito. Estas últimas se desarrollaron gracias al crecimiento urbano, las inversiones en las actividades industriales, las cuales permitieron el acceso al crédito a sectores sociales excluidos o limitados por el sistema bancario nacional en los centros urbanos.

En el contexto descrito, los principios en que se basa el cooperativismo estaban con el modelo de desarrollo de la época y el medio ideal para su desarrollo, el crédito se otorgaba con criterios políticos, generalmente las tasas de interés subsidiadas, debido a que el Estado, los bancos y las agencias financieras trabajaban con criterios reformistas y muchos de los recursos eran recibidos en calidad de donaciones. Así el proceso de intermediación financiera se nutre del contexto social y económico al que contribuyen a dinamizar la liquidez y capacidad de consumo que proporcionan.

En la década de los 80s el escenario político y económico cambió, lo cual impactó en forma considerable en el desarrollo del cooperativismo, debido a los procesos de ajuste estructural, las reformas al sector financiero, la globalización económica, modernización bancaria. Aunado a lo anterior, disminuye la capacidad de regulación del Estado, según el enfoque de los partidarios neoliberales, la preservación de las conquistas sociales logradas en el período de expansión constituyen un obstáculo a la salida de la crisis por lo que hay que sacrificar lo social para relanzar la economía, con lo que el modelo desarrollista y el proceso de industrialización llegó a sus límites de crecimiento.

Como producto del cambio de rumbo de la política, el flujo de recursos externos disminuyó, y con ello cambió el modelo centrado en la intermediación de recursos externos, la autosuficiencia cooperativa es condición necesaria por lo que se debe captar ahorro; y trabajar con tasas de interés no subsidiadas, además de crecientes dificultades de obtener crédito bancario.

Durante los 90s, en las administraciones de Calderón Fournier y Figueres Olsen el cooperativismo experimentó un paulatino distanciamiento de la

heterodoxia del período antecesor debido a las medidas de orientación liberal y privatizadoras, disminución del tamaño Estatal, venta de empresas públicas, transformación del sector agrícola, reorientación hacia la actividad no tradicional, reestructuración del Consejo Nacional de Producción y la C.C.S.S. En ese contexto el cooperativismo pierde protagonismo a escala nacional y deja de constituir un sector estratégico.

La dependencia de las cooperativas de ahorro y crédito hizo que la crisis de los primeros años de la década de los 80s mostrara las inconsistencias de esas organizaciones: altas tasas de morosidad, ineficiencia administrativa y financiera, así mismo se tenían inversiones en empresas que estaban siendo liquidadas, lo que provocó la quiebra de bancos cooperativos y la federación de cooperativas de caficultores.

A inicios de la década de los 90s se adoptan medidas tendientes a elevar los niveles de confianza de los asociados así como de la imagen de las entidades cooperativas, se crea la Ley de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas y se someten a supervisión de la SUGEF. Esta entidad surge para establecer un control a dichas entidades financieras y dar seguridad al ahorrante, pero no está sujeta a los principios cooperativos.

Esos cambios imponen a las cooperativas altos índices de rentabilidad y prevención de riesgos de crédito, lo que significa un incremento en sus costos, debido a las inversiones en tecnología, procesos y procedimientos de crédito, gestión de riesgo para mantenerse competitivas, lo que se refleja en una lucha por ganar mercados ofreciendo mejores tasas de interés, apertura de sucursales, para mejorar la cobertura geográfica, opciones de crédito, plazos mas atractivos, gama de servicios, alianzas estratégicas. Algunas lo alcanzan cambiando el destino de los ahorros, pero las cooperativas no

tienen filosofía la rentabilidad ni la competencia entre cooperativas no está en los principios cooperativos.

La situación que se ha planteado sucede en COOPESERVIDORES R.L., siendo una organización supervisada por la SUGEF, y que vive ésta realidad. Los investigadores visualizan que los asociados podrían estar siendo afectados por éste enfoque, la información previa muestra posible causas que afectan a la cooperativa; y el desarrollo social y económico sostenible de los asociados, en ese sentido los investigadores han considerado cinco posibles causas de esta situación.

Una de las que se rescata, es el ahorro, es importante destacar los excedentes y el patrimonio. Con respecto a los excedentes, en términos de empresa privada corresponde a las utilidades, para la cooperativa corresponden a los excedentes. De acuerdo a esta información previa, esos excedentes deben ser distribuidos anualmente, pero los montos recibidos por los asociados son muy bajos y nos les permite resolver algunas necesidades. Hay cooperativas que no distribuyen la totalidad de los excedentes, reteniéndoles el 100% o 50% de los excedentes, provocando disconformidad de los asociados.

De la misma forma, COOPESERVIDORES R.L., estimula el ahorro de sus asociados con tasas de interés muy altas pero teniendo con objetivo final que el asociado solicite un crédito con grandes facilidades.

Con respecto al patrimonio, la mayor parte de los asociados no visualizan el patrimonio como suyo y no hacen un adecuado uso del mismo, ya que el objetivo de los asociados es obtener un crédito. Lo anterior, tomando en cuenta que todos los asociados son la cooperativa.

COOPESERVIDORES R.L., en la actualidad se enfoca en líneas crediticias consumista altamente rentables, que logran suministrar a los asociados créditos para cubrir sus necesidades de emergencia ofreciendo tasas más atractivas, además de agilidad en los trámites, que a diferencia de otras líneas de crédito como el crédito PYMES, mismo que contiene una cantidad de requisitos adicionales, por los cuales su aprobación no es inmediata y por ende no son llamativos para los asociados. Aunado a lo anterior, el crédito está endeudando más a la gente ya que el enfoque está ocasionando que estos tengan menos ingresos en lugar de permitir el desarrollo económico y social de los asociados.

Las tasas de interés para créditos de acuerdo a los principios cooperativos deberían ser más bajas que las del mercado, información previa en poder de los investigadores permite de mostrar que en la realidad son más altas.

Es por eso que se habla de los principios cooperativos, estos principios son marco orientador de las cooperativas, y en principio éstos no se estarían cumpliendo.

Por todo este planteamiento es que el problema de la investigación se resume en la siguiente pregunta:

¿Promueve la Cooperativa de Servidores Públicos "COOPESERVIDORES R.L." , el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, mediante el Ahorro y el Crédito, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005?

1.1.2. Interrogante Principal de la Investigación

¿Promueve la Cooperativa de Servidores Públicos "COOPESERVIDORES R.L.", el Desarrollo Económico y Social Sostenible de los Asociados, mediante el Ahorro y el Crédito, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005?.

1.1.2.1 Interrogantes Secundarias de la investigación

- ¿Cómo afecta el monto y la utilización del ahorro de los asociados de COOPESERVIDORES R.L., en su desarrollo socioeconómico?
- ¿Cómo afecta la utilización/uso de los diferentes tipos de créditos obtenidos por los asociados de COOPESERVIDORES R.L., el crecimiento social y económico?
- ¿De qué modo las políticas y los servicios crediticios de COOPESERVIDORES R.L., contribuyen en el bienestar social, personal y económico de los asociados?
- ¿Se obtiene un mayor beneficio y desarrollo económico en los asociados con las tasas de interés cobradas por COOPESERVIDORES R.L., con respecto a las del mercado?
- ¿Cómo el cumplimiento de los fines cooperativos incide en el desarrollo socioeconómico sostenible de los asociados COOPESERVIDORES R.L.?

1.1.3. Justificación de la Investigación

COOPESERVIDORES R.L., en su actividad cooperativa de ahorro y crédito a favorecido a un grupo importante del sector público, así como también ha contribuido al fortalecimiento del movimiento Cooperativo Nacional a lo largo de la operación, beneficiando a sus asociados con créditos más accesibles que los que obtendrían en otras entidades financieras con condiciones más flexibles como lo son los requisitos para su obtención.

La agresividad que experimenta el mercado nacional, obliga a COOPESERVIDORES R.L., a hacer más eficiente su desempeño en aras de alcanzar mejores resultados económicos. Esta búsqueda ha obligado a la administración ha variar sus estructuras así como su estrategia en general, como consecuencia de lo anterior el cumplimiento específico de los principios cooperativos identificándose más con la existencia de un área de especial interés para la atracción de nuevos asociados.

Es necesario hacer un replanteamiento del movimiento cooperativo en cuanto a sus estrategias, políticas y razón de ser con la intención de conseguir el desarrollo sostenible de sus asociados, así como también de las comunidades a las que ellos pertenecen.

Dentro de este contexto vemos conveniente estudiar los servicios de ahorro y crédito que ofrece COOPESERVIDORES R.L., para esclarecer si la utilización de los mismos repercute en el crecimiento social, personal y económico de sus asociados. O por el contrario, son generadores de un desequilibrio financiero en las finanzas familiares de los asociados.

El estudio tiene un objetivo social de fortalecimiento del movimiento cooperativo así como a las personas a las que éste pertenece, por lo cual

buscará demostrar la realidad de una entidad Cooperativa (COOPESERVIDORES R.L.) en contraste con los valores de la autoayuda, auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad del cooperativismo.

Todo lo anterior, constituye una visión del problema de si COOPESERVIDORES R.L., propicia o no el desarrollo sostenible de sus asociados, por lo que se considera que esta investigación ofrecerá un aporte al identificar cuales son las causas que están dando origen al problema.

El trabajo de investigación, también tiene como fin cumplir con el requisito universitario para la obtención del grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera.

1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional

El presente trabajo de investigación se realiza en la Cooperativa De Ahorro y Crédito de Los Servidores Públicos R.L. (COOPESERVIDORES R.L.), ubicada en la provincia de San José, Cantón Central, 600 metros norte del Hospital Nacional de Niños y se desarrolla analizando si la cooperativa promueve el desarrollo económico y sostenible de sus asociados en el período comprendido entre diciembre 2004 a diciembre 2005.

La investigación comprende cinco variables que podrían estar influyendo de una u otra forma en la gestión de la cooperativa, afectando directamente el desarrollo económico y sostenible de sus asociados. Debido a la gran variedad de factores que pueden influir y a las limitantes de la investigación, se consideran los siguientes factores:

- Ahorro.

- Crédito.
- Cartera Crédito.
- Tasas de interés
- Cumplimiento de los fines Cooperativo

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

- Investigar como COOPESERVIDORES R.L., promueve mediante el Ahorro y el Crédito el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en período fiscal comprendido entre los años 2003, 2004, 2005.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del ahorro en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.
- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del crédito en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.
- Verificar en COOPESERVIDORES R.L., si las líneas de crédito ofrecidas a sus asociados están promoviendo el desarrollo económico y social sostenible de los mismos, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.

- Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia de las tasas de interés en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.
- Establecer en COOPESERVIDORES R.L., como el cumplimiento de los principios Cooperativos inciden en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.

1.3. MODELO DE ANÁLISIS

1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.

Con el fin de facilitar la comprensión de la presente investigación, a continuación, se conceptualizan las variables utilizadas para analizar el objeto de estudio:

Definición Conceptual de la Variable Ahorro:

Para efectos de esta investigación, se entenderá el ahorro de la siguiente manera: "es el dinero que el asociado destina obligatoriamente por ser parte de la cooperativa o voluntariamente como forma de inversión", y se consideran dos variables dependientes "excedentes y patrimonio".

Definición Operacionalización e instrumentalización de la variable ahorro:

El ahorro es una variable independiente del problema planteado en esta investigación, la cual estaría operando por medio de dos variables dependientes, excedentes y patrimonio del asociado, así mismo estas serán sometidas a medición por varios indicadores.

Excedentes:

Excedentes en esta investigación debe entenderse: dinero producto de las operaciones económicas de la cooperativa, durante el ejercicio social, es decir, la diferencia entre los ingresos y los gastos.

Patrimonio del asociado:

Patrimonio del Asociado en esta investigación debe entenderse: todo aquello que integra la cooperativa.

Definición instrumental de la variable ahorro:

Cada variable se medirán con dos indicadores definidos previamente, para el caso de la variable dependiente excedentes los indicadores son "Monto recibido y Monto Retenidos ", en el patrimonio del asociado los indicadores son "Importancia y Utilización".

El primer indicador "**Monto recibido**" en esta investigación debe entenderse: cantidad de dinero que se entrega por parte de la cooperativa a sus asociados, en forma proporcional al capital aportado y dicho monto proviene de los excedentes del periodo fiscal. Que para su efecto se utilizara

la pregunta N°1 del cuestionario: "ha recibido excedentes de la cooperativa en los años 2003, 2004, 2005". Esta pregunta tiene para los entrevistados las alternativas de respuesta: SI, No y No sabe, para cada uno de los periodos. Los que contesten la alternativa Si se les consultara con respecto al monto del periodo que halla contestado SI.

Segundo indicador "**Monto Retenido**" en esta investigación debe entenderse: deducción de un porcentaje de dinero que se debita a los excedentes, la cooperativa no lo distribuye, se deja como un fondo de provisión en cada ejercicio económico. Para este indicador se utilizaran las preguntas N°2 "le han retenido dinero del excedentes de la cooperativa en los años 2003, 2004, 2005". Esta pregunta tiene las alternativas de respuesta Si, No, No sabe para cada uno de los periodos. La pregunta N°3 "sabe usted cual es el porcentaje que la cooperativa retiene por los excedentes", tiene las alternativas de respuesta Si, No y No sabe y si responde Si ¿cuánto porcentaje?

Importancia en esta investigación debe entenderse: el valor que percibe el asociado por ser parte de la cooperativa y de su patrimonio. Se utilizara la pregunta N°4 "¿usted siente que es dueño (a) de la cooperativa?, la cual tiene las siguientes opciones de respuesta: Siempre, A veces, Nunca y para cada una de ellas ¿por qué?. La pregunta N°5 "¿Qué importancia tiene para usted su patrimonio en la cooperativa?", cuyas opciones de respuesta son: mucho, poco, nada y para cada una de ellas ¿por qué?

Utilización en esta investigación debe entenderse: uso que el asociado le da a su patrimonio en la cooperativa, se medirá mediante las preguntas N°6: "¿Utiliza el patrimonio de la cooperativa?", que tiene las opciones de respuestas: Si y No, y si la respuesta es no pasar a la pregunta N°8. La

pregunta N°7: ¿cómo lo utiliza?, la cual es una pregunta abierta y el entrevistado podrá dar su opinión.

Definición Conceptual de la Variable Crédito:

Para efectos de esta investigación se define "crédito" como "el dinero que el asociado solicita en calidad de préstamo a la cooperativa con el fin de satisfacer una necesidad inmediata". Se consideran dos variables dependientes endeudamiento y finalidad.

Definición Operacionalización e instrumentalización de la variable crédito:

La variable independiente Crédito en esta investigación debe entenderse así: dinero que el asociado solicita en calidad de préstamo a la cooperativa con el fin de satisfacer una necesidad inmediata.

Endeudamiento:

Endeudamiento en esta investigación debe entenderse: como aquellos créditos que el asociado obtiene y por los cuales no tiene recuperación financiera. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Aumento de las deudas y Liquidez del Asociado.

Finalidad:

Finalidad en esta investigación debe entenderse: como el destino que el asociado le da a un crédito. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Consumo e Inversión.

El crédito puede tener varias finalidades a saber;

Consumo (Créditos Personales): adquisición de bienes y servicio no destinados al desarrollo.

Inversión en esta investigación debe entenderse: crédito que se obtiene para desarrollo.

Definición instrumental de la variable crédito:

Cada variable se medirá con dos indicadores definidos previamente, para el caso de la variable dependiente endeudamiento los indicadores son "Aumentos en las deudas" y "Liquidez del asociado", en la variable finalidad los indicadores son "Consumo y Inversión".

Para el indicador "Aumentos en las deudas" en esta investigación debe entenderse: créditos que adquieren los asociados que no son invertidos en desarrollo, se utilizará las preguntas N°8: ¿Cuánto créditos ha obtenido durante los años 2003, 2004, 2005 en la cooperativa? la cual tiene las opciones de respuesta 1,2,3,4 y más de 4, para la última opción se pregunta ¿cuántos?, la pregunta 9: ¿Qué tipo de créditos ha obtenido durante los años 2003, 2004, 2005 en la cooperativa?, esta pregunta tiene para los entrevistados las siguientes opciones de respuesta: vivienda, educación, salud, personal (consumo), compra de automóvil, producción (desarrollo Pymes), tarjeta de crédito, navideño, refundición de deudas y otros, para cada una de las opciones hay que anotarlas en monto del crédito solicitado, la pregunta No10: ¿Tiene usted algún otro crédito en otra entidad financiera?, las opciones de respuesta para esta pregunta son: Si, No, si el asociado responde que no deberá pasar a la pregunta 12. Y la pregunta 11: ¿De que tipo?, la cual tiene las siguientes opciones de respuesta: vivienda,

salud, educación, vacaciones, PYMES y otros, ha cada una de estas opciones se les pregunta el monto del crédito.

Liquidez del asociado en esta investigación debe entenderse: solvencia económica que tiene el asociado para cubrir sus gastos diarios.

Definición Conceptual de la Variable Cartera de Crédito:

La variable independiente Cartera de Crédito en esta investigación debe entenderse así: es el conjunto de crédito que ofrece la cooperativa al asociado para que este lo solicite de acuerdo a su conveniencia. Esta variable independiente considera dos variables dependientes: enfoque (políticas de la cooperativa) y Opciones del Asociados.

Definición Operacionalización e instrumentalización de la variable Cartera de Crédito:

La Cartera de crédito es una de las variables independientes del problema planteado en esta investigación, la cual estaría operando por medio de dos variables dependientes, Políticas de la Cooperativa y Opciones de Asociado, así mismo estas serán sometidas a medición por varios indicadores.

Enfoque (políticas de la cooperativa) en esta investigación debe entenderse: conjunto de normas y reglamentos con que cuenta la cooperativa para definir y orientar la finalidad de la cartera de crédito en beneficio del asociado. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Lucro y Bienestar Social (desarrollo).

Lucro en esta investigación debe entenderse: como la ganancia que se obtiene de las operaciones financieras en un periodo determinado, por

encima de los principios cooperativos. Y Bienestar Social en esta investigación debe entenderse: como las acciones que propicie la cooperativa para mejorar el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas (educación, salud, alimento, seguridad social, vivienda).

Opciones de Asociado:

Opciones del Asociado en esta investigación debe entenderse: como todas las opciones de crédito ya sea de desarrollo o personales que la cooperativa ofrece a sus asociados. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Créditos Personales y Créditos Desarrollo.

Créditos Personales en esta investigación debe entenderse: como las opciones que tiene el asociado para satisfacer sus necesidades básicas. Y créditos Desarrollo en esta investigación debe entenderse: como los tipos de crédito que están orientados al crecimiento social económico e intelectual del asociado.

Definición instrumental de la variable Cartera de Crédito:

La variable "Políticas de la cooperativa" se medirá mediante los indicadores "lucro" y bienestar social" para los que se utilizara la pregunta No13 del cuestionario, que dice lo siguiente: "¿Considera usted que la cooperativa sirve para?", con las siguientes opciones de respuestas: para que el asociado se endeude, hace un buen negocio con usted, sacarlo de un apuro, darle un crédito fácil, desarrollo del asociado, otra.

Definición Conceptual de la Variable Tasas de Interés:

La variable independiente Tasas de interés en esta investigación debe entenderse así: monto porcentual que la cooperativa cobra a los asociados por los créditos concedidos o, lo que paga por los ahorros que el asociado tiene en la cooperativa. Esta variable independiente considera dos variables dependientes: Rentabilidad del ahorro y Rentabilidad del Crédito.

Definición Operacionalización e instrumentalización de la variable Tasa de interés:

La Tasas de Interés es una de las variables independientes del problema planteado en esta investigación, la cual estaría operando por medio de dos variables dependientes "Rentabilidad Ahorro y Rentabilidad Crédito", así mismo estas serán sometidas a medición por varios indicadores.

Rentabilidad Ahorro:

Rentabilidad del Ahorro en esta investigación debe entenderse: como la utilidad que obtiene el asociado por tener su dinero en la cooperativa, ya sea obligatoria como ahorro o voluntaria como inversión. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Tasa Pasiva de la Cooperativa y Promedio del Sector, y Tasa Pasiva Bancos Públicos y Privados.

Tasa Pasiva de la Cooperativa y Promedio del Sector en esta investigación debe entenderse: como el interés que paga la cooperativa y promedio del sector de los otros entes financieros por la captación de ahorro y los excedentes. Y Tasa Pasiva Bancos Públicos y Privados en esta investigación debe entenderse: como el interés que paga los bancos públicos y bancos privados, a sus clientes por la captación de ahorro.

Rentabilidad Crédito:

Rentabilidad del Crédito en esta investigación debe entenderse: la utilidad que obtiene la cooperativa por prestar dinero a sus asociados. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Tasa Activa de la Cooperativa y Promedio del Sector, y Tasa Activa Bancos Públicos y Privados.

Tasa Activa de la Cooperativa y Promedio del Sector en esta investigación debe entenderse: como el interés que cobra la cooperativa y promedio del sector de los otros entes financieros por los créditos que otorgan. Y Tasa Activa Bancos Públicos y Privados en esta investigación debe entenderse: como el interés que cobran los bancos públicos y bancos privados, a sus clientes por los créditos que otorgan.

Definición instrumental de la variable Tasas de Interés:

La variable "Rentabilidad del ahorro" se medirá mediante los indicadores "tasa pasiva de la cooperativa y promedio del sector" y "tasa pasiva de la cooperativa bancos públicos y privados". Para estos indicadores se utiliza la pregunta N°14 del cuestionario, que se refiere a los siguiente: "Comparando la cooperativa con otros entes tales como los bancos y otras cooperativas las tasas de interés son": Esta pregunta tiene para los entrevistados las siguientes alternativas de respuesta: "Mas alta que la cooperativa, igual que la cooperativa, mas baja que la cooperativa, no sabe".

Definición Conceptual de la Variable Cumplimiento de los principios cooperativos:

La variable independiente Cumplimiento de los principios cooperativos en esta investigación debe entenderse así: como la orientación definidas para la

gestión cooperativa de acuerdo a la doctrina de las cooperativas de ahorro y crédito estipuladas por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Esta variable independiente considera dos variable dependientes: Solidaridad Social y Fomento del Ahorro.

Definición Operacionalización e instrumentalización de la variable Cumplimiento de los Principios Cooperativos:

El cumplimiento de los fines cooperativos es una de las variables independientes del problema planteado en esta investigación, la cual estaría operando por medio de dos variables dependientes "Solidaridad Social y Fomento del Ahorro", así mismo estas serán sometidas a medición por varios indicadores.

Solidaridad Social:

Solidaridad Social en esta investigación debe entenderse: como la ayuda que la cooperativa ofrece sin interés a sus asociados y a la comunidad en general buscando el bien común. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Educación cooperativa y Ayuda Mutua.

Educación cooperativa en esta investigación debe entenderse: las acciones llevadas a cabo por la cooperativa para proporcionar el desarrollo de las actividades intelectuales, trabajar, producir y servirse en común. Y Ayuda Mutua en esta investigación debe entenderse: el poyo reciproco entre los asociados y la cooperativa, para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes.

Fomento del Ahorro:

Fomento del Ahorro en esta investigación debe entenderse: la forma en que la cooperativa incentive al asociado para que ahorren. Esta variable dependiente considera dos indicadores: Información Recibida y Planes Vigentes.

Información Recibida en esta investigación debe entenderse: como la información que los asociados deben recibir de la cooperativa. Y Planes Vigentes en esta investigación debe entenderse: como los planes que actualmente están realizando en la cooperativa para fomentar el ahorro.

Definición instrumental de la variable Cumplimiento de los principios Cooperativos:

La variable "**Solidaridad social**" se medirá con los indicadores "Educación cooperativa" y "Ayuda Mutua".

Para el indicador "educación cooperativa" se utilizarán las preguntas N°15,16 y 17. La pregunta 15 del cuestionario se refiere a: ¿Usted se da cuenta de las capacitaciones que ofrece la cooperativa?, la cual tiene las siguientes opciones de respuesta para los entrevistados: Si y No. Si la respuesta del entrevistado es "No" se procede a pasar a la pregunta 17.

La pregunta N°16 indica: ¿Usted va a reuniones y capacitaciones ofrecidas por la cooperativa? Esta pregunta tiene las alternativas de respuesta: Siempre, A veces y Nunca. Y se deben aclarar ¿por qué? Para cada una de las opciones.

La pregunta N°17 se refiere a: ¿En que tiempo que usted ha sido asociado de la cooperativa ha recibido capacitación o educación cooperativa en:? Las

opciones de respuesta para el entrevistado son: Ahorro, Cooperativismo, Crédito, Negocio, otro, no ha recibido.

Descripción en breve de la tabla:

Con el fin de facilitar la comprensión de la investigación, en la tabla No.1 se muestran las variables que serán analizadas en el presente estudio con el fin de responder al problema de investigación planteado.

A continuación se mencionan las variables independientes que son las posibles causas de problema las cuales serán analizadas en forma más específica por medio de las variables dependientes con el fin de conocer los posibles efectos de problema de estudio. Aunado a lo anterior, el modelo de análisis nos muestra los indicadores que servirán de parámetro para medir los posibles efectos en los asociados. Para ello se utilizarán distintos instrumentos y técnicas descritas en el modelo de análisis con el fin de obtener la información requerida.

1.3.2. Tabla No. 1 Modelo de Análisis

Variable Independientes	Variable Dependientes	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuentes
Ahorro	Excedentes	Monto Recibido	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Monto Retenido	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
	Patrimonio del Asociado	Importancia	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Utilización	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
Crédito	Endeudamiento	Aumento de las deudas	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Líquidez del asociado	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
	Finalidad	Consumo	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Inversión	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
Cartera de Crédito	Enfoque (Políticas de la Cooperativa)	Lucro	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Bienestar Social (Desarrollo)	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados, Asociados Memoria Anual
	Opciones del Asociado	Personales	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
		Desarrollo	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Empleados y Asociados
Tasas de Interés	Rentabilidad Ahorro	Tasa pasiva de la cooperativa y promedio del sector	Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Otras Cooperativas
		Tasa pasiva Bancos Públicos y Privados	Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Estados financieros y Banco Central
	Rentabilidad Crédito	Tasa activa de la cooperativa y promedio del sector	Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Otras Cooperativas
		Tasa activa Bancos Públicos y Privados	Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Estados financieros y Banco Central
Cumplimiento de los Principios Cooperativos	Solidaridad Social	Educación Cooperativa	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Programas educación PAO
		Ayuda Mutua	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Reglamento Leyes Políticas
	Fomento del Ahorro	Información Recibida	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Programas de inducción
		Planes Vigentes	Entrevista y Observación	Cuestionario y Guía de Observación	Estrategia y Planes de Captación

1.4. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN APLICADA

1.4.1. Tipo de Estudio

Para toda investigación es de importancia fundamental que los hechos y relaciones que establece, los resultados obtenidos o nuevos conocimientos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello, planea una metodología o procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos, fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación.

Científicamente, la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la misma. De ahí, la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizarla.

Investigación

Con respecto al tipo de investigación, el equipo investigador lo define como: *"el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento"*.

Se deben conocer los diferentes tipos de investigación existentes, comprender su terminología y ubicarlos dentro del estudio a fin de determinar cuáles son los que mejor se ajustan al objetivo propuesto.

Conviene señalar que los tipos de investigación no se presentan puros, generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a su aplicación en el estudio, es decir puede aplicarse uno o varios tipos.

Otros autores como Babbie (1979), Selltiz et al (1965) identifican tres tipos de investigación: exploratoria, descriptiva y correlacional explicativa. Así

como Dankhe (1986) propone cuatro tipos de estudios: exploratorios, descriptivos, correlacionales y experimentales.

1.4.1.1. Definición del tipo de investigación

a. Estudio Descriptiva

El equipo investigador utilizó el Estudio Descriptivo debido a que le permite descubrir las principales modalidades de cambio, formación o estructuración de un fenómeno, y las relaciones que existen con otros. Por tanto trata no sólo de medir, sino también de comparar resultados e interpretarlos para un mejor conocimiento de la situación.

El propósito de la presente investigación es el de describir una situación o evento. Decir como es y como se manifiesta en un determinado contexto. Por lo que se buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Aunado a lo anterior, el equipo investigador ha seleccionado una serie de cuestiones que han sido medidas cada una de ellas de manera independientemente, con el objetivo de describir lo que se investiga. Además, el estudio descriptivo ha permitido medir los conceptos o variables referidos en el estudio.

Por medio del estudio descriptivo, el equipo investigador busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características.

b. Estudio Correlacionales

El equipo investigador utilizó el estudio correlacional con el propósito de medir el grado de relación y la manera de como interactúan dos o mas variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.

Esto conduce a la afirmación de que los estudios correlacionales tienen un valor explicativo aunque parcial. Evalúan el grado de relación pero no necesariamente busca explicar la causa y forma de relación.

c. Estudio Explicativos

El equipo investigador utilizó el estudio explicativo debido a que van mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Aunado a lo anterior, éste tipo de estudio le permite al equipo investigador responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? En forma más estructurada y en la mayoría de los casos requiere del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

1.4.2. Fuentes de información

Son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información.

La debida formulación del marco teórico, verdadero sustento teórico del estudio, orienta sobre la forma en que podremos encarar el estudio, a partir de la consulta de los antecedentes de cómo ha sido tratado este tipo de problema en otros estudios, qué tipo de información de recolectó, qué diseños se emplearon, etc. También permite centrar el trabajo del estudio evitando desviaciones del planteo original, facilita la elaboración de hipótesis o afirmaciones que luego deberán ser validadas y provee un marco de referencia para interpretar posteriormente los resultados del estudio o investigación.

Estas fuentes se pueden clasificar en tres tipos.

Fuentes Primarias

El equipo investigador utilizó las fuentes primarias debido a que proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Además, las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Por otro lado, la naturaleza y valor de la fuente no puede ser determinado sin referencia al tema o pregunta que se está tratando de contestar. Aunado a lo anterior, las fuentes primarias ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando. Algunos tipos de fuentes primarias utilizadas son:

- documentos originales

- monografías
- entrevistas
- apuntes de investigación
- noticias
- tesis

Fuentes Secundarias

El equipo investigador, hizo uso de las fuentes secundarias que son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. En el estudio de la historia, las fuentes secundarias son aquellos documentos que no fueron escritos contemporáneamente a los sucesos estudiados. Por lo que se hizo búsqueda de libros sobre la historia del cooperativismo, sucesos económicos, sociales y políticos.

Fuentes Terciarias

El equipo investigador utilizó títulos de revistas, boletines, conferencias, memorias anuales y otras publicaciones periódicas.

1.4.3. Población y Muestra

El equipo investigador entiende por población, un conjunto de elementos o cosas con características definitorias, de lo que se necesita conocer algo en una investigación. Por lo que la población del presente estudio se define como la totalidad de asociados que forman parte de la cooperativa.

En el presente estudio se entenderá como muestra al conjunto de individuos extraídos de una población con el fin de inferir, mediante su estudio,

características de toda la población. El equipo investigador utilizará una muestra de 101 asociados.

La muestra se obtuvo con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, por lo cual debe ser representativa de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra, se debió seguir una técnica de muestreo.

