UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

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

Memoria de seminario trabajo de graduación, sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Gestión Financiera

Estudiantes:
Karla Vanessa Ramírez Arguedas
María Gabriela Ramírez Arguedas
Ana Patricia Rojas Fernández

Responsable académica:
Máster Kattia Vasconcelos Vásquez

“Campus Omar Dengo”
Heredia, año 2004

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres, por su guía y gran ayuda, durante todos los años de nuestras vidas, ya que con su apoyo incondicional, nos han hecho crecer y madurar como personas y por eso les debemos lo que somos, lo que tenemos y el valor que tienen nuestras vidas.

Karla Vanessa Ramírez Arguedas
María Gabriela Ramírez Arguedas
Ana Patricia Rojas Fernández

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por darnos la gran oportunidad de alcanzar nuestros objetivos como profesionales.

Al Sr. Randall Vargas Muñoz, por otorgarnos todas las facilidades para la realización del trabajo final de graduación.

Al Máster Eladio Barquero Sanabria y a la Máster Kattia Vasconcelos Vásquez por su guía y consejo en la elaboración de este trabajo de investigación.

A nuestros lectores de tesis, Lic. Gerardo Cambronero Mora y al Máster Gabael Armas Vallejos, los cuales nos guiaron con sus conocimientos.

A COOPEUNA R.L. (funcionarios y asociados) por permitirnos llevar a cabo el proyecto de graduación, ofreciéndonos su valiosa atención y ayuda.

A todas aquellas personas, que no tenemos las palabras para agradecerles el apoyo, la ayuda, su guía y consejo para lograr culminar en una forma exitosa este proyecto de graduación.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria II
Agradecimiento III
Tabla de contenidos IV
Lista de cuadros VII
Lista de figuras IX
Lista de gráficos X
Lista de anexos XI
Abreviaturas XII
Resumen ejecutivo XIV

INTRODUCCIÓN XVII

CAPÍTULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS 1

1.1. Planteamiento del problema 2
1.1.1. Descripción del problema 2
1.1.2. Interrogantes de la investigación 4
1.1.3. Justificación de la investigación 5
1.1.4. Delimitación espacial, institucional y temporal del problema 6

1.2. Objetivos de la investigación 7
1.2.1. Objetivos generales 7
1.2.2. Objetivos específicos 7

1.3. Modelo de análisis 8
1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables 8
1.3.2. Relaciones e interrelaciones (Figura modelo de análisis) 9

1.4. Estrategia de investigación aplicada 10
1.4.1. Tipo de investigación 10
1.4.2. Fuentes de información 11
a - Fuentes primarias 11
b - Fuentes secundarias 12
1.4.3. Población y muestra 13
a - Definición y caracterización de las poblaciones en estudio 13
b - Diseño muestral 13
c - Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra 14
d - Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra 15
1.4.4. Recopilación de la información 16
a - Métodos, técnicas e instrumentos aplicados 17
1.4.5. Análisis e interpretación de la información 20
a - Alcances y limitaciones 20

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA 22

2.1. Generalidades de la COOPEUNA R.L. 23
2.1.1. Administración actual 24
2.1.2. Misión 27
2.1.3. Visión 27
2.1.4. Objetivos de COOPEUNA R.L. 27
2.1.5. Productos y servicios 28
2.1.6. Capacitación del personal 34
2.1.7. Sistemas de información 35
2.2. Aspectos legales 35
2.2.1. Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L. 35
2.2.2. Ley N° 4179: Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo 46

CAPÍTULO III: MARCO CONCEPTUAL 79

3.1. Concepto de cooperativa 80
3.2. Administración crediticia 84
3.3. Administración financiera 84
3.4. Análisis administrativo 84
3.5. Asociación 85
3.6. Base tecnológica 85
3.7. Capacitación del personal 85
3.8. Cliente 85
3.9. Crédito 86
3.10. Deudor 86
3.11. Disponibilidad salarial 87
3.12. Fiador 87
3.13. Forma de pago 87
3.14. Garantías del crédito 87
3.15. Historial crediticio 92
3.16. Línea de crédito 92
3.17. Monto del préstamo 92
3.18. Necesidad 93
3.19. Plazo 93
3.20. Políticas de crédito 93
3.21. Reglamento interno de crédito 93
3.22. Servicio al cliente 94
3.23. Sistemas de información 94
3.24. Tasas de interés 94

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN 95

4.1. Políticas de crédito 96
4.2. Sistemas de información 103
4.3. Necesidades de los asociados 115

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....122

5.1. Conclusiones 122
5.2. Recomendaciones 126

BIBLIOGRAFÍA CITADA 131

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA 134

ANEXOS 135

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1:	Colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., para los períodos 2001, 2002 y 2003	3
Cuadro N° 2:	Operacionalización de las variables	8
Cuadro N° 3:	Población de trabajadores activos y pensionados	15
Cuadro N° 4:	Plazos y tasas de interés de los Certificados de Depósito a Plazo	29
Cuadro N° 5:	Plazos del crédito especial	34
Cuadro N° 6:	Tasas de interés	45
Cuadro N° 7:	Información que tienen los asociados de COOPEUNA R.L., sobre las políticas de crédito (En valores absolutos)	97
Cuadro N° 8:	Calificación por parte de los asociados, de la atención recibida al momento de solicitar un crédito en COOPEUNA R.L. (En valores absolutos)	106
Cuadro N° 9:	Calidad de la información crediticia emitida por COOPEUNA R.L., a los asociados al momento de solicitar crédito (En valores absolutos)	108
Cuadro N° 10:	Frecuencia con la que los asociados reciben la información emitida por COOPEUNA R.L. (En valores absolutos)	111

Cuadro N° 11: Tipo de información que divulga COOPEUNA R.L., según los asociados (En valores absolutos) 112

Cuadro N° 12: Líneas de crédito que COOPEUNA R.L., debe crear, según los asociados (En valores absolutos) 116

Cuadro N° 13: Conocimiento por parte de los asociados acerca de las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L. (En valores absolutos) 118

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Modelo de análisis 9

Figura N° 2: Organigrama de COOPEUNA R.L. 26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Comparación de las tasas de interés de COOPEUNA R.L., según los asociados que solicitaron crédito en otras entidades financieras (En valores relativos) 99

Gráfico N° 2: Opinión que tienen los asociados de COOPEUNA R.L., sobre los plazos para la cancelación de los créditos (En valores relativos) 100

Gráfico N° 3: Valoración sobre las condiciones ambientales de COOPEUNA R.L., según los asociados (En valores absolutos) 104

Gráfico N° 4: Opinión de los encuestados sobre la calidad de la comunicación entre COOPEUNA R.L. y los asociados (En valores relativos) 109

Gráfico N° 5: Medios de divulgación por los cuales los asociados reciben información acerca de las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L. (En valores absolutos) 110

Gráfico N° 6: Realización por parte de COOPEUNA R.L., de un diagnóstico sobre las necesidades reales de crédito, según los asociados (En valores relativos) 116

Gráfico N° 7: Entidades financieras en donde los asociados han solicitado crédito (En valores relativos) 119

Gráfico N° 8: Razones por las cuales los asociados solicitaron crédito en otras entidades financieras (En valores absolutos) 120

LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1:	Guía de observación directa	136
Anexo N° 2:	Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.	138
Anexo N° 3:	Encuesta dirigida a los integrantes del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L.	151
Anexo N° 4:	Encuesta dirigida al Coordinador Financiero de COOPEUNA R.L.	157
Anexo N° 5:	Encuesta dirigida a la Coordinadora del Servicio al Cliente de COOPEUNA R.L.	161
Anexo N° 6:	Encuesta dirigida al Encargado del Sistema de Cómputo de COOPEUNA R.L.	170
Anexo N° 7:	Tasas de interés ofrecidas por entidades financieras en donde los asociados han solicitado crédito, en comparación con las ofrecidas por COOPEUNA R.L., al 19 de noviembre del 2004	177

ABREVIATURAS

BCAC:	Banco Crédito Agrícola de Cartago.
BNCR:	Banco Nacional de Costa Rica.
BPDC:	Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social.
CDP:	Certificado de Depósito a Plazo.
CENECOOP:	Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa.
CONACOOP:	Consejo Nacional de Cooperativas.
COOPEALIANZA R.L.	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Pérez Zeledón R.L.
COOPEANDE N° 1:	Cooperativa de Asociación Nacional de Educadores N° 1.
COOPEMEP R.L.:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L.
COOPEUNA R.L.:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados Universitarios Estatales R.L.
FBS:	Fondo de Beneficio Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional.

FUNDES:	Fundación del Desarrollo Sostenible para la Pequeña y Mediana Empresa.
IFAM:	Instituto Familiar de Ayuda Mixta.
INFOCOOP:	Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
qdDg:	Que de Dios goce.
s.e.:	Sin editar.
SITUN:	Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional.
s.n.:	Sin número.
SUGEF:	Superintendencia General de Entidades Financieras.
UNA:	Universidad Nacional.

RESUMEN EJECUTIVO

Cuando la Universidad Nacional apenas daba sus primeros pasos, surgió la necesidad de propiciar una organización, que promoviera el bienestar de todos los trabajadores universitarios y de sus familias, mediante la prestación de servicios sociales, culturales y económicos, que satisfacieran las necesidades básicas de los mismos, para mejorar su calidad de vida, por lo tanto, se recurrió a la asesoría del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) y se decidió que los postulados del cooperativismo eran los que respondían con mayor exactitud a las expectativas de los empleados. Fue así, como el 17 de diciembre de 1975, un grupo de trabajadores de la Universidad Nacional se unieron, con el fin de crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados Universitarios Estatales R.L. (COOPEUNA R.L.).