El número de sujetos que componen la muestra es inferior que el de la población, pero suficiente para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado. Para que el tamaño de la muestra sea idóneo, fue preciso recurrir a su cálculo.

a. Definición y caracterización de la población de estudio

La población en el presente estudio son la totalidad de asociados de COOPESERVIDORES R.L., que se caracterizan por ser servidores del sector público.

b. Diseño muestral.

En el presente estudio para hacer una generalización exacta de la población, se tomó una muestra representativa de 101 asociados del total de la población, que cumplieran con las siguientes características:

- Período de Afiliación, mayor o igual a los tres años de antigüedad.
- Tener al menos un crédito en el periodo 2003, 2004, 2005, con un plazo igual o mayor a 36 meses.
- El monto del crédito sea igual o mayor a 500.000 colones.

Tipos de muestra

La muestra estratificada

Si la selección se realiza sobre grupos o estratos diferentes.

La muestra Probabilística

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Puede medirse el tamaño de error en nuestras predicciones, el objetivo es reducir al mínimo este error.

La muestra No probabilística

La elección de los elementos, no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con el investigador o del que hace la muestra.

1.4.4 Definición del Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se realizaron los cuestionarios con los siguientes procedimientos:

1. Se delimitó la población en estudio, con las siguientes características:
 - ✓ Período de Afiliación, mayor o igual a los tres años de antigüedad.
 - ✓ Tener al menos un crédito en el periodo 2003, 2004, 2005, con un plazo igual o mayor a 36 meses.
 - ✓ El monto del crédito sea igual o mayor a 500.000 colones.

Lo anterior con el objetivo de lograr que los asociados que realicen los cuestionarios contesten las preguntas relacionadas con el beneficio o no que han recibido de los créditos formalizados por la Cooperativa.

2. Se obtuvo del sistema AS400¹, mediante cubos de datos, el detalle de la población que cumplía con las características descritas en el punto 1. El resultado de la consulta efectuada fue de 5.590 personas, de una población total de 22.486 (Total de Afiliados con más de tres años).
3. El siguiente paso consistió en determinar la proporción de la población que cumple con las características necesarias para el cálculo de la muestra de la manera siguiente:

$$P = \frac{\sum AE}{\sum PTA}$$

Donde:

P: Proporción de la población

Σ =Sumatoria

TAE= Asociados en Estudio

PTA= Población total de Asociados con más de tres años de Afiliación,

De la anterior fórmula se desprende la proporción de la población en estudio, cuyo resultado es del 27% ($5.590/22.486 = 24,86 \cong 25\%$).

4. Como cuarto paso se aplico la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{E^2}$$

¹ Sistema transaccional utilizado en Coopeservidores, R.l.

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ = Valor de Z que define el área $\alpha/2$ de una Distribución normal (nivel de confianza)²

P= Proporción de la Población.

E = Error Muestral

El resultado de la formula se aplicó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(2.32635)^2 \cdot 25(1-25)}{.10^2} = \mathbf{101}$$

En conclusión el total de cuestionarios que se deberían aplicar son **101**.

1.4.5. Recopilación de la información.

El equipo investigador realizará la recolección de datos en la Cooperativa de Servidores Público, ubicada en San José, Cantón Central, 600 metros del Hospital de Niños. Aunado a lo anterior, el presente estudio será basándose en lecturas, entrevistas, análisis, de documentos u observación directa de los hechos.

a- Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.

El equipo investigador utilizará la técnica entrevista ya que ésta consiste en una relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio.

² El nivel de confianza utilizado es del 99%

Por la forma en que está estructurada los investigadores la definen como dirigida.

Entrevista estructurada

En el presente estudio se utilizó la entrevista estructurada, ya que ésta permite definir previamente los tópicos abordarse durante la entrevista, a los investigadores se les facilitó plantear las preguntas y dirigir la entrevista en forma espontánea.

Para el desarrollo del estudio, se realizaron y aplicaron entrevistas semiestructuradas, con el fin de obtener información sobre las distintas sobre las posibles causas que podrían afectar el desarrollo socioeconómico de los asociados de COOPESERVIDORES R.L., Las entrevistas se realizaron por medio de un cuestionario que fue aplicado a 101 asociados

Entrevista semiestructurada

El equipo investigador utilizó ésta técnica ya que le permitió diseñar preguntas pero no en una forma rígida, sino más bien como una guía que permita direccionar la entrevista.

Para el desarrollo del presente estudio, se realizaron entrevistas dirigidas al Gerente Financiero, Gerente de Crédito y Gerente de Captación de COOPESERVIDORES R.L.

Observación

El equipo investigador utilizó éste tipo de técnica ya que puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

Instrumentos para la recolección de la información

Cuestionario

El cuestionario es, uno de los elementos más utilizados en todo el proceso de investigación para obtener la información, en la cual se contabilizan los datos de las variables de interés, producto del objeto de estudio.

Para la presente investigación, se utilizó el cuestionario que fue aplicado a 101 asociados de acuerdo a las características requeridas para la extracción de la muestra y conforme llegaran a la sucursal de COOPESERVIDORES R.L. En el cuestionario se aplicaron 23 preguntas, las cuales fueron elaboradas en forma abierta, cerrada o mixta.

Preguntas cerradas

Contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Pueden ser de dos alternativas de respuesta o incluir varias alternativas.

Preguntas abiertas

No delimitan de antemano las alternativas de respuesta. Para efecto del presente estudio de investigación el equipo investigador ha decidido utilizar un cuestionario que contiene preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

Guía de Observación

Para la presente investigación, se utilizará una guía de observación directa y documental que nos permita determinar la incidencia de las tasas de interés

en el desarrollo social y económico sostenible de los asociados; por medio del crédito y el ahorro.

Aplicación de los instrumentos

La aplicación de los mismos, estuvo a cargo del equipo investigador, la obtención de la información se hizo por medio de aplicación.

1.4.6. Análisis e interpretación de la información

El análisis del estudio estará a cargo del equipo investigador. Se analizarán cinco variables que podrían estar influyendo en que COOPESERVIDORES R.L., no promueva mediante el ahorro y el crédito el desarrollo económico y social sostenible de los asociados.

- Ahorro
- Crédito
- Cartera de Crédito
- Tasas de interés
- Cumplimiento de los Principios Cooperativos

a) Alcances

El estudio comprende la revisión, análisis y resolución final de los resultados obtenidos, de acuerdo a la documentación incluida y analizada en los períodos comprendidos en los años 2003, 2004 y 2005, en la Cooperativa de Servidores Públicos R.L.

Los resultados obtenidos serán entregados al Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional, para que se analicen y se tomen las directrices pertinentes, en aras de demostrar una realidad nacional que podría estar afectando al movimiento cooperativista.

El estudio se realizó a partir de una muestra seleccionada de asociados de COOPESERVIDORES R.L., que tienen mas de 3 años de afiliados y que poseen más de un crédito, viéndose probablemente afectados en su desarrollo económico y social sostenible.

Se pretende con el estudio aportar elementos de juicio para la reflexión y toma de decisiones, sobre la realidad que podría estar afectando al movimiento cooperativista, en aras de colaborar con el bienestar, mejoramiento y desarrollo de los costarricenses.

b) Limitaciones

En el presente estudio, el equipo investigador enfrentó una limitación que retrasó la culminación del documento, se puede señalar que hubo una tardanza de un mes en la realización de las encuestas a los asociados, debido a las características requeridas de los asociados.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. GENERALIDADES DEL COOPERATIVISMO

2.1.1. Definición del cooperativismo

Según la ley 6756 de Asociaciones Cooperativas, se establece que las mismas son: "Asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, de duración indefinida y de Responsabilidad Limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual"

J.P. Barbase, en su libro Democracia Cooperativa, concibe las Cooperativas como: "una asociación voluntaria en la que el pueblo se organiza democráticamente para enfrentar sus necesidades por medio del apoyo mutuo, y en la cual el motivo del trabajo y de la distribución es el servicio y no el beneficio".

Las definiciones anteriores muestran elementos comunes que son característicos al concepto Cooperativa y que se basan en valores como Ayuda Mutua, Responsabilidad, Democracia, Igualdad, Equidad y Solidaridad y creyendo en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás

2.1.2. Símbolos del Cooperativismo.

a) Bandera de la cooperación.

Adoptada en el año 1923 por la Alianza Cooperativa Internacional, fue propuesta originalmente durante el segundo congreso de la Alianza en París en el año 1876 por F. Bernardot.

La bandera de la Cooperación esta formada por siete franjas horizontales, simbolizando los siete colores del arco iris, en alusión a los colores de todas las banderas del mundo y al pacto divino de paz para la humanidad.

Cada color tiene su propio significado en el contexto de la cooperación:

Color ROJO: En representación del fuego y el amor, fuego por la fragua donde se forja un mejor destino humano, mediante los postulados y principios cooperativos y amor como un sentimiento de unión entre todos los hombres sin diferencias de razas, nacionalidades o clases sociales. Este color se relaciona también con la universalidad del movimiento cooperativo.

Color ANARANJADO: Es la representación del amanecer, el inicio del día, con seres humanos conscientes de su papel en el desarrollo personal y de la colectividad.

Además se relaciona el anaranjado con el principio de la democracia en el movimiento cooperativo.

Color AMARILLO: Es el color del sol, que provee vida, calor, luz y energía. El cooperativismo como doctrina es el faro que ilumina la senda humana hacia la cooperación, por el mejoramiento y el progreso. Este color representa también la justicia.

Color AZUL: Es el color de la ilusión, el color del cielo y el mar, es un llamado a la contemplación de la belleza existente en la creación. Este color se relaciona también con la difusión que debe tener el movimiento cooperativo.

Color INDIGO: (Azul oscuro) Encarna el valor de los hombres decididos a crear y forjar su futuro a base del esfuerzo propio en unión de otros emprendedores, por lo que se relaciona también con el principio de la unión o la integración.

Color VIOLETA: Significa la humildad, una de las virtudes que nos acerca más a Dios y nos facilita la convivencia con nuestros semejantes. Simboliza también la libertad.

b) Emblema del cooperativismo

El emblema del cooperativismo está formado por dos pinos unidos entre sí, encerrados en un círculo verde y con fondo en amarillo.

Al igual que la bandera, las figuras y los colores tienen su propio significado en el marco de la filosofía cooperativa.

Los DOS PINOS simbolizan la cooperación entre dos individuos en la solución de sus problemas o necesidades comunes.

El CÍRCULO simboliza el mundo, es símbolo de plenitud, de unión o enlace en armonía e igualdad.

Tanto los pinos como el círculo son de color verde oscuro, color de la clorofila o principio de vida en la naturaleza. Simboliza la actividad cooperativa, actividad que todo lo transforma en la búsqueda de un nuevo estilo de convivencia humana.

El fondo del círculo es amarillo oro, este color representa al sol, fuente de vida y energía para el hombre y la naturaleza.

2.2. GENERALIDADES DE COOPESERVIDORES R.L.

2.2.1. Antecedentes históricos.

Corre el año 1957, aquel 2 de octubre a las 07:40 de la noche, se encuentran reunidos en los salones de la Dirección General de Servicio Civil treinta y ocho personas: El Ingeniero Rodrigo Ruiz Solórzano, Jefe del Departamento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica, Don José María Hernández, Don Oldemar Armas Garnier, el Licenciado Oscar Chávez Esquivel, profesor que impartió el Curso de Cooperativismo y treinta y cuatro empleados del Servicio Civil que aquella noche se graduaban del Curso de Cooperativismo e integraban la Asamblea de Constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión", R.L y organizada con los siguientes objetivos:

- Estimular el ahorro y el crédito personal y solidario entre sus asociados,

- Brindar a los asociados facilidades de crédito a un tipo razonable de interés, además de ofrecerles orientación sobre el mejor uso de estos créditos,

- Fomentar la educación cooperativa y el impulso del movimiento cooperativo, así como las actividades culturales y recreativas entre los asociados.

Estaba implícito en estos objetivos el combate de la usura y el agiotismo del que eran víctima los servidores públicos.

Después de anotar en el acta respectiva los nombres y calidades de los treinta y cuatro fundadores, se discutió el Estatuto de la Cooperativa, así como el Reglamento para el funcionamiento de la misma.

Discutidos y aprobados los once capítulos con cuarenta y cinco artículos que forman este primer Estatuto, se procedió a conocer y aprobar el Primer Reglamento de Crédito, que estipula en su único "Transitorio": -"Las solicitudes de préstamo se comenzarán a tramitar a partir del mes de enero de 1958"-.

"Parece una feliz coincidencia, que en este día, en que se ha aprobado en tercer debate la Ley de Salarios de los Empleados Públicos, estos mismos empleados se reúnan para formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito y encauzar esos aumentos por senderos fructíferos y con nobles ideales" dijo el Licenciado Chávez antes de entregar los certificados de aprovechamiento y asistencia a los que finalizaban el Curso de Cooperativismo.

De seguido se procedió a realizar la elección del Gerente de la Cooperativa, la Junta Directiva, el Comité de Crédito, el Comité de Vigilancia, el Comité de Educación, el Comité Arbitral y el Tesorero de la Cooperativa.

El señor Enrique Castro Rodríguez, fue electo como Gerente, mientras que Don Guillermo Ledezma Ramírez, Don Edwin Richmond Méndez, Don Salvador Moya Soto, Don Roberto Cruz Cordero y Don Jorge Obando Vega, integraron la Junta Directiva ocupando los cargos de Presidente, Vicepresidente, Secretario, Fiscal y Vocal, respectivamente.

El Comité de Crédito fue integrado por los señores Jaime Luján Alvarado, Fernando Speletta Vargas y la señora Miriam Soto Quirós.

El Comité de Vigilancia lo integraron los señores Enrique Chacón Zúñiga, Rodolfo Ureña Mora y Roy Alberto Castro Miranda.

Las señoras Tereza Masís de Jiménez y Zahyra Ramírez Caballero, así como el señor Alvaro Borge Díaz integraron el primer Comité de Educación.

El Comité Arbitral, creado para mediar en los problemas que con las actividades de la Cooperativa o con los asociados se presentaran, fue integrado por los señores Ciro Guerra Baldares, Fernando Martén Rodríguez y Enrique Chacón Murillo.

Para el Cargo de tesorero, fue designada la señora Isabel Cantillano Villalobos.

Finalizada la elección de los Cuerpos Directivos se procedió a facultar al señor Gerente para la legalización e inscripción de la Cooperativa y a las diez de la noche se dio por terminada la Asamblea General.

De esta forma nació la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión", R.L. en el seno del Servicio Civil, para todos los empleados comprendidos por el Régimen de Servicio Civil, y con un capital social de diecisiete mil setecientos colones, ₡17.700,00.

Para Agosto de 1958 la Cooperativa contaba con 104 asociados y un Capital Social de dieciocho mil quinientos colones, ₡18.500,00. Durante la primera Asamblea General celebrada durante aquel mes, se discutió sobre la posibilidad de aceptar en la Cooperativa otros empleados públicos, no solamente los de Servicio Civil, en consideración a aquellos funcionarios que se trasladaban a otras dependencias o poderes del Estado.

Es así como esta inquietud genera una modificación estatutaria en la Asamblea General Extraordinaria No. 1 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión, R.L., celebrada el 9 de septiembre de 1958. El Artículo I se reformó según los siguientes términos:

“Bajo la denominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión, se constituye una sociedad cooperativa de responsabilidad limitada, entre los servidores del Estado y de sus Instituciones, que se registrá por los presentes estatutos y por lo que disponga la legislación en la materia”.

Para 1960 la Cooperativa Unión R.L. contaba con 575 asociados por lo que durante esos primeros años del 60 se modificó nuevamente el Estatuto para que las Asambleas Generales fueran de Delegados y no de asociados, en virtud de la gran cantidad de asociados y la imposibilidad de alcanzar el quórum necesario para realizar la Asamblea.

A medida que pasaba el tiempo la Cooperativa Unión, R.L., fue consolidándose. Ingresaban más funcionarios públicos y comenzó a hacerse patente que el nombre no reflejaba con propiedad la organización que representaba. Fue en una sesión de Junta Directiva durante 1965, que el asociado Otto Solano Alvarado, funcionario del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social e integrante de la Junta sugirió el nombre de: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. abreviada: COOPESERVIDORES R.L.; el nombre fue acogido y presentado a la Asamblea General de ese año, que finalmente lo refrendó.

En marzo de 1975 COOPESERVIDORES R.L., inaugura sus propias instalaciones, frente al Cine Capitolio.

De este sitio la Cooperativa adquiere un nuevo local ubicado en calle 20, 350 metros al norte del Hospital Nacional de Niños.

Finalmente, en 1994 se inaugura al frente del local de calle 20, el edificio actual de la Cooperativa y diseñado para atender la demanda de los más de 12 mil asociados con los que para este momento contaba.

De una organización pequeña, “para los empleados comprendidos dentro del Servicio Civil”, la cooperativa se ha desarrollado gracias a la conciencia cooperativa de sus asociados y a la visión de su dirigencia quienes, con buen tino la han convertido en lo que es hoy: Una de las más sólidas y exitosas empresas financieras del sector, sin perder de vista la razón fundamental de su nacimiento, el profundo compromiso con el bienestar y la calidad de vida de los funcionarios públicos.

Cuarenta años después COOPESERVIDORES R.L., es una obra motivo de orgullo y un ejemplo de lo que es capaz de hacer el servidor público cuando prevalecen los principios de cooperación y solidaridad.

2.2.2. Visión de COOPESERVIDORES R.L.

COOPESERVIDORES R.L., será en el año 2.008, la cooperativa financiera de mayor impacto económico y social de Costa Rica.

2.2.3. Misión de COOPESERVIDORES R.L.

COOPESERVIDORES R.L., es una organización de gente comprometida, que genera bienestar económico y social a sus integrantes.

Tanto la Visión de la Cooperativa como su Misión se sustentan en valores cuya práctica es fundamental por parte de dirigentes, administrativos y asociados.

2.2.4. Objetivos de COOPESERVIDORES R.L.

La cooperativa tiene los siguientes objetivos:

- a. Estimular el ahorro el crédito personal y solidario entre sus asociados.
- b. Dar a sus asociados facilidades de crédito, a un tipo razonable de interés y con plazos que no causen desequilibrio sensible en los ingresos regulares del asociado.
- c. Ofrecer a sus asociados orientación sobre el mejor uso de los recursos crediticios de la Cooperativa y de otros servicios financieros y solidarios.
- d. Procura el mejoramiento de las condiciones de vidas de sus asociados, mediante el otorgamiento de créditos especiales destinados a facilitar la adquisición, reparación o ampliación de vivienda, con recursos propios o externos.
- e. Estimular, mediante créditos de largo plazo, la creación de programas destinados a actividades productivas.
- f. Fomentar la educación cooperativa e impulsar las actividades recreativas y culturales entre sus asociados.
- g. Establecer vínculos fraternales con otras cooperativas, y, en general, participar en las actividades cooperativas de orden nacional,

particularmente las que se refieren a la defensa del interés cooperativo.

2.3. ASPECTOS LEGALES/LEYES QUE AFECTAN LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Relación de COOPESERVIDORES R.L. con la SUGEF

Inicios de las década de los noventa se adoptan medidas tendientes a elevar los niveles de confianza de los asociados así como la imagen de las entidades financieras, se crea la Ley de Intermediación Financieras de las Organizaciones Cooperativas y se someten a supervisión de la SUGEF. Esta entidad surge para establecer un control a dichas entidades financieras y de seguridad al ahorrante, pero no está sujeta a los principios del Cooperativismo. Según datos de la SUGEF, a diciembre del 2005, tenía bajo su tutela a 28 organizaciones cooperativas pues su normativa indica que dará seguimiento a esas asociaciones con volúmenes de activos superiores a 472 millones de colones, y, de naturaleza abierta.

Como parte de ese proceso, a dichas entidades se les analiza:

- La calidad de sus activos.
- El nivel de capital.
- Los gastos administrativos.
- La liquidez.
- Los rendimientos.
- La sensibilidad de los riesgos de las tasas de interés.
- La calidad de la gestión gerencial.
- La eficiencia en la gestión de la Junta Directiva en los aspectos de planificación, control, políticas, administración de personal y sistemas de información.

2.3.2. Ley de Cooperativas

La Ley de Cooperativas establecida en el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República, fue creada para reglamentar y normar el ejercicio de la actividad cooperativista. En ella se establece los fines y naturaleza del cooperativismo, la constitución de las mismas, las disposiciones requeridas para ser asociado de una cooperativa, la estructura y administración cooperativista, el régimen económico al cual pertenece, la clasificación cooperativista de acuerdo a su actividad, los entes supervisores, los beneficios del cooperativismo, entre otras.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3. Marco Teórico

El marco teórico, es una de las etapas de mayor importancia en la presente investigación ya que reúne información documental que permite sustentar el diseño metodológico de la investigación

La principal función del marco teórico es el de agrupar conceptos y teorías, que se utilizan para formular y desarrollar la investigación.

Cada tema desarrollado a continuación, es definido de manera específica, para reconocer su importancia e intervención en si promueven el desarrollo económico y social de los asociados de COOPESERVIDORES R.L., durante los años 2003, 2004, 2005.

3.1. Administración

Hoy en día, la sociedad está integrada, de una u otra forma, por organizaciones, todas ellas, grandes o pequeñas, necesitan de diferentes medios para lograr sobrevivir, desarrollarse y poder alcanzar el éxito.

Estas organizaciones están constituidas por diferentes recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc. Los cuales unidos tienen como único fin, alcanzar las metas y objetivos planteados, donde la administración juega un papel importante en la búsqueda de su desarrollo.

Con el fin de tener una noción acerca de la administración, se hace una referencia de la misma. Un concepto que da la referencia es:

“planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos”.

Otra definición de administración es: “la administración como el proceso de diseñar y mantener un ambiente de cómo las personas alcancen con la eficiencia metas seleccionadas”.

3.1.1. Administración financiera

En teoría financiera, se destaca la importancia que tiene el administrador financiero al interior de las organizaciones: Thomas E. Copeland, J. Fred Weston.

“Una parte importante del ambiente dentro del cual funciona los administradores financieros es el sector financiero de la economía, el cual está formado de los mercados financieros, instituciones financieras e instrumentos financieros... el Administrador Financiero funciona dentro de una red financiera compleja porque las funciones de ahorro y de inversiones en una economía moderna son ejecutadas por diferentes agentes económicos.” “...como el arte y ciencia de administrar el dinero... las finanzas se ocupan del proceso, las instituciones, los mercados instrumentos relacionados con la transferencia de dinero entre individuos, empresas y el gobierno”

Otra definición de administración financiera es:

“La administración financiera se refiere a las tareas del administrador financiero dentro de una organización de negocios. Los administradores financieros se ocupan de dirigir los asuntos de finanzas de diversos tipos de

negocios: financieros y no financieros, privados y públicos, grandes y pequeños, lucrativos y no lucrativos. Desempeñan actividades tan variadas como las del presupuesto, pronósticos financieros, administración del efectivo, administración crediticia, análisis de inversiones y procurar fondos.”

Lo anterior es para tomar decisiones racionales, que concuerden con los objetivos de la empresa, las finanzas son una herramienta que ayudan al administrador financiero a determinar, si la posición de una compañía, es débil o por el contrario, si esta funcionando bien.

3.1.2. Administración crediticia

La administración del crédito tiene como objetivo añadirle valor a la empresa, y alcanzar una cantidad optima de ventas. Con base a esta concepción, la administración del crédito se orienta en función de estándares, términos y la determinación del sujeto receptor del crédito. Ahora bien los estándares del crédito están determinados por la relación existente entre los costos marginales del crédito y las utilidades marginales de ventas, incrementadas de tal manera que las utilidades aun no percibidas, puedan llegar a ser mayores que los costos o viceversa (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n.2002).

3.2. Concepto de Cooperativa

La Ley de asociaciones de cooperativas de Costa Rica No. 6756, establece en su artículo II: “ Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad 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 de superar su condición

humana y su formación individual, y en la cuales el motivo de trabajo y de la producción, de la distribución y el consumo, es el servicio y no el lucro”

Si se analiza paso a paso esta definición, se llega a la conclusión, de que una cooperativa es una asociación voluntaria que tienen como fin primordial, satisfacer las necesidades y resolver los problemas de sus asociados en forma conjunta, bajo los lineamientos de una cooperación: unión, esfuerzo propio, ayuda mutua y solidaridad. Donde el elemento mas importantes es el ser humano y la parte económica o empresarial esta al servicio del individuo y no del lucro, como se da en la empresa capitalista.

Una Cooperativa es una asociación respaldada por la ley, que opera de acuerdo a esta, para que lo que se le entrega su personería jurídica que constituyen documentos probatorios, no solo de su existencia sino de que funciona de acuerdo a la ley y los estatutos.

Cuando se constituye una cooperativa, se hace con el propósito de que exista indefinidamente, pues su misión es buscar su mejoramiento económico y social de sus asociados y esa es una laboral que no termina nunca.

Las cooperativas son asociaciones de responsabilidad limitada, lo que quiere decir que el asociado responde ante la empresa cooperativa con las aportaciones que se ha comprometido hacer en dicha cooperativa y no con sus bienes personales (casa, salario, etc).

La cooperativa tiene carácter democrático, o sea de todos los asociados y ellos delegan en sus representantes la responsabilidad de dirigir la cooperativa. En una cooperativa cada asociado tiene derecho a un voto indistintamente del número de certificados de aportación que tenga en la cooperativa, lo que constituye una gran diferencia entre la cooperativa y las

empresas netamente capitalistas. Con estos elementos se puede concluir diciendo que una cooperativa es una empresa por y para el mejoramiento de sus asociados, los cuales buscan ese mejoramiento a través del trabajo asociativo, teniendo como fin primordial el servicios y no el lucro (leal, p.11).

3.2.1. Tipos de Cooperativas

- **Cooperativa de producción de bienes y servicios**

Es la cooperativa que tiene por objeto principal la producción de bienes o prestación de servicios, tales como la producción industrial o artesanal, la producción agrícola o producción pecuaria, transporte colectivo o de carga, producción de diversos públicos (mantenimiento, educación, salud, servicios profesionales, etc.).

- **Cooperativa Mixta**

La cooperativa mixta es la que persigue, a la vez, dos objetivos; producción de bienes y servicios, para terceros, y obtención de bienes y servicios para sus asociados.

- **Cooperativa de Producción Agrícola**

Los integrantes de esta cooperativa tienen como objeto trabajar en común las tierras, comercializar sus productos, realizar compras en conjunto de consumidor agrícolas y en general efectuar sus labores en forma conjunta.

- **Cooperativa de Producción Industrial**

Es una cooperativa de trabajadores y tiene como objeto transformar materia prima en bienes que tengan las características de satisfacer una necesidad de los consumidores mediante procesos industriales.

- **¿Qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito?**

Por cooperativa de ahorro y crédito se entiende una institución financiera cooperativa, propiedad de sus miembros, quienes la controlan y disfrutan de sus servicios. Las cooperativas de ahorro y crédito sirven a grupos que comparten un vínculo común, por ejemplo, todos los asociados tienen el mismo empleador, el mismo vecindario o la misma iglesia. Las cooperativas de ahorro y crédito también son entidades sin fines de lucro y existen para ofrecer un lugar seguro y conveniente a sus asociados para depositar ahorros y acceder préstamos y otros servicios financieros a tasas razonables.

En las cooperativas de ahorro y crédito, los asociados son los dueños. Los beneficios de afiliación incluyen mejores tasas de interés sobre depósitos y préstamos y un mejor servicio. A pesar de sus diversos tamaños y grupos de afiliación todas las cooperativas de ahorro y crédito se distinguen de las instituciones financieras con fines de lucro. Las cooperativas de ahorro y crédito existen para servir a sus asociados. Los bancos y otras instituciones financieras tienen como objetivo generar riqueza para sus asociados.

Las cooperativas de ahorro y crédito son controladas por sus asociados y son instituciones financieras cooperativas que proporcionan muchos de los mismos servicios financieros ofrecidos por los bancos: cuentas de ahorro y cuentas corrientes, cuentas para jóvenes y los de tercera edad, préstamos para varios propósitos, seguros, servicios convenientes para acceder y enviar

fondos y más. De hecho, don organización mutuales, dirigidas completamente por sus asociados y en beneficio de los mismo mientras las instituciones con fines de lucro deben generar ganancias para sus accionista, en una cooperativa de ahorro y crédito, toda la ganancia devengada que excede los costos de operación es devuelta a los asociados en la forma de una mayor tasa de interés sobre ahorros, una menos tasa de interés sobre prestamos, u otros servicios nuevo y mejoras.

3.2.2. La diferencia de cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son distintas de las instituciones financieras con fines de lucro y ofrecen ventajas especiales a sus asociados.

El asociado es dueño: cada asociado de una cooperativa de ahorro y crédito es un dueño de la misma y tiene derecho a un voto en la asamblea general, a pesar de la cantidad de dinero que tiene depositado en dicha cooperativa.

El asociado es primero: como las cooperativas de ahorro y crédito son cooperativas sin fines de lucro, normalmente puede ofrecer menores tasas de interés sobre préstamos, mayores tasas de interés sobre el ahorro y menores cargos por servicios que las instituciones con fines de lucro.

Lideres voluntarios: las cooperativas de ahorro y crédito son dirigidas por un Consejo de Administración conformado por miembros elegidos por los asociados en la Asamblea General. Los miembros del Consejo de Administración son voluntarios y no reciben ninguna remuneración por sus servicios.

3.2.3. Ventajas de las cooperativas de ahorro y crédito

Los asociados disfrutan de un mayor nivel de satisfacción con el servicios que reciben de sus cooperativas de ahorro y crédito que los clientes de bancos o de asociaciones de ahorro y prestamos tiene con sus instituciones correspondientes como las cooperativas de ahorro y prestamos son cooperativas democráticas y propiedad de sus miembros, los asociados están facultados para guiar el establecimiento de las políticas de su cooperativa de ahorro y crédito. Si la mayoría de sus asociados no están satisfechos con los directos que establecen las políticas de su cooperativa de ahorro y crédito, tienen el derecho de remplazarlos (www.unityone.com).

3.2.4. Asociación

Agrupación de personas físicas o jurídicas con fines lucrativos o no, que se unen con un mismo fin común y están reguladas por normas o estatutos que tiene que ser observados por todos ellos (Andersen, p33, 1997).

3.3. Crédito

Operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista, se compromete a pagar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido para recibir a cambio el capital mas un interés por el costo del dinero en ese tiempo (Escoto, p.77, 1991).

Características fundamentales del crédito:

Carácter: es lo más importante y consiste en la estrategia que se debe seguir para que un cliente pague sus deudas en una forma amistosa.

Capacidad: se parte del juicio subjetivo en la capacidad que tenga el sujeto para pagar sus deudas. Sus existo de pago del pasado y como lo serán en el futuro, se lleva a cabo por medio de los registro.

Capital: Este es mas objetivo y se mide por la posición económica (respaldo monetario).

Colateral: se refiere a los activos que el cliente esta dispuesto a responder por sus deudas, la garantía.

3.3.1. Deudor

Persona física o jurídica que tiene una deuda con otro y la obligación de cumplirla (Andersen, p.190, 1997)

3.3.2. Disponibilidad Salarial

De acuerdo, con el folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, se define disponibilidad salarial de la siguiente manera:

Solvencia monetaria y material que el cliente tiene para hacerle frente a una posible deuda. Dicha solvencia se considera un aspecto muy importante en el análisis crediticio que se realiza en el ente, para determinar la disponibilidad con la que el cliente cuenta para honrar sus compromisos (folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n.2002).