Esta Cooperativa, se fundó con el objetivo de destacarse en el sector financiero por su crecimiento y desarrollo, contando con fuentes de financiamiento para desarrollar nuevos proyectos, acelerar el crecimiento y desarrollo empresarial y social, y finalmente, para lograr un crecimiento aprovechando el medio en que se desenvuelve. Las tendencias al mayor crecimiento y desarrollo de la institución la han llevado a pensar no sólo en resolver las penurias económicas de los asociados, sino en constituir una verdadera alternativa para ofrecer a los asociados servicios de crédito, inversión y el aporte de capital. El desarrollo social e integral de los asociados es una preocupación verdadera para COOPEUNA R.L., por lo que las actividades sociales y de integración, son muy importantes en el quehacer de la Cooperativa.

Dentro del ámbito reglamentario, que regula el funcionamiento de la Cooperativa se encuentra la Ley Nº 4179 denominada Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, en la que se establecen aspectos como principios, normas y beneficios de las cooperativas, los deberes y derechos de los asociados, entre otros.

Además de dicha legislación, COOPEUNA R.L., cuenta con un Reglamento de Crédito, el cual constituye el conjunto de procedimientos y disposiciones para regular los servicios de crédito que otorga a sus asociados.

En los últimos años, el sector financiero costarricense ha sufrido una disminución en la colocación de créditos, de la cual COOPEUNA R.L., no ha sido la excepción. Razón por la cual, el grupo investigador decidió realizar el trabajo de graduación en dicha institución, con el objetivo de determinar las causas que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002, y de esta manera brindar opciones a dicha Cooperativa, para que logre aumentar la colocación de la cartera de crédito. Para lo anterior, se verificó si las políticas de crédito que establece la entidad, son las más idóneas y atractivas para conceder el crédito, además, se revisó si el sistema actual de información utilizado por COOPEUNA R.L., satisface los requerimientos de información de los asociados en relación con los servicios de crédito y finalmente, se revisó el nivel de compatibilidad de las diferentes líneas de crédito que ofrece la Cooperativa con las necesidades reales de crédito de los asociados.

El período 2003, es muy relevante en la elaboración de esta investigación, debido a que es en este año, en donde COOPEUNA R.L., mostró una disminución significativa en la colocación de la cartera de crédito.

El trabajo final de graduación se ordenó por capítulos. En el primer capítulo, se presenta información relativa a los aspectos metodológicos, el cual está conformado por el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, el modelo de análisis y la estrategia de investigación aplicada, los cuales orientan la realización del trabajo de investigación. La investigación realizada es descriptiva, pues trata de identificar las causas de la problemática en estudio. Para la obtención de la información, se utilizaron diferentes técnicas (entrevistas personales, observación directa y revisión documental) e instrumentos (encuestas y guía de observación).

En el segundo capítulo, se incluye el marco de referencia, con las generalidades de la Cooperativa (misión, visión, objetivos, productos y servicios, entre otros) y los aspectos legales que afectan la investigación (Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L. y la Ley Nº 4179: Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo).

Con base, en el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación, se desarrolla el tercer capítulo que constituye el marco conceptual, el cual incluye términos relacionados con la temática en estudio, como por ejemplo concepto de cooperativa, asociación, crédito, deudor, entre otros. Además, pretende mostrar percepciones teóricas necesarias e importantes, para brindar una mejor concepción al enfoque que el grupo investigador pretende, asimismo busca dar un apoyo exacto y representativo de teorías, conceptos e investigaciones que se hallan realizado con anterioridad a esta investigación y que fortalezca este documento. En este apartado, también se procura tomar en cuenta conceptos íntimamente relacionados con el análisis, así como aspectos fundamentales que funcionan como valiosa ayuda para estudiar el problema suscitado en la colocación del crédito de COOPEUNA R.L.

En el cuarto capítulo, se muestra el análisis e interpretación de la información, que se desarrolla mediante la aplicación y tabulación de los instrumentos a las diferentes poblaciones objeto de estudio y a la interpretación y opinión del grupo investigador. Para el desarrollo de este capítulo se estudiaron las siguientes variables: políticas de crédito, los sistemas de información y las necesidades de los asociados, las cuales constituyen los aspectos que pudieron dar origen a la problemática en estudio.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones, que a juicio del grupo investigador, fueron generadas por el estudio. Se hace referencia en forma detallada de cada conclusión obtenida y además, se presentan las recomendaciones que le podrían servir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados Universitarios Estatales R.L., para aumentar la colocación de la cartera de crédito.

INTRODUCCIÓN

Las asociaciones cooperativas, como verdaderas instituciones socioeconómicas, han de hacer frente a las constantes transformaciones que, de forma progresiva, se producen en el mundo actual. Los cambios tecnológicos, culturales, sociales y económicos, obligan a las cooperativas a ampliar sus expectativas para su expansión, para así satisfacer los requerimientos de sus asociados.

Ante esta situación, el grupo investigador realizó una indagación previa, sobre la situación que enfrentaba COOPEUNA R.L., en cuanto a la disminución de la colocación de la cartera de crédito para los períodos 2001, 2002 y 2003, ya que para este último período disminuyó de manera significativa.

Con esta investigación se busca beneficiar a COOPEUNA R.L. y a sus asociados, por lo que se analizarán las siguientes variables: políticas de crédito, sistemas de información y necesidades de los asociados, con el propósito de determinar las causas que incidieron en la problemática citada anteriormente. Además, brindar opciones a COOPEUNA R.L., para que logre aumentar la colocación de la cartera de crédito.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Capítulo I: Aspectos metodológicos, que abarca el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, modelo de análisis y la estrategia de investigación aplicada.

Capítulo II: Marco de referencia, en el cual se desarrollan los aspectos generales de la Cooperativa y los aspectos legales que afectan la investigación.

Capítulo III: Marco conceptual, que incluye términos relacionados con el tema específico de la investigación.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de la información, que se desarrolló mediante la aplicación y tabulación de los instrumentos a las diferentes poblaciones en estudio, y a la interpretación y opinión del grupo investigador.

Capítulo V: Una vez integrado todo lo anterior, se pretenden dar conclusiones y recomendaciones al respecto, para lo cual, esta parte se encuentra conformada en dos secciones. En su parte inicial, se presentan las conclusiones obtenidas en el proceso de análisis y recopilación de la información y en la segunda parte, se brindan recomendaciones dirigidas a lograr el aumento en la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L.

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

CAPÍTULO I

I. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. *Descripción del problema*

Desde la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados Universitarios Estatales R.L. (COOPEUNA R.L., de aquí en adelante), el 17 de diciembre de 1975, ésta se ha distinguido por propiciar el bienestar integral de los asociados y sus familias, mediante la prestación de servicios sociales, culturales y económicos, que satisfagan las necesidades básicas de los asociados mediante una mejor calidad de vida.

COOPEUNA R.L., es una entidad financiera de ahorro y crédito, que se caracteriza por tener una gran vocación social. Sus actividades crediticias y de intermediación financiera, así como la captación de aportes de capital y ahorro de los mismos asociados, tienen como primera y última finalidad, el beneficio de los mismos y sus familias. Los servicios de ahorro y crédito que brinda la Cooperativa, constituyen la materia prima de dicha entidad, con el fin de satisfacer las necesidades financieras e incentivar una cultura de ahorro entre sus asociados.

De acuerdo, con la entrevista realizada al Gerente de COOPEUNA R.L., la colocación de la cartera de crédito del período 2003 disminuyó de manera significativa en comparación con los períodos 2001 y 2002.

Por consiguiente, el norte del trabajo de investigación es analizar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., en el período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

Una de las políticas de crédito de COOPEUNA R.L., establece la importancia de que las necesidades crediticias de todos los asociados sean satisfechas al 100%, por medio de los diferentes tipos de crédito disponibles y de ser necesario, como ha ocurrido en períodos anteriores, se ha procedido a solicitar recursos financieros a otras entidades como el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Pérez Zeledón R.L. (COOPEALIANZA R.L.), con tal de satisfacer todas las demandas de crédito por parte de los asociados. En los últimos períodos, sin embargo, no se ha logrado colocar todos los recursos disponibles.

Según información recopilada por el grupo investigador con la ayuda del Coordinador Financiero de COOPEUNA R.L., la relación de la totalidad de la cartera crediticia no colocada fue de un 48,19%, 31,28% y 51,07%, en los períodos 2001, 2002 y 2003 respectivamente, como se observa en el Cuadro N° 1.

CUADRO N° 1
COLOCACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE
COOPEUNA R.L., PARA LOS PERÍODOS
2001, 2002 Y 20003

CONCEPTO	2001	2002	2003
Ingresos	¢435.320.499,69	¢447.514.284,64	¢653.561.565,97
Gastos	¢125.040.005,78	¢146.733.430,77	¢174.721.732,49
Recursos disponibles para colocar	¢310.280.493,91	¢300.780.853,87	¢478.839.833,48
Recursos colocados	¢160.744.561,23	¢206.707.875,91	¢234.316.759,43
Recursos no colocados	**¢149.535.932,68**	**¢94.072.977,96**	**¢244.523.074,05**
Porcentaje de la no colocación de la cartera de crédito	**48,19**	**31,28**	**51,07**

Fuente: Estados financieros de los períodos 2001, 2002 y 2003 de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. junio 2005.

De acuerdo con el Cuadro Nº 1, se demuestra que los porcentajes referentes a la no colocación de recursos disponibles en los períodos 2001, 2002 y 2003 no satisfacen las expectativas que se proyecta COOPEUNA R.L., en su cartera de crédito. Por lo tanto, es importante realizar un análisis para determinar las causas de este comportamiento, para así emprender acciones en pro de aumentar los niveles de colocación del crédito en los años futuros, con el propósito de tener la mayoría de los recursos colocados de la cartera de crédito y de satisfacer las necesidades crediticias de los asociados, en condiciones ventajosas con respecto al mercado.

1.1.2. *Interrogantes de la investigación*

- ¿Cuáles fueron las causas que incidieron en que la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., en el período 2003 disminuyera en comparación con los períodos 2001 y 2002?.

- ¿Cuáles opciones debería implementar COOPEUNA R.L., para aumentar el porcentaje de colocación de la cartera de crédito?.

De lo anterior, se plantean las siguientes interrogantes secundarias:

- ¿Son las políticas de crédito establecidas por COOPEUNA R.L., las más idóneas y atractivas para conceder el crédito?.

- ¿Permite el sistema actual de información utilizado por COOPEUNA R.L., satisfacer los requerimientos de información de los asociados en relación con los servicios de crédito?.

- ¿Responden las diferentes líneas crédito que ofrece COOPEUNA R.L., a las necesidades reales de crédito de sus asociados?.

1.1.3. *Justificación de la investigación*

Una de las actividades principales de COOPEUNA R.L., es la colocación de créditos entre sus asociados, debiendo ésta implementar estrategias orientadas a buscar el buen funcionamiento de la misma y que ésta sea atractiva para sus asociados.

El grupo investigador, al tener conocimiento sobre la situación particular que enfrentó COOPEUNA R.L., en el período 2003 con respecto a la disminución en la colocación de la cartera de crédito en comparación con los períodos 2001 y 2002, mostró interés en desarrollar un análisis sobre las causas que propiciaron dicha situación.

Al plantearle la inquietud al Gerente de COOPEUNA R.L., éste manifestó su interés y colaboración, para que se llevara a cabo el trabajo de investigación en dicha entidad, debido a que la Cooperativa no cuenta con los recursos humanos y económicos, ni el tiempo disponible para llevarla a cabo.

El desarrollo de esta investigación, contribuirá a lograr mejores resultados en la colocación de la cartera crediticia de COOPEUNA R.L., siendo necesario analizar las diferentes razones, por las cuales los asociados no demandan los servicios de crédito, razón que motivó a la gerencia a brindar toda la información necesaria para la elaboración del estudio.

Dicho estudio, permitió conocer los factores y motivos que incidieron en la disminución del crédito y a su vez, ayudará a la gerencia en el ámbito financiero, a tomar decisiones en pro de mejorar la colocación de la cartera de crédito para beneficio de los asociados y de la Cooperativa.

Además, la información recopilada será de ayuda para el Consejo de Administración, el cual es el encargado de velar por el adecuado manejo de los aportes de los asociados, de la concesión de créditos, para que pueda implementar estrategias para mejorar la colocación de la cartera de crédito.

Asimismo, dicha investigación es de beneficio para los asociados de COOPEUNA R.L., ya que con la información recopilada por parte del grupo investigador, permitió conocer las diferentes opiniones de los asociados, las cuales se tomarán en cuenta, con la finalidad de mejorar los servicios de crédito ofrecidos por la Cooperativa.

Además, es primordial estudiar los sistemas de información utilizados por COOPEUNA R.L., para valorar la frecuencia, el tipo y la claridad de la información que reciben los asociados sobre los servicios de crédito que brinda dicha entidad.

Finalmente, para el grupo investigador es importante, porque le permite llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos y así, confrontarlos con la realidad financiera que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito, en este caso COOPEUNA R.L.

Además, una vez recopilada y analizada la información, se plantearán soluciones para lograr una mayor colocación del crédito entre sus asociados y ajustar el programa de opciones de crédito a las necesidades reales de los asociados.

1.1.4. *Delimitación espacial, institucional y temporal del problema*

Para efectos del trabajo, la investigación se llevó a cabo en el área de administración, específicamente en el ámbito financiero, en materia crediticia, para analizar las causas que están afectando la disminución en la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L. Se realizó en el cantón central, distrito primero de la provincia de Heredia, institucionalmente en COOPEUNA R.L., ubicada en la avenida 3, calle 9 y 11. El estudio se basa en los períodos 2001, 2002 y 2003, siendo el último período el que presenta la mayor disminución en la colocación de la cartera de crédito.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. *Objetivos generales*

1.2.1.1. Determinar las causas que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., en el período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

1.2.1.2. Brindar opciones a COOPEUNA R.L., para que logre aumentar la colocación de la cartera de crédito.

1.2.2. *Objetivos específicos*

1.2.2.1. Verificar si las políticas de crédito que establece COOPEUNA R.L., son las más idóneas y atractivas para conceder el crédito.

1.2.2.2. Revisar si el sistema actual de información utilizado por COOPEUNA R.L., satisface los requerimientos de información de los asociados en relación con los servicios de crédito.

1.2.2.3. Revisar el nivel de compatibilidad de las diferentes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., con las necesidades reales de crédito de los asociados.

1.3. Modelo de análisis

1.3.1. *Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables*

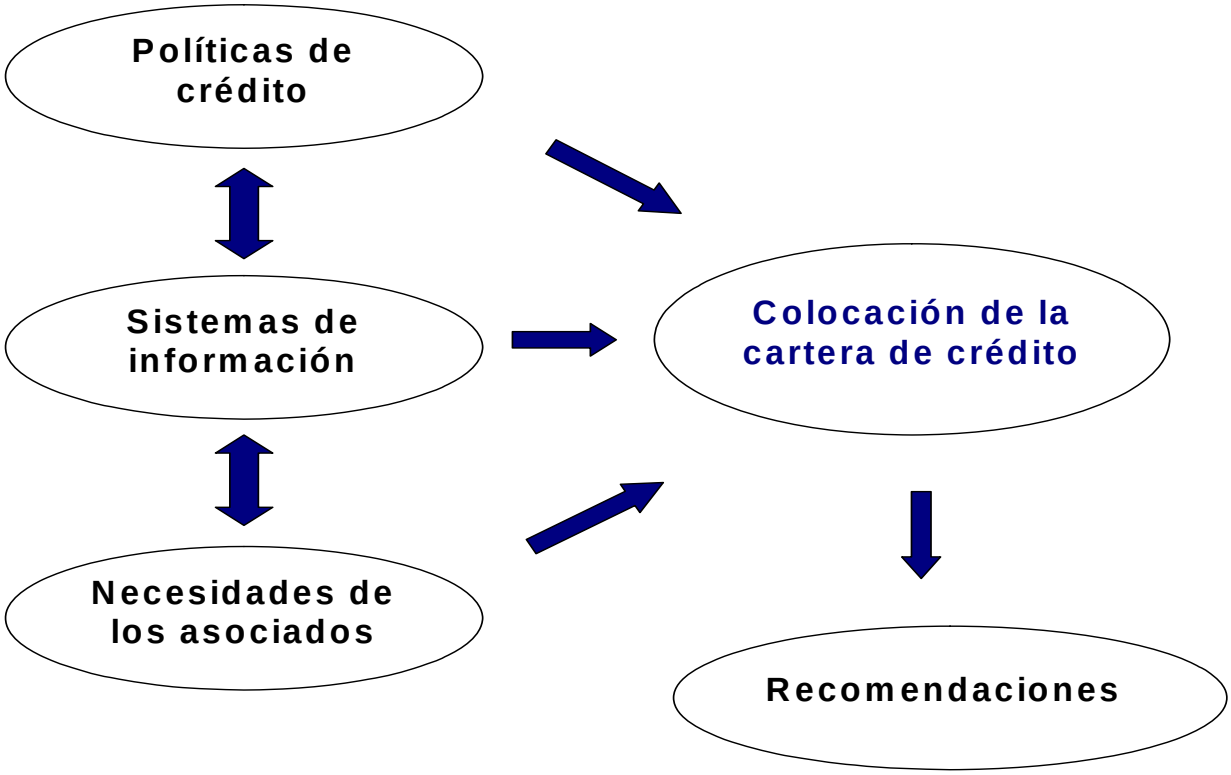
CUADRO N° 2
OPERACIONALIZACIÓN DE
LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Políticas de crédito	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).	Grado en que los lineamientos establecidos en el Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L., han influido en la colocación de la cartera de crédito, según los asociados. Los indicadores para esta variable son: cantidad de documentos para solicitar un crédito, tasas de interés establecidas en cada línea de crédito, plazos para cancelar el crédito, tipos de garantías, disponibilidad salarial con la que cuenta el asociado para solicitar el crédito e historial crediticio para comprobar la capacidad de pago del asociado.
Sistemas de información	Conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y de diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo (www.orion2000.org).	Grado de accesibilidad que tienen los asociados a la información emitida por COOPEUNA R.L. Los indicadores para esta variable son: utilización del correo directo, telemercadeo (teléfono), punto de venta (visita personal) y publicidad masiva (correo electrónico), frecuencia con la que utilizan los medios de comunicación para divulgar la información a los asociados, tipo de información que se le brinda al asociado (líneas de crédito, tasas de interés, plazos de los préstamos, requisitos para solicitar crédito, garantías para crédito y actividades organizadas por la Cooperativa), actualización del equipo de cómputo, mecanismo de seguridad para respaldar la información, presentación de la información (legible, correcta, confiable, veraz y clara), capacitación a los funcionarios en el área de crédito, trato que se le brinda a los asociados (amabilidad, confianza, tolerancia, iniciativa, responsabilidad y disponibilidad), condiciones ambientales, estructura física, horario de atención, atención de quejas y atención de consultas.
Necesidades de los asociados	Manifestación natural de sensibilidad interna que despierta una tendencia a cumplir un acto o a buscar una determinada categoría de objetos (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).	Grado en que las diferentes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., satisfacen las necesidades reales de crédito de sus asociados. Los indicadores para esta variable son: conocimiento e interés que tiene COOPEUNA R.L., de la existencia de las necesidades reales de crédito de los asociados, conocimiento que tienen los asociados sobre las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L. y el conocimiento de COOPEUNA R.L., de las preferencias que tienen los asociados para solicitar crédito en otras entidades financieras.