3.3.3. Fiador

Persona que, en virtud de contrato, asume la responsabilidad de cumplir con una obligación de otra persona, en caso de que esta no la cumpla (Andersen, p.259, 1997).

3.3.4. Forma de pago

El autor Alfredo Rodríguez, en el libro "Técnicas y Organización Bancaria" define forma de pago de la siguiente manera:

Condiciones que se le asignan al cliente para rembolsar el crédito concebido. Al igual que los plazos son asignados basándose en la actividad financiada y en la forma en que el solicitante obtenga los ingresos por la misma (Rodríguez, s.n.1993)

3.3.5. Garantía del crédito

El riesgo de que el crédito se convierta en incobrable, es inherente a éste y siempre se presenta por más cuidadoso que sea el análisis de crédito. Por lo tanto la garantía que se suministra al concederse, es un elemento esencial para protegerse del riesgo.

Las garantías son el respaldo que poseen los bancos para asegurar la recuperación de los créditos colocados cuando la factibilidad por proyecto financiado falla por completo.

Garantía fiduciaria

La fianza es un contrato por medio del cual una persona física denominada fiador, el cual es un tercero en la operación del crédito, se obliga a pagar en caso de incumpliendo.

El fiador responde de manera solidaria con todo su patrimonio con el deudor ante el Banco, según el Artículo 506 del Código de Comercio, el cual dice:

Artículo 509: Para que la fianza se considere mercantil, basta que tenga por objeto asegurar el cumplimiento de un acto o contrato de comercio. La fianza mercantil no podrá el fiador invocar el beneficio de exclusión.

Garantía hipotecaria

La garantía hipotecaria es una garantía real por que el crédito está respaldado por un bien inmueble, sujeto a remate por el banco.

Con la garantía hipotecaria, el deudor confiere al banco un derecho real sobre los inmuebles afectados por ella. Estos pueden ser de propiedad o de terceros.

Los bancos toman precauciones como el determinar el valor real del inmueble mediante avalúo hecho por el propio banco y comprobar que está debidamente inscrito y libre de gravámenes.

Normalmente, los bancos comerciales desean hipotecas de primer grado y no toman hipotecas de segundo grado o más, salvo que la primera esté en sus propias manos o en un colega estatal, debido el riesgo de incobrabilidad. Pero esta decisión queda a juicio de cada banco.

Por bienes inmuebles se entienden todos aquellos bienes no móviles como casas, fincas, edificios, plantas industriales, etc.

Garantía prendaria.

El gravamen o creación de derechos reales recae sobre los bienes muebles en garantía del crédito. La prenda puede constituirse en la fórmula de contrato o en documento público o privado. En este último cabe que el contrato de préstamo en el cual se deberán incluir todos los requisitos que estipula el Código de Comercio para el contrato de prenda.

Los bancos comerciales usualmente prendan bienes muebles de bajo riesgo, baja depreciación acumulada y baja velocidad de depreciación o de escaso riesgo de absencia. Esto por cuanto el banco debe asegurarse de la recuperación del dinero y con bienes que se deprecien rápidamente o queden obsoletos, no podrá recuperar los fondos en su totalidad a la hora de tener que ejecutar la prenda en el futuro y rematarla.

De acuerdo al Artículo 67 de la ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, toda garantía de prenda sujeta a inscripción, principal o adicional, a favor de un Banco Comercial, se tendrá por constituida para todos los efectos legales, inclusive el perjuicio de terceros, independientemente de su inscripción en el Registro de prendas.

Garantía con títulos valores

Este tipo de garantía es usual en caso de un crédito rápido y con bajo riesgo. Puesto que responde a un título valor (certificados de depósitos), es perfectamente liquidable en cualquier momento en la bolsa de valores. El título valor se endosa al banco acreedor y se deposita en custodia del banco.

Garantía con avales.

El aval es un acto escrito de virtud del cual un tercero, diferente a las personas que aceptan la letra de cambio, afianza solidariamente el pago de ésta en los términos y bajo condiciones estipuladas.

Los bancos comerciales administran el uso del aval de acuerdo al grado de riesgo que exista en la solicitud cobrando un comisión estipulada, pues este es un servicio típico de un banco.

En el caso de las tarjetas de crédito, que son autorizadas a través de una línea de crédito, la letra de cambio utilizada es avalada por un tercero que puede ser una persona física.

El banco decidirá si exige una garantía colateral como una fianza o hipoteca para fortalecer la garantía.

Un aval muy seguro que no existe garantía colateral es el aval bancario, el cual es la garantía de un pago de un letra de cambio girada contra terceros. El aval bancario busca dar seguridad en el pago del acreedor, puesto que el avalista se constituye en un deudor fuerte y solidario.

Esta operación es un crédito de firma que sirve de garantía en otro banco, porque el banco avalista lo que hace es ceder su prestigio, nombre y solvencia económica a un prestario, con el fin de que obtenga recursos prestados, a cambio cobra una comisión proporcional al riesgo del aval (Escoto, p.94-97, 2001).

3.3.6. Historial crediticio

Es una manifestación del comportamiento histórico del cliente en cuanto a su experiencia como deudor. Implica el conocimiento de la cultura de pago del cliente, permitiéndole a la institución conocer su conducta en caso que éste haya sido su deudor en el pasado con la misma entidad o incluso con otras entidades financieras (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).

3.3.7. Línea de Crédito

Según Roxana Escoto línea de crédito se conceptualiza como:

La asignación de fondos disponibles hasta un cierta suma a la cual se le denomina "tope" para que el cliente los utilice en forma parcial o total, pero al mismo tiempo éstos puedan seguir utilizando el crédito conforme vaya pagando la deuda, siempre y cuando no sobrepasen el tope (Escoto, p.84, 2001).

3.3.8. Monto del préstamo

Del libro "Técnicas y Organización Bancaria", se puede extraer el siguiente significado:

Es el valor efectivo que se concede el solicitante del crédito (Rodríguez, s.n. 1993).

3.3.9. Necesidad

Manifestación natural de sensibilidad interna que despierta un tendencia a cumplir un acto o buscar una determinada categoría de objetos (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).

3.3.10. Plazo

Término o tiempo señalado para cancelar una deuda (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estado Financieros, s.n. 2002).

3.3.11. Políticas de crédito

Se definen como guías generales de acción que se requieren para el logro de las metas. Las políticas proporcionan una guía de cómo la administración debería ordenar sus negocios y sus actitudes hacia mejores resultados, indican las intenciones de los que guían la organización, definen el universo del cual se toman decisiones futuras (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).

3.3.12. Reglamento interno de crédito

Es un documento propio de cada banco en el cual se regula la concesión y administración del crédito. Estos documentos se definen los siguientes factores entre otros:

- Clasificación del crédito y monto del préstamo.
- Niveles resolutivos de aprobación de los créditos.

- Las tasas de interés y los plazos de cada tipo de crédito.
- Las especificaciones de las garantías.
- Los compromisos del banco.

3.4. Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. <http://www.definicion.org/cartera-de-credito>

La cartera de créditos se divide en: créditos comerciales, créditos a micro empresas (PYMES), créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda.

Los créditos comerciales y de micro empresas son otorgados a personas naturales o personas jurídicas y los créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda son sólo destinados a personas naturales. Por lo demás, los créditos comerciales, de micro empresas y de consumo, incluyen los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de créditos, operaciones de arrendamiento financiero o cualquier otra forma de financiamiento que tuvieran fines similares a los de estas clases de créditos.

Créditos comerciales: Son aquellos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

Créditos a las Micro Empresas (PYMES): Son aquellos créditos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

Cuando se trate de personas naturales su principal fuente de ingresos deberá ser la realización de actividades empresariales, por lo que no se considera en ésta categoría a las personas cuya principal fuente de ingresos provienen de rentas de quinta categoría.

Créditos de consumo: Son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Créditos hipotecarios para vivienda: Son aquellos créditos destinados a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas, pudiendo otorgarse los mismos por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

3.4.1. Políticas

“Definición de normas sistemas de valoración o de decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar o regular los métodos y las políticas de organización”. (Rosenberg JM. p. 312,1999).

3.4.2. Lucro

La palabra "Lucro" evoca la idea de provecho, ganancia o utilidad. A la organización socio-económica actual, donde predomina el afán de lucro, el cooperativismo aspira a sustituirla por otra, basada en las nociones de servicio y solidaridad.

<http://www.monografias.com/trabajos29/figuras-asociativas/figuras-asociativas.shtml#terminol>

3.5. Ahorro

El ahorro es una parte del ingreso que no se destina al gasto, sino que se guarda, para luego invertirla o aumentarla con más capital. Hay diferentes tipos de ahorro.

Ahorro Personal: El ahorro personal lo constituye la parte no gastada del ingreso disponible. Ahorro autónomo, es el monto del ahorro que es independiente del ingreso disponible, importancia del ahorro.

Para que la economía se expanda es necesario invertir y para invertir es necesario ahorrar, sin embargo si el ahorro que realiza la familia no es usado para incrementar, para aumentar la capacidad productiva o el gasto de las empresas o del gobierno, ello conduciría más bien al estancamiento de la economía. El ahorro y su canalización, desempeñan, por lo tanto, un importante papel en el bienestar económico de las naciones.

Con respecto al ahorro familiar, es importante que este se realice, para ello hay mecanismo mediante los cuales, puede canalizarse el ahorro familiar: "Las familias podrían prestar directamente sus ahorros a empresas particulares o al gobierno y sus instituciones, mediante la adquisición de bonos (u otros títulos de deuda, en el caso de las empresas privadas), emitidos por estas entidades. Los bonos son títulos de deudas que compromete a quien los emite a pagar los intereses y devolver el principal según las condiciones estipuladas en la emisión"... "Las familias podrían invertir directamente sus ahorros en la constitución de nuevas empresas, o bien inyectar capital adicional a empresas ya constituidas mediante la adquisición de acciones de dichas empresas, con lo cual participarían de su empresas."

Las familias podrían simplemente depositar sus ahorros en una institución financiera y esta a su vez destinar dichos recursos a satisfacer las solicitudes de préstamos de sus clientes.

3.5.1. Excedentes

La doctrina y la práctica cooperativa excluyen la idea de "lucro", "ganancia" "utilidad" y demás expresiones con que en el lenguaje corriente de las actividades económicas, se designa el beneficio resultante de la diferencia entre costos y precios de venta de mercaderías o servicios. Cuando en la actividad de las cooperativas, al final del ejercicio existe un exceso o sobrante, esa diferencia se devuelve en su mayor parte a los asociados en la proporción en que han contribuido a formarla, por vía del retorno. <http://www.monografias.com/trabajos29/figuras-asociativas/figuras-asociativas.shtml#terminol>.

3.5.2. Patrimonio Cooperativo

Esta integrado por la suma de las cuotas sociales o sea el Capital Cooperativo, más las diversas reservas que se haya construido. Como hemos dicho precedentemente, las reservas no son repartibles aún en el caso de disolución.

<http://www.monografias.com/trabajos29/figurasasociativas/figuras-asociativas.shtml#terminol>

3.6. Tasas de interés

El autor Andrés Suárez Suárez en el "Diccionario Terminológico de Economía Administración y Finanzas", define tasas de interés de la siguiente manera:

Ganancia o renta producida por el capital. Pago realizado por el uso del dinero ajeno recibido en préstamo, o cobro percibido por la cesión temporal a terceros del dinero propio. Magnitud económica expresada en valor absoluto que se tiene para cada período de tiempo, generalmente el año, aunque puede devengarse por período de tiempo inferiores al año, multiplicado el correspondiente tipo de interés por el importe del capital del dinero recibido o bien cedido en préstamo (Suárez, p. 129, 2000).

3.6.1. Rentabilidad

La rentabilidad es el resultado de varios factores que se combinan para relacionar las causas y efectos de alguna situación específica.

Mediante un estudio de la rentabilidad en una empresa, se puede analizar una serie de factores que ayuden al progreso de la compañía y se pueden rescatar puntos clave para dar énfasis y obtener utilidad o, también, aspectos deficientes por mejorar con un buen planeamiento estratégico.

La rentabilidad es el rendimiento generado sobre el capital de una empresa; se representa mediante utilidades porcentuales que son generadas sobre las inversiones totales de los socios de la compañía.

La rentabilidad es una retribución para los accionistas, quienes invierten su capital para el logro de una meta específica y por ésta se obtienen beneficios.

El rendimiento que genera ese capital se calcula dividiendo la utilidad neta (UN) de la compañía después de deducir el impuesto sobre la renta (IR) entre el capital total (CT). Ya que la utilidad neta constituye el flujo resultante

de un arduo periodo, mientras que el capital social es el saldo a una fecha determinada.

En una empresa la rentabilidad representa el objetivo primordial de ésta, porque para que una empresa se mantenga financieramente en el mercado en el que se desarrolla, debe garantizar su existencia, su rentabilidad o la utilidad, la cual es mayor al margen de inversión que emplearon.

Por medio de la rentabilidad los socios e inversionistas confirman si las metas y objetivos, para lo que fue creada la compañía se cumplieron. Al momento de analizar esa utilidad se toman en cuenta muchos aspectos delimitantes, de ahí que debe existir un manejo eficiente, tanto en el momento de afrontar deudas como en tasas fiscales, gastos de producción o cualquier factor que perjudique la rentabilidad de la compañía. (Mejías Ramírez Maritza y otros, Análisis y evaluación del modelo de captación de recursos en dos sucursales del Banco de San José. Tesis 3560, IESTRA UNA, Heredia 1999, Pág 47-48).

3.6.2. Tasa Pasiva

“Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen”.
<http://www.definicion.org/tasa-de-interes-pasiva>

3.6.3. Tasa activa

“Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.”.
<http://www.definicion.org/tasa-de-interes-activa>

3.7. Principios Cooperativos

Adoptados en Manchester, Inglaterra el 23 de septiembre de 1995, estos principios son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores.

Membresía Abierta y Voluntaria: "Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa".

Control Democrático de los Miembros: "Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres electos para representar su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto) mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan procedimientos democráticos".

Participación Económica de los Miembros: "Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía".

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Autonomía e Independencia: “Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas lo realizan en términos que aseguren control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa”.

Educación, Entrenamiento e Información: “Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes y creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo”.

Cooperación entre Cooperativas: “Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo. Trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales”.

Compromiso con la comunidad: “La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”.

3.7.1. Solidaridad social

La solidaridad social consiste en colaborar de manera desinteresada con el bien común. La primacía de la solidaridad entre individuos no resta importancia a la real necesidad de impulsar la solidaridad de escala social. Los problemas socio-económicos sólo pueden ser resueltos con ayuda de todas las formas de solidaridad: solidaridad de los pobres entre sí, de los ricos y los pobres, de los trabajadores entre sí, de los empresarios y de los

empleados, solidaridad entre las naciones y entre los pueblos. La solidaridad a gran escala está íntimamente ligada con aquélla entre individuos, y en ella funda su verdadero valor.

<http://www.monografias.com/trabajos11/solidd/solidd.shtml#ORIG>

3.7.2. Educación Cooperativa

La Educación Cooperativa es el instrumento idóneo para lograr la organización y funcionamiento de Cooperativa.

La cooperativa en el mundo de hoy es un instrumento adecuado para el desarrollo integral de la persona, porque los principios cooperativos sustentan valores irremplazables para el desarrollo social y la convivencia pacífica.

<http://www.altavista.com/web/results?itag=ody&q=que+es+Educaci%C3%B3n+cooperativa&kgs=0&kls=0>

3.7.3. Ayuda Mutua

El autor Piotr Kropotkin, en su libro "Ayuda Mutua", define ayuda mutua:

La ayuda mutua o recíproca es en el plano económico y político un término que se describe como el principio central del socialismo libertario o el anarquismo, soliendo significar el concepto económico del intercambio recíproco y voluntario de recursos y servicios por un beneficio mutuo entre ambas partes. http://es.wikipedia.org/wiki/Ayuda_mutua

3.8. Desarrollo Sostenible

El desarrollo sostenible o desarrollo sustentable hace referencia a la utilización de forma racional (con lógica social en beneficio de las grandes mayorías) de los recursos naturales de un lugar, cuidando que no sean

esquilados (sobre todo con la lógica de la maximización de las ganancias a corto plazo) y las generaciones futuras puedan hacer uso de ellos igual que hemos hecho nosotros, es decir, sin que nuestras prácticas, fundamentalmente económicas, imposibiliten el futuro de la vida humana en la Tierra.

La primera definición internacionalmente reconocida de desarrollo sostenible se encuentra en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumió en el Principio 3 de la Declaración de Río (1992): "aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades". De esta manera se oficializa un enfoque en el que se compatibilicen los aspectos ambientales, con los económicos y los sociales, desde una perspectiva solidaria tanto intergeneracional como intra generacionalmente.

Por tanto, el concepto de desarrollo sostenible, si bien procede de la preocupación por el medio ambiente, no responde a temas fundamentalmente ambientalistas, sino que trata de superar la visión del medio ambiente como un aspecto aparte de la actividad humana que hay que preservar. El medio ambiente está implicado con la actividad humana y la mejor manera de protegerlo es tenerlo en cuenta en todas las decisiones que se adopten. El concepto de desarrollo sostenible tiene un vector ambiental, uno económico y uno social. El aspecto social no se introduce como una concesión o por mera justicia humana, sino por la evidencia de que el deterioro ambiental está tan asociado con la opulencia y los estilos de vida de los países desarrollados y las elites de los países en desarrollo como con la pobreza y la lucha por la supervivencia de humanidad marginada

http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_sostenible

3.9. Estados Financieros

Los estados financieros son una presentación financiera estructurada de la posición y las transacciones realizadas por una empresa.

El objetivo de los estados financieros de propósito general, es proveer información sobre la posición financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de una empresa que será de utilidad para un amplio rango de usuarios en la toma de sus decisiones económicas.

Los estados financieros proveen información relacionados a la empresa sobre:

Activos - Patrimonio

Pasivos - Ingreso, gastos, incluyendo ganancias, pérdidas, y flujo de efectivos

Esta información ayuda a los usuarios a pronunciarse la oportunidad y certeza de la generación de efectivo y equivalencia de efectivo.

La junta de directores y/o otros cuerpos directivos de una empresa son responsables de la preparación y presentación de sus estados financieros.

Componentes de los estados financieros

Los componentes de los estados son:

- Balance general
- Estado de resultados
- Estados que presenten todos los cambios en el patrimonio

- Estado de flujos de efectivos
- Políticas contables y notas explicativas

<http://www.monografias.com/trabajos2/presestfin/presestfin.shtml>

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Análisis e interpretación de la información:

En busca de dar respuesta al objetivo de la presente investigación, la cual es investigar cómo COOPESERVIDORES R.L., promueve mediante el Ahorro y el Crédito el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus asociados, sin dejar de cumplir los fines del Cooperativismo, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005, se elaboró un cuestionario dirigido a 101 asociados de COOPESERVIDORES R.L., se realizaron cuatro entrevistas a los Gerentes de Mercadeo, Finanzas, Crédito y Ahorro, los cuales tiene injerencia directa en el gestión de COOPESERVIDORES R.L.

Con la información recopilada, se realiza un análisis en función con las variables, dimensiones e indicadores establecidos en el modelo de análisis, que el equipo investigador elaboró para alcanzar los objetivos de la presente investigación.

4.1 Variable: Ahorro

Según el principio cooperativo de "participación económica de los socios", en las cooperativas los asociados deben de contribuir equitativamente al capital siendo éste gestionado de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Usualmente, los asociados reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para los asociados se asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte serían repartibles, beneficiando a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo en otras actividades.

En el caso concreto, COOPESERVIDORES R.L., busca mediante el ahorro obligatorio de sus asociados, solventar las necesidades socioeconómicas de sus asociados, garantizando una administración eficiente de los recursos. Sin embargo, podría estar ocurriendo que en la cooperativa no haya una adecuada distribución de los excedentes; y los montos recibidos sean muy bajos, por lo que no proyectan una perspectiva para resolver las necesidades de los asociados ni mejorar su condición de vida.

Uno de los principales objetivos estratégicos de COOPESERVIDORES R.L., es el fortalecimiento patrimonial, pero probablemente no se esté dando una apropiada identificación del asociado con éste objetivo; además de no visualizar el patrimonio como de ellos, por lo que los asociados podrían estar utilizando su patrimonio únicamente para obtener algún tipo crédito, dejando de lado los principios cooperativos de solidaridad y subsistencia para la cual fue creada la cooperativa.

Es por esta razón, es que los investigadores solicitaron información, a los funcionarios y asociados de COOPESERVIDORES R.L., con respecto a la razón por la cual ahorran en la cooperativa, para establecer si existe una relación directa entre el aporte realizado por los asociados y su desarrollo socio económico.

El Capital social, representado por el aporte mensual del 3.5% de los salarios brutos de los asociados, constituyen una de las principales fuentes de recursos para la operación, el fortalecimiento patrimonial y la solidez de la Cooperativa.

Este aporte sistemático de capital que realizan los asociados mensualmente, más los ahorros voluntarios (Captación) permiten generar soluciones

financieras integrales a la base social repercutiendo en su desarrollo económico y social.

Con base a la estructura de ingresos y gastos, la cooperativa genera un excedente bruto, al cual se le deben realizar las siguientes deducciones³:

- Reserva Legal 10%
- Cenecoop 2,5%
- Coonacoop 1%
- Bienestar 6%
- Reserva de Educación 5%
- Fedecac 1%
- Fortalecimiento patrimonial 19%

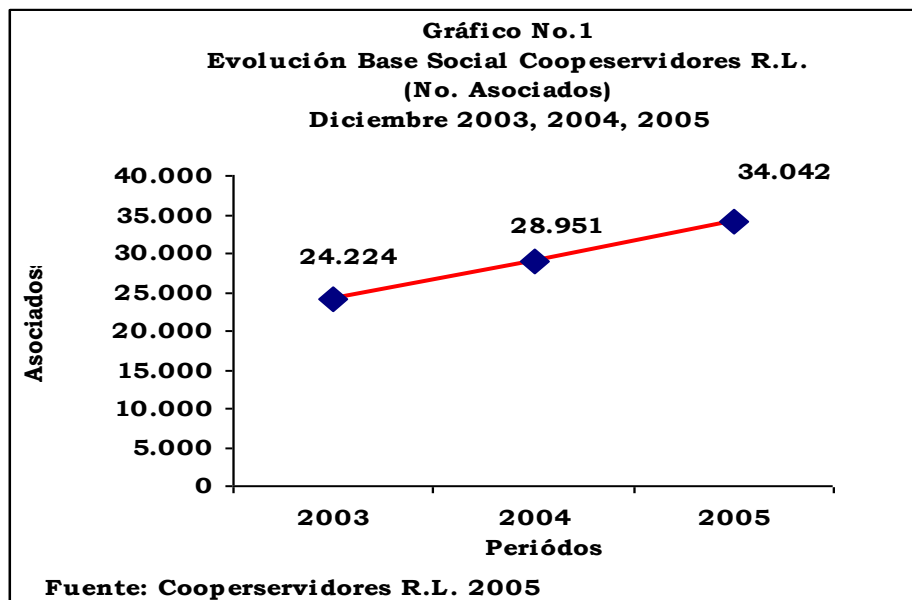
El monto resultante luego de las anteriores deducciones corresponde al excedente neto, el cual será distribuido entre todos los asociados anualmente, si de esta manera lo dispone la Asamblea General Ordinaria de Delegados. Es importante destacar que al monto que se distribuye al asociado se le deberá retener el 5% tal y como lo establece la Dirección General de Tributación Directa. Según la información obtenida de la Gerencia Financiera de COOPESERVIDORES R.L., el excedente distribuido en los años 2003, 2004, 2005 fue de ¢ 506 millones, ¢ 615, millones y ¢ 801 millones, respectivamente.

Estos excedentes evidenciaron un crecimiento interanual importante, para el año 2004, el crecimiento fue del 26% es decir ¢ 104 millones en términos absolutos. Para los años 2004 y 2005 el crecimiento relativo de los

³ Las deducciones de Ley corresponden a las establecidas en el Código de Comercio y en la Ley de Asociaciones Cooperativas.

excedentes a distribuir fue del 22% y del 30% respectivamente, lo que significa una variación absoluta de ¢ 209 millones considerando ambos años.

Es importante mencionar que según la información consultada en la memoria anual del 2005, la evolución de la base social también creció proporcionalmente como se puede observar en el siguiente gráfico:



El crecimiento mostrado por los excedentes puede obedecer a dos situaciones a saber: la primera puede ser el incremento en la base social, la cual aumentó del 2003 al 2005 aproximadamente un 40%. Una de las posibles razones de este crecimiento fue la cantidad de nuevas afiliaciones que se produjeron durante esos años, esto con la colaboración de la fuerza de ventas de la cooperativa y a la apertura de nuevas sucursales por todo el territorio nacional. Además de lo anterior se le puede atribuir a este crecimiento el acceso a los servicios financieros y beneficios que ofrece COOPESERVIDORES R.L., donde es probable que la estrategia de la cooperativa se enfoque en la mejora de los productos de ahorro y crédito

promovida por una campaña agresiva de comunicación e imagen en diferentes medios de comunicación.

La segunda posible razón para el crecimiento de los excedentes, es el aumento en la cartera de crédito. La colocación de crédito en el año 2005 alcanzó la cifra de ₡ 41.644 millones mientras que en el 2004 fue de ₡ 19.820 millones de colones, un 110% mas que el año anterior, según datos obtenidos de la Memoria Anual 2005 de COOPESERVIDORES R.L.

Según el reporte denominado Evaluación Mensual, correspondiente al mes de Noviembre del 2005, la Cooperativa para alcanzar dicho crecimiento, realizó modificaciones a las condiciones de los créditos de consumo, la cual tuvo una muy buena aceptación por parte de los asociados y nuevos asociados.

Como datos relevantes, que respaldan lo indicado anteriormente, en este mes de noviembre 2005 se realizaron un total de 810 nuevas afiliaciones a la Cooperativa, de estas 505 asociados realizaron nuevas operaciones de crédito, lo que indica que un 62% del total de nuevas afiliaciones tramitaron crédito.

Dichos asociados realizaron 540 nuevas operaciones de crédito, que corresponden a una colocación bruta de ₡ 870 millones de los cuales ₡ 479.6 millones fueron colocados para la línea de crédito para refundiciones. Este crédito tiene como objetivo principal, refundir todas las deudas internas o externas que tenga el asociado, con el fin de mejorar su liquidez, logrando con esto solventar una necesidad inmediata con requisitos mínimos, tramites ágiles y rápidos, adecuando los plazos y tasas de acuerdo con las necesidades y realidades de cada asociado.

Según la entrevista realizada a la coordinadora de crédito, y como se explicó en el párrafo anterior, el crédito de refundición tiene un objetivo específico, cancelar las deudas ya contraídas por el asociado, sean estas tarjetas de créditos, créditos personales, créditos por compra de línea blanca o deudas personales, por lo que este crédito presenta características de una línea de consumo, siendo una solución económica inmediata, con la cual se le ayuda al asociado a liberar su liquidez, contribuyendo con este a que tenga un mayor ingreso para que cubra los gastos diarios de su hogar sin necesidades de buscar endeudarse más. Sin embargo, esto podría no permitirle tener un desarrollo económico, debido a que aumenta su salario pero esto no le genera otra ganancia que le permite realizar una inversión o desarrollar algún negocio que le pueda dar una mejor calidad de vida.

De lo anterior se podrían explicar más, la razón por la cual el excedente a distribuir presentó esa variación tan importante, además cabe destacar que durante esos años; dichos excedentes fueron entregados en su totalidad, tal y como lo respalda el cuestionario aplicado a los asociados, con la pregunta número 1, que indica si han recibido excedentes en los años 2003, 2004, 2005, de los cuales un 98% responde que si han recibido excedentes, mientras un 2% indica que No o No sabe si ha recibido, como se muestra en el cuadro número 1 siguiente:

Cuadro No. 1
Excedentes Recibidos por Parte de los Asociados
Coopeservidores R.L.
(% De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005

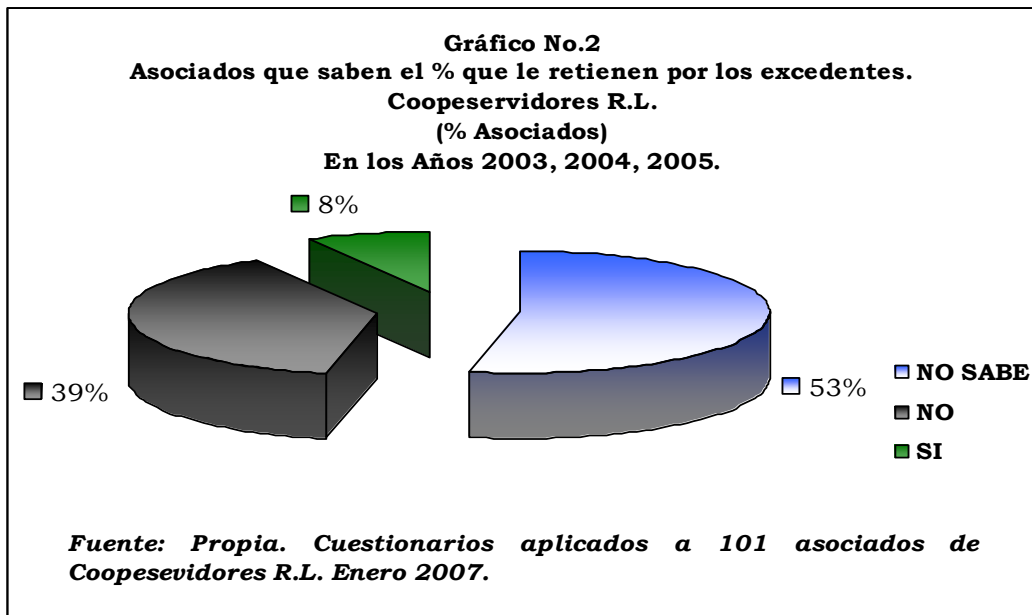
Opción	Años					
	2003		2004		2005	
SI	98	97,03%	99	98,02%	99	98,02%
NO	2	1,98%	1	0,99%	1	0,99%
NO SABE	1	0,99%	1	0,99%	1	0,99%
TOTAL	101	100,00%	101	100,00%	101	100,00%

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

La pregunta anterior es importante ya que nos muestra que la mayoría de los asociados tiene muy presente que COOPESERVIDORES R.L., es generador de excedentes y que los mismos no son retenidos en su totalidad como es el caso de otras cooperativas. Esto se considera relevante porque los excedentes son el resultado de una gestión administrativa en cuanto a manejo de los recursos aportados por los asociados, los cuales se asignaron a la entrega de nuevos créditos, al pago de obligaciones financieras y la entrega de ayudas sociales por medio de las reservas de bienestar social y educación.

A criterio del equipo investigador, se podría decir que COOPESERVIDORES R.L., tiene una administración eficiente de los recursos aportados por sus asociados, ya que de acuerdo a lo mostrado por los cuestionarios y la información suministrada por la Cooperativa se constató que los asociados reciben la totalidad de los excedentes y que COOPESERVIDORES R.L., solo retiene por ley y de acuerdo a lo que establece Tributación Directa del 5% del excedente neto.