Fuente: Objetivos de la investigación.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. 2004.

1.3.2. *Relaciones e interrelaciones (Figura modelo de análisis)*

FIGURA N° 1
MODELO DE ANÁLISIS



Fuente: Objetivos de la investigación.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. 2004.

En la figura Nº 1 se presentó el modelo de análisis, el cual enfoca los aspectos más importantes a seguir para el desarrollo de esta investigación. Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se determinan tres variables en el modelo de análisis:

- Políticas de crédito.
- Sistemas de información.
- Necesidades de los asociados.

Las variables anteriores, se asocian con factores que pudieron dar origen a la disminución de la colocación de la cartera de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., para el período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

Con estas variables se pretende que exista un equilibrio, con el propósito de que COOPEUNA R.L., satisfaga las necesidades reales de crédito de los asociados y a su vez logre ser atractiva dentro del mercado financiero costarricense.

Una vez identificadas las causas que dieron origen a la disminución de la colocación de la cartera de crédito para el período 2003, se inicia un sistema de retroalimentación, que le permitirá a la administración tomar decisiones para aumentar el nivel de colocación de la cartera de crédito y a su vez, mejorar los productos y servicios que brinda COOPEUNA R.L., a sus asociados.

Además, con el análisis de las variables se proponen alternativas, en pro de lograr una mejora en la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., orientándola a brindar un mejor servicio de calidad, comodidad en los funcionarios y así, beneficiar tanto a la Cooperativa como a sus asociados.

1.4. Estrategia de investigación aplicada

1.4.1. *Tipo de investigación*

La investigación realizada es descriptiva, pues, “identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actividades del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de la investigación. Acude a técnicas específicas en la recolección de la información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios” (Méndez, p.126, 1997).

El objetivo principal de esta investigación, es determinar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002, con lo anterior, el tipo de estudio busca analizar los hechos que conforman el problema de la investigación.

La investigación descriptiva, permitió recopilar por medio de las diferentes técnicas e instrumentos, la información sobre las diferentes causas que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito en el período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

1.4.2. *Fuentes de información*

Se utilizaron fuentes primarias y fuentes secundarias, con el fin de recopilar la información necesaria, para poder llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

a - Fuentes primarias

Las fuentes primarias son “aquellas de las cuales se obtiene información por medio del contacto directo con el sujeto de estudio, a través de técnicas como son la entrevista, la observación y el cuestionario, entre otras” (Canales, p.126, 1994).

Las fuentes de información primaria que se utilizaron en esta investigación para lograr los resultados fueron:

* Encuesta dirigida al Coordinador Financiero de COOPEUNA R.L.
* Encuesta dirigida a la Coordinadora del Servicio al Cliente de COOPEUNA R.L.
* Encuesta dirigida al Encargado del Sistema de Cómputo de COOPEUNA R.L.
* Encuesta dirigida a los integrantes del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L.
* Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
* Guía de observación directa a las instalaciones de COOPEUNA R.L.

b - Fuentes secundarias

Se define como fuente secundaria “la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento” (Méndez, p.142, 1997).

Las fuentes secundarias que se utilizaron en este estudio para lograr los resultados fueron:

* Apuntes recopilados de cursos recibidos, durante la carrera de Bachillerato en Administración y Licenciatura con énfasis en Gestión Financiera, impartida en la Universidad Nacional.
* Consultas realizadas en la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, en el Centro de información documental de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, en la Biblioteca Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica, en el Centro de Información “Álvaro Castro J.” (Biblioteca del Banco Central) y en la Biblioteca Nacional en San José.
* Tesis de Análisis de los factores que incidieron en la colocación del crédito, en el Fondo de Beneficio Social de los trabajadores de la Universidad Nacional, para el período 2000 y 2001.
* Ley Nº 4179: Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
* Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L., vigente al 31 de marzo del 2004.
* Estados financieros de COOPEUNA R.L., de los períodos 2001, 2002 y 2003.
* Lista del personal de la Universidad Nacional, existente a setiembre del 2004.

1.4.3. *Población y muestra*

a - Definición y caracterización de las poblaciones en estudio

La población se define como “el conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es objeto de estudio” (Canales, p.110, 1994).

Se determinaron dos tipos de población en esta investigación:

1. Población A: constituida por los 7 miembros del Consejo de Administración y los 920 asociados de COOPEUNA R.L., al 18 de junio del 2004, de los cuales 711 son trabajadores activos y 209 pensionados, información suministrada por la Asistente de Mercadeo y Relaciones Públicas de COOPEUNA R.L.
2. Población B: compuesta por los funcionarios de COOPEUNA R.L., a marzo del 2004, distribuidos de la siguiente manera: Gerente, Coordinador de Servicio al Cliente, Coordinador y Asistente de Mercadeo y Relaciones Públicas, Coordinador Financiero Contable, Contador y Secretaria.

Estas poblaciones son finitas, porque cuentan con un número limitado de elementos.

b - Diseño muestral

Se compone de 920 asociados de COOPEUNA R.L., al 18 de junio del 2004, información suministrada por la Asistente de Mercadeo y Relaciones Públicas de COOPEUNA R.L.

Por la cantidad tan grande de asociados, el grupo investigador, consideró que no tenía el tiempo ni los recursos necesarios para estudiar la población total. Por consiguiente, se extrajo una muestra para dicho análisis.

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

Se utilizó la siguiente fórmula, para determinar el tamaño de la muestra de la población A:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Donde $n_o = \left(\frac{z\sqrt{p(1-p)}}{d}\right)^2$ = Tamaño de la muestra sin corrección de la población.

n: Tamaño de la muestra total.
z: Grado de confianza estimado (90% = 1,64).
p: Variabilidad (0,5).
d: Margen de error estimado.
N: Tamaño de la población.

El tamaño de la muestra de la población A, se obtuvo mediante el desarrollo de la siguiente fórmula:

$$N_o = \left(\frac{1{,}64\sqrt{0{,}5(1-0{,}5)}}{0{,}08}\right)^2 = 105{,}06$$

$$n = \frac{105{,}06}{1 + \frac{105{,}06}{920}} = 94$$

El tamaño de la muestra para la población A, corresponde a 94 asociados de COOPEUNA R.L., los cuales constituyen el 10,20% de la población total (920 asociados) y los 7 miembros del Consejo de Administración, los cuales representan el 100% de la población en estudio.

d - Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra

El grupo investigador al identificar y analizar las características de las poblaciones objeto de estudio, decidió utilizar el muestreo probabilístico para la población A, específicamente en los 920 asociados de COOPEUNA R.L.

Muestreo probabilístico: "es el método que consiste en extraer una parte (o muestra) de una población o universo, de tal forma que todas las muestras posibles de tamaño fijo tengan la misma posibilidad de ser seleccionados" (Canales, p.114, 1994).

Para los integrantes del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L. y para la población B no se utilizó ningún tipo de muestreo, porque el número de elementos es muy reducido.

CUADRO Nº 3
POBLACIÓN DE TRABAJADORES
ACTIVOS Y PENSIONADOS

Estrato	Población	Tamaño de la muestra
Trabajadores activos	711	94
Pensionados	209	0
Total	**920**	**94**

Fuente: COOPEUNA R.L., junio 2004.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. 2004.

Es importante aclarar, que debido a la dificultad que enfrentó el grupo investigador al recopilar la información dentro del estrato de los trabajadores activos, se decidió no tomar en cuenta a los pensionados, ya que éstos serían difíciles de localizar.

1.4.4. *Recopilación de la información*

En la investigación, la recopilación de la información fue fundamental para el desarrollo de ésta, realizándose diferentes actividades, que se detallan a continuación:

1. Revisión de documentos relacionados a COOPEUNA R.L., que dan apoyo a la investigación.

2. Selección de un instrumento de medición, con el fin de obtener la información disponible para realizar el estudio. Para ello, se desarrollaron encuestas dirigidas a los asociados de COOPEUNA R.L., al Coordinador Financiero, a la Coordinadora del Servicio al Cliente, al Encargado del Sistema de Cómputo y a los integrantes del Consejo de Administración. Por último, se realizó una guía de observación directa a las instalaciones de COOPEUNA R.L.

3. Para establecer la validación y confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto, con el fin de realizar las observaciones correspondientes y finalmente, poder aplicarlos a las poblaciones objeto de estudio.

4. La cuarta actividad consistió en la aplicación de los instrumentos mencionados a las diferentes poblaciones en estudio.

5. La quinta actividad, consistió en la tabulación de la información obtenida en las encuestas. La información para las diferentes poblaciones en estudio, fue tabulada manualmente por el grupo investigador. Esta actividad fue fundamental, porque permitió realizar el análisis y la interpretación de las diferentes variables.

6. Por último, se plantearon las conclusiones y las recomendaciones, para el problema en estudio.

a - Métodos, técnicas e instrumentos aplicados

Para realizar el análisis de la disminución en la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., en el período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002, fue fundamental la recopilación de toda la información necesaria para determinar las causas que dieron origen a dicho problema y a la vez plantear posibles soluciones.

Las técnicas e instrumentos aplicados para obtener la información fueron:

Técnicas:

- Entrevista personal.
- Observación directa.
- Revisión documental.