Con relación al cumplimiento del objetivo de entregar los excedentes cada año a todos sus asociados, se puede indicar que de cada 100 asociados 98 si tienen la certeza de que los han recibido, sin embargo cuando se les consultó si les han retenido dinero del excedente, el 97% no saben o bien, afirman que no se les han retenidos. Dado lo anterior se podría afirmar que el asociado desconoce cual es el porcentaje que se les retiene de los excedentes, lo anterior se muestra en el siguiente gráfico:



Como se puede observar en el gráfico No. 2, los asociados perciben que reciben el monto completo y sin deducciones de los excedentes. Lo anterior podría ser provocado por la falta de interés del asociado de conocer y analizar la distribución de los excedentes.

Aunado a lo anterior, la cooperativa realiza reuniones, capacitaciones y asambleas pero posiblemente no se ofrece información suficiente con relación a la composición y distribución de los excedentes.

El equipo investigador infiere, que a pesar de que la Cooperativa hace entrega completa de los excedentes, la mayor parte de los asociados desconocen las deducciones o retenciones que realiza la cooperativa por ley.

Con el propósito de determinar la importancia y utilización del patrimonio en el desarrollo social y económico de los asociados, el equipo investigador decidió consultar sobre la composición del patrimonio de COOPESERVIDORES R.L.

De acuerdo a la Memoria Anual del 2005, el patrimonio de COOPESERVIDORES R.L., se conformó de un 58.2% de Capital Social (8.742 millones de colones), 31.4% de reservas patrimoniales (4.710 millones de colones), 5.3% de excedentes (801.18 millones de colones) y un 5.1% de ajuste al patrimonio (768.07 millones de colones) correspondientes a la reevaluación de activos financieros.

Cabe mencionar, que el mayor componente del patrimonio es el capital social, que se constituye con base en el aporte mensual de los asociados, más los ahorros voluntarios (captación) y la obtención de recursos de fuentes externas, que podrían estar generando soluciones financieras integrales a la base social.

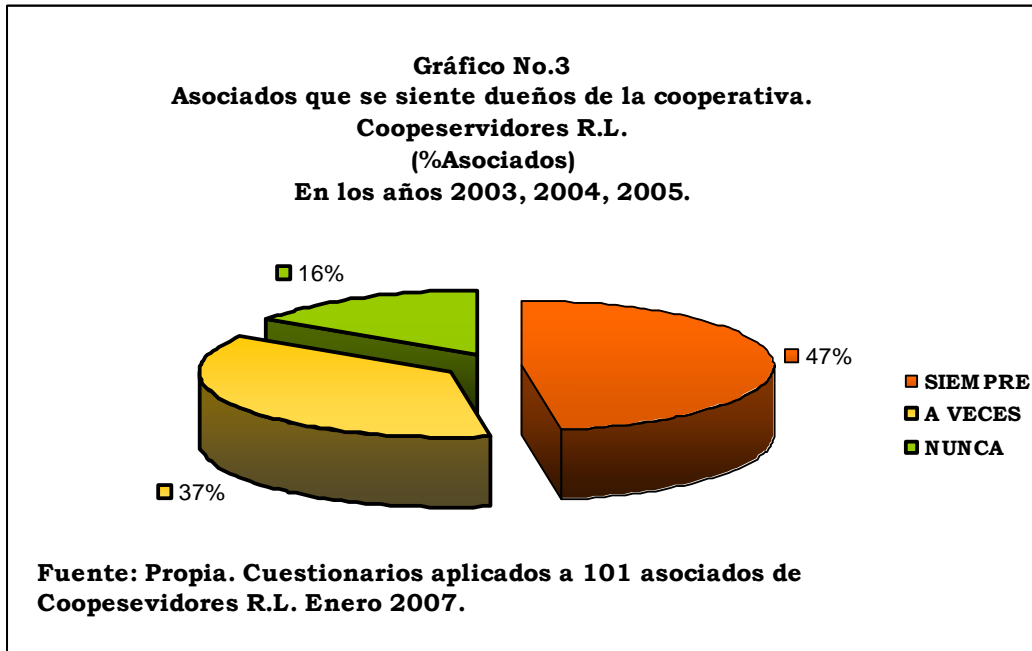
Con relación a las partidas patrimoniales, estas alcanzan, a diciembre 2005, la cifra de ₡ 13.778 millones, lo que significa una variación de ₡ 2.971 millones en términos absolutos en relación a diciembre del 2004.

Al finalizar el periodo 2005, el total de activos cerró en ₡ 58.498 millones, lo que representa una variación porcentual, con respecto al cierre de diciembre del 2004, del 25%, es decir, ₡ 23.982 millones más.

Es importante destacar que este aumento se presenta en activos generadores de ingresos financieros, que finalmente tiene como efecto mayores excedentes, permitiendo mayores soluciones crediticias de consumo.

El equipo investigador consideró conveniente preguntarles a los asociados si se sentían dueños de COOPESERVIDORES R.L., con el propósito de conocer si

los asociados participan en la formación y de desarrollo de la cooperativa y si obtienen beneficios de ser asociados.



Como se puede apreciar en el gráfico No.3, el 47% de los asociados entrevistados, respondió que "Siempre" se sienten dueños de la cooperativa, mientras un 37% de los asociados señaló que "A veces" y un 16% que "Nunca".

Aunado a lo anterior, los asociados señalan que se sienten dueños de COOPESERVIDORES R.L., por que ellos aportan sus ahorros al capital social, incidiendo directamente en el aumento del patrimonio, lo que probablemente provoque mayores beneficios sociales y económicos.

La identificación de los asociados con la cooperativa podría darse por la constancia de la base social, ya que gran cantidad de asociados se sienten dueños de la cooperativa por la gran cantidad de años que tienen como asociados y por haber colaborado en el desarrollo de la misma.

También, se podría decir que los asociados tienen gran sentido de pertenencia en la cooperativa por fácil y ágil acceso a los diferentes servicios ofrecidos por la cooperativa, ya sea por el fortalecimiento y ampliación de la gama de productos ofrecidos, por la mejora de los puntos de contacto con el asociado (fortalecimientos de los canales de distribución), la excelencia en el servicio (asesoramiento), la realización de promociones (premiando la antigüedad de afiliación por medio de sorteos por región), por el fortalecimiento en el centro de atención telefónica y la ampliación del horario de atención del asociado.

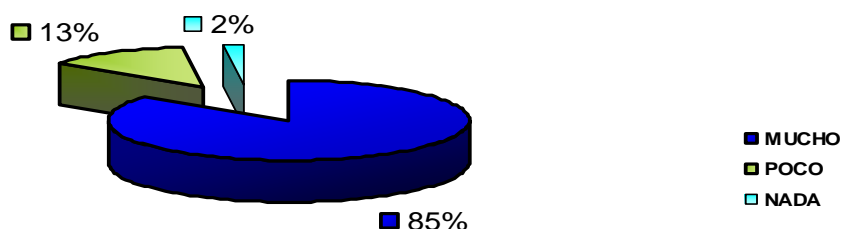
Los asociados probablemente se sientan dueños de la cooperativa por la prontitud y la amplia información ofrecida en cuanto a la gestión administrativa de la cooperativa, así como también sobre sus resultados económicos y financieros.

Cabe mencionar, que 16% de los asociados señalaron que ellos se nunca se sienten dueños de la cooperativa, ya que no visualizan el patrimonio como de ellos, sino que podrían considerarlo más como una opción de obtener un crédito de consumo en forma ágil.

A criterio de los investigadores, se podría decir que los asociados de COOPESERVIDORES R.L., si se sienten dueños de la cooperativa; ya que ellos consideran que su aporte ha fortalecido y promovido el desarrollo de cooperativa; y a la vez, a mejorar los servicios ofrecidos.

Con relación al patrimonio del asociado se realizaron las preguntas No. 5 y 6 del cuestionario para los asociados, las cuales muestran la importancia y utilización del patrimonio y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de los asociados como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No 4
Importancia del Patrimonio del Asociado en la Cooperativa.
Coopeservidores R.L.
(%Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005.



Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

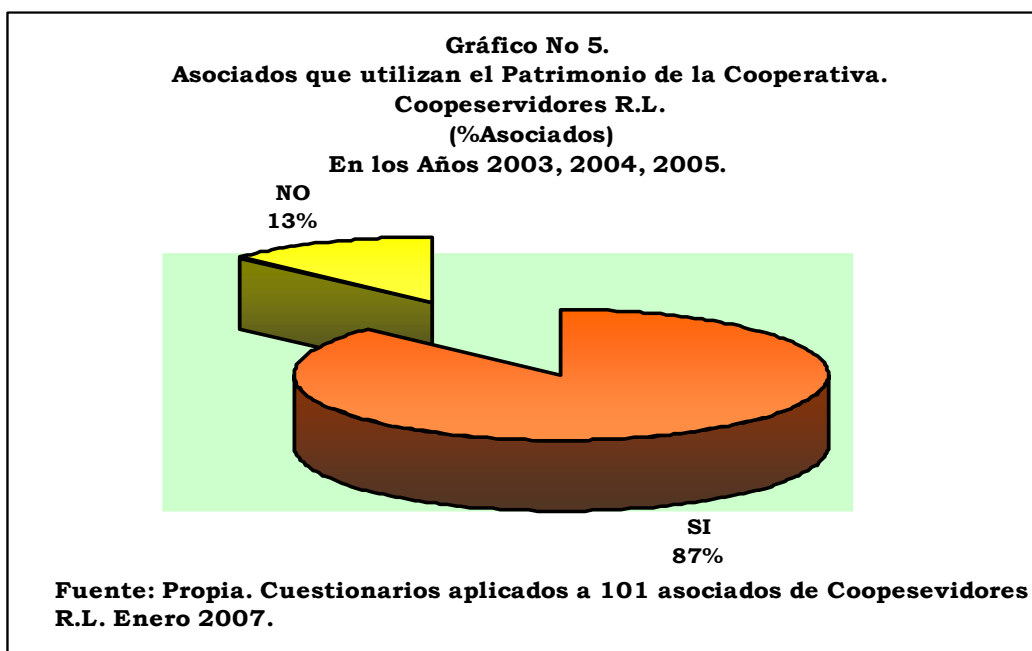
Como se observa en el gráfico No 4, el 85% de los asociados coinciden que el patrimonio es "importante en Mucho", mientras que un 13% de los asociados indican que el patrimonio es "Poco importante" y solamente un 2% manifestó que es "Nada importante".

Es importante señalar que la mayor parte de los asociados relacionan el Patrimonio con el ahorro corriente, ya que por medio del ahorro obligatorio pueden ser parte de la cooperativa. Y por consiguiente, asegurar el futuro y el bienestar de sus familias. Sin embargo, algunos asociados manifiestan que el patrimonio es importante por que es una forma de mantener en funcionamiento la cooperativa, ya que permite financiar la colocación de créditos, invertir en acciones de carácter social e incrementar los excedentes.

Por lo anterior, el equipo investigador infiere que el ahorro como parte del patrimonio de la Cooperativa es de suma importancia para los asociados, ya que les permite asegurar su permanencia dentro de la cooperativa, satisfacer sus necesidades, fortalecer la cooperativa y apoyar en otras activas.

Cabe mencionar, que 13% de los asociados señalaron que el patrimonio es "poco importante", ya que posiblemente solo se afilian para solventar una necesidad económica por medio de un crédito y como el aporte del ahorro no puede ser utilizado para solventar esa necesidad inmediatamente al menos que renuncie como asociado, estas causas le pueden restar importancia al sentido del asociado sobre el patrimonio.

El equipo investigador consideró necesario consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., si utilizan el patrimonio de la Cooperativa, mostrándose a continuación los resultados.

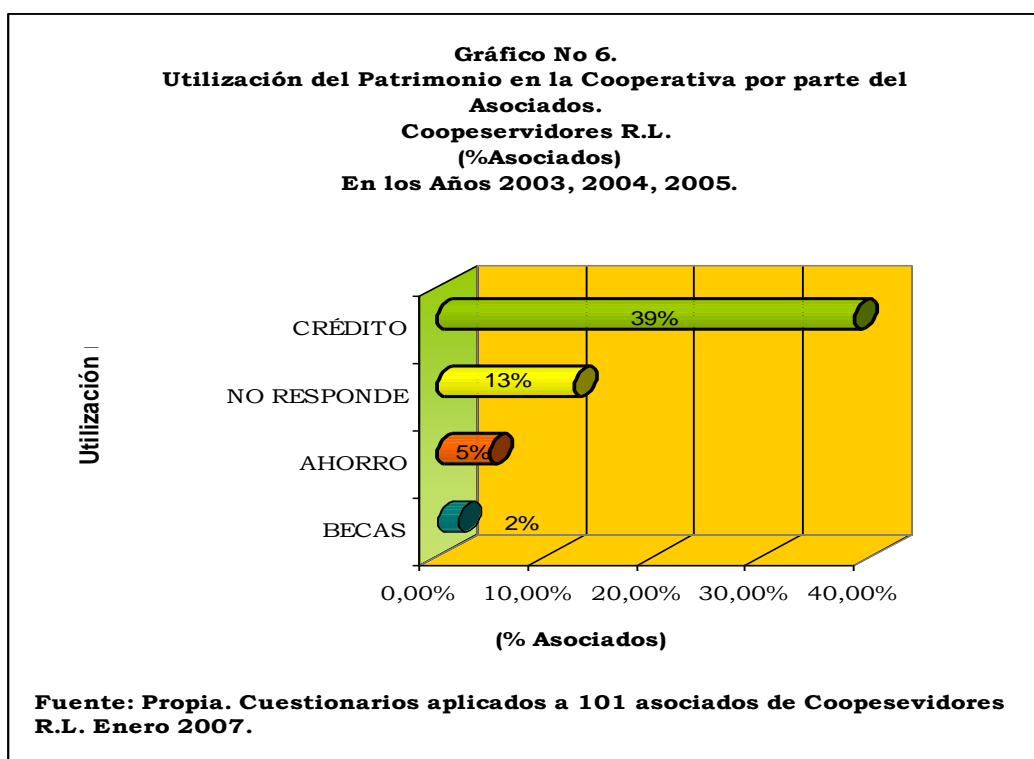


Según se observa en el gráfico No 5, el 87% de los asociados señalan que Si utilizan el patrimonio de la cooperativa, mientras que un 13% indica que "No" ha utilizado el patrimonio de la cooperativa.

La pregunta anterior es muy importante, porque los asociados nos indican a través de sus respuestas que sí utilizan el patrimonio de la cooperativa, lo

cual se puede relacionar con el sentido de pertenencia o con la manera en que utilizan dicho patrimonio.

Con el propósito de conocer de que forma los asociados de COOPESERVIDOES R.L., hacen uso del patrimonio de la cooperativa, el equipo investigador, consultó a 101 asociados.



Según se aprecia en el gráfico No. 6, el 39% de los asociados utilizan el patrimonio como una forma de obtener un crédito, un 13% no responden, un 5% indica que lo utilizan en forma de ahorro y un 2% lo utilizan como becas. Es importante señalar que los asociados utilizan su ahorro corriente para obtener un crédito por medio de la línea crediticia sobre ahorros donde se les presta el 95% del monto ahorro, a una tasa de interés muy baja, anudado a que los cuestionarios fueron aplicados a personas que tienen más de 3 años de afiliación, los cuales pueden tramitar este crédito al tener un capital de

ahorro considerable porque cumplen con el porcentaje mínimo antes mencionado.

Según los cuestionarios aplicados, en cuando a la utilización del patrimonio, un 5% de la población entrevistada utiliza sus distintos planes de ahorros para fines estudiantiles, inversiones a largo plazo, un fondo navideño, y algunos otros planes personales o familiares.

El equipo investigador infiere que la mayor parte de los asociados utilizan su patrimonio tanto en ahorro como en crédito para obtener mayores excedentes permitiéndose verse beneficiados económica y socialmente.

Algunos otros asociados han utilizado el patrimonio de la cooperativa por medio de las ayudas económicas estudiantiles, auxilios funerarios, desastres naturales entre otros.

En resumen, se podría decir que el los asociados recibieron el total de sus excedentes reteniéndose únicamente el 5% por ley que establece la Dirección General de Tributación Directa.

Aunado a lo anterior, se podría decir que el 47% de los asociados se sienten dueños de la cooperativa ya que el capital aportado les da mayor sentido de pertenencia y colaboración en el desarrollo de la cooperativa.

En cuanto a la importancia del patrimonio, el 85% de los asociados coinciden en el patrimonio tiene mucha importancia, debido a que es una forma de mantener en funcionamiento la cooperativa y financiar la cartera de crédito, incrementar los excedentes y invertir en acciones de bien social.

El 87% de los asociados entrevistados indican que sí utilizan el patrimonio y sobre la manera en que la utilizan, el 39% de los asociados indico que utilizan a través del crédito sobre ahorro corriente; el 5% lo utilizan por medio de distintos planes de ahorro con fines personales o familiares y solo el 2% indica que lo utiliza por medio de las becas que reciben.

4.2 Variable Crédito.

Según el actual Ministro de Trabajo el Sr.Francisco Morales en su ensayo "Social Democracia" Las cooperativas mas antiguas son las de consumo, y su objetivo central es el de suministrar a los miembros de la misma, a precios módicos, los artículos que requieren para la satisfacción de sus necesidades. Pero es necesario indicar que el movimiento cooperativo no se limita a éste ámbito, ya que también se han desarrollado diferentes clases de cooperativas de acuerdo a las necesidades del hombre.

En las cooperativas de ahorro y crédito, los asociados son los dueños. Los beneficios de afiliación incluyen mejores tasas de interés sobre créditos. A pesar de sus diversos tamaños y grupos de afiliación, las cooperativas se distinguen de las instituciones financieras con fines de lucro, lo cual implican que éstas existen para servir a sus asociados.

En el presente estudio, se entenderá como crédito de consumo: "el dinero" que el asociado solicita en calidad de préstamo a la cooperativa, con el objetivo de solventar una necesidad básica inmediata; y que no le permite el desarrollo sostenible. Y por crédito de desarrollo: "el dinero" que el asociado solicita en calidad de préstamos a la cooperativa, con el objetivo de hacer una inversión en un negocio que le permita generar un ingreso adicional y un mayor desarrollo socioeconómico sostenible entre sus asociados.

La Cooperativa no podría estar orientando debidamente sobre el mejor uso de los recursos crediticios y de otros servicios financieros.

Cabe mencionar, que el crédito de consumo forma parte importante de la estructura financiera de la institución, por su alto nivel de colocación. Sin embargo, podría estar provocando debilidad y deterioro en la calidad de vida de los asociados, ya que no les permitiría generar un desarrollo socioeconómico sostenible en el futuro.

Es importante señalar, que la base social de COOPESERVIDORES R.L., se caracterizó por pertenecer mayoritariamente al sector público. Aunado a lo anterior, el 74% de los asociados activos devengan un salario bruto promedio que oscila entre los ¢125.000 y ¢300.000; y son los que concentran un saldo mayor en operaciones crediticias. Además, los asociados que ganan menos son los que presentan un mayor vínculo con la Cooperativa, pues tienen un promedio de afiliación de 9 años.

Por lo anterior, considerando las características de la población estudiada, el equipo investigador consideró necesario determinar los tipos de créditos que obtenían los asociados de Cooperativa. Además, de establecer su relación con el nivel de endeudamiento y su nivel de liquidez, con el objetivo de analizar su incidencia con el desarrollo socioeconómico de los asociados.

Es por esta razón, que los investigadores solicitaron información, tanto a los funcionarios y asociados de COOPESERVIDORES R.L., con respecto a los créditos obtenidos por los asociados.

Durante el periodo 2005, se otorgaron 58.615 soluciones de crédito, que corresponden a 43.878 millones colocados en créditos. Lo que representa un

10% más respecto del año 2004, donde fueron colocadas 53.262 soluciones crediticias.

De acuerdo a lo anterior, se planteó a los asociados, la pregunta relacionada con el número de créditos que han obtenido durante los años 2003, 2004, 2005 en la cooperativa con el propósito de conocer si la obtención de los mismos está repercutiendo en el aumento de las deudas en los asociados.

Cuadro No. 2
Número de Créditos obtenidos por los Asociados
Coopeservidores R.L.
(Numero de Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005

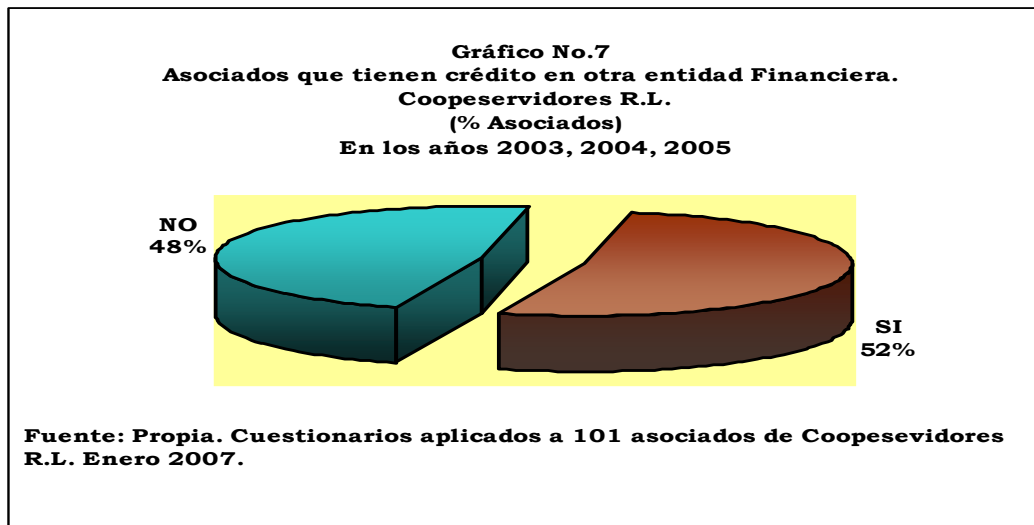
opción	valor absoluto
2	33
3	28
MAS DE 4	15
4	13
1	12
TOTAL	101

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

Según se observa en el cuadro No.2, 33 asociados señalan que han obtenido 2 créditos, 28 asociados indica haber obtenido 3 créditos, mientras que 15 de los asociados obtuvo más de 4 créditos; y solamente el 13% asociados encuestados han obtenido 4 o más créditos.

De acuerdo a la información obtenida se podría decir que un 89% de los asociados tiene más de 2 créditos por lo que podrían considerarse como personas con un alto endeudamiento. Lo anterior, podría estar ocasionando que los asociados tengan menos ingresos, lo cual no les permitiría el desarrollo social y económico de los asociados.

El equipo investigador considero necesario consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., si tienen algún crédito en otra entidad financiera, con el propósito de determinar si esto tiene alguna incidencia en el aumento de las deudas



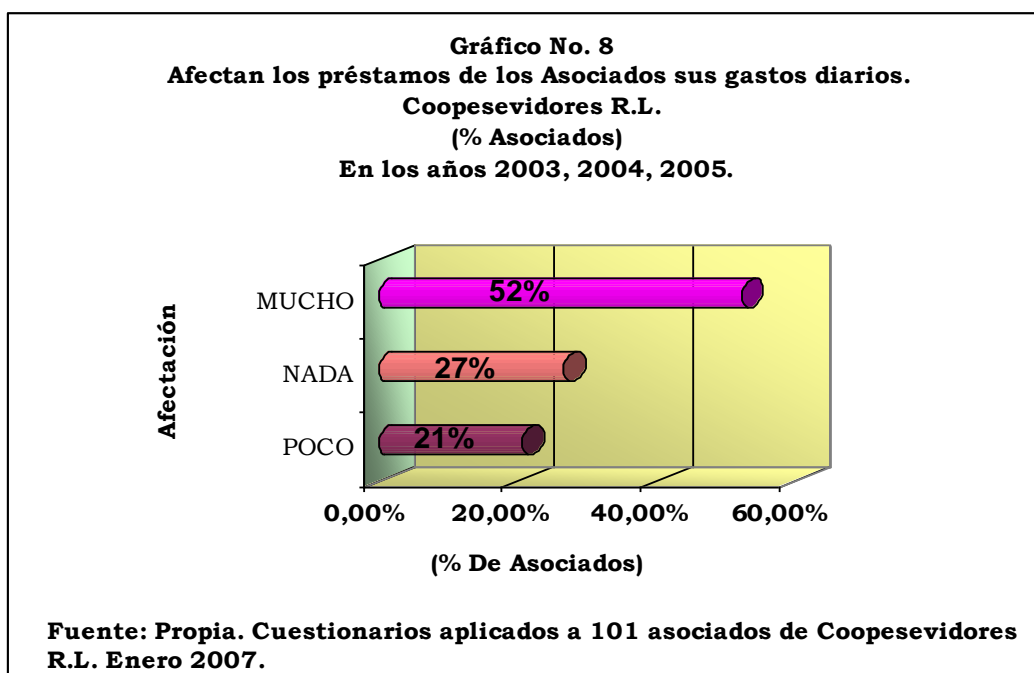
Según se aprecia en el gráfico No. 7, el 52% de los asociados señalaron que tienen créditos en otra entidad financiera. Mientras que el 48% de los asociados señaló que no tienen créditos en otra entidad financiera.

De acuerdo a la información mostrada en el cuadro No.2 y el gráfico No. 7, se infiere que de la mitad de los asociados encuestados podrían manejar un alto nivel de endeudamiento no solo con la cooperativa, si no con otros entes financieros, en donde un 89% de los asociados encuestados han obtenido mas de 4 créditos, lo que probablemente afecte su liquidez provocando problemas sociales y financieros.

De acuerdo al criterio del grupo investigador, se podría decir que de acuerdo al número de créditos obtenidos por los asociados; y al aumento en el

número de soluciones crediticias de la cooperativa, los asociados tienen un alto nivel de endeudamiento que probablemente afecte su liquidez.

El equipo investigador consideró necesario consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., si sus gastos diarios se han visto afectados por el pago de préstamos, esto con el objetivo de conocer la liquidez de asociado, mostrándose a continuación los resultados:



Como se puede observar en el Gráfico No 8, el 52% de los asociados manifestaron que sus gastos diarios se han visto afectados "en mucho", mientras que el 27% y 21% de los asociados dijeron que sus gastos diarios se han visto afectados en "Nada" o "Poco".

Sobre el particular, se podría decir que los entrevistados responden que sus gastos diarios se han visto afectados "en Mucho" por sus préstamos, debido al bajo salario que reciben. Aunado a lo anterior, el rebajo del préstamo se realiza vía planilla por lo que no les queda mucho salario disponible. Lo

anterior, podría ser causado por que la mayoría de asociados no miden el monto de las cuotas a pagar con relación a sus gastos y sus ingresos afectando su liquidez. La Cooperativa podría no estar velando ni responsabilizándose por el desarrollo social y económico de los asociados al darles mayor número de créditos con poca liquidez.

Según la Memoria Anual del 2005, el 93% de los activos totales son activos generadores de ingresos financieros, de los cuales la cartera de crédito representa el 72%, con un nivel de morosidad de 0.87%, con un promedio de recuperación de 36 meses, de 1-90 días presenta una mora de 3.3%, mientras que de 90 a mas días presenta una mora 1,1% y un 100% colocación en créditos en colones.

En resumen se podría decir, que los asociados de COOPESERVIDORES R.L., ven afectada su liquidez debido al número de préstamos obtenidos, y a la falta de control de límite crediticio de la cooperativa. Por consiguiente, el desarrollo económico y social podría estar en deprimimento del asociado.

El equipo investigador decidió consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., cuales fueron los tipos de crédito que obtuvieron en el periodo comprendido entre el 2003, 2004, 2005 con el fin de determinar la finalidad del crédito, y su incidencia en el desarrollo social y económico sostenible de los asociados

Cuadro No. 3
Créditos obtenidos por los Asociados en la Cooperativa
Coopeservidores R.L.
(Numero y % De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005

OPCIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Refundición de Deudas	76	27
Educación	59	21
Vivienda	42	15
Salud	42	15
Personal (Consumo)	42	15
Tarjeta de Crédito	12	4
Navideño	10	4
Producción (Desarrollo PYMES)	0	0
Otros	1	0
TOTAL	284	100

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

Según se aprecia en el cuadro No 3, resultó de especial impacto en las finanzas de muchas familias, la utilización de la línea de crédito para refundición (adquirida por el 27% de los asociados), un 21% respondieron que obtuvieron crédito para educación, los créditos para financiamiento de vivienda y salud 15% de los asociados. Sin embargo, aunque los asociados manifiestan que han obtenido créditos para salud y educación, la cooperativa no maneja líneas específicas para éstos fines.

De acuerdo a La Evaluación Mensual del 2005, hecha por el departamento de crédito de COOPESERVIDORES R.L., con respecto al mes noviembre del 2004 el comportamiento se mantiene creciente en lo referente a la colocación bruta, ¢ 2.265 millones más en este año, que representa un 103% de incremento, y se muestra un aumento de un 62% en colocación neta (966 millones de más).

Es importante mencionar, que para el cumplimiento de las metas de colocación durante los años 2003, 2004, 2005, la cooperativa desarrolló su estrategia basada en rentabilidad, el riesgo y en la competencia con otros entes financieros. Por ello, la mayor colocación de crédito fue realizada en créditos de consumo en donde el 98% de la cartera fue destinada a éste fin.

En el mes de noviembre del 2005 se realizaron un total de 810 nuevas afiliaciones a la cooperativa, de estas 505 asociados realizaron nuevas operaciones de crédito, es decir un 62% del total de nuevos ingresos tramitaron créditos. Esto probablemente se debió a que la cooperativa visitó instituciones con mayor concentración de asociados para fomentar la colocación entre su base social.

Dichos asociados realizaron 540 nuevas operaciones de crédito, que corresponden a una colocación bruta de 870 millones, de los cuales 479 millones fueron colocados en la línea de crédito para refundiciones, éste crédito se caracteriza por unificar las deudas tanto internas como externas de los asociados, donde se busca mejorar la liquidez del asociado aunque no le permite obtener un desarrollo social y económico sostenible.

Con respecto al mes octubre 2005, el comportamiento de colocación en nuevos asociados se incremento en un 54%, lo que representa 305.8 millones más. De igual manera el crédito para refundiciones aumento un 156% (292.4 millones de colones).

Este promedio probablemente siga en aumento gracias a la mayor oferta de créditos de consumo y principalmente por las facilidades en las condiciones del crédito de refundiciones.

Según los resultados obtenidos y como se puede observar en el cuadro No 5, el que 15% de los asociados manifestaron obtener un crédito para vivienda. De acuerdo a los Informes de Colocación del Departamento de Crédito de COOPESERVIDORES R.L., en los años 2004 y 2005, se determinó que de 53.262 operaciones de crédito sólo 27 fueron dirigidas a vivienda durante el 2004, representando del total de operaciones el 0.06%, mientras de 58.615 operaciones de crédito, únicamente 15 créditos fueron dirigidos a vivienda en el año 2005, representando del total de operaciones el 0.03%.

Según el Plan Operativo del departamento de Crédito, uno de los objetivos principales de la cooperativa es el de promover e impulsar el desarrollo de actividades productivas en el país. Sin embargo, ninguno de los asociados encuestados respondió que haya obtenido un crédito para desarrollo PYMES durante los años 2003, 2004 y 2005. Cabe mencionar, que la implementación de la línea de crédito PYMES fue a partir del año 2005.

De acuerdo a la información suministrada, en el Informe de Colocación del Departamento de Crédito de COOPESERVIDORES R.L., del 2005, se obtuvo que de 58.615 operaciones de crédito solo 2 operaciones fueron destinadas al crédito PYMES (microempresa), mientras que no hubieron operaciones de crédito en PYMES (microempresa).

El equipo investigador infiere, que únicamente el 0.02% de asociados que se han visto beneficiados en las líneas de crédito PYMES y vivienda, por lo que se podría decir que la cooperativa no ha fomentado ni promovido el crecimiento en éste tipo de crédito, por lo que no genera desarrollo económico y social sostenible de los asociados.

El equipo investigador consideró necesario consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., el tipo de créditos obtenidos en otras entidades

financieras, con el propósito de determinar la incidencia en el desarrollo social y económico de los asociados

Cuadro No. 4
Tipos de créditos de los asociados obtenidos en otra entidad
Financiera
Coopeservidores R.L.
(% De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005

OPCIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Otros (Consumo)	24	48%
Vivienda	22	44%
PYMES	4	8%
Educación	0	0%
Salud	0	0%
Vacaciones	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

Como se puede observar en el Cuadro No.4, el 44% de los asociados manifestaron haber recibido créditos de vivienda en alguna otra entidad financiera, mientras un 48% de los encuestados respondieron haber obtenido créditos de consumo y un 8% de los asociados indicaron que han obtenido un crédito PYMES.

De estos datos se puede observar, que COOPESERVIDORES R.L., está impulsada por el modelo económico liberal y de libre competencia, que se caracteriza por una mayor agresividad empresarial y en donde la mayor parte de las instituciones financieras, públicas y privadas le han apostado a los créditos de consumo. Lo anterior, podría implicar que COOPESERVIDORES R.L., no pueda cumplir con los principios cooperativos y su razón ser; convirtiéndose en un ente intermediario financiero.

Según el criterio del equipo investigador, la cooperativa al ser un ente sin fines de lucro, no debería competir con el mercado financiero en la colocación de créditos de consumo, si no que debería incentivar los créditos de desarrollo. Es importante señalar, que las cooperativas no tienen como filosofía la rentabilidad ni la competencia entre cooperativas.

En resumen, cabe señalar que la mayoría de asociados al pertenecer al sector público tienen ingresos entre 125.000 y 300.000 colones, por lo que con relación al número de créditos obtenidos en la cooperativa y otros entes financieros se podría considerar que tienen un alto nivel de endeudamiento, lo que al mismo tiempo, podría estar causando problemas de liquidez en los asociados viéndose afectados sus gastos diarios. Cabe mencionar, que COOPESERVIDORES R.L., no tiene un control del historial crediticio de sus asociados ya que les otorgan créditos aunque no le quede liquidez suficiente.

Cabe mencionar, que el modelo económico actual de libre competencia, le ha impuesto a las cooperativas tener altos niveles de rentabilidad y prevención de riesgos de crédito, lo que significa un incremento en sus costos, debido a las inversiones en tecnología, procesos y procedimientos de crédito, en una lucha por dominar el mercado. Por lo anterior, COOPESERVIDORES R.L., se ha visto inmersa en ésta lucha de mercado, y como consecuencia, su cartera de crédito es básicamente de consumo.

El equipo investigador infiere, que el 98% de la cartera de crédito fue utilizado por los asociados en la obtención de créditos de consumo. En donde se pudo observar que la mayor colocación se obtuvo en el crédito de refundición que es dedicado a unificar deudas con el fin de mejorar la liquidez del asociado, pero que no le permite tener un desarrollo económico y social.

Caber mencionar, que los asociados de COOPESERVIDORES R.L., indicaron haber obtenido créditos de salud y educación. Sin embargo, en el Departamento de Crédito de COOPESERVIDORES R.L., se indicó que no hay una línea específica para éstos fines, por lo que los asociados podrían utilizar la línea de crédito personal (consumo) para solventar éstas necesidades con costos más elevados.

Aunado a lo anterior, los créditos de desarrollo no han sido utilizados mayoritariamente por los Asociados de COOPESERVIDORES R.L., En cuanto al crédito de vivienda, se determinó que de 53.262 créditos otorgados fueron utilizados para éste fin sólo el 0.06% en el año 2004, mientras que de 58.615 créditos otorgados fueron utilizados por los asociados solo 0.03%, durante el 2005.

De acuerdo al criterio de equipo investigador, se podría decir que los asociados han utilizado el crédito que ofrece COOPESERVIDORES R.L., para solventar necesidades de consumo. Lo anterior, podría provocar que los asociados tengan un alto nivel de endeudamiento afectando su liquidez. Por lo que el crédito no podría generar desarrollo social y económico entre sus asociados en el largo plazo.

4.3 Variable Cartera de crédito.

De acuerdo al principio cooperativo de "Gestión democrática por parte de los socios", las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los asociados.

Las políticas de crédito tienen como finalidad establecer los lineamientos generales y operativos para la colocación de crédito, así como también realizar una buena administración en materia de colocación de créditos, con el fin de alcanzar conjuntamente estándares crediticios requeridos, riesgo razonable, evaluar nuevas oportunidades de negocios y proporcionar siempre una liquidez suficiente. Sin embargo, podría estar sucediendo que algunas cooperativas modifiquen sus estatutos para poder competir y mantenerse en el mercado a través de la rentabilidad y la eficiencia de los servicios.

La cartera de crédito de COPESERVIDORES R.L., está compuesta por un 98% de líneas de crédito diferentes, que están destinadas mayoritariamente al consumo, siendo estas muy atractivas para los asociados por sus bajas tasas de interés y por los amplios plazos de pago. Esto podría provocar debilidad y deterioro en el desarrollo socioeconómico sostenible de sus asociados.

Es importante señalar, que según el Plan Anual de Operaciones de COPESERVIDORES R.L., los objetivos estratégicos de la cooperativa se centran en otorgar créditos de manera ágil, oportuna y de fácil acceso.

Según las Políticas para el otorgamiento de crédito de COOPESERVIDORES R.L., la cooperativa ha enfocado las políticas de crédito de consumo, bajo el concepto de flexibilización en las condiciones de crédito en cuanto a garantías, a tasas de interés, a plazos y a comisiones, bajo esquemas que se definirán para cada línea de crédito y su aprobación dependerá de la Gerencia General. Como ejemplo, para el año 2005, la SUGEF publica que el 85.6% de los créditos del sector cooperativo fueron orientadas a las actividades de consumo.

El equipo investigador infiere, que COOPESERVIDORES R.L., está fortaleciendo la cultura de servicio al cliente centrado en la agilidad,

oportunidad y flexibilidad de las condiciones crediticias de consumo para que sean más competitivas con respecto al mercado financiero.

Cabe mencionar, que el enfoque de las políticas para el otorgamiento de créditos de desarrollo es rígido debido al alto nivel de inversión y al riesgo en que puede incurrir la Cooperativa. En cuanto a los factores que hace que la obtención de éste tipo de crédito sea complicada para el asociado se podrían mencionar: que el exceso de requisitos y solicitud de documentos que con llevan trámites complicados (Estudios de mercado y factibilidad, patentes, permisos de funcionamientos, flujos de cajas, estados financieros y estudios de infraestructura), además de la poca promoción de estos créditos.

Razón por la cual se decidió consultar a los asociados, con opciones de respuestas múltiples, la pregunta No. 13 ¿Considera que la cooperativa sirve para?, con el objetivo de conocer la percepción del asociado sobre el enfoque de las políticas de la cooperativa; y si éstas han sido con fines de lucro, o por el contrario, están contribuyendo con el bienestar social de los asociados.

Cuadro No 5.
La función de la cooperativa para el asociado
Coopeservidores R.L.
(% De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005.

OPCIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Desarrolla del asociado	97	35,66
Darle un crédito fácil	88	32,35
Sacarlo de un apuro	82	30,15
Hace un buen negocio con usted	2	0,74
Se endeude el asociado	1	0,37
Otra	2	0,74
TOTAL	272	100

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

Según se aprecia en el cuadro No. 5 el 36.55% de los asociados señalan que la cooperativa sirve para desarrollar al asociado, un 32.35% indica que la cooperativa sirve para dar crédito fácil, mientras que un 30.15% de los asociados respondieron que la cooperativa sirve para sacarlo de un apuro. Cabe mencionar que la opción "Se endeude el asociado" fue señalada por un asociado.

A criterio de los investigadores, se considera que la cooperativa podría no estar contribuyendo al bienestar social.

Sobre el particular, se podría decir que los encuestados responden que la cooperativa enfoca sus políticas para el desarrollo del asociado, ya que posiblemente los asociados perciben que COOPESERVIDORES R.L., ofrece soluciones crediticias en condiciones más favorables. Sin embargo, estos beneficios se originan en los créditos de consumo y no de desarrollo.

Adicionalmente, los asociados podrían estar considerando que al tener crédito y ahorros se ven beneficiados ya que reciben un retorno del dinero pagado o invertido por medio de los excedentes que se entregan al finalizar el período, pero estos montos son muy significativos y posiblemente no les permiten realizar una inversión para su desarrollo. Un ejemplo de ello, es el crédito sobre ahorro corriente o crédito sobre ahorro voluntario, donde se financian con el 95% de los ahorros aportados, por lo que los asociados podrían verse beneficiados no solo por el financiamiento de su crédito, si no por que ellos podría recibir un porcentaje de ganancia en forma de excedentes producto de sus créditos y ahorros.

Es importante mencionar, que la información mostrada en el cuadro No 5 resulta concordante con los objetivos y políticas de crédito de COOPESERVIDORES R.L., ya que el 32.35% y 30.15% de los asociados señalaron que la Cooperativa enfocaba sus políticas de crédito hacia un

“crédito de fácil acceso” y “Sacarle de un apuro”. Lo anterior, se pudo constatar en el análisis de crédito donde se determinó que la mayor colocación se realizó en consumo.

Es criterio de los investigadores, que las políticas de crédito de COOPESERVIDORES R.L., podrían no estar permitiendo obtener desarrollo social y económico sostenible entre los asociados, por lo que posiblemente estén enfocadas a solventar necesidades inmediatas de consumo y no les permite invertir en un negocio o empresa que les genere ingresos adicionales y desarrollo en el largo plazo.

Las políticas y condiciones en la cartera de crédito, podrían ser factores que le hayan permitido a la Cooperativa obtener gran estabilidad financiera debido al crecimiento de la cartera crédito y al aumento considerable en el número de asociados. Sin embargo, podría estar ocurriendo que se esté orientando hacia fines de lucro y no por el desarrollo y el aumento de rentabilidad de sus asociados.

Por lo anterior, considerando que la cartera de crédito es importante para el desarrollo social y económico de los asociados, el equipo investigador consideró necesario consular a COOPESERVIDORES R.L., sobre las opciones de crédito con que cuentan sus asociados.

Sobre el particular, se pudo encontrar que la cooperativa cuenta con las siguientes opciones de crédito:

Tabla No. 2
Créditos Ofrecidos Por Coopeservidores R.L.2005

Tipo Crédito	Concepto	Características	Requisitos
Crédito de refundición de deudas	Es una línea de crédito a largo plazo creada para ayudar a los asociados a unificar sus deudas tanto internas como externas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El asociado tiene la posibilidad de fusionar todas sus deudas en una sola, a un mayor plazo y condiciones crediticias beneficiosas, de acuerdo a su conveniencia. 2. Mejora su liquidez. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de crédito completa y firmada 2. Original y copia de la cédula de identidad 3. Original y copia de la orden patronal 4. Constancia salarial vigente 5. Desglose de salario del último mes completo
Crédito sin fiador:	Es una línea de crédito que brinda la facilidad de obtener un préstamo solo con la garantía de un pagaré, éste crédito sirve para consumo personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener un crédito con facilidad sin necesidad de fiador 2. Desembolso inmediato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Original y copia de la cédula de identidad. 2. Original y copia de la orden patronal. 3. Constancia salarial vigente.
Créditos sobre ahorro corriente:	Es una línea de crédito sobre el capital social del asociado, los mismos quedan en garantía del crédito, el asociado puede destinar los fondos del crédito para gastos personales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ahorro corriente es la garantía del crédito 2. Plazo máximo de 180 meses 3. Tasa de interés del 17,25%. (tasa piso de 17.25%) 4. Se financia hasta el 95% del ahorro corriente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. solicitud de crédito completa y firmada 2. original y copia de la cédula de identidad 3. recibo de servicios públicos con la dirección de residencia del solicitante 4. cualquier otro que la cooperativa designe de acuerdo a la línea de crédito

Según la tabla anterior, el equipo investigador infiere que la línea de refundiciones es una oportunidad que le ofrece la cooperativa al asociado

para salir de su alto grado de endeudamiento, pagando todas sus deudas de consumo y mejorando su liquidez. Sin embargo, no permite que los asociados se desarrollen.

Como se mostró en el cuadro anterior, una opción de crédito que tienen los asociados de COOPESERVIDORES R.L., es la línea de crédito sin fiador, fue creada para solventar las necesidades de consumo personal y se caracteriza por su alta tasa de interés del 20%, el amplio plazo de pago y su desembolso inmediato.

La línea de crédito sin fiador no permite desarrollar económicamente y socialmente al asociado, ya que se considera como una alternativa rápida a una necesidad inmediata que probablemente provoque que el asociado en el largo plazo tenga un gran endeudamiento afectando su liquidez.

Aunado a lo anterior, se podría decir que el crédito sobre Ahorro Corriente es una opción que ofrece la cooperativa de promover el ahorro. Cabe mencionar, que a pesar de que fomenta el ahorro por medio del crédito no crea desarrollo al asociado ya que éste es un crédito de consumo que no genera un ingreso adicional en el largo plazo.

Es importante señalar, que de acuerdo a la Evaluación Mensual de Diciembre del 2005, la colocación neta y bruta por tipo crédito que presentaron mayores porcentajes de colocación fueron los créditos de refundiciones con un 45%, crédito preferencial sin fiador con un 14% y crédito sobre el ahorro corriente con un 10%. El comportamiento de acuerdo al monto de colocación varió, ya que el crédito para refundiciones tuvo una colocación record históricamente (2.194 millones de colones). Esto principalmente como resultado de una estrategia enfocada en el crédito de refundiciones.

A continuación se detallan los créditos de desarrollo que ofrece COOPESERVIDORES R.L. a sus asociados:

Tabla No. 3
Créditos de Desarrollo Ofrecidos Por Coopeservidores R.L. 2005

Tipo Crédito	Concepto	Características	Requisitos
Crédito de vivienda hipotecario:	<p>Crédito de Vivienda para financiar los diferentes planes de inversión de vivienda tales como: Compra de casa o lote, construcción en lote propio, compra de lote y construcción, reparación, ampliación y mejoras de casa y cancelación de hipotecas de vivienda con otras entidades y cuya garantía es hipotecaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplios plazos para cualquier plan de inversión (Hasta 240 meses). 2. Condiciones crediticias muy competitivas 3. Se financia hasta el 90% del valor del avalúo 4. Trámite ágil y eficiente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito completa y firmada 2. Original y copia de la cédula de identidad 3. Original y copia de la orden patronal 4. Constancia salarial vigente 5. Recibo de servicios públicos con la dirección de residencia del solicitante
Pymes (Micro y pequeña empresa)	<p>Financiamiento para iniciar o consolidar su negocio familiar, con planes de inversión en capital de trabajo, compra de maquinaria y equipo, compra de local, remodelación o ampliación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital de trabajo: compra de materia prima 2. Para inversión fija: adquirir activos fijos incluyendo ampliación y reacondicionamiento de locales o plantas industriales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para empresas establecidas, presentar estados financieros de los últimos tres años (o a partir de la constitución de la empresa) firmado por un contador privado o público, de no tenerlos, se aceptará una certificación de ingresos, extendida por un Contador Público Autorizado con su 2. Flujo de caja proyectado mensualmente para el primer año y proyectado anual por el plazo del crédito, elaborado por contador público o profesional competente. 3. Estudio de factibilidad para proyectos nuevos (se solicitará de acuerdo con el tipo de negocio y monto de la inversión). 4. Copia de patente y permiso de funcionamiento para negocios en marcha. 5. Copia de contratos de venta (proyectos nuevos). 6. Facturas proformas de maquinaria o equipo por adquirir. Autorización para solicitar información al CIC de SUGEF

Según la información que se muestra en el cuadro No.7, el 15% de los asociados encuestados dijeron haber obtenido créditos de vivienda. Según el Informe de colocación al 31 de diciembre 2005, COOPESERVIDORES R.L., logró realizar 15 operaciones de crédito que corresponde al 0.03% del saldo de la cartera de crédito, es importante señalar que la línea de crédito para vivienda fue creada en el año 2005.

Puede ser que el 15% de los asociados encuestados obtuvieron un préstamo en COOPESERVIDORES R.L., debido a que la cooperativa no cobra comisión, su tasa de interés es del 14.50%, el plazo de pago es de 20 años, no hay cobro por comisión por el préstamo promocionándose por medio promotores, brouchers y publicidad en radio.

En relación con el crédito PYMES, COOPESERVIDORES R.L., no ha promovido éste crédito por los altos costos operativos y un mayor riesgo, además es uno de los créditos en donde se solicitan mayor número de requisitos y documentación por lo que ha sido poco atractivo para los asociados. Cabe mencionar, que durante el año 2005 fueron colocados por COOPESERVIDORES R.L., únicamente dos créditos para microempresa que representan el 0.02% de total de saldo de la cartera de crédito.

COOPESERVIDORES R.L., maneja una línea de crédito denomina estudiantil que es destinada para fines personales. De acuerdo al Informe de Colocación del año 2005, la cooperativa otorgó 1769 créditos de este tipo. El 15% de los asociados probablemente obtuvieron un crédito de éste tipo debido a su tasa de interés del 20%, al plazo de cinco años para su pago. Sin embargo, un porcentaje de los asociados que tienen el crédito estudiantil destinan el dinero para fines de consumo, lo anterior según la información suministrada por la coordinadora del área de crédito, la cual explica que existen tres créditos con garantía fiduciaria llamados, Especial, Uso Múltiple y Estudiantil,

los cuales se le tramitan al asociado en ese orden, ya que no pueden tener varios créditos de una misma línea o nombre y que tramitarlo no se solicita ningún requisito para comprobar el destino del dinero, como por ejemplo una factura o pago de matrícula o factura por compra de libros, solamente se le ofrece como una opción más al asociado en caso de que tenga créditos en las otras líneas con fiador.

Es importante señalar, que el 15% de los asociados encuestados dijeron haber obtenido un crédito para salud, sin embargo, COOPESERVIDORES R.L., no maneja una línea exclusiva para éste fin, por lo que el asociado opta por utilizar las líneas de crédito sin fiador, uso múltiple y hipotecario libre disponible que permiten hacer uso variado del dinero

En resumen, el equipo investigador infiere que COOPESERVIDORES R.L., podría tener una política de lucro, donde busca obtener altos índices de rentabilidad y prevención de riesgos de crédito, en una lucha por ganar mercados, diversificando sus líneas de crédito de consumo que se caracterizan por ser flexibles en sus tasas de interés, amplio plazo de pago, mínimo de requisito y un trámite expedito, donde la mayor parte de los asociados utilizan las líneas de crédito de refundición, sin fiador, personal fiduciario e hipotecario de libre disponibilidad, causando un aumento de deudas a largo plazo que probablemente afecten la liquidez.

Lo anterior, podría afectar el desarrollo socioeconómico sostenible de los asociados ya que los créditos de consumo no generan un ingreso adicional que permita obtener una mejor calidad de vida y no son sostenibles en el tiempo.

Es importante destacar, que el modelo económico liberal ha afectado al sector productivo, ya que los créditos de desarrollo son considerados de alto

riesgo y con un alto nivel de inversión por lo que el grado de complejidad en los requisitos y documentación solicitada los hace inaccesible. Por lo anterior, se podría decir que el modelo económico implantado provoca que la cooperativa no cumpla con los principios cooperativos.

4.4 Variable Tasas de Interés.

Difícilmente encontraremos dentro de los principios cooperativos, alguno que contradiga los principios de social democracia; cosa que no ocurre con otras ideologías. A diferencia del capitalismo en que las empresas son asociaciones de capital, en la cooperativa son asociaciones de personas, que se constituyen no para lucrar sino para servir.

Según “Francisco Morales en su ensayo Socialdemocracia” menciona que en las cooperativas el excedente se reparte en proporción al volumen de operaciones del asociado, ya que lo importante en la cooperativa es la relación del asociado en las operaciones de ésta; a diferencia de la empresa capitalista en que el excedente se entrega en relación al aporte del capital del suscrito por el socio, y ello es así por que de conformidad con la filosofía cooperativa el lucro a costa del trabajo de otros no se da.

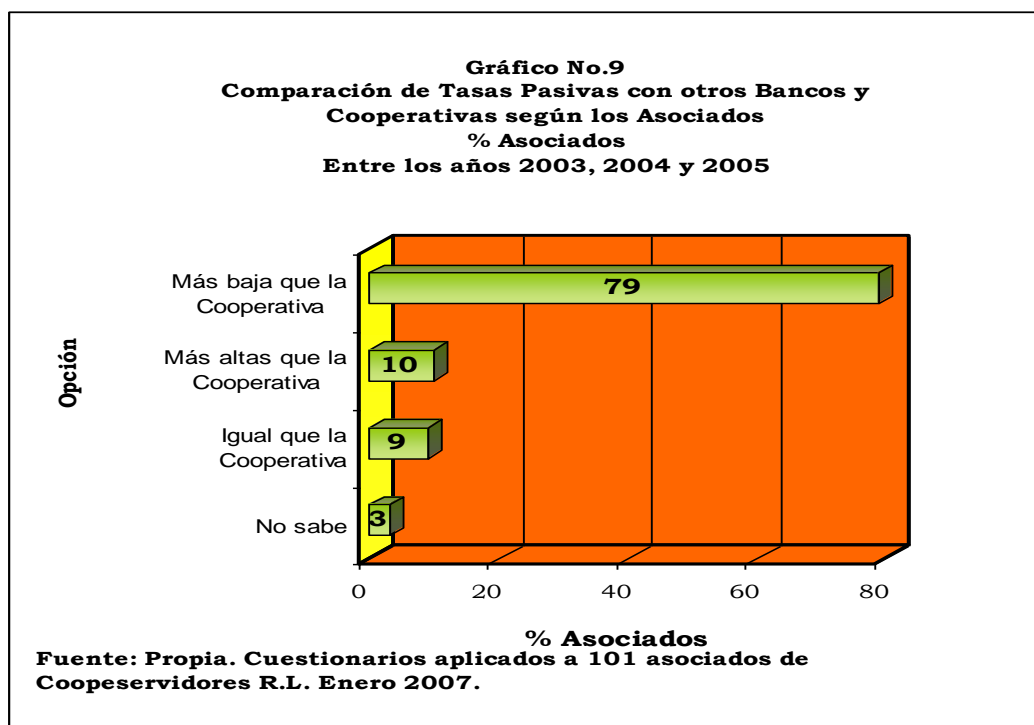
De acuerdo al principio cooperativo “Pago de un interés limitado a los aportes hechos al capital social”; el interés usurero no debería darse en las cooperativas, por eso se habla de un interés limitado, lo cual indica que la explotación entre asociados no se debe dar.

Como la empresa, la cooperativa requiere de una organización y administración eficiente. Si la cooperativa no logra dar servicios de calidad, buenas tasas de interés adecuadas y un precio mejor o similar a otras empresas, desestimulará al asociado y éste posiblemente lo abandonará, en

todo caso si por deficiencias administrativas o por falta de factibilidad el asociado recibe un ingreso inferior al que se puede lograr en otro ente por los servicios, podemos estar en presencia de una situación que resulta imposible al mejoramiento del asociado en su situación económica y por lo tanto social.

Para el equipo investigador, es importante determinar si las tasas de interés de COOPESERVIDORES R.L., inciden en el desarrollo económico y social sostenible de los asociados, durante el período comprendido entre los años 2003, 2004, 2005.

Por lo anterior, con el propósito de determinar si la tasa pasiva de la cooperativa y el promedio de sector, así como la tasa pasiva de la cooperativa con respecto a los bancos públicos y privados podrían estar incidiendo en la "rentabilidad del ahorro", se decidió consultar a 101 asociados de COOPESERVIDORES R.L., si ¿Comparando la Cooperativa con otros entes tales como Bancos y otras Cooperativas las tasas de interés son?



Según se aprecia en el gráfico No. 9, el 79% de los asociados dijeron otros bancos y cooperativas en comparación con COOPESERVIDORES R.L., éstos tienen las tasas de interés más bajas, mientras que un 10% respondió la opción "más alta que la cooperativa", un 9%"igual que la Cooperativa", un 3% dijeron que "No Sabe". Según criterio establecido por el equipo investigador, se puede decir que COOPESERVIDORES R.L., está fomentando el ahorro en sus asociados.

De acuerdo a lo anterior, el equipo investigador considera que la mayor parte de los Asociados piensan que COOPESERVIDORES R.L., ofrece condiciones de ahorro bastante competitivas, probablemente por que éstas se encuentran por encima de los promedios de Cooperativas como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No.6
Coopeservidores R.L.
Comparativo de condiciones de ahorro dentro del sector cooperativo
Al 31 de diciembre del 2005.

Cooperativa	Ahorro Navideño	Ahorro Estudiantil	Ahorro Vista	Fondos Pensiones
Coocique	14,25%	N/A	9%	15,50%
Coopemex	13,00%	13,00%	10,00%	17,50%
Coopenae	16,00%	16,00%	9,00%	20,00%
Coopealianza	11,50%	11,50%	9,00%	N/A
Coopeande	15,00%	16,00%	9,00%	N/A
Coopemep	16,00%	16,00%	10,00%	N/A
Coopecaja	18,75%	18,75%	N/A	N/A
Coopeservidores	16,50%	16,50%	9,50%	18,50%

Fuente: Coopersevidores R.L. 2005.

De acuerdo al cuadro anterior, los óptimos rendimientos que pagan sobre estos ahorros ha producido un crecimiento del 56%, respecto al año 2004, en el saldo de los ahorros captados a plazo, en sus diferentes modalidades, llegan a 8.410 millones, en el periodo 2005.

De acuerdo al criterio del grupo investigador, en comparación con el sector cooperativo se podría decir que COOPESERVIDORES R.L., en sus distintas modalidades de ahorro ofrece tasas de interés muy atractivas que le permiten captar recursos en forma solidaria, para ponerlos a disposición de los mismos asociados.

Con el fin de conocer el comportamiento del mercado al momento de obtener cualquier tipo de ahorro en colones o dólares dentro del sector cooperativo, se encontró que las tasas intereses pasivas en colones mostraban las siguientes condiciones:

Cuadro No.7
Coopeservidores R.L.
Tasas de interés pasivas en colones
Cooperativas
Al 17 de Enero del 2005

Cooperativas	1 mes	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses
Coocique	10,00%	11,75%	12,75%	13,00%	13,75%
Coopemex	13,00%	15,00%	17,50%	17,50%	18,00%
Coopenae	14,00%	15,50%	19,00%	19,25%	20,00%
Coopealianza	12,00%	12,50%	14,25%	15,00%	16,00%
Coopemep	N/A	N/A	N/A	N/A	21,00%
Coopeservidores	12,50%	14,00%	16,50%	16,75%	17,50%

Fuente: Coopeservidores R.L. 2005.

De acuerdo al cuadro anterior, se muestra que en comparación con el sector Cooperativo, Coopenae, Coopemex y Coopenae ofrecen mejores condiciones de hasta 0,50 y 2,50 puntos por encima de las tasas en colones ofrecidas por COOPESERVIDORES R.L.

En dólares, Coopenae da a sus asociados entre 0,50 y 1 punto más que COOPESERVIDORES R.L., como se muestran en los cuadros No. 8:

Cuadro No.8
Cooperservidores R.L.
Tasas de interés pasivas en dólares
Cooperativas
Al 17 de Enero del 2005

Cooperativas	1 mes	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses
Coocique	1,25%	1,50%	2,00%	2,00%	2,50%
Coopemex	2,00%	2,50%	3,50%	4,00%	5,00%
Coopenae	3,00%	3,25%	4,00%	4,15%	4,25%
Coopealianza	2,00%	2,00%	2,25%	2,50%	4,00%
Coopeande	N/A	3,00%	3,50%	N/A	4,00%
Cooperservidores	2,25%	2,75%	3,00%	3,25%	3,50%
Sector Cooperativo	2,25%	2,50%	3,13%	3,34%	3,88%

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

De acuerdo al criterio del equipo investigador, se podría decir que las cooperativas como Coopenae, Coopemex y Coopeande ofrecen tasas pasivas muy atractivas en dólares, y que por el contrario, COOPESERVIDORES R.L. no logro competir en el mercado con una tasa rentable.

El equipo investigador, decidió consultar el comportamiento de las tasas de interés pasivas con el mercado financiero privado con el fin de analizar las condiciones que ofrece COOPESERVIDORES R.L., al promover los distintos tipos de ahorro. A continuación se muestra un comparativo del sector bancario:

Cuadro No.9
Coopeservidores R.L.
Comparativo de condiciones de ahorro dentro del sector Bancario Privado
Al 31 de diciembre del 2005.

Plazos	PROMERICA	BANEX	CUSCATLAN	INTERFIN	BAC SAN JOSE	Coopeservidores
1 mes	10,75%	10,25%	10,75%	10,25%	9,75%	12,00%
3 meses	12,75%	11,36%	11,25%	11,25%	10,59%	13,00%
6 meses	13,25%	12,72%	12,00%	12,40%	10,99%	16,50%
9 meses	14,00%	13,14%	11,75%	12,50%	11,41%	17,00%
12 meses	14,25%	13,52%	12,50%	12,75%	12,13%	17,75%

Fuente: Coopeservidores R.L. 2005.

Según se aprecia en el cuadro No 9. , en comparación con el promedio del sector bancario, COOPESERVIDORES R.L., ofrece mejores condiciones, ya que reconoce un promedio entre 2,92 puntos porcentuales más en las tasas de interés, de acuerdo a sus plazos, que le permite ser mas rentable ante el mercado de capital privado.

El equipo investigador consideró necesario consultar sobre el comportamiento de las tasas de interés pasivas que presentó el sector bancario público, con el objetivo de analizar si COOPESERVIDORES R.L., tenía un mejor posicionamiento en condiciones que le permitiera promover sus distintos tipos de ahorro y captar los recursos suficientes para reinvertir en los asociados.