Instrumentos:

- Encuestas.
- Guía de observación directa.

Entrevista

Esta técnica es muy conocida. “Un entrevistador visita a la persona que tiene la información y la obtiene de ella a través de una serie de preguntas que vienen planteadas en un cuestionario o boleta, en la cual se anotan las respuestas” (Gómez, p.33, 2001).

En las instalaciones de COOPEUNA R.L., se realizó la recopilación de la información en forma personal. Las entrevistas se realizaron a los siguientes funcionarios: Gerente, Coordinador Financiero, Encargado del Sistema de Cómputo y Encargado de Mercadeo y Relaciones Públicas.

Observación

“Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Es un método que permite obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos.

La determinación de qué se va a observar estará determinado por lo que se está investigando, pero generalmente se observan características y condiciones de los individuos, conductas, actividades y características o factores ambientales” (Canales, p.126, 1994).

Se aplicó una guía de observación directa en las diferentes visitas que se efectuaron a las instalaciones de COOPEUNA R.L., donde se observó la atención brindada al asociado. Esta guía abarca 8 aspectos a evaluar (estado físico, limpieza y aseo, iluminación, temperatura, ventilación, parqueo, mobiliario y equipo de oficina y comportamiento del personal), que a criterio del grupo investigador, son esenciales para un adecuado trato al asociado **(Anexo N° 1)**.

Revisión documental

Se realizó una revisión de varios documentos pertenecientes a COOPEUNA R.L.:

- Reglamento de Crédito.
- Estados financieros de los períodos 2001, 2002 y 2003.
- Otros documentos que se consideraron pertinentes al tema.

Encuestas

“Las encuestas consisten en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias” (Canales, p.129, 1994).

Este instrumento se aplicó a la primera y segunda población en estudio. La primera población correspondiente a los trabajadores activos de COOPEUNA R.L., se le realizó una encuesta, la cual consta de 39 preguntas, de las cuales 37 son cerradas y 2 son abiertas **(Anexo N° 2)**. Además a los integrantes del Consejo de Administración se les aplicó una encuesta, que consta de 16 preguntas, de las cuales 13 son cerradas y 3 son abiertas **(Anexo Nº 3)**.

Para la segunda población se aplicaron encuestas a los siguientes funcionarios de COOPEUNA R.L.:

- Coordinador Financiero **(Anexo N° 4)**.
  Esta encuesta consta de 12 preguntas, de las cuales 10 son cerradas y 2 son abiertas.

- Coordinadora del Servicio al Cliente **(Anexo N° 5)**.
  Esta encuesta consta de 27 preguntas, de las cuales 24 son cerradas y 3 son abiertas.

- Encargado del Sistema de Cómputo **(Anexo N° 6)**.
  Esta encuesta consta de 23 preguntas, de las cuales 20 son cerradas y 3 son abiertas.

El fin de las encuestas, fue recopilar la información adecuada, para determinar los principales factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

1.4.5. *Análisis e interpretación de la información*

a - Alcances y limitaciones

- En primer lugar, se procedió a la revisión documental de COOPEUNA R.L., dentro de las cuales se destacan: aspectos generales de la entidad (misión, visión, objetivos, estructura, Reglamento de Crédito, productos y servicios), información de los estados financieros de los períodos 2001, 2002 y 2003, importante para determinar la colocación de la cartera de crédito en dichos años.

- Para obtener la información necesaria, que fuera confiable y válida, se confeccionaron los instrumentos, los cuales se utilizaron en el análisis e interpretación de la información y asimismo, constituyen un insumo fundamental para la formulación de las conclusiones y recomendaciones. Para las poblaciones en estudio se diseñaron diferentes encuestas.

- Validación de los instrumentos
  Con el objetivo de verificar las encuestas, se realizó una prueba piloto, en la segunda semana del mes de junio del 2004, a 10 trabajadores de la Universidad Nacional, asociados a COOPEUNA R.L., esto con la finalidad de evaluar las preguntas en cuanto a claridad, objetivos y precisión de acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados.

- Aplicación de los instrumentos
  Las encuestas realizadas a la población A se aplicaron del 04 de octubre al 12 de noviembre del 2004 y las de la población B se aplicaron del 29 de julio al 17 de setiembre del 2004. Cabe aclarar, que al aplicar las encuestas a la población A, no se logró abarcar la totalidad de las poblaciones en estudio, pues, del total de la muestra de la población A (94 asociados de COOPEUNA R.L. y 7 miembros del Consejo de Administración) solamente 66 asociados y 3 miembros entregaron la encuesta.

- Tabulación de la información

  La tabulación de los instrumentos aplicados fue realizada del 18 de octubre al 15 de noviembre del 2004.

- Se procedió al análisis e interpretación de la información, una vez concluidos los pasos anteriores, el cual constituye un proceso en donde se relacionan las variables del estudio. En este proceso, se consideró la definición del problema, los objetivos planteados, el modelo de análisis, el marco de referencia y el marco conceptual.

- La información obtenida a través de los pasos anteriores, permitió plantear conclusiones y recomendaciones al problema suscitado, con el objeto de dar respuesta a las inquietudes reflejadas en el modelo de análisis.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO II

II. MARCO DE REFERENCIA

En el presente capítulo, se muestra la información que hace referencia a la empresa participante en el trabajo final de graduación.

2.1. Generalidades de la COOPEUNA R.L.

El 17 de diciembre de 1975, un grupo de 146 trabajadores (académicos y administrativos), de la Universidad Nacional se unió, con un capital social de ¢1.549,00 creándose así COOPEUNA R.L. El nacimiento de la Cooperativa, contó con la participación decidida del Sr. Rector Dr. Benjamín Núñez Vargas (qdDg), el Sindicato de Trabajadores de la UNA (SITUN) y de un grupo de ilustres visionarios del movimiento cooperativo.

Los fundadores de COOPEUNA R.L., así como los que han tenido a cargo la dirección de la Cooperativa, durante estos 29 años, han visto en el cooperativismo la expresión institucionalizada de los procesos de cambio a partir de la unión de voluntades (aportes de capital), permitiendo satisfacer necesidades y promover el mejoramiento económico social y espiritual de los asociados, como medio para superar la condición humana y el desarrollo individual.

El éxito y vigencia de COOPEUNA R.L., durante 29 años, en un mundo de constantes cambios, se debe a que los miembros de los diferentes cuerpos directivos, que han sido designados por los asambleístas como responsables de la empresa, han sabido hacer frente a la dinámica de los cambios, convirtiendo a la Cooperativa, en una empresa cada día más sólida en la parte mercantil / empresarial, pero sin renunciar a la filosofía y los valores cooperativos, cuyo propósito principal es el bienestar común de todos los asociados y asociadas.

2.1.1. *Administración actual*

Esta empresa cooperativa cuenta con una estructura organizativa conformada de la siguiente forma:

Asamblea General de Asociados

Es la autoridad suprema de la Cooperativa y expresa voluntad colectiva de la misma y sus acuerdos serán vinculantes para todos los asociados presentes y ausentes para los órganos sociales de la Cooperativa y la Gerencia.

Consejo de Administración

Lo constituyen siete miembros, que han sido nombrados por la Asamblea, por un período de dos años. Sus principales funciones y atribuciones se resumen en velar por la correcta administración del patrimonio de la Cooperativa, de acuerdo con los principios, objetivos, normas y políticas que se establezcan. Entre sus tareas están: nombrar al Gerente, aprobar la reglamentación interna de la Cooperativa, administrar la Cooperativa, etc.

Comité de Vigilancia

Está conformado por cinco personas y es elegido por la Asamblea. Cumple funciones de supervisión contable y legal. Este es el organismo responsable de la fiscalización de la actividad económica y contable de la Cooperativa, así como el estricto cumplimiento de la Ley, el Estatuto, Reglamento y las decisiones de la Asamblea.

Comité de Educación y Bienestar Social

Está conformado por cinco personas que elige la Asamblea. A este le corresponde organizar y coordinar actividades de educación, capacitación, promover las relaciones sociales e informar periódicamente a los asociados.

La Comisión Electoral

La conforman tres personas, elegidas por la Asamblea. Está a cargo de velar por el proceso electoral y la inscripción de candidatos a los distintos cuerpos.

El equipo de trabajo de COOPEUNA R.L., está conformado por:

La Gerencia

Es el representante legal de la Cooperativa, nombrado por el Consejo de Administración por un período indefinido. Desde aquí se extienden las directrices necesarias para planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades administrativas de la Cooperativa.

Servicio al Cliente

Éste refleja las muchas bondades que caracterizan a COOPEUNA R.L., en cuanto a trato personalizado, eficiencia y eficacia en los trámites y sobre todo, una gran disposición a servir.