Con respecto al comportamiento de las tasas pasivas en colones y dólares de COOPESERVIDORES R.L., con relación a los bancos estatales, se obtuvo la siguiente información:

Cuadro No. 10
Cooperservidores R.L.
Tasas de interés pasivas en dólares
Bancos Estatales
Al 17 de Enero del 2005

Bancos Públicos	1 mes	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses
BCR	1,75%	2,00%	2,04%	2,40%	3,25%
BCAC	1,25%	1,55%	1,80%	1,80%	2,05%
BPDC	1,75%	2,00%	2,40%	2,65%	3,50%
BNCR	1,85%	2,20%	2,45%	2,50%	3,35%
Cooperservidores R.L.	2,25%	2,75%	3,00%	3,25%	3,50%

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

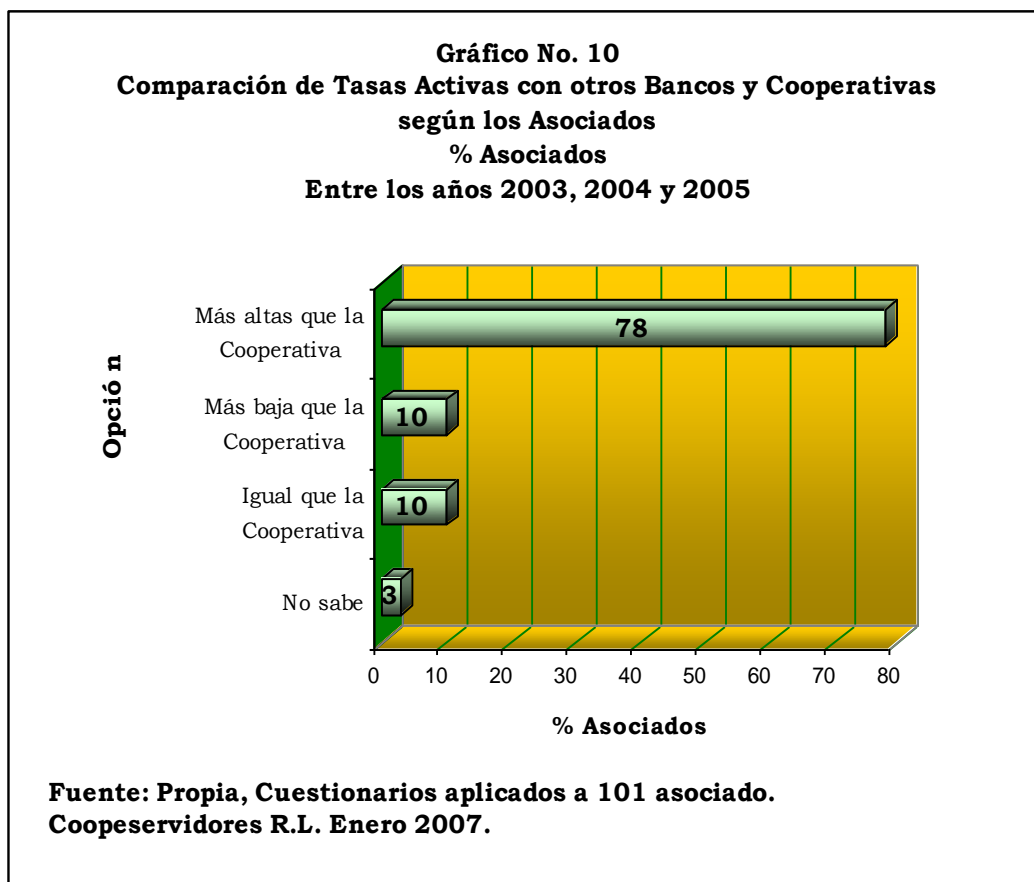
Cuadro No. 11
Cooperservidores R.L.
Tasas de interés pasivas en colones
Banco Estatales
Al 17 de Enero del 2005

Bancos Públicos	1 mes	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses
BCR	9,20%	10,12%	10,58%	11,50%	11,96%
BCAC	6,90%	8,28%	9,66%	9,66%	10,12%
BPDC	9,85%	11,12%	11,58%	12,96%	13,88%
BNCR	9,66%	10,58%	11,04%	11,73%	11,96%
Cooperservidores R.L.	12,50%	14,00%	16,50%	16,75%	17,50%

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

Según se aprecia en los gráficos No 10 y 11, COOPESERVIDORES R.L., otorga mejores rendimientos en promedio del 5% en los distintos plazo en comparación con los bancos, siendo uno de los mas baratos en el mercado, aunado a lo anterior, se produce un incremento en la captación que permiten generar mayores excedentes que finalmente se destinan en inversión social, fortalecimiento el patrimonio y otorgando una mejor retribución del aporte de los asociados.

Para determinar si la tasa activa de la cooperativa y el promedio del sector, así como la tasa activa de bancos públicos y privados inciden en la rentabilidad del crédito, se empleo la pregunta No.14 que se refiere a lo siguiente: "¿Comparando la cooperativa con otros entes tales como bancos y otras cooperativas las tasas de interés son?".



Según los resultados obtenidos y como se puede observar en el Gráfico No.10, el 78% de los asociados encuestados dicen que la tasa de interés activa en otros bancos o cooperativas son más altas que las de COOPESERVIDORES R.L., mientras que un 10% de los asociados señalan que la tasa activa es "Mas baja" o "Igual" que en la cooperativa y un 3% de los asociados dice que "No saben"

De acuerdo a la Evaluación Mensual de Noviembre, del 2005, el saldo de cartera de crédito aumento en 59.9% con respecto al saldo de diciembre 2004, esto probablemente se debe a la flexibilidad en las condiciones de los créditos para refundiciones, crédito sobre ahorro corriente, créditos de vivienda y créditos sin fiador (Consumo).

Por lo anterior, con el propósito de conocer la rentabilidad para los asociados en el crédito de refundiciones, se consultaron las tasas de interés activas en del sector cooperativo, banca estatal y privada; además de realizar una comparación con COOPESERVIDORES R.L.

Cuadro No. 12
Coopeservidores R.L.
Comparativo de condiciones crediticias para Crédito de Refundición
Coopeservidores R.L.
31 de Diciembre 2005

INSTITUCIONES	Monto Máximo	Tasa	Comisión	Plazo
COOPESERVIDORES, R.L.	Depende de la capacidad de pago	24,50%	4,00%	120
Coopeande N° 1	Según capacidad de pago	23,00%	8,50%	120
Coopemex, R.L.	¢10,000,000	28,00%	6,00%	72
Coopenae, R.L.	Según la capacidad de pago	23,00%	5,00%	84
Coopemep R.L.	Más de ¢2,500,000	24,00%	6,00%	84
Coopealianza R.L.	Se define de acuerdo a la capacidad de pago	23,50%	3,35%	72
Banco Popular	\$15,000	27,50%	2,50%	72

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

Según se aprecia en el cuadro anterior, de los bancos estatales estudiados únicamente el Banco Popular ofrece este tipo de crédito, otorgando un plazo menor de 72 cuotas, una tasa de interés más cara de 27.50% y una comisión barata de 2.50%. De acuerdo a lo anterior, en comparación con COOPESERVIDORES R.L., ésta ofrece mejores condiciones por lo que la hace más accesible al obtener un crédito.

Cabe mencionar, que no se pudo obtener información de las tasas de interés activas del sector bancario privado debido a que éste no ofrecía éste tipo de crédito.

En comparación con el sector cooperativo, COOPESERVIDORES R.L. cobra una de las tasas de interés mas baratas de 24.50%, estando 3.5 puntos por debajo de Coopemex R.L. y 1.5 ò 0.50 puntos por arriba de Coopenae R.L y Coopemep R.L. respectivamente.

Con respecto a la comisión cobrada por los entes del sector cooperativo, se obtuvo que COOPESERVIDORES R.L., al 31 de diciembre del 2005, cobro un 4% para cubrir sus gastos financieros y administrativos, siendo éste entre 1 y 4.5 puntos por debajo de cooperativas como Coopemex R.L., Coopenae R.L. y Coopemep R.L. Sin embargo, de acuerdo al monto del crédito obtenido por la cooperativa, COOPESERVIDORES R.L., cobró 0.75 puntos por encima de Coopealianza R.L.

De acuerdo al plazo ofrecido para la cancelación del crédito de refundición, se obtuvo que COOPESERVIDORES R.L., otorgo un plazo de 120 cuotas, mientras en cooperativas como Coopeande R.L, Coopemex R.L., y Coopemep R.L ofrecen plazos iguales ò menores de 120,72 y 84 cuotas respectivamente.

De acuerdo al criterio del equipo investigador, se podría decir que COOPESERVIDORES R.L., ofrece muy buena accesibilidad en el crédito de refundición, el cual a pesar de ser una línea de consumo, tiene una de las tasas de interés más bajas del sector cooperativo, generando una mejor aceptación entre sus asociados debido su buena rentabilidad, además de los plazos a largo plazo y la agilidad del trámite, lo que podría estar incidiendo en el aumento de un 26% en el número de operaciones, que va de 5.248

créditos formalizados durante el 2004 a 7.148 en el 2005. Estas condiciones han promovido la permanencia de los asociados en la Cooperativa.

Según la Evaluación Anual suministrada por el departamento de crédito de COOPESERVIDORES R.L., el crecimiento en la colocación bruta del crédito Sobre Ahorro Corriente fue de un 27.6%, entre los años 2004 y 2005. Lo anterior, podría ser provocado por la flexibilización en las tasas activas ofrecidas por COOPESERVIDORES R.L.

Al respecto, el equipo investigador investigar en el sector cooperativo, sobre la tasa activa que utilizó para el crédito Sobre Ahorro Corriente en el año 2005 para realizar una comparación con la tasa activa de COOPESERVIDORES R.L., con el propósito de conocer la rentabilidad del crédito para los asociados de COOPESERVIDORES R.L.

Cuadro No. 13
Comparativo de condiciones crediticias para Crédito Sobre Ahorro Corriente
Coopesevidores R.L.
31 de Diciembre 2005

Institución	Monto máximo	Tasa de	Comisión	Plazo
COOPESERVIDORES R.L.	95%	17,25% (TBP +3.5)	0,00%	120
Coopeande N° 1	100%	17%	8%	36
Coopemex, R.L	90%	21,00%	6%	60
Coopenae, R.L	84%	20,00%	3,00%	36
Coopemep R.L	100%	22,00%	6,00%	60
Coopealianza R.L	90%	23%	N/A	36

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

Según se observa en el cuadro No. 13, COOPESERVIDORES R.L., en su crédito sobre ahorro corriente ofrece un monto máximo del 95% sobre el capital social aportado por sus asociados. Cabe mencionar, que la cooperativa se encuentra por debajo de cooperativas como Coopeande N.1 y Coopemep R.L. que ofrecen montos máximos del 100% sobre el capital social aportado.

Por otro lado, comparando COOPESERVIDORES R.L. con Coopemex R.L., Coopenae R.L y Coopealianza R.L., las anteriores brindan montos menores del 90% y 84% sobre el ahorro corriente que mantienen sus asociados.

En comparación con el sector cooperativo, COOPESERVIDORES R.L., tiene una de las tasas de interés mas baratas del 17.25%, estando 1 punto por encima de Coopeande N.1, mientras que de Coopemex R.L, Coopenae R.L y Coopealianza R.L entre 2.75 o 5.75 puntos por debajo.

De acuerdo al criterio del grupo investigador, se puede decir que COOPESERVIDORES R.L., es una de las opciones más rentables del sector cooperativo en el crédito sobre Ahorro corriente, ya que ésta ofrece la tasa de interés mas barata. Aunado a lo anterior, no cobra comisión por la gestión del crédito, mientras otras cooperativas cobran de comisión entre un 3% y 8%. Además, la cooperativa ofrece uno de los plazos más amplio para la cancelación del crédito de 120 cuotas.

Cuadro No. 14
Comparativo de condiciones crediticias para Crédito De Vivienda
Coopesevidores R.L.
31 de Diciembre 2005

INSTITUCIONES	% de Financiamiento	Tasa de	Comisión	Plazo
COOPESERVIDORES, R.L.	90%	17,50%	0,00%	240
Coopeande N° 1	80%	18,00%	1,00%	240
Coopemex, R.L	80%	18,00%	3,00%	240
Coopenae, R.L	85%	17,50%	1,50%	180
Coopemep R.L	80%	21,00%	6,00%	240
Coopealianza R.L	80%	17,75%	3,00%	180
Banco Popular	80%	18,75%	3,00%	360
BNCR	80%	17,5% (TBP + 3.75%)	2,00%	360
BCR	80%	18,25%	1,50%	300

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

Al ser el crédito de vivienda uno de los créditos dedicados al desarrollo exclusivo de los asociados, el equipo investigador consideró necesario consultar sobre las tasas activas del sector cooperativo y del sector bancario público, con el propósito de realizar una comparación con COOPESERVIDORES R.L., y determinar si ésta es rentable para sus asociados.

Como se puede apreciar en el cuadro No. 14, COOPESERVIDORES R.L., financia el 90% del crédito sobre el valor tasado, estando entre 10 y 15 puntos por encima del sector cooperativo y del sistema bancario estatal. Aunado a lo anterior, el 10% restante puede ser financiado con una garantía fiduciaria.

En comparación con el sector cooperativo y Bancario Estatal, COOPESERVIDORES R.L., posee una de las tasas de interés más bajas para el crédito de vivienda del 17.50%, estando Coopeande No.1, Coopemex R.L, Coopemep R.L, Banco Popular y Desarrollo Comunal y Banco Costa Rica entre 0.5, 3.5, 0.25, 1.25 y 0.75 puntos por encima de COOPESERVIDORES R.L. respectivamente. Cabe destacar, que COOPESERVIDORES R.L. mantiene una tasa de interés constante siendo una ventaja competitiva ante la dualidad de las tasas de interés activas de otros entes cooperativos y financieros.

Con relación a la comisión cobrada por las instituciones de sector Cooperativo y Banca Estatal, COOPESERVIDORES R.L., es la mejor opción en éste ámbito, ya que no cobra ningún porcentaje por los gastos administrativos y financieros. Lo que probablemente la hace más competitiva ante el mercado.

En lo referente al plazo otorgado para la cancelación del crédito de vivienda, los Bancos Estatales presenta la mejor opción dando un plazo entre 360 y 300 cuotas en el caso del Banco Popular, Banco Nacional de Costa Rica y el

Banco de Costa Rica, mientras en el sector cooperativo los plazos son menores, COOPESERVIDORES R.L., Coopeande R.L., Coopemex R.L y Coopemep R.L. brinda un plazo de 240 cuotas. Por consiguiente, podemos destacar que COOPESERVIDORES R.L., no brinda una buena rentabilidad para el asociado con respecto a los plazos ofrecidos, debido a que la cooperativa financia éste tipo crédito con inversión de otros entes financieros (El Banco Popular) por lo que el margen de recuperación debe ser mas corto.

De acuerdo al criterio del equipo investigador, se puede decir que COOPESERVIDORES R.L., ofrece al asociado una muy buena rentabilidad en las tasas de interés cobradas en el crédito de vivienda, además del alto porcentaje de financiamiento el cual es un 90% y el nulo costo por gastos administrativos y financieros. Los bancos estatales ofrecen un mejor plazo que COOPESERVIDORES R.L., sin embargo, la constancia en las tasas de interés crean una ventaja competitiva ante el resto de entes financieros y cooperativas.

En resumen se podría decir, que en comparación con el sector cooperativo, la banca estatal y privada, COOPESERVIDORES R.L., ha permitido que sus asociados tengan muy buena rentabilidad en el ahorro y el crédito debido a sus buenas tasas de interés tanto pasivas como activas. Aunado a lo anterior, COOPESERVIDORES R.L., por medio de sus buenas tasas pasivas ha fomentado el ahorro y la inversión a corto y largo plazo entre sus asociados que le permitirán desarrollarse en forma sostenible. Por otro lado, las tasas activas que ofrece la cooperativa representan una buena opción para el asociado de solventar algún tipo de necesidad inmediata; sin embargo no permiten obtener desarrollo ya que son de consumo.

4.5 Variable Cumplimiento de los Principios Cooperativos.

Las cooperativas por su naturaleza deben de proporcionar educación y formación a los asociados, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de las mismas. El objetivo principal de las cooperativas es informar al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios del sector cooperativista.

Las cooperativas dirigen sus esfuerzos con compromiso de cooperación y servicio social, con el fin de lograr un desarrollo integral de los asociados en su entorno social económico, ecológico y sostenible.

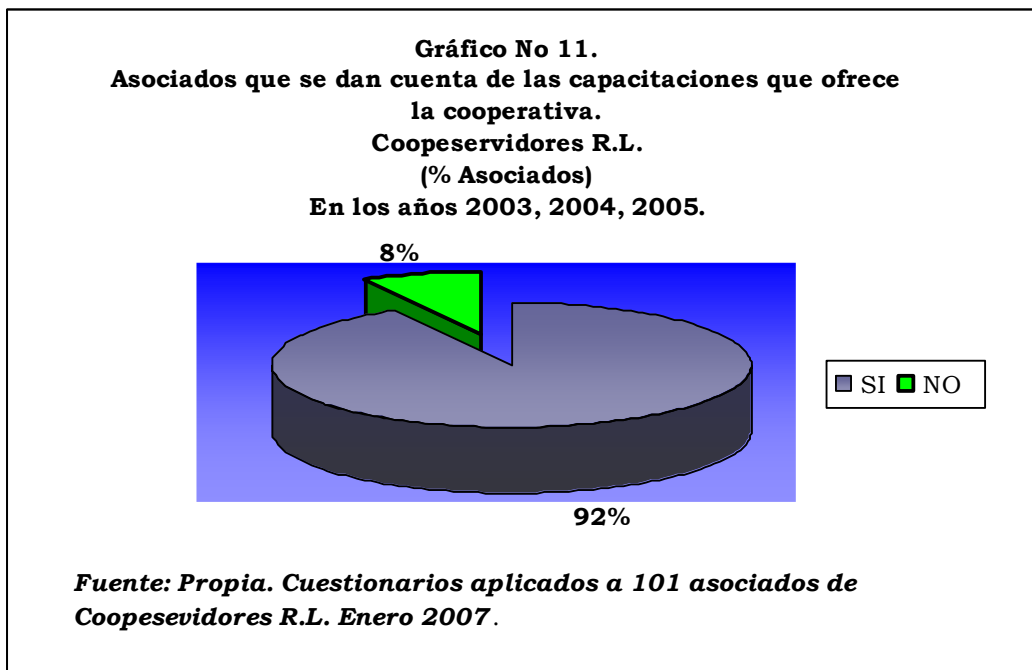
Cuando hablamos de una organización solidaria, en la búsqueda permanente de la equidad, tiene como pilar fundamental mejorar la calidad de vida de quienes la integran. Las cooperativas desempeñan múltiples funciones que no sólo son económicas, sino tan bien sociales, y que no se explican sólo por comercio. Una cooperativa difiere de toda otra organización comercial en que su principal objetivo es servir a sus asociados, pero a la vez tiene un impacto positivo en la comunidad en la que opera.

Las cooperativas están basadas en los valores de autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad y la solidaridad. La variable cumplimiento de los fines cooperativos nos permitirá conocer si la cooperativa ofrece sus servicios en concordancia con la "doctrina del cooperativismo"; además de analizar si en la cooperativa se promueve la solidaridad social y el fomento del ahorro; o por el contrario si ésta es una organización meramente financiera, cuyo único fin de lucrar especialmente con la colocación de créditos.

Por lo anterior, con el propósito de determinar todos aquellos factores que puedan estar incidiendo en el cumplimiento de la solidaridad social, se decidió

consultar a los asociados sobre las ayudas mutuas y la educación cooperativa que han recibido de COOPESERVIDORES R.L.

Se consultó a los asociados, si se dan cuenta de las capacitaciones que ofrece la cooperativa.

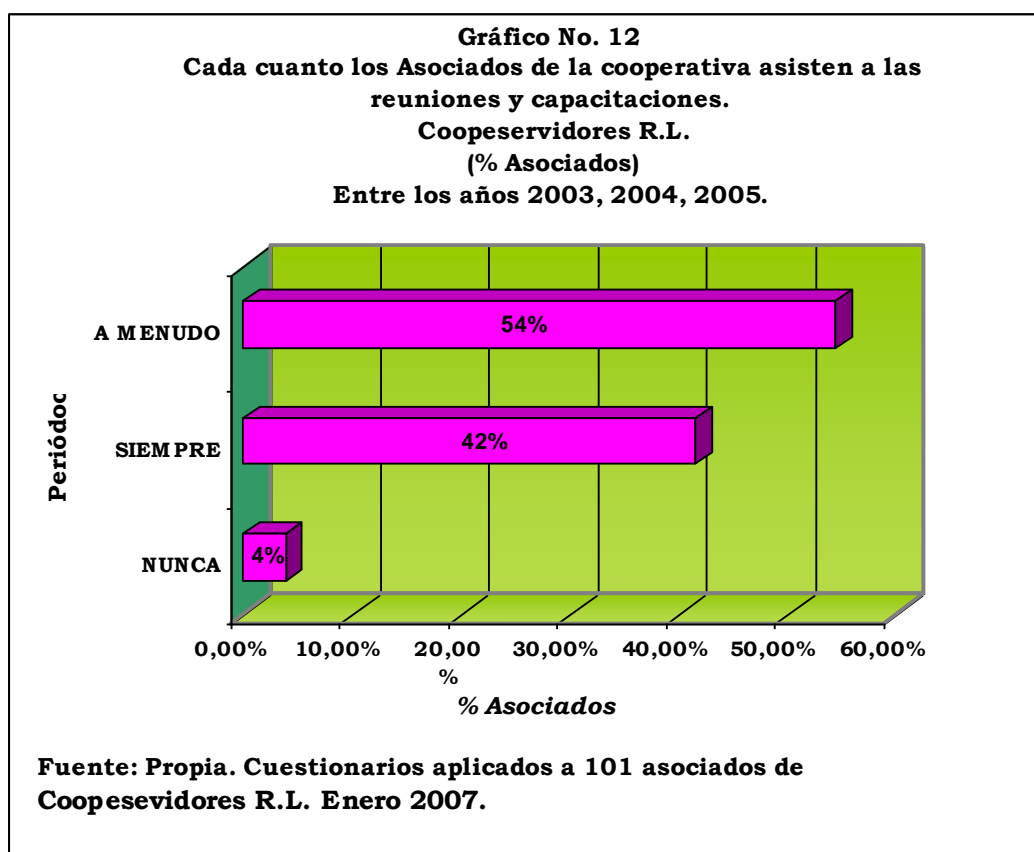


Como se puede apreciar en el gráfico No.11, un 92% de la población encuestada, respondió que si se dan cuenta de las capacitaciones que ofrece la cooperativa, mientras que un 8% dijo no darse cuenta de las capacitaciones que ofrece COOPESERVIDORES R.L.

El equipo investigador considera que si el 80% de los asociados encuestados responden que "Sí" se dan cuentan de las capacitaciones que ofrece la cooperativa, se entenderá que la cooperativa informa a sus asociados acerca de las diferentes actividades informativas y formativas que ofrece.

De acuerdo a lo anterior, se podría decir que los asociados si se dan cuenta de las distintas actividades que se realizan en la cooperativa por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto a los teléfonos celulares y promotores de actividades. Parte de esto se debe también a que COOPESERVIDORES R.L., cuenta con 44 comités coordinadores de educación a nivel nacional, integrados que buscan aumentar la participación en reuniones a las que se convoca y medir la asimilación de los temas tratados.

Abordando el tema de educación cooperativa, se consultó a los asociados encuestados cada cuanto van a reuniones y capacitaciones ofrecidas por COOPESERVIDORES R.L., como se puede observar en el siguiente gráfico:



De acuerdo al gráfico No.12, el 54% de los asociados señalaron que asisten a menudo a reuniones y capacitaciones, mientras que un 42% afirma que

siempre asisten. Estos datos resultan concordantes con la memoria anual 2005, donde indica que según las reuniones organizadas, de 5091 nuevos asociados para el mes Diciembre 2005, hubo una participación de 4.399 personas en las 217 actividades realizadas por COOPESERVIDORES R.L., como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No.15
Actividades Realizadas
Cooperservidores R.L.
Año 2005

ACTIVIDADES REALIZADAS	TOTAL DE REUNIONES	ASOCIADOS PARTICIPANTES
Encuentro Pre-Asamble General	7	621
67 Asamblea General Ordinaria de Delegados	1	826
Encuentro con Comités Coordinadores	168	1.103
Reuniones de Información y Retroalimentación	28	1.535
Reuniones de Capacitación	13	314
TOTAL GENERAL	217	4.399

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

Se puede decir que durante el año 2005, COOPESERVIDORES R.L., mantuvo un fuerte vínculo con la base social, mediante actividades de capacitación, información y retroalimentación en diferentes partes del país.

Con el propósito de determinar que tipo de capacitación o educación cooperativa han recibido los asociados de la cooperativa, el equipo investigador consideró pertinente preguntarles a los asociados, al respecto.

Cuadro No 16.

Tipo de Capacitación o educación que ha recibido por la cooperativa

(% De Asociados)

En los años 2003, 2004, 2005.

Opción	V. Absoluto	V. Relativo
Crédito	80	32
Ahorro	79	32
Cooperativismo	72	29
No ha recibido	14	6
Negocio	1	0
Otro	2	1
TOTAL	248	100

Fuente: Cooperservidores R.L. 2005.

De acuerdo con el cuadro No 16, de los 101 asociados entrevistados, 80 respondieron que han recibido educación en crédito, 79 asociados dijeron que han recibido información en ahorro y 72 asociados han recibido información de Cooperativismo impartida por COOPESERVIDORES R.L.

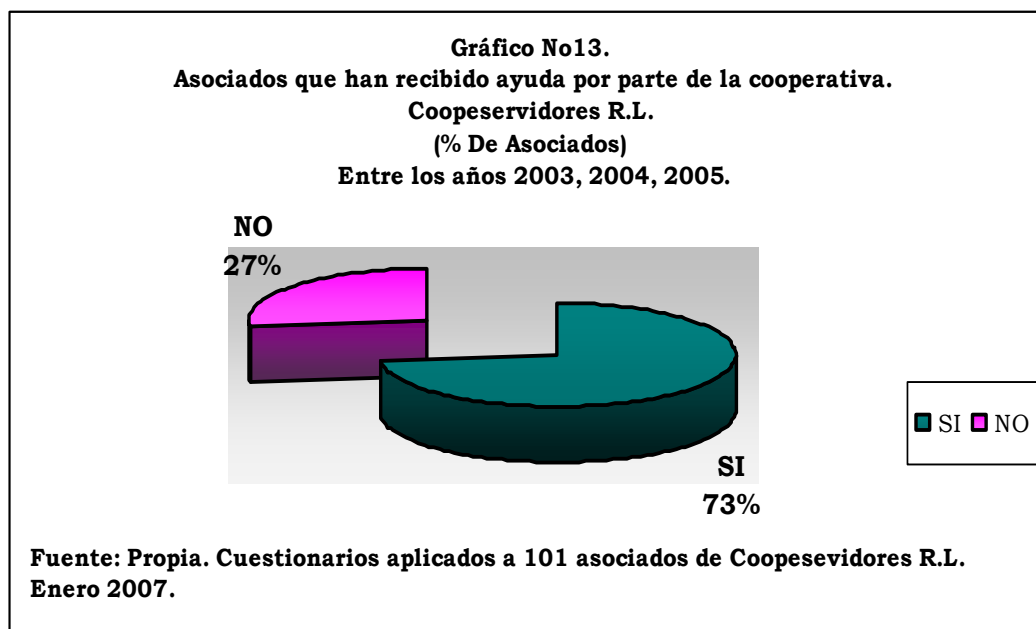
De acuerdo al criterio del equipo investigador, se podría decir que parte fundamental de la estrategia de la capacitación de COOPESERVIDORES R.L., busca incentivar y promover el crecimiento en la colocación del crédito, debido a que esos son los temas que mas se tocan de acuerdo con las opciones que respondieron los asociados. Sin embargo, las capacitaciones no van dirigidas a promover créditos de desarrollo, y más bien parte de la estrategia general de COOPESERVIDORES R.L., es aumentar la colocación en el crédito para refundiciones y las líneas de temporadas (Día de la Madre, Navideño, Escolar). Una de las posibles razones que se promocionen estos créditos, es porque son líneas de consumo, y por su naturaleza se percibe por parte de la cooperativa mayor ganancia y son de mas rápido acceso, con tramites rápidos y pocos requisitos, lo cual incentiva a los asociados por optar con esa opción para solucionar sus necesidades.

Los funcionarios de plataforma de servicios de oficinas centrales, visitan instituciones ofreciendo atención personalizada y se realizan llamadas telefónicas a los asociados que presentan capacidades bajas de pago, para ofrecerles crédito para refundiciones y puedan mejorar su salario, unificando sus deudas tanto internas como externas, sin embargo como se pudo analizar en la variable cartera de crédito, el crédito para refundiciones podría no permite el desarrollo del asociado, ya que es un crédito que tiene como objetivo refundir todos los créditos obtenidos por los asociados, siendo la mayoría de estos de consumo, brindando una solución inmediata pero no sostenible en el tiempo.

Para COOPESERVIDORES R.L., parte de la capacitación directa, consiste en incrementar la base social y retener a sus asociados, por lo que se busca involucrar a los nuevos asociados en reuniones de inducción, buscando reforzar la información que el Asesor Financiero le transmitió en el momento de la afiliación, y crear un ambiente de confianza y de pertenencia, tratando que el asociado desde sus primeros meses de afiliación se sientan importantes para la cooperativa con el objetivo de garantizar su fidelidad a la institución. En la variable ahorro, se pudo observar que la base social de COOPESERVIDORES R.L., aumento de 28.951 asociados durante el año 2004 a 34.042 asociados durante el año 2005, lo que facilitó que durante el año 2005, se llegara a 8.410 millones de colones en el saldo de ahorros captados a plazos, permitiendo un crecimiento del 56% con respecto al año 2004 que fue de 5.403 millones de colones. A criterio del equipo investigador, se puede decir que COOPESERVIDORES R.L., por medio de sus reuniones están logrando que el asociado se identifique con la organización a la cual pertenece incrementando los ahorros y la participación en distintas actividades. Sin embargo, en el año 2005, el 76.2% de los asociados de la cooperativa tenían más préstamos formalizados que ahorro, generando esta situación un mayor endeudamiento entre los asociados.

Según la entrevista realizada a la Coordinadora del área de Servicios Solidarios, COOPESERVIDORES R.L., durante el año 2006, implementó un programa de capacitación a distancia por medio de la elaboración de una página en su sitio Web, con el fin de abordar temas como Doctrina Cooperativa, productos, servicios y economía familiar, lo que refuerza el anterior criterio de grupo.

Con el propósito de conocer si COOPESERVIDORES R.L., dirige sus esfuerzos para fortalecer y aumentar la obra social entre sus asociados y sus familias, en apego a la filosofía cooperativista y su razón de ser, como un ente comprometido con el bienestar económico y social, alineado con el valor del compromiso y solidaridad, el equipo investigador decidió preguntar a los asociados si ha recibido algún tipo de ayuda por parte de la cooperativa.