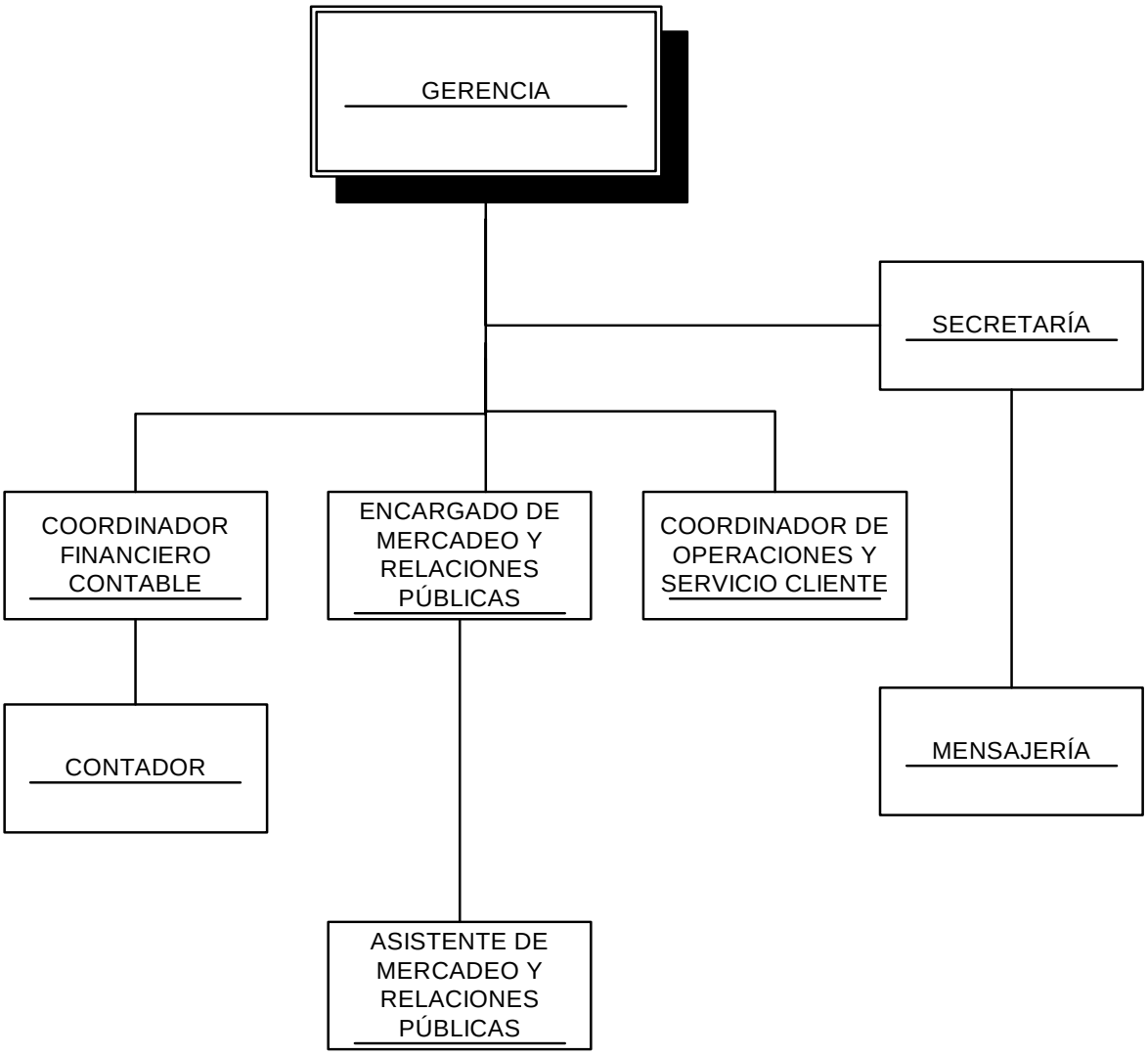
El Departamento Financiero – Contable

Es el área encargada de velar por el buen manejo de las inversiones y busca mantener un equilibrio entre el bien social y la rentabilidad.

Mercadeo y Relaciones Públicas

La misión fundamental de esta unidad se orienta a reforzar la imagen y la proyección de la Cooperativa entre los asociados, a través, de una constante comunicación y promoción de los diversos productos y servicios, así como actividades sociales, destinadas a solventar las expectativas de las y los asociados, promueve además el crecimiento de la Cooperativa en la comercialización de servicios, como el traer nuevos asociados a la Cooperativa.

FIGURA N° 2
ORGANIGRAMA DE COOPEUNA R.L.



Fuente: COOPEUNA R.L., marzo 2004.
Elaborado por: COOPEUNA R.L.

A marzo del 2004, la COOPEUNA R.L., contaba con un total de 8 funcionarios distribuidos de la siguiente manera: un Gerente, un Coordinador de Operaciones y Servicio al Cliente, un Coordinador de Mercadeo y Relaciones Públicas y su Asistente, un Coordinador Financiero Contable, un Contador, una Secretaria y un Conserje y 920 asociados, de los cuales 711 son trabajadores activos y 209 pensionados.

2.1.2. *Misión*

Propiciar el bienestar integral del asociado y sus familias, mediante la prestación de servicios sociales, culturales y económicos que satisfagan necesidades básicas del asociado, propiciando una mejor calidad de vida (www.coopeuna.fi.cr).

2.1.3. *Visión*

COOPEUNA R.L., líder en brindar servicios y productos que satisfagan las necesidades y que propicien el bienestar y la calidad de vida de sus asociados, consolidándose en el sector de la educación (www.coopeuna.fi.cr).

2.1.4. *Objetivos de COOPEUNA R.L.*

Objetivo general

- Destacar en el sector financiero por su crecimiento y desarrollo.

Objetivos específicos

- Contar con fuentes de financiamiento para desarrollar nuevos proyectos.
- Acelerar el crecimiento y desarrollo empresarial y social.
- Hacer crecer la Cooperativa a todo nivel.
- Mejorar en recursos técnicos y humanos.
- Ampliar y mejorar la imagen y aspecto físico.
- Lograr un crecimiento aprovechando primero el medio en que se encuentra COOPEUNA R.L.

Fuente: COOPEUNA R.L.

2.1.5. *Productos y servicios*

Ahorros

COOPEUNA R.L., ofrece una diversidad de formas de ahorros voluntarios, los que devengan una atractiva y competitiva tasa de interés, entre ellos:

Ahorro navideño

Este tipo de ahorro pretende que el asociado pueda al final del año, contar con recursos adicionales que le permitan hacer frente a los innumerables gastos de la época. La cuota es voluntaria y deducible del salario. La devolución del total ahorrado más los intereses devengados (15% anual), se efectúa la primera semana de diciembre.

Ahorro educativo

El objetivo de este ahorro es cubrir gastos de entrada a lecciones, funcionando del mismo modo que el anterior, se entrega en la última semana de enero.

Ahorro vacacional

Se origina con el propósito de que el asociado y su familia puedan disfrutar de sus vacaciones tanto en el interior como en el exterior.

Ahorro infantil y juvenil

14,5% anual. Monto mínimo ¢250,00.

Certificados de Depósito a Plazo

Tasas de intereses que garantizan rentabilidad en la inversión.

CUADRO N° 4
PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS
DE LOS CERTIFICADOS DE
DEPÓSITO A PLAZO

Plazo	Tasa de interés
1 mes	14,00%
3 meses	16,25%
6 meses	18,50%
12 meses	19,50%

Monto mínimo de inversión 50.000,00 colones.
Fuente: Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: COOPEUNA R.L.

Líneas de crédito

a) *Crédito rápido:* crédito que se otorga en 24 horas después de formalizarse el mismo, es aprobado por la Gerencia. Tiene un tope de ¢100.000,00.

b) *Crédito ordinario:* crédito que se otorga hasta un 100% de los certificados de aportación del capital social. Lo aprueba el Gerente.

c) *Crédito por emergencia:* entendido como aquel que se otorga al asociado que sufre pérdidas relevantes a consecuencias de un robo, incendio o a causa de un desastre natural. Se otorgará en situaciones debidamente comprobadas mediante documentos y que requieren de solución inmediata. La solicitud debe presentarse en los 30 días naturales posteriores al suceso. Tiene un tope de ¢500.000,00. Este crédito se otorgará bajo las siguientes condiciones:

- Un período de gracia total de hasta seis meses con respaldo del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Un período mínimo de asociación de tres meses.
- Será aprobado por el Consejo de Administración previo dictamen de la Gerencia.

d) Crédito personal: podrá optar por esta línea el asociado que tenga como mínimo tres meses de afiliación, debe tener como mínimo de aportaciones un 10% del monto solicitado. Es aprobado por el Consejo de Administración. El tope máximo es de ¢1.500.000,00.

e) *Crédito educativo:* préstamo que se concede anualmente (independientemente del mes) al asociado, cónyuge y sus dependientes para cubrir obligaciones propias de estudio con un máximo de cinco personas, a razón de hasta ¢75.000,00 cada uno. Es aprobado por la Gerencia. Con un mínimo de tres meses de asociación. No requiere fiador.

f) *Credi-salario:* se otorga hasta 100% del salario líquido que el asociado perciba. Por dicho servicio se le cobrará el 2,5% mensual sobre el monto girado, el cual le será rebajado por planilla en el mes siguiente.