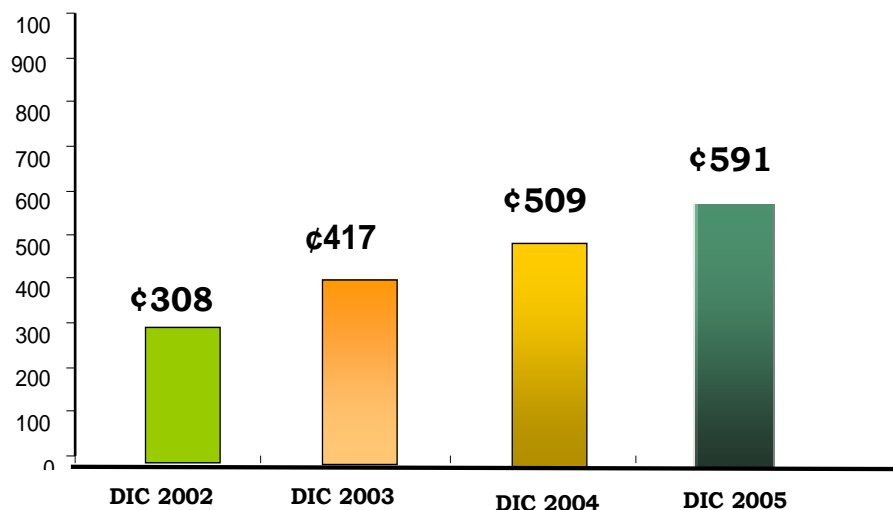


Según se observa en el grafico No 13, el 73% de los asociados señalan que si han recibido algún tipo de ayuda por parte de la cooperativa, mientras que el

27% de los asociados indicó que no ha recibido ningún tipo de ayuda por parte de la cooperativa.

Según la Memoria Anual de COOPESERVIDORES R.L., durante el año 2005, se invirtieron 591 millones de colones en acción social directa, lo anterior con el fin de mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias; lo que representa un 16% del crecimiento con respecto al año 2004, como se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico No 14
Recursos Invertidos en Acción Social
(Millones Colones)
Dic 2002 a Dic 2005



Fuente: Coopeservidores R.L. 2005

En cuanto a la cantidad de asociados que se beneficiaron con estas ayudas fueron un total de 2437 en el 2004 a 2842 asociados durante el año 2005.

El equipo investigador considera que a pesar de que 73% de los asociados dicen que si han recibido algún tipo de ayuda, el monto de los recursos invertidos en acción social son insuficientes en comparación con lo presupuestado en crédito por lo que no permite fortalecer y aumentar la

obra social, en apego a su filosofía y razón de ser, por lo que consideramos que la cooperativa podría estar enfocándose más en la búsqueda de mejores resultados económicos y financieros.

COOPESERVIDORES R.L., al ser un ente con un compromiso con el bienestar social y económico, se decidió consultar sobre los distintos tipos de ayuda que han recibido los asociados con el fin de conocer hacia donde van dirigidos los esfuerzos sociales.

Cuadro No. 17
Tipo de ayuda que recibe por parte de la cooperativa
Coopeservidores R.L.
(% De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005.

Tipo Ayuda	V. Absoluto	V. Relativo
BECAS	52	63
AUX. FUNERARIO	21	25
ECONÓMICA (RECIBOS)	10	12
TOTAL	83	100

Coopeservidores R.L. Enero 2007.

Según los resultados obtenidos y como se puede observar en el cuadro No.17 el 63% de los asociados dicen que han recibido ayudas para continuar sus estudios por medio de becas, un 25% de los asociados señalo que obtuvieron una ayuda para un auxilio funerario, mientras que un 12% de los asociados recibieron ayudas de tipo económicas.

Durante el período 2005, COOPESERVIDORES R.L., invirtió 591 millones de colones en acción social, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus asociados y sus familias; esto representa un 13.8% de crecimiento con respecto al año 2004 en donde fueron invertidos 509 millones de colones.

Por concepto de mutualidad de asociado y cónyuge no asociado, el monto que se entrega, en caso de fallecimiento del asociado, a los beneficiarios designados por éste, y al asociado, en caso de fallecimiento de su cónyuge no asociado, es de hasta 6 millones de colones, de acuerdo a el tiempo de afiliación. La cooperativa otorgó este beneficio de 191.200.000 colones a 58 asociados durante el año 2004, mientras en el 2005 se entregaron 259.000.000 millones de colones viéndose beneficiados 71 asociados con una variación del 35%.

Entre ayudas de bienestar social (beneficio monetario que se brinda a familias del asociado con el propósito de solventar situaciones especiales de calificada necesidad) en nuestro periodo de estudio y según la Memoria Anual 2004 y 2005 se establece que:

- ✓ En 2003 se beneficiaron 923 asociados con un monto pagado 19.131.185 colones.
- ✓ En 2004 se beneficiados 1.491 asociados con un monto pagado de 28.900.000 colones.
- ✓ En 2005 se beneficiaron 1.807 asociados con un monto pagado de 50.100.000 colones.

Algunas de estas situaciones son por situación difícil, muerte de padre, por robo y por enfermedad del asociado.

Podemos notar un crecimiento de los años 2003 al 2004 de un 51% y una variación porcentual de un 73% con respecto a los años 2004 al 2005.

Las ayudas económicas estudiantiles son una contribución mensual, que se asigna cada año, a estudiantes hijos de asociados previamente calificados. Dichas ayudas van de acuerdo a su grado académico:

- ✓ Estudiantes de Escuela: 5.000 por mes.
- ✓ Estudiantes de Colegio: 5.500 por mes
- ✓ Estudiantes de Universidad: 7.500 por mes.

En el año 2003 se beneficiaron 540 hijos de asociados, en el año 2004 hubo una disminución de ayudas entregando solo 410 y el año 2005 se incremento dicho beneficio en 530 ayudas.

En monto pagado se destinó la suma de 54 millones de colones durante el año 2004 y durante el año 2005 se destinaron 77.400.000 de colones con una variación del 80%. De acuerdo a los asociados entrevistados el 63% se vieron beneficiados con éste tipo de ayudas

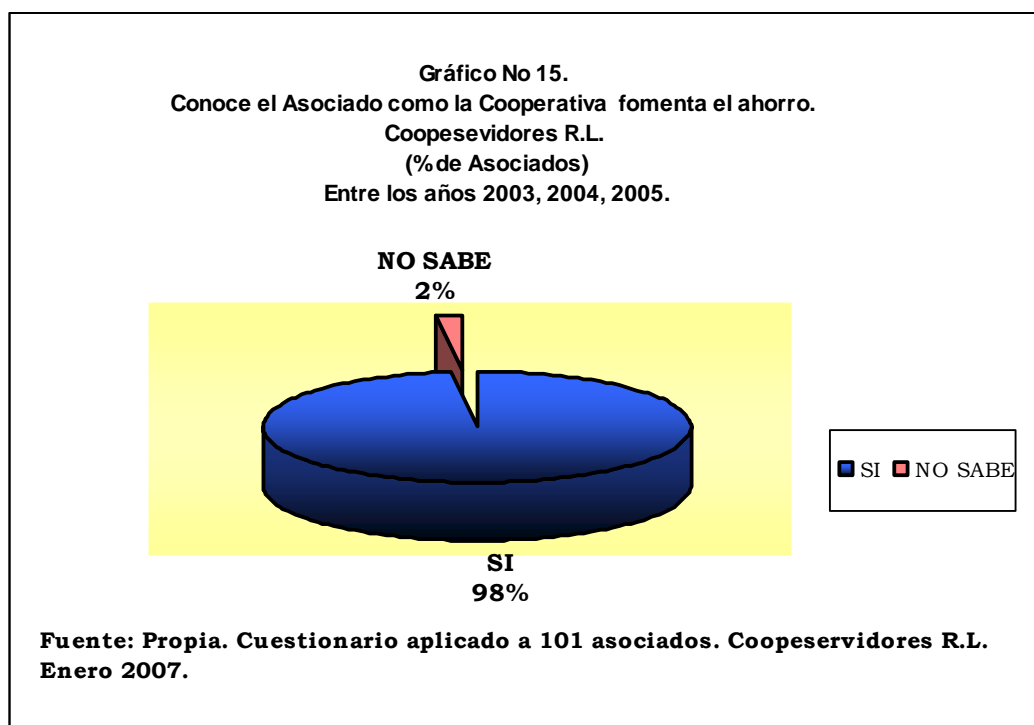
En el 2005, se otorgaron 24.400.000 de colones del beneficio de mutualidad, como adelanto en vida para 51 asociados, que cumplieron más de 65 años de edad y 20 años de pertenecer a la cooperativa.

Para la cancelación de deudas de personas fallecidas, se erogó un total de 43.400.000 de colones durante el año 2004 con 136 beneficiarios, mientras en el 2005 se destinaron 67 millones de colones beneficiándose 268 asociados provenientes del fondo mutual de contingencias (beneficio que les garantiza al asociado y fiadores, en caso de fallecimiento del deudor, la cancelación total de los créditos formalizados en la Cooperativa).

Durante año 2005, se otorgo a casi 600 familias de escasos recursos de un bono asignado por el BANHVI, resultando como beneficiarios los proyectos dirigidos a las reservas indígenas de Ujarrás y Matambú, ubicadas en los cantones de Buenos Aires y Hojanca.

Así mismo, también se trabajó con los programas de discapacitados, adulto mayor, con el fin de dar una solución de vivienda.

El equipo investigador decidió consultar a los asociados de COOPESERVIDORES R.L., si la cooperativa fomenta el ahorro, con el fin de conocer si la cooperativa estimula a sus asociados a invertir coadyuvando al mejoramiento de su calidad de vida, además de fortalecer el vínculo entre la cooperativa y el asociado; y los beneficios que se obtienen de la cooperación.



Como se muestra en el Gráfico No 15, el 98% de lo asociados consideran que la cooperativa si fomenta el ahorro, mientras un 2% de los asociados desconocen de que forma si la cooperativa promueve el ahorro.

Según la información suministrada por los asociados, el equipo investigador considera que la cooperativa podría estar fomentando el ahorro entre sus

asociados, dado que el asociado si recibe información acerca de los diferentes planes de ahorro y las distintas formas de inversión.

Con el fin de conocer cual es el monto de inversión que destina COOPESERVIDORES R.L., en Acción Social, cartera de Crédito y Publicidad, consultamos a la gerencia financiera, la cual nos suministro los siguiente los montos presupuestados para el periodo comprendido entre los años 2003 al 2005 el cual se resumen a continuación:

Cuadro No18.
Presupuesto Anual de Cartera de Crédito, Acción Social y
Publicidad
Periodo 2003, 2004 y 2005
(Millones de Colones)

Partida	2003	2004	2005
Accion Social directa	417	509	591
Cartera Bruta de Crédito	7829	19963	41765
Promoción Publicidad	99	118	260
total	10348	22594	44621

Coopeservidores R.L.2005

Para reforzar lo anterior, se decidió consultar a los asociados acerca de que forma la Cooperativa promueve el ahorro, con el objetivo de conocer que tipo información reciben los asociados, hacia dónde va enfocada la promoción y los medios utilizados para promocionar; además de analizar si está cumpliendo el principio cooperativo de educación, formación e información.

Cuadro No. 19
Formas de promoción del ahorro por parte de la cooperativa
Coopeservidores R.L.
(% De Asociados)
En los años 2003, 2004, 2005.

OPCIÓN	V.ABSOLUTO	V. RELATIVO
POR AFILIACIÓN	71	62
AHORRO	32	28
CRÉDITO	7	6
OTRA INFORMACIÓN	5	4
TOTAL	115	100

Fuente: Propia. Cuestionarios aplicados a 101 asociados de Coopeservidores R.L. Enero 2007.

En el cuadro No. 19, la clasificación de las categorías establecidas, fueron determinadas por los investigadores, de acuerdo con las respuestas obtenidas de la población encuestada en una pregunta abierta.

El 62% de los asociados señalan que la cooperativa promueve el ahorro al afiliarse nuevos asociados a la cooperativa, mientras un 28% dicen que la cooperativa promociona el ahorro en sus diversas opciones de ahorro.

Como se pudo constatar durante los años 2003, 2004 y 2005, la cooperativa promovía el ahorro por medio de su Unidad de Ventas, cuya misión era la búsqueda de nuevos asociados, quienes aportarían el 3.5% de su salario bruto y a la venta de planes de ahorro y colocación de créditos por todo el país. Lo anterior a través de su red de oficinas y plataformas de servicios, stand de información y visitas personalizadas como medios para ampliar los servicios y generar y mantener relaciones de negocio.

Para el año 2005, la estrategia de la cooperativa se plasmó en función del incremento del saldo de la cartera, enfocándose principalmente en los productos de ahorro a plazo y ahorro plus para lo cual debió implementar una campaña agresiva de comunicación e imagen de la cooperativa por diferentes

medios: revistas, periódicos y mayor material publicitario (panfletos, broucheres, banners, carteleras, pizarras informativas, etc) tanto en las Oficinas Centrales como en las sucursales por medio de la fuerza de ventas.

En este sentido los planes de ahorro con los que cuenta COOPESERVIDORES R.L., son los siguientes:

Tabla No. 4
Tipos de ahorro por parte de la cooperativa
Coopeservidores R.L.

Tipo Ahorro	Plazo	Cuota	Sistema de
Navideño	1 año plazo	¢1.500	Por Planilla
Estudiantil	1 año plazo	¢1.500	Por Planilla
Plus	Hasta 5 años	¢2.000	Por Planilla
A la vista	Tiempo asociado	¢1.400	Por Planilla

Coopeservidores R.L. Diciembre 2005

Inversiones:

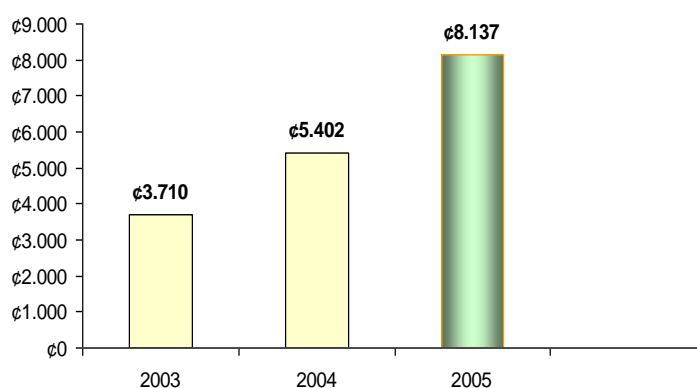
Tabla No. 5
Tipos de inversiones por parte de la cooperativa
Coopeservidores R.L.

Tipo Ahorro	Plazo	Cuota mínima	Sistema de pago
C.D.P ¢ y \$	1 año plazo	¢50.000	Por Ventanilla
Servijoven	1 año plazo	¢2.000	Por Planilla
Serviahorro	Hasta 5 años	¢25.000	Por Ventanilla

Coopeservidores R.L. Diciembre 2005

Al cierre del 2005 el saldo de la cartera de captación cerró en ¢8.137 millones, que significa un crecimiento de 51% (¢2.735 millones) con respecto al 2004, con lo cual, la meta proyectada se alcanzó en 82%.

COOPESERVIDORES, R.L.
Evolución del saldo total de las captaciones (millones)
Diciembre 2003, 2004 y 2005



Meta: ₡9.978 millones
Cumplimiento presupuestario: 84%
Crecimiento 2004 - 2005: 56%

Fuente: Coopeservidores R.L Diciembre 2005

CUADRO N° 20
COOPESERVIDORES R.L.
Detalle del saldo de captación interanual y crecimiento por producto
Períodos 2004 - 2005

Producto	Al 31 diciembre		%	Crecimiento 2004 - 2005		Proyectado
	2004	2005		participac.	Absoluto	
Ahorro a plazo	₡3.650	₡6.240	74%	₡2.590	71%	₡6.848
Dual	₡1.068	₡993	12%	-₡75	-7%	₡1.270
Serviahorro	₡241	₡523	6%	₡282	117%	₡746
A la Vista	₡277	₡457	5%	₡180	65%	₡642
Navideño / Estad.	₡165	₡197	2%	₡32	19%	₡472
Total	₡5.401	₡8.410	100%	₡3.009	56%	₡9.978

Fuente: Unidad de Captación

El producto de ahorro a plazo presenta el mayor porcentaje de participación dentro de la cartera total con un 74%, siendo a la vez el ahorro con mayor crecimiento neto (₡2.590 millones), seguido del ahorro Plus con un 12% y el restante 14% en los otros ahorros.

La cartera por conveniencia representa el 67% (¢5.417 millones) de la cartera total de los productos de captación. Experimentó un incremento al 31 de Diciembre del 2005 de 112% (¢2.863 millones), concentrándose en los productos de ahorro a plazo (¢2.623 millones) y serviahorros (¢329 millones), que en conjunto suman el 97% de la cartera total por conveniencia.

A un nivel más específico, las nuevas captaciones vía ahorro a plazo ascienden a la suma de ¢4.394 donde el porcentaje de renovación promedio es del 77%.

En relación con los plazos de inversión el 82% se encuentra entre uno y seis meses, mostrándose un mayor nivel de concentración (41%) en la cartera de seis meses a un año, lo cual nos lleva a obtener una tasa ponderada de 17.75% para colones y 3.78% para dólares.

**CUADRO N° 21
COOPESERVIDORES R.L.**

Colocación de cartera vigente por plazos del Ahorro a Plazo (millones)

Al 31 de diciembre 2005

Redimidos	1 a 30	31 a 60	61 a 90	180	360	360	Total
¢125	¢802	¢892	¢710	¢2.576	¢1.133	¢0	¢6.240
2.01%	13%	14%	11%	41%	18%	0%	100%

Fuente: Unidad de Captación

Un indicador importante que cabe mencionar, es la posición de COOPESERVIDORES R.L., con respecto al mercado por sus atractivas tasas de interés. Si tomamos como referencia la tasa promedio a seis meses plazo del mercado, COOPESERVIDORES R.L., se mantuvo por arriba como se muestra a continuación:

Tabla. 6
Coopeservidores R.L.
Cuadro Comparativo Tasas De Interés De C.D.P

Sector	Colones	Diferencia
Banca Estatal	12.96%	4.08%
Banca Privada	14.27%	3.74%
Sector Cooperativo	16.18%	1.49%
Coopeservidores R.L.	18.15%	
Sector	Dólares	Diferencia
Banca Estatal	2.21%	1.32%
Banca Privada	3.01%	0.45%
Sector Cooperativo	3.27%	0.13%
Coopeservidores R.L.	3.37%	

Fuente Coopeservidores R.L.

Tanto en el 2003 como en el 2004, la mayor concentración de ahorros se ubica en los asociados que tienen menos de 2 años de afiliados.

CUADRO No. 22
Coopeservidores, R.L
Rango de afiliación y ahorros
Asociados Activos
Dic 2003-2004

Rango de afiliación	Dual		Navideño		CDP's	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Menos de 1 año	67	129	121	303	137	61
>= a 1 año y < 2 años	67	94	125	221	124	75
De 2 a >= 3 años	35	90	58	199	91	45
De 4 a >=5 años	13		15	2	77	2
De 6 a >=10 años	3	1	1		22	1
De 11 a >=15 años	-		-	3	1	2
Más de 20 años	1	17	1	25	5	4
Total general	186	331	321	753	457	190

Fuente: Coopeservidores, R.L. 2004

El porcentaje tanto de créditos como de ahorros se ha mantenido similar al año anterior. El rango de mayor concentración de estas carteras sigue siendo de 37 a 56 años, debido a que es aquí donde se concentra la mayor parte de los asociados.

4.6 Análisis Correlacional

Variable: crédito y Variable: Cartera de crédito vs. Principio: Control Democrático

La primera oración de este principio en la Declaración de 1995 expresa: **“Las cooperativas son organizaciones democráticamente gestionadas por sus socios, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones”**. Esta oración pone en relieve que los asociados controlan a sus cooperativas; destaca así mismo que lo hacen en forma democrática. Así mismo, reafirma el derecho de los asociados a estar activamente involucrados en la fijación de políticas y en la toma de decisiones claves.

En todas las cooperativas **“los hombres y mujeres elegidos como representante son responsables ante los asociados”**. Esta oración recuerda que los representantes electos desempeñan sus cargos con el fin de obtener desarrollo social y económico sostenible entre sus asociados.

De acuerdo al principio anteriormente planteado, se podría decir que en el cumplimiento del principio “Control Democrático” en la variable de investigación no se da, ya que de acuerdo a las Políticas gestionadas en la Asamblea General de COOPESERVIDORES R.L., su estrategia de negocio va enfocada en la colocación masiva de créditos de consumo a sus asociados.

Lo anterior, posiblemente se dé debido a que el modelo económico de libre competencia ha obligado a la cooperativa competir e implantar créditos con fines consumistas, con el objetivo de obtener mayor rentabilidad

Según las Políticas para el otorgamiento de crédito de COOPESERVIDORES R.L., la cooperativa ha enfocado las políticas de crédito de consumo bajo el concepto de flexibilización en las condiciones de crédito en cuanto a garantías, a tasas de interés, a plazos y a comisiones, bajo esquemas que se definirán para cada línea de crédito y su aprobación dependerá de la Gerencia General. Sin embargo, se podría decir que éste tipo de crédito no genera un ingreso adicional y no es sostenible en el tiempo.

Es importante señalar, que COOPESERVIDORES R.L., enfocó su estrategia en la mejora de condiciones del crédito para aumentar la colocación del crédito de refundiciones. Lo anterior, se debe a que de 540 nuevas operaciones de crédito, que corresponden a una colocación bruta de 870 millones, de los cuales 479 millones fueron colocados en la línea de crédito para refundiciones. Sin embargo, se puede decir que el crédito de refundición se utiliza para la unificación de deudas con el fin de mejorar la liquidez pero no permite que el asociado tenga desarrollo social y económico.

Cabe mencionar, que el enfoque de las políticas para el otorgamiento de créditos de desarrollo es rígido debido a la poca rentabilidad causado por al alto nivel de inversión y al riesgo en que puede incurrir la Cooperativa

Aunque en el Plan Anual Operativo de COOPESERVIDORES R.L., se contempla como principal objetivo de la cooperativa el de promover e impulsar el desarrollo de actividades productivas en el país. Según revelaron los asociados encuestados y el Informe de Colocación de Crédito, se obtuvo que de 111.877 créditos otorgados solo 42 fueran dirigidos a vivienda durante el año 2004 y 2005. Mientras, del crédito PYMES se obtuvo que solo 2 fueran dirigidos a microempresa durante el 2005. Además, se constató que durante el 2003 y 2004 la línea de crédito no existía todavía.

Las políticas y condiciones en la cartera de crédito, podrían ser factores que le hayan permitido a la Cooperativa obtener gran estabilidad financiera debido al crecimiento de la cartera crédito y al aumento considerable en el número de asociados. Sin embargo, podría estar ocurriendo que se esté orientando hacia fines de lucro y no de desarrollo dejando de cumplir con los fines que dieron origen a las cooperativas de crédito y ahorro. Lo anterior, es una consecuencia de modelo económico vigente, que no les brinda otra alternativa que competir o dejar de existir.

Variable: cumplimiento de los fines cooperativos vs Principio de Educación, formación y capacitación:

De acuerdo con el quinto principio cooperativo, las cooperativas tienen un compromiso fundamental con la educación, el cual manifiesta: “Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, administradores y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas y informar al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación”

Este principio pone en claro la importancia vital que tiene la educación y capacitación en las cooperativas. La Educación significa más que la difusión de información o promoción, comprometer a los asociados y empleados de la cooperativa, a comprender plenamente la complejidad y riqueza del pensamiento y acción cooperativa. Capacitación significa asegurar que todos aquellos asociados puedan hacerle frente efectivamente a sus responsabilidades.

Según el análisis realizado por el equipo se determinó que posiblemente COOPESERVIDORES R.L., en sus reuniones de capacitación, buscan

incentivar y promover el crecimiento en la colocación del crédito, debido a que esos son los temas que más se tocan de acuerdo con las opciones que respondieron los asociados en el cuestionario aplicado. Sin embargo, estas capacitaciones no van dirigidas a promover créditos de desarrollo, sino más bien parte de la estrategia general de COOPESERVIDORES R.L., es aumentar la colocación en el crédito para crédito personal y de consumo.

Como parte de esta suposición, se analizaron las respuestas a las preguntas relacionadas con la variable de cumplimiento de los fines cooperativos, específicamente sobre solidaridad social, para determinar si se cumple con quinto principio cooperativo.

De acuerdo con lo observado en el grafico numero 11, donde se les pregunto "¿Usted como asociado ha recibido algún tipo de ayuda por parte de la Cooperativa?", el 78% respondió que si, así mismo, son muy pocos los asociados que han disfrutado de este beneficio, por lo que posiblemente la Cooperativa no está promocionando adecuadamente sus servicios solidarios incumpliendo con el principio mencionado anteriormente de informar a los asociados de todos sus servicios en general.

Esta situación posiblemente se deba a las siguientes dos razones:

- ✓ Que la cooperativa no se preocupa por capacitar a sus empleados, especialmente asesores y promotores, en sus temas de Ayuda Mutua.
- ✓ El modelo económico provoca que la Cooperativa esté preocupada en competir con otras cooperativas y entes financieros; por lo que no puedan cumplir con los principios cooperativos

El equipo investigador considera que a pesar que 73% de los asociados dicen que si han recibido algún tipo de ayuda, el monto de los recursos invertidos

en acción social son insuficientes en comparación con lo presupuestado en crédito por lo que no permite fortalecer y aumentar la obra social, en apego a su filosofía y razón de ser, y se considera que la cooperativa podría estar enfocándose más en la búsqueda de mejores resultados económicos y financieros.

Reforzando lo anterior el equipo investigador, determino que posiblemente una causa de que no todos los asociados puedan disfrutar de los recursos que se invierten en acción social específicamente en ayudas estudiantiles, puede ser a la poca cantidad "Becas" que se destinan al año, por ejemplo en el 2005 se entregaron 530 ayudas a hijos de asociados y su base social creció ese mismo año a un total de 34.042 asociados, lo que indica que solo 2% de ellos recibieron este tipo de ayuda económica estudiantil, esta información fue suministrada por la Coordinadora del área de Captación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación, son respuestas para cada uno de los objetivos previamente establecidos en esta investigación.

En lo referente al objetivo específico: **Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del ahorro en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005**, se concluye que:

Los asociados de COOPESERVIDORES R.L., por medio de su aporte equitativo del 3.5% originó la formación del capital social, el cual permitió el fortalecimiento patrimonial de la cooperativa.

La Asamblea General Ordinaria de delegados en COOPESERVIDORES R.L., dispuso distribuir durante los años 2003, 2004 y 2005 los excedentes netos entre sus asociados. Estos excedentes mostraron un crecimiento interanual importante, para el año 2003, el crecimiento fue del 26% es decir ₡ 104 millones en términos absolutos. Para los años 2004 y 2005 el crecimiento relativo de los excedentes a distribuir fue del 22% y del 30% respectivamente. Por consiguiente, éste crecimiento provoca que los asociados se beneficien proporcionalmente con las operaciones que hayan tenido en la cooperativa, pero los montos que se entregan no son muy significativos y estos no permiten impulsar un desarrollo directo al asociado y si bien los ahorros capitalizados son monto que si podrían incidir, estos no están a disposición de los asociados, al menos que renuncien a la cooperativa y uno de los principios es desarrollar al asociado por medio de la devolución de los excedentes, la cual si se cumple pero no incide e su desarrollo social y económico.

El crecimiento de los excedentes se debió a dos razones básicas:

1. El incremento en la base social, la cual aumentó del 2003 al 2005 aproximadamente un 40%.
2. El aumento en la cartera de crédito que creció en un 110% del año 2004 al 2005. Lo anterior se debe a las modificaciones en el crédito de refundición el cual tuvo muy buena aceptación por parte de los asociados y nuevos asociados.

Mediante los cuestionarios realizados a los asociados se constató que el 98% de los asociados recibieron la totalidad de sus excedente, lográndose determinar que COOPESERVIDORES R.L., tiene una gestión administrativa eficiente en cuanto al manejo de recursos aportados por los asociados.

En lo referente a la retención de los excedentes, se determinó que los asociados de COOPESERVIDORES R.L., reciben el monto completo de sus excedentes, reteniéndosele únicamente el 5% que establece la Dirección General de Tributación Directa.

En cuanto a la importancia del patrimonio, se determinó que el 47% de los asociados se sienten dueños de la cooperativa, ya que el capital aportado les brinda un mayor sentido de pertenencia y colaboración en el desarrollo de la cooperativa. Lo anterior ha permitido incrementar el patrimonio de la cooperativa incidiendo en el fortalecimiento y ampliación de la gama de productos ofrecidos para el asociado.

Referente a la utilización del Patrimonio, se concluye que los asociados utilizan su ahorro corriente para obtener crédito por medio de la línea crediticia Créditos sobre Ahorros Corrientes. Por otro lado, se constató que los asociados utilizan sus distintos planes ahorros para fines estudiantiles,

inversiones a largo plazo, un fondo navideño, y algunos otros planes personales o familiares. Aunado a lo anterior, los asociados han utilizado el patrimonio de la cooperativa por medio de las ayudas económicas estudiantiles, auxilios funerarios, en caso de desastres naturales entre otros.

Referente al objetivo específico: **Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia del crédito en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus Asociados, en el períodos fiscales comprendido en los años 2003, 2004 y 2005**, se concluye que:

En la década de los 80s el escenario político y económico cambió, lo cual impactó en forma considerable en el desarrollo del cooperativismo, debido a procesos de ajuste estructural, las reformas financieras, eliminación de las distorsiones al crédito subsidiado y la globalización económica. Aunado a lo anterior, en la década de los 90s se adoptan medidas tendientes a elevar los niveles de los asociados, por lo que se crea la Ley de intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas; y éstas se someten a supervisión de la SUGEF. Los anteriores cambios, imponen a las Cooperativas altos niveles de rentabilidad y prevención de riesgos de crédito.

El equipo investigador, concluye que COOPESERVIDORES R.L., desarrollo su estrategia de negocio basada en la colocación del crédito de consumo, por cuanto se constató que dicho crédito forma parte importante de la estructura financiera de la institución, por su alto nivel rentabilidad y fácil recuperación de la inversión entre los asociados.

En cuanto a la estrategia de colocación del crédito, se determinó que COOPESERVIDORES R.L., al tener una población de clase media baja a baja perteneciente mayoritariamente al sector público, han dirigidos sus esfuerzos a la colocación agresiva de los créditos de consumo, ya que busca subsistir

en un mercado financiero de libre competencia, que se ve reflejado en una lucha por ganar mercados.

Con respecto al nivel de endeudamiento de los asociados, se concluye que los asociados poseen un alto nivel de endeudamiento ya que el 89% de los asociados tienen más de 2 créditos en la cooperativa. Aunado a lo anterior, se constató que el 52% de los asociados entrevistados obtuvieron algún otro tipo de crédito en a otra entidad financiera lo que provoca un aumento en las deudas del asociado.

En relación a la liquidez del asociado, se determinó que el 52% de los asociados no tienen buena liquidez viéndose afectados en sus gastos diarios. Lo anterior, se debe a que COOPESERVIDORES R.L., induce a la mayor parte de asociados a obtener créditos flexibles de consumo, aumentando el numero de deudas y afectado el salario disponible para solventar sus necesidades básicas.

Referente a la finalidad de los créditos obtenidos por los asociados en la cooperativa, se determinó que resultó de especial impacto en las finanzas de muchas familias, la utilización de la línea de crédito para refundición, ya que el 27% manifestaron haber obtenido un crédito de éste tipo; y de acuerdo a los Informes de Colocación del Departamento de Crédito del 2005, de 540 nuevas operaciones de crédito, que corresponden a una colocación bruta de 870 millones, fueron destinados en la línea de crédito para refundición 479 millones. Cabe mencionar, que el crédito de refundición no genera ningún ingreso adicional para los asociados y no es sostenible en el tiempo.