Condiciones del credi–salario:

- Al tramitar el crédito, el asociado deberá firmar una boleta de autorización de deducción que se le aplicará por el monto total.
- En esta línea no aplica la capitalización.
- Se debe tener mínimo tres meses de asociado.

g) *Crédito de salud:* crédito que se otorga hasta por ¢500.000,00, con el objeto de solventar necesidades del asociado como: compra de medicamentos, cirugías, tratamientos, servicios de óptica, servicios odontológicos, etc. Se otorgará al asociado y sus dependientes en primer grado por consanguinidad, en casos debidamente comprobados. Debe tener un 10% de aporte de capital.

h) *Crédito con recursos externos:* crédito que se otorga para las líneas específicas que definirá el Consejo de Administración cada vez que se cuente con dichos recursos, la tasa de interés, los topes máximos y los plazos serán definidos en cada oportunidad. Se requerirá un ahorro mínimo del 10% del crédito solicitado.

i) *Crédito comercial (revolutivo):* es aquel que se aprueba con el objeto de adquirir productos de cualquiera de los convenios disponibles en COOPEUNA R.L. Se requerirá un ahorro mínimo del 10% del monto del crédito solicitado. Debe tener 3 meses asociado. Tiene un tope de ¢500.000,00.

j) *Crédito vacacional:* se requerirá un ahorro mínimo del 10% del monto del crédito solicitado. Se incluirá en esta línea los montos correspondientes a los convenios disponibles de Renta Car. Es aprobado por la Gerencia. Podrá optar por esta línea el asociado que tenga como mínimo tres meses de afiliación, excepto para el caso de alquiler de vehículos. Tiene un tope de ¢1.000.000,00.

k) *Credimarchamo:* crédito que se otorga con el fin de cubrir el pago del derecho de circulación anual (marchamo), siempre y cuando el pago sea a través de la Cooperativa. El tope se define de acuerdo a la capacidad de pago del asociado. Es aprobado por la Gerencia. Con un mínimo de tres meses de asociación.

l) *Crediinversión:* crédito que se otorga por el 90% del Certificado de Depósito a Plazo (CDP) suscrito a ese momento. Lo aprueba la Gerencia. La tasa de interés será de tres puntos porcentuales sobre la tasa pasiva que se esté reconociendo en el CDP, el plazo de cancelación del crédito queda sujeto a la fecha de vencimiento del CDP que servirá de garantía, los pagos serán negociables con el deudor.

m) *Crédito especial:* crédito que se otorga con el fin de cubrir obligaciones crediticias en diversos entes financieros y otros compromisos (refundición de deudas). Podrá optar por esta línea el asociado que tenga como mínimo tres meses de asociación y un ahorro mínimo del 10% del monto solicitado. Este crédito queda sujeto a disponibilidad de recursos. Se aplicará una tasa ponderada, para los créditos externos se tomará la tasa de la línea personal vigente al momento de la transacción.

Condiciones del crédito especial:

- Aplicar la tasa equivalente al promedio ponderado de las tasas de los créditos que se están cancelando, promediando para las cancelaciones de créditos ajenos a la Cooperativa, así como para las posibles diferencias a favor del solicitante una tasa igual a la línea personal.
- Una vez ponderados los promedios fijar la nueva tasa, considerando dos decimales y en caso necesario redondeando el segundo decimal al entero más cercano.
- Si en el crédito especial el asociado cancela la línea ordinaria podrá hacer uso de ella nuevamente, al cancelar al menos el 50% del crédito especial.

n) *Credi-aguinaldo:* crédito destinado como una opción de rápida respuesta al asociado, se otorga hasta un 50% del aguinaldo. Podrá optar por esta línea el asociado que tenga cancelación de estos créditos, se determinará por la fecha en que la universidad cancele el aguinaldo a los trabajadores. Es aprobado por la Gerencia.

Condiciones del credi–aguinaldo

- El crédito podrá tramitarse en cualquier época del año.
- Si se tramitara muy avanzado el año el monto a otorgar (50%) se le podrá calcular con base en certificación de salarios devengados durante el año, pero si se tramita en los primeros meses del año, se tomará como referencia el salario de enero o el monto del aguinaldo del año anterior.
- Al momento de otorgar el crédito, se deducirán los intereses totales del mismo y en caso de que el asociado incumpla con el pago de la obligación, en la fecha convenida, se le aplicará a partir de ese momento un recargo de diez puntos sobre la tasa convenida.
- Al tramitar el crédito, el asociado deberá firmar una boleta de autorización de deducción que se le aplicara por el monto total en el mes de enero.
- En esta línea no aplica la capitalización.
- No se requiere garantía fiduciaria.

o) *Pequeña empresa:* crédito que se otorga para el mejoramiento académico, reparación de vivienda y adquisición de equipo especializado. A diferencia de otras líneas existentes, no se exige antigüedad y la capitalización que es de un 10% del monto a solicitar puede ser deducida del mismo préstamo. Las restantes condiciones son las que aplican para las otras líneas.

p) *Crédito especial:* crédito que aplicaría para aquellos directores o funcionarios que deseen participar en seminarios y cursos de capacitación, nacionales e internacionales, bajo las siguientes condiciones:

- Monto máximo: ¢400.000,00.
- Tasa interés: inflación interanual calculada a junio 2003.
- Plazo: según tabla general.
- Garantía: fiduciaria (pagaré).
- Forma de pago: deducción por planilla.

CUADRO N° 5
PLAZOS DEL CRÉDITO
ESPECIAL

De	10.000,00	a	20.000,00	6 meses
De	20.001,00	a	35.000,00	9 meses
De	35.001,00	a	50.000,00	12 meses
De	50.001,00	a	65.000,00	15 meses
De	65.001,00	a	80.000,00	18 meses
De	80.001,00	a	100.000,00	24 meses
De	100.001,00	a	175.000,00	30 meses
De	175.001,00	a	300.000,00	36 meses
De	300.001,00	a	500.000,00	42 meses
De	500.001,00	a	650.000,00	48 meses
De	650.001,00	a	750.000,00	54 meses
De	750.001,00	a	1.250.000,00	60 meses
De	1.250.001,00	a	1.500.000,00	72 meses
De	1.500.001,00	a	1.750.000,00	78 meses
De	1.750.001,00	a	2.000.000,00	84 meses
Más de	2.000.000,00			94 meses

Fuente: Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: COOPEUNA R.L.

Además, COOPEUNA R.L., con el fin de brindarle al asociado más facilidades para satisfacer sus necesidades, posee convenios comerciales con otras instituciones comerciales, como por ejemplo: compra de electrodomésticos, servicios odontológicos, ópticas, clínicas, talleres de vehículos, paquetes vacacionales, tiendas, transportes, revelado de fotos y pago de recibos.

Fuente: COOPEUNA R.L.

2.1.6. *Capacitación del personal*

COOPEUNA R.L., no posee un programa interno de capacitación dirigido a sus funcionarios, más bien aprovecha los programas que ofrecen otras entidades tales como el CENECOOP (Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa), las Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito, FUNDES (Fundación del Desarrollo Sostenible para la Pequeña y Mediana Empresa) u otras entidades especializadas.

2.1.7. *Sistemas de información*

Entre los servicios informativos que utiliza COOPEUNA R.L., para mantener informados a sus asociados sobre sus productos, servicios y actividades se encuentran: correo directo, telemercadeo (gestión telefónica), punto de venta (realizar visitas a los asociados y a quienes desean formar parte de la Cooperativa) y publicidad masiva (revistas especializadas, e–mail, página web y eventos).

2.2. Aspectos legales

2.2.1. *Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L.*

Capítulo I: Objetivos del crédito

Acorde con lo establecido en el Estatuto Social, el Reglamento de Crédito se constituye en el conjunto de procedimientos y disposiciones para regular los servicios de crédito que COOPEUNA R.L., otorga a sus asociados, que a la fecha de presentación de una solicitud se encuentran en pleno goce de sus derechos.

Los objetivos del servicio de crédito son los siguientes:

a) Contribuir al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de los asociados, con el fin de mejorar su calidad de vida.

b) Ofrecer opciones de crédito que respondan a las necesidades planteadas por los asociados, de forma eficaz y oportuna y que las mismas ofrezcan condiciones favorables en cuanto a plazos, intereses, montos, etc.

Gastos de administración

De los préstamos se deducirá un 1% por concepto de gastos de administración. Asimismo de los créditos que conceda COOPEUNA R.L., excepto el préstamo ordinario se deducirá un 2,5% que pasará a depositarse en una cuenta de ahorro especial del asociado.

Capítulo II: De las políticas de crédito (Citado en las páginas 29, 30, 31, 32, 33 y 34).

Capítulo III: De los sujetos de crédito

Artículo 2: La Cooperativa recibirá y tramitará únicamente las solicitudes de crédito de aquellos asociados que cumplan con los siguientes requisitos:

a) Que sea asociado activo de la Cooperativa mediante el aporte periódico de las cuotas de capital social.

b) Que se encuentre al día en todas las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa.

c) Que presente solicitud en la fórmula impresa que para tal efecto disponga la Cooperativa.

d) Que presente según el tipo de crédito, la documentación y cualquier otro requisito que sea pertinente, con el fin de comprobar lo expuesto en el plan de inversión.

e) Disponer y presentar a la Cooperativa las garantías que se le soliciten según la clasificación y requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito.

f) Que el solicitante no se encuentre como fiador en operaciones morosas en la Cooperativa.

g) Que el salario del solicitante se encuentre libre de gravámenes.

h) Clasificar como sujeto de crédito tipo A ó B, en relación con el estado de sus obligaciones y fianzas según estipulaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Capítulo IV: De la aprobación de crédito

Artículo 3:

a) El Consejo de Administración establecerá las políticas en cuanto a garantías y demás condiciones de las operaciones de crédito, asimismo le corresponde aprobar los créditos, o bien podrá delegar esas potestades en la Gerencia.

b) Los créditos inferiores a ¢500.000,00, así como los que correspondan al monto de los ahorros, serán aprobados por la Gerencia previo estudio del Coordinador de Operaciones y Servicio al Cliente y el Gerente.

c) Es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Servicio al Cliente, el análisis técnico y financiero de las solicitudes.

Capítulo V: De las solicitudes de créditos y las garantías

Artículo 4: De las solicitudes

Las solicitudes de crédito deben presentarse a la Cooperativa por escrito o en forma electrónica en la fórmula que ésta proporcionará al asociado. Deberá contener los datos solicitados. Además, debe adjuntar constancias de salario y otros documentos que se soliciten de acuerdo con la línea de crédito.

Artículo 5: De las garantías

La primera garantía de un crédito estará constituida por el monto de las aportaciones al capital social cooperativo del asociado.