En relación a los créditos utilizados por los asociados en desarrollo, aunque el 21% y 15% de los asociados manifiestan que han obtenido créditos para

salud y educación respectivamente, el equipo investigador constató que la cooperativa no maneja líneas específicas para éstos fines.

El equipo investigador, concluye que COOPESERVIDORES R.L., a pesar de tener dos líneas dedicadas al desarrollo de los asociados, éstos no son promovidos en forma agresiva debido al alto grado de inversión y al nivel de riesgo. En cuanto al crédito de vivienda, se determinó que de 53.262 créditos otorgados fueron utilizados para éste fin sólo el 0.06% en el año 2004, mientras que de 58.615 créditos otorgados fueron utilizados por los asociados solo 0.03%, durante el 2005.

El crédito de PYMES, se conoció que fue creado a partir del año 2005. Aunado a lo anterior, se constató que solamente dos créditos PYMES (microempresa) fueron utilizados por los asociados en éste mismo año. Por consiguiente, el equipo investigador concluye que COOPESERVIDORES R.L., no incentiva a los asociados a tomar créditos para desarrollo, además de poner requisitos que lo hacen de difícil acceso.

En resumen, se concluye que COOPESERVIDORES R.L., ha sido impulsada por el modelo económico de libre competencia ha obtener altos índices de rentabilidad para prolongar su subsistencia. Por lo anterior, la incidencia del crédito es negativa en el asociado ya que el mismo es utilizado para el consumo, generándole altos niveles de endeudamiento y poca liquidez. Aunado a lo anterior, la poca posibilidad de generar una inversión por medio de las líneas de crédito PYMES que le permita obtener un ingreso adicional para su desarrollo.

Referente al objetivo específico: **Verificar en COOPESERVIDORES R.L., si las líneas de crédito ofrecidas a sus asociados están promoviendo el**

desarrollo económico y social sostenible de los mismo, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005, se concluye que:

En relación a la cartera de crédito de COOPESERVIDORES R.L., el equipo investigador concluye que el 98% de las líneas de crédito están destinadas mayoritariamente al consumo, siendo estas muy atractivas para los asociados por sus bajas tasas de interés y por los amplios plazos pago. Sin embargo, la finalidad de los créditos provoca debilidad y deterioro en el desarrollo socioeconómico sostenible de sus asociados.

Se verifico que en COOPESERVIDORES R.L., las líneas de crédito ofrecidas no están promoviendo el desarrollo de los asociados, dado que en composición de la cartera de crédito es un 98% de consumo y lo que están dedicando a las líneas de desarrollo es casi nulo, esta situación esta sucediendo debido a que la cooperativa se rige por las condiciones del Modelo Neoliberal, y lo que se busca es la autosuficiencia a través de sus ingresos y tratar por ello tener la mayor rentabilidad en los créditos de consumo.

Con respecto a las políticas de crédito, se constató que la Gerencia General y el departamento de crédito de COOPESERVIDORES R.L., ha enfocado sus esfuerzos al crecimiento en la colocación de los créditos de consumo por lo que ha flexibilizado las condiciones en cuanto a garantías, tasas de interés y plazos de cancelación más amplios, prueba de ello, es lo colocación neta y bruta por tipo de crédito de acuerdo a la evaluación mensual de Diciembre del 2005, las cuales presentaron los mayores porcentajes de colocación con un 45% en la línea de Refundición, un 14% en el crédito Sin Fiador y un 10% en la línea Sobre Ahorros, todas las anteriores líneas de consumo y solo un 5% en créditos de vivienda hipotecarios.

Por el contrario, se pudo verificar que las políticas para el otorgamiento de créditos de desarrollo se han visto empañadas por la rigidez e inflexibilidad en las condiciones ofrecidas motivadas por el alto riesgo en que incurre la cooperativa y el monto de inversión.

Aunado a lo anterior, se verificó que algunas de las trabas que presentan los créditos de desarrollo son: exceso de requisitos, solicitud de documentos que con llevan tramites complicados y poca promoción de la cooperativa.

Referente a la función de la Cooperativa, se concluye que los asociados consideran que la cooperativa no está contribuyendo al bienestar social, ya que el 32% y 30% de los asociados señalaron que la Cooperativa enfocaba sus políticas de crédito hacia un "crédito de fácil acceso" y "Sacarle de un apuro". Sin embargo, las condiciones anteriores se presentan únicamente en créditos de consumo que no generan un ingreso adicional y no son sostenibles en el tiempo.

Además, se verificó que las políticas y condiciones ofrecidas en los créditos de consumo han permitido que la cooperativa obtenga gran estabilidad financiera y mayor afiliación de asociados. Por lo que el equipo investigador considera que el modelo económico de libre competencia ha provocado que COOPESERVIDORES R.L., entra ha competir en el mercado buscando mayor eficiencia y rentabilidad. Sin embargo, ha provocado que no se cumpla con los principios cooperativos bajo la cual fue creada.

De acuerdo a las opciones que ofrece COOPERSERVIDORE R.L., en su cartera de crédito para fines personales o de consumo, se verificó que cuenta con las siguientes opciones:

1. Créditos de Refundición

2. Crédito sin fiador
3. Crédito sobre ahorro corriente
4. Otros.

Los anteriores créditos, se caracterizan por su largo plazo, desembolso inmediato, mejoramiento de la liquidez del asociado, requisitos accesibles, la fácil accesibilidad sin necesidad de fiadores, y garantías para su cumplimiento.

Con respecto a las opciones que presentaba la Cartera de crédito para promover el desarrollo social y económico entre sus asociados se encontró:

1. Crédito de Vivienda
2. Crédito PYMES.

Referente a la obtención de un crédito de vivienda, se concluye que el otorgamiento del crédito va ir de acuerdo a la cobertura de la garantía hipotecaria (la propiedad), la capacidad de pago y solvencia económica del asociado, análisis del comportamiento de pago de las deudas, trayectoria y tiempo de afiliación de los asociados.

En cuanto al crédito PYMES, se verifico que éste no ha sido colocado ni promovido por la cooperativa por su poca rentabilidad. Aunado a lo anterior, la complejidad en los requisitos y documentación solicitada provoca que sea inaccesible para el nivel económico de los asociados.

En resumen, se concluye que el modelo económico de libre competencia ha impulsado a COOPESERVIDORES R.L., a enfocar sus políticas crediticias en la colocación de créditos para fines altamente consumistas, en donde se busca dominar el mercado por medio de condiciones altamente flexibles como son: las bajas tasas de interés, amplio plazo de pago, mínimo de requisitos y

trámites expeditos. Sin embargo, estas condiciones no generan en el largo plazo un ingreso adicional y sostenibilidad en el tiempo para las familias de los asociados. Aunado a lo anterior, la Cooperativa se ve impedía a cumplir con los principios cooperativos. Por otro lado, se constató que los Créditos PYMES y de Vivienda no se promocionaron, por lo que no se produce desarrollo social y económico sostenible entre los asociados.

al enfoque de las políticas de COOPESERVIDORES R.L., la mayor cantidad de las opciones de crédito que ofrece son destinados para fines altamente consumistas, por lo que se caracterizan por su flexibilidad en las tasas de interés, el amplio plazo de pago, mínimo de requisito y un trámite expedito. Por otro lado, los créditos PYMES y de Vivienda no tuvieron un alto grado de colocación, por lo que no hubo desarrollo social y económico sostenible de los asociados.

.

En lo referente al objetivo: **Determinar en COOPESERVIDORES R.L., la incidencia de las tasas de interés en el Desarrollo Económico y Sostenible de sus Asociados, en el período fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005**, se concluye que:

COOPESERVIDORES R.L., con respecto al ahorro presenta tasas de interés atractivas, pero no las mejores del mercado, ésta situación limita a que los asociados se vean beneficiados.

Aunado a lo anterior, en comparación con el sector cooperativo se determinó que COOPESERVIDORES R.L., en sus distintas modalidades de ahorro ofrece tasas de interés muy atractivas que le permiten fomentar el ahorro entre sus asociados, así como su desarrollo.

En relación con las tasas pasivas en dólares y colones en comparación con el sector cooperativo, se constató que Coopenae, Coopemex y Coopeande ofrece mejores condiciones de hasta 0,50 y 2,50 puntos por encima de las tasas en colones ofrecidas por COOPESERVIDORES R.L., Además, en dólares se determinó que Coopenae da a sus asociados entre 0,50 y 1 punto más que COOPESERVIDORES R.L. Sin embargo, el equipo investigador concluye, que de acuerdo a las condiciones que ofreció el mercado, COOPESERVIDORES R.L., está compitiendo muy fuertemente como una entidad financiera con el objetivo de cautivar el mercado de los asociados; y a la vez permitirles a los asociados tener muy buena rentabilidad en sus ahorros.

Con respecto a tasas pasivas del sector bancario privado, se determinó que COOPESERVIDORES R.L., brinda mejores condiciones, ya que en relación a sus plazos la cooperativa ofrece en promedio entre 2,92 puntos porcentuales más en las tasas de interés que le permite ser más rentable ante el mercado de capital privado.

Referente a la rentabilidad del ahorro, se determinó que en comparación con los bancos, la cooperativa mostró mejores rendimientos en promedio del 5% más en relación a sus plazos, siendo uno de los principales competidores en el mercado y uno de los propulsores de desarrollo en cuanto ahorro.

El equipo investigador, determinó que la incidencia de las tasas de interés en el crédito es negativa para el desarrollo del asociado, dado que COOPESERVIDORES R.L., no promueve líneas crediticias para el desarrollo. De acuerdo a los resultados del estudio, se observó que las tasas de interés son favorables para el asociado para el crédito de consumo, ya que representan una buena opción para el asociado de solventar algún tipo de necesidad inmediata por medio de los créditos de consumo. Sin embargo,

éstas son utilizadas por la cooperativa como un gancho para incentivar al asociado a que se endeude sin la posibilidad de desarrollarse

Lo anterior, se determinó por medio de la encuesta realizada a los asociados, donde el 78% de los asociados dijeron que los bancos, cooperativas y otras entidades financieras tienen tasas activas más caras que COOPESERVIDORES R.L.

En relación con la rentabilidad en los créditos de consumo, se constató que las tasas activas de COOPESERVIDORES R.L., permitieron un aumento en la cartera de crédito de un 59.9% durante el 2005, debido a las buenas condiciones en las tasas de interés de los créditos de para refundiciones, crédito sobre ahorro corriente y créditos sin fiador.

Con respecto al crédito de refundición, se concluye que COOPESERVIDORES R.L., ofrece muy buena accesibilidad ya que ofrece una tasas de interés del 24.5%, siendo más baja que la del sector cooperativo, generando una mejor aceptación entre sus asociados debido su buena rentabilidad, además de los plazos a largo plazo y la agilidad del trámite, lo que ha incidido en el aumento de un 26% en el número de operaciones, que va de 5.248 créditos formalizados durante el 2004 a 7148 en el 2005.

En resumen, el equipo investigador concluye que COOPESERVIDORES R.L., mediante sus tasas de interés pasivas permiten generar rentabilidad en el corto plazo a los asociados, sin embargo, ésta es una estrategia de la cooperativa para cautivar el mercado con la finalidad de incentivar la utilización del crédito de consumo. Por otro lado, las tasas de interés activas generan rentabilidad en el crédito ya que consideramos que no son usureras. Sin embargo, de acuerdo a lo concluido en crédito y cartera de crédito, las

líneas de crédito van orientadas mayoritariamente al consumo debido al modelo libre competencia.

Referente al objetivo de específico: **Establecer en COOPESERVIDORES R.L, como el cumplimiento de los fines cooperativos inciden en el Desarrollo Económico y Social Sostenible de sus asociados, en el periodo fiscal comprendido en los años 2003, 2004 y 2005.**

Mediante los cuestionarios aplicados en el inicio de este estudio, se constató que a pesar que 73% de los asociados dicen que si han recibido algún tipo de ayuda, el monto de los recursos invertidos en acción social son insuficientes en comparación con lo presupuestado en crédito, esta razón no permite fortalecer y aumentar la obra social, en apego a su filosofía y razón de ser, por lo que el equipo investigador considera que la cooperativa podría estar enfocándose más en la búsqueda de mejores resultados económicos y financieros, ya que la competencia la impulsa a obtener mayor eficiencia y mas rentabilidad.

Lo anterior se concluye por las siguientes razones:

1. Las ayudas económicas estudiantiles son una contribución mensual, muy significativas con un monto máximo de 7.500 por mes.
2. Dichas ayudas disminuyeron de 540 a 410 en el año 2004, en vez de aumentar de acuerdo con la tendencia de crecimiento que experimento la cooperativa ese año.

3. Al final del periodo 2005, la base social ascendió a 34.042 asociados y ese año solo se entregaron 530 Becas a los hijos de los asociados.

Con respecto a la Educación Cooperativa, COOPESERVIDORES R.L., mantiene un vínculo continuo con la base social, mediante actividades de capacitaciones, información, intercambio, retroalimentación y actividades informáticas que se realizan en diferentes puntos del país, con una participación bastante importante de asociados nuevos, así como líderes proactivos, los cuales se actualizan para informar a los demás asociados. En estas reuniones de capacitación se abarcan los módulos de Doctrina Cooperativa, Productos y Servicios, normativas de SUGEF y sesiones de trabajo para la planificación de acciones y proyectos específicos de responsabilidad social.

Parte fundamental de la estrategia de la capacitación de COOPESERVIDORES R.L., va en busca de incentivar y promover el crecimiento en la colocación del crédito, debido a que esos son los temas que más se tocan de acuerdo con las opciones que respondieron los asociados. Sin embargo, las capacitaciones no van dirigidas a promover créditos de desarrollo, y más bien parte de la estrategia general de COOPESERVIDORES R.L., es aumentar la colocación en los créditos.

Con respecto al Fomento del Ahorro de COOPESERVIDORES R.L., el equipo investigador determino por medio de las respuestas obtenidas a la base social entrevistada, que la cooperativa si fomenta el ahorro entre sus asociados, por lo que el asociado si recibe información acerca de los diferentes planes de ahorro y las distintas formas de inversión.

La forma de promover el fomento del ahorro es por medio de la afiliación, ya que cada asociado debe de aportar el 3.5% de su salario bruto con el fin de

obtener todos los beneficios que este da. Otro medio de cómo la Cooperativa promueve el ahorro es por diversidad de planes de ahorro que tiene a disposición para los asociados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Gerencia General de COOPESERVIDORES R.L., realice una auto evaluación y un nuevo replanteamiento de los objetivos de la Cooperativa, además de sus metas propuestas con relación al crédito y cumplimiento de los principios Cooperativos, con el fin de mejorar la calidad de vida de los asociado, mediante la ampliación de la cartera de crédito de desarrollo con el propósito de diversificar con productos dirigidos a PYMES, proyectos de vivienda, educación y salud.

De igual manera, deben darse una reorientación en las condiciones de los créditos de desarrollo por medio de la mejora en las tasas de interés, amplios plazos, agilidad en los trámites. Además, de estimular la utilización y adquisición de los créditos de desarrollo por medio de campañas publicitarias, visitas personalizada, llamadas telefónicas, correos electrónico, promotores y Staff de información en donde se comunique las bondades que ofrece los créditos de desarrollo. Es importante para el desarrollo de ésta propuesta la asignación del recurso humano, físico y material.

Es importante señalar, que los funcionarios deben ser formados y capacitados, con el objetivo de brindar un servicio profesional de soporte y asesoramiento en créditos de desarrollo, para formular proyectos de inversión, crear centros de información donde se realicen estudio de mercados para promover a los asociados que conozcan los beneficios de los créditos de desarrollo. Además, es necesario que la cooperativa fortalezca la

infraestructura tecnológica, con el fin de brindar soporte técnico a sus asociados.

También se debe flexibilizar las condiciones y darle un valor agregado al crédito en cuanto accesibilidad, que permita que mas asociados lo adquieran. Algunas de estas condiciones pueden ser:

- a. Plazo fijo de cancelación
- b. Un año de gracia en el pago para la cancelación de la primera cuota, con el fin de que la cooperativa tenga mayor fortalecimiento.
- c. Una asignación razonable de las tasas de interés, por lo que debe haber una reacomodación en la naturaleza de la garantía y el riesgo comercial.

Cabe mencionar, que la cooperativa debe fortalecer la colocación de bonos de vivienda asignada por el BANHVI y que se otorgan actualmente, permitiéndole desarrollar proyectos para familias de escasos recursos y de clase media.

Además, la cooperativa debe desarrollar una línea de crédito exclusiva para desarrollo en educación, que le permita al asociado financiar cursos universitarios, educación secundaria, posgrados, cursos libres, aprendizaje de lenguas extranjeras, becas internas y externas, materiales educativos. Aunado a lo anterior, la cooperativa podría brindarle la oportunidad de subvencionar los estudios hasta el cumplimiento de los mismos, y luego cobrarle el monto del crédito con un plazo y una tasa de interés razonable.

Por otro lado, la cooperativa debería promover la colocación de créditos adicionales al de educación, como son la líneas de crédito para equipo (computadoras, impresoras, otros).

Debido a la importancia que tiene para la Cooperativa la Base Social, se recomienda:

Mantener y reforzar las capacitaciones que informan al asociado sobre el fin para el cual fue creado el cooperativismo y el ahorro.

Brindar especial atención, para efectos de promover el desarrollo del vínculo entre los asociados y la cooperativa en aquellas provincias en las cuales existe menor proporción de asociados.

Instar a todas las áreas y sucursales a la actualización de datos claves del asociado, tales como salarios, para obtener información más fidedigna y poder determinar con un mayor nivel de certeza la capacidad de pago de la base social, así como también; actualizar la información respecto al número de dependientes, situación habitacional y deudas en otras instituciones, para ofrecerles ayudas de bienestar social.

Crear estrategias que vinculen al asociado a largo plazo con la cooperativa, ofreciendo un valor agregado a su estancia para aquellos que tienen menos de 1 año de afiliado, que les demuestre que la Cooperativa se interesa por ellos y que su fin no es sólo otorgar créditos, sino también, ayudarles a mejorar su calidad de vida y la de sus familiares.

Continuar con la estrategia de atracción de asociados por el fomento de los ahorros; los cuáles contribuyen significativamente al incremento de los recursos de captación.

Promover con fuerza los otros tipos de ahorro entre nuestros asociados (Dual, Navideño, Certificados a plazos y Serviahorro), resaltando los beneficios, tasas y plazos.

Promocionar más, los beneficios que se tienen al ser asociado de COOPESERVIDORES R.L., con el fin de que los asociados conozcan y disfruten de los servicios solidarios y que estos a su vez le ayuden a mejorar su calidad de vida y el de sus familias.

Capacitar a sus empleados, especialmente asesores y promotores, en los temas de Ayuda Mutua, beneficios del ahorro y educación cooperativa con el fin que las personas se identifiquen con los principios cooperativos, desde el momento que toman la decisión de afiliarse.

Mejorar el monto de los recursos invertidos en acción social, ya son insuficientes en comparación con lo presupuestado en crédito y el crecimiento de su base social, por lo que no permite fortalecer y aumentar la obra social.

BIBLIOGRAFIA

LITERATURA CITADA

Sebastián González, A., López Pascual, J. (2001). *Gestión bancaria : los nuevos retos en un entorno global*. Madrid, España : McGraw-Hill.

Hernández Arias, D. (1998) *El crédito bancario en Costa Rica : una perspectiva de análisis*. San José, Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Gallardo, H. (1992) *Elementos de investigación académica*. San José, Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia.

García Briones, S. (1998) *Reexpresión de estados financieros*. México : McGraw-Hill Interamericana.

Ramírez Solano, E. (2001) *Moneda, banca y mercados financiero*. México : Pearson Educación.

Brealey, R., Stewart, C. (1998) *Principios de finanzas corporativas..* 3ª ed. Madrid : McGraw-Hill Interamericana.

Fabozzi, F., Modigliani, F., Ferri, M. (1996) *Mercados e instituciones financieras*. México : Prentice-Hall Hispanoamericana.

Barquero, A (1998) *Administración de recursos humanos*. San José, Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Boguera, J. M.(1962) *El condicionamiento de licencias*. Madrid, España : Editorial R.A.P.

Bavaresco de Prieto, A. (1996) *Las técnicas de la investigación : (manual para la elaboración de tesis, monografías e informes*. México D.F. : Grupo Editorial Iberoamericano.

Hernández Arias, M.(1988) *El crédito bancario en Costa Rica*. 7ª ed. San José, Costa Rica : Editorial EUNED.

Hernández, R. y Fernández, C. *Metodología de la investigación*. 2ª ed. México : McGraw Hill.

Hernández Sampieri, C., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (1998) *Metodología de la investigación*. México : Editorial McGraw Hill.

Méndez, C. (1998) *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. México: Editorial McGraw Hill.

Zorrilla, S, Arenas, M., Torres, X. *Guía para elaborar tesis*. 2ª ed. México : McGraw Hill Interamericana.

Mayorga Acuña, L. F., Sánchez Boza, L. R., Vega, M. y Mayorga Acuña, L. F. *Panorama del desarrollo cooperativo en Costa Rica* : [s.n.]

Rodríguez Quesada, J. R. *La integración y su importancia en el desarrollo cooperativo de ahorro y crédito* Heredia: Universidad Nacional. Instituto de Estudios Latinoamericanos.

Bertarioni Murillo, E. M. (2001) *Análisis de los departamentos de crédito y cobro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito : COOPECORRALES R. L.* Heredia: Universidad Nacional. Instituto de Estudios del Trabajo

Muñoz Ugalde, R. A. (2000) *Sistema de información gerencial para el análisis del comportamiento de los asociados enfocado a los productos o servicios que brinda el área de ahorro y crédito en COOPEALIANZA R.L.* Heredia Universidad Nacional. Escuela de Informática.

Burgos Gómez, E. y otros. (1995) *La banca de interés social y el sistema financiero*. Edición, San José: Editorial Logos.

Valverde Cordero, B. (1994). *La supervisión de la intermediación financiera y sus efectos en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas al sistema Fedecrédito*. San José: ULACIT.

Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras de Desarrollo Secretaría General, (1981) *La tasa de interés y la banca de Desarrollo*. San José, ALIDE 1981

Florín, A y Poncet, P. (1985) *Las tasas de Interés*. México D.F.: Gráfica Panamericana.

Zúñiga Cavaría, L. (1987) *Crédito Cooperativo*. San José Costa Rica: EUNED.

Salas Mora, A. F. (1985), *Manual del asociado de las cooperativas de ahorro y crédito*, San José, Costa Rica : FEDECREDITO.

Tamayo y Tamayo, M. (1998) *El proceso de la investigación científica*. México : Editorial McGraw Hill.

Ramírez Arguedas, K.V., et al (2004) *Análisis de la colocación de la cartera crediticia, de la cooperativa de ahorro y crédito de los empleados universitarios estatales R.L., para los períodos 2001, 2002 y 2003*, Heredia Costa Rica : UNA-IESTRA.

Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.

Población y muestra. [en línea] Nov.2006
<http://www.southlink.com.ar/vap/poblacion.htm> [Consulta: 10 de noviembre de 2006]

Muestra estadística [en línea] nov. 2006
http://es.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica [Consulta: 10 de noviembre de 2006]

Tamaño de la muestra [en línea] nov. 2006
http://es.wikipedia.org/wiki/Tama%C3%B1o_de_la_muestra [Consulta 10 de noviembre de 2006]

Criterios metodológicos de la investigación [en línea]
<http://medusa.unimet.edu.ve/faces/fpag40/criterios.htm> [Consulta 10 de noviembre de 2006]

LITERATURA CONSULTADA

Lawrence, J.,Gitman, P. (2003) *Principios de Administración financiera*. Educación de México, S.A. de C.V.

Heras, J (Ed.) (2001) *Diccionario de mercados financieros*. Barcelona, España : Ediciones Gestión 2000

Burgos Gómez, E. y otros. (1995) *La banca de interés social y el sistema financiero*. Edición, San José: Editorial Logos.

Bavaresco de Prieto, A. (1996) *Las Técnicas de la Investigación, (Manual para la elaboración de tesis, monografías e informes* México D. F. : Grupo Editorial Iberoamericano.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO No.1

UNIVERSIDAD NACIONAL

INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

ANÁLISIS DE SI PROMUEVE COOPESERVIDORES.R.L. EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS ASOCIADOS (ASOCIADOS)

Variable Independiente: AHORRO

Variable Dependiente: EXCEDENTES (Intereses pagados por el ahorro)

Indicador: MONTO RECIBIDO

1. ¿Ha recibido **Excedentes** de Coopesevidores R.L. _____ en los años?

AÑO	SELECCIONE UNA OPCIÓN			MONTO
2003	SI	NO	NO SABE	
2004	SI	NO	NO SABE	
2005	SI	NO	NO SABE	

Indicador: Monto Retenido.

2. ¿Le han **Retenido** dinero del excedente de COOPESERVIDORES.R.L. _____ en los años?

AÑO	SELECCIONE UNA OPCIÓN		
2003	SI	NO	NO SABE
2004	SI	NO	NO SABE
2005	SI	NO	NO SABE

3. ¿Sabe usted cual es el porcentaje (%) que COOPESERVIDORES.R.L. _____ retiene por los excedentes?

OPCIÓN	SELECCIÓN	CUANTO
Si		%
No		
No Sabe		

Variable Dependiente: PATRIMONIO DEL ASOCIADO

Indicador: Importancia

4. ¿Usted siente que es dueño (a) de la COOPESERVIDORES.R.L. _____ ?

OPCIÓN	PORQUE?
SIEMPRE	
AVECES	
NUNCA	

5. ¿Qué importancia tiene para usted su **Patrimonio** en la Cooperativa _____ ?

OPCIÓN	PORQUE?
Mucho	
Poco	
Nada	

Indicador: Utilización

6. ¿Utiliza el **Patrimonio** de la Cooperativa _____ ?

OPCIÓN	SELECCIÓN
Si	
No	

Si la respuesta del asociado es **NO** pasar a la pregunta número 8.

7. ¿Como lo utiliza?

—

—

VARIABLE INDEPENDIENTE: CRÉDITO

Variable Dependiente: ENDEUDAMIENTO

Indicador: Aumento de las Deudas

8. ¿Cuántos créditos ha obtenido durante los años 2003-2005 en la Cooperativa _
?

Cantidad	Selección
1	
2	
3	
4	
Más de 4	Cuantos

9. ¿Qué tipo de créditos ha obtenido durante los años 2003-2005 en la cooperativa _____?

OPCIÓN	MONTO
Vivienda	
Educación	
Salud	
Personal (Consumo)	
Compra de Automóvil	
Producción (Desarrollo PYMES)	
Tarjeta de Crédito	
Navideño	
Refundición de Deudas	
Otros	

10. ¿Usted tiene un crédito en alguna otra entidad Financiera?

OPCIÓN	SELECCIÓN
Si	
No	

Si la respuesta del asociado es NO pasar a la pregunta número 12.

11. ¿De que tipo?

OPCIÓN	MONTO
Vivienda	
Salud	
Educación	
Vacaciones	
PYMES	
Otros	

Indicador: Liquidez del Asociado

12. ¿El pago de los préstamos que usted tiene, afectan sus gastos diarios?

OPCIÓN	PORQUE?
Mucho	
Poco	
Nada	

Variable Dependiente: FINALIDAD

Indicador: Consumo e Inversión

Este indicador se evalúa con las respuestas de la pregunta número 9 anteriormente planteada.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CARTERA DE CRÉDITO

Variable Dependiente: ENFOQUE POLÍTICAS DE LA COOPERATIVA

Indicador: Lucro

13. ¿Considera usted que la cooperativa sirve para? Marque lo que corresponda

OPCIÓN	PORQUE?
Sirve para que el asociado solo se endeude	
Hace un buen negocio con usted	
Sacarlo de un apuro	
Darle un crédito fácil	
Desarrollo del asociado	
Otra	

Para los indicadores Bienestar Social, Personales y Desarrollo se tiene lo siguiente:

Bienestar Social (Desarrollo), este indicador se evalúa con las respuestas de la pregunta número 13 anteriormente planteada

Variable Dependiente: OPCIONES DEL ASOCIADO

Personales y de Desarrollo: estos indicadores se evalúan con las respuestas de la pregunta número 9 anteriormente planteada, más las preguntas de la entrevista Semi-estructurada por TEMAS al gerente de la Cooperativa.

VARIABLE INDEPENDIENTE: TASAS DE INTERES.

Variables Dependientes: RENTABILIDAD DEL AHORRO Y CRÉDITO

Indicadores: Tasa pasiva de la cooperativa y promedio del sector.
Tasa pasiva Bancos Públicos y Privados
Tasa activa de la cooperativa y promedio del sector.
Tasa activa Bancos Públicos y Privados

14. ¿Comparando la Cooperativa con otros entes tales como Bancos y otras Cooperativas las tasas de interés son?

Ahorro

Crédito

Más altas que la Cooperativa	
Igual que la Cooperativa	
Más baja que la Cooperativa	
No sabe	

Más altas que la Cooperativa	
Igual que la Cooperativa	
Más baja que la Cooperativa	
No sabe	

VARIABLE INDEPENDIENTE: CUMPLIMIENTO DE LOS FINES COOPERATIVOS

Variable Dependiente: SOLIDARIDAD SOCIAL

Indicador: Educación Cooperativa

15. ¿Usted se da cuenta de las capacitaciones que ofrece la cooperativa?

OPCIÓN	SELECCIÓN
Si	
No	

Si la respuesta del asociado es NO pasar a la pregunta número 17.

16. ¿Usted va a reuniones y capacitaciones ofrecidas por la cooperativa?

OPCIÓN	PORQUE?
Siempre	
A menudo	
Nunca	

17. ¿En el tiempo que usted ha sido asociado de la cooperativa ha recibido capacitación ó Educación cooperativa en?

OPCIÓN	Selección
Ahorro	
Cooperativismo	
Crédito	
Negocio	
Otro	
No ha recibido	

Indicador: Ayuda Mutua

18. ¿Usted como asociado ha recibido algún tipo de ayuda por parte de la Cooperativa _____ ?

OPCIÓN	SELECCIÓN
Si	

No	
----	--

Si la respuesta del asociado es **NO** pasar a la pregunta número 20.

19. ¿Que tipo de ayuda ha recibido?

Variable Dependiente: FOMENTO DEL AHORRO

Indicador: Información Recibida

20. ¿Con que frecuencia recibe información de la Cooperativa _____ ?

OPCIÓN	Selección
Una vez al mes	
Cada 3 meses	
Cada 6 meses	
Una vez al año	
No recibe	

Si la respuesta del asociado es **NO Recibe**, pasar a la pregunta número 22.

21. ¿Qué es lo que le están informando?

OPCIÓN	Selección
Nuevos Créditos	
Alternativas de ahorro	
Ofertas	
Convenios	
Seminarios, congresos, asambleas	
Otros	

Indicador: Planes Vigentes

22. ¿Conoce usted como la Cooperativa _____ fomenta el ahorro?

OPCIÓN	SELECCIÓN
Si	
No	
No Sabe	

Si la respuesta del asociado es Sí, pasar a la pregunta siguiente.

23. ¿Cómo lo promueve?

Anexo 2

Organigrama No.1

Estructura Organizacional de Coopeservidores R.L.