En forma complementaria se podrán aceptar otras garantías en la forma y condiciones que se estipula en el presente reglamento.

a) Las garantías y fianzas se presentarán en documentos de tipo legal.

b) Todos los trabajadores con salario libre de gravámenes con un período libre de antigüedad igual o superior a seis meses, que cotice al Régimen Obligatorio de la C.C.S.S.

c) Una persona podrá constituirse en fiador de hasta dos créditos simultáneamente. Además, podrá fiar otras operaciones en tanto el monto total no supere 15 veces su salario nominal.

d) No podrán constituirse en fiadores aquellas personas que:

- No se encuentren al día con las obligaciones de la Cooperativa y otras entidades (deudas y fianzas).
- Que sea funcionario pensionado o jubilado.
- Los miembros del Consejo de Administración o Comités.
- No reúnan otros requisitos definidos por el Consejo de Administración.
- Su salario líquido sea menor a la cuota de crédito que garantice.

e) Las fianzas se otorgarán de la siguiente forma:

- Los créditos por un monto de hasta ¢100.000,00 inclusive no necesitan fiador, siempre que cumpla con lo estipulado en el artículo 19. A partir de este monto se requerirán tres fiadores o alternativamente el número de fiadores cuyo salario nominal represente el 60% del crédito. Se exceptúan de este requisito los créditos ordinarios y aquellas líneas que lo estipulen.

Artículo 6: Garantías reales

a) La Cooperativa podrá aceptar garantías sobre bienes propiedad del solicitante del crédito o de terceros si tiene autorización para tal efecto, previa certificación del Registro de la Propiedad, sección de prendas o hipotecas, según corresponda donde se demuestre que el bien esté libre de gravámenes.

b) Los bienes muebles e inmuebles deberán ser valuados por un perito seleccionado por la Cooperativa, el cual rendirá un informe por escrito en el que se incluyan los criterios generales, empleados en su valuación. Los gastos de valuación correrán por cuenta del asociado y deberán ser cancelados previo a la realización del avalúo.

c) Los gastos del avalúo no serán reembolsables, en caso de la no aprobación de la solicitud.

d) Los bienes dados en garantía deberán permanecer debidamente asegurados a favor de la Cooperativa contra riesgos que se consideren posibles. El gasto del seguro correrá por cuenta del asociado. La no renovación del seguro correspondiente dará por vencida la operación independientemente de que la misma se encuentre al día.

e) Los bienes inmuebles serán tomados como máximo a un 80% de su valor de avalúo. La Cooperativa únicamente aceptará garantías hipotecarias de primer grado, salvo que la hipoteca anterior se haya constituido con bancos del estado, el Banco Popular o bien que la Cooperativa sea acreedor en los grados anteriores.

f) Los bienes muebles serán tomados como máximo a un 70% de su valor, utilizando porcentajes menores dependiendo del grado de especialización del bien y el mercado potencial para su venta.

g) La garantía prendaria se tomará únicamente en primer grado.

h) La Cooperativa no aceptará en garantía aquellos bienes cuya obsolescencia o deterioro previsible durante la vida del préstamo puedan reducir o desmejorar su situación original de cobertura.

i) Todo deudor queda obligado a mantener al día los impuestos, tributos, pólizas y demás obligaciones que afecten a los bienes dados en garantía, igualmente deberá mantenerlos en buen estado de conservación.

j) La Cooperativa podrá contratar a nombre de los deudores los seguros colectivos e individuales que considere necesarios para situaciones de fallecimiento o incapacidad física o mental de éstos.

k) La Cooperativa estará facultada para realizar el pago de las primas de los seguros y cargar su monto a la cuota por amortización e intereses del préstamo.

l) Las pólizas deben mantenerse vigentes por el plazo del crédito otorgado. La no renovación del seguro correspondiente dará por vencida la operación independientemente de que la misma se encuentre al día.

Artículo 7: Títulos valores

a) La Cooperativa aceptará como garantía títulos que constituyen obligaciones para las emisiones, solamente si éstos son emitidos por Bancos del Sistema Bancario Nacional u otros entes afines al Cooperativismo de reconocida solvencia. Las acciones y títulos de propiedad no serán aceptados como garantía.

b) Los títulos serán aceptados como garantía por un 75% de su valor real (costo de mercado el más bajo). Los títulos deberán ser endosados a favor de la Cooperativa y serán depositados en la misma.

Capítulo VI: Intereses y otros cargos

Artículo 8: La Cooperativa cobrará una tasa de interés fluctuante sobre sus préstamos que le garantice, luego de cubrir los costos administrativos, la creación de reservas institucionales y de estabilidad económica.

Artículo 9: Las tasas de interés de los créditos a girar con fondos internos serán establecidos por el Consejo de Administración fundamentados en análisis y estudios financieros actualizados.

Artículo 10: A los créditos financiados con recursos externos, se les fijará una tasa de interés diferenciada que dependerá de las condiciones que logre obtener la Cooperativa con el ente prestatario.

Artículo 11: Todos los gastos que demande la formalización del crédito, la cobranza y eventual ejecución de la garantía ofrecida corren por cuenta del deudor y se cobrarán en el momento en que la Cooperativa lo estime pertinente.

Capítulo VII: Forma de Pago

Artículo 12: Los deudores deberán autorizar a la Cooperativa a efectuar las deducciones de las cuotas de créditos directamente de sus salarios. El asociado no podrá aducir la no aplicación de la deducción como justificante a su morosidad. Todo deudor se compromete a realizar pagos por caja cuando por cualquier circunstancia no le sea aplicado en su salario la deducción de sus créditos.

Artículo 13: Los pagos realizados por los deudores serán aplicados a intereses moratorios, intereses corrientes y amortización de la deuda. Los pagos extraordinarios que se realicen se aplicarán en el mismo orden establecido.

Artículo 14: En caso de falta de pago de dos o más cuotas por parte del deudor, la Cooperativa procederá a intervenir los bienes del deudor y fiadores de acuerdo con la Ley de Asociaciones Cooperativas, Código Civil, Código de Comercio, Manual de Cobranzas y demás leyes a que pueda acogerse para el acto.

Artículo 15: Los préstamos deberán amortizarse mensualmente. Sin embargo, se pueden considerar modalidades de pago por amortización al vencimiento, exclusivamente para los créditos otorgados a un plazo máximo de 9 meses. También podrá el asociado realizar pagos extraordinarios en cualquier momento.

Artículo 16: Ningún asociado podrá cancelar total o parcialmente su deuda en la Cooperativa con sus certificados de aportación.

Artículo 17:

1. El Consejo de Administración de COOPEUNA R.L., en casos muy calificados podrá otorgar períodos de gracia a sus deudores por un período máximo de hasta tres meses, durante este lapso el deudor no pagará intereses ni amortización. Vencido el plazo los intereses pendientes y moratorios se cargarán al principal y se readecuará la deuda respetando la fecha que vence.
2. Cuando un asociado lo solicite, se le aceptará que efectúe pagos parciales, de una cuota se le acreditarán como ahorro a la vista, hasta tanto complete el monto total de los intereses. En caso de que en un plazo de sesenta días no haya completado el pago de intereses, se procederá a efectuar una readecuación de la deuda, respetando la fecha de vencimiento original del crédito.

Capítulo VIII: De las restricciones

Artículo 18: En concordancia con el artículo 18 de la Ley 7391 (Ley de Regulación e Intermediación Financiera), el límite máximo en cuanto a préstamos, créditos y avales, que se pueden otorgar a un asociado, directa o indirectamente, será del 5% de la cartera total de créditos o del 10% del capital social, aplicando la suma que sea mayor.

Artículo 19: Conforme lo indica el artículo 189 de la Ley 7391 (Ley de Regulación e Intermediación Financiera), los integrantes del Consejo de Administración no podrán participar en la votación ni en el análisis de solicitudes de crédito, en que tengan interés directo o intereses de sus familiares, hasta en segundo grado de consaguinidad o afinidad.

Artículo 20: El endeudamiento máximo de un asociado será aquel en que las cuotas sobre nuevos créditos no sobrepasen el 30% de su salario líquido total.

Artículo 21: La capacidad de endeudamiento a que se refiere el artículo anterior, se calculará de la siguiente forma:

- Numerador: la mensualidad del nuevo compromiso adquirido con la Cooperativa.
- Denominador: salario líquido.

Artículo 22: En caso de que el asociado renuncie a la Cooperativa, todas sus operaciones de crédito pagarán la tasa de interés que al momento esté aplicando a la línea personal más diez puntos. Exclúyase de esta disposición los créditos con recursos externos en los cuales se haya determinado como condición previa alguna restricción en tal sentido.

Artículo 23: Será responsabilidad de la Gerencia mantener actualizadas las líneas de crédito vigente en el Manual de Políticas de Crédito, en las condiciones aprobadas por el Consejo de Administración.

Capítulo IX: Disposiciones finales

Artículo 24: Ningún asociado podrá tener dos operaciones en una sola línea de crédito. Por tanto, al formalizar una nueva operación deberá cancelar el saldo existente en el crédito anterior, excepto la línea ordinaria que permite hasta dos créditos simultáneos. Además, los aportes de capital no comprometidos en créditos ordinarios podrán utilizarse como garantía en otra operación de crédito con la Cooperativa, quedando restringido su uso a la cancelación del crédito en que haya sido utilizado como garantía.

Artículo 25: La morosidad de las cuotas de amortización e intereses, la comprobación de que el crédito fue destinado a otro objetivo del detallado en el Plan de Inversión o el deterioro de la garantía ofrecida, hará exigible el pago total de la obligación de acuerdo a la legislación vigente.

Artículo 26: Previo estudio y en casos muy calificados, el Consejo de Administración queda facultado para debitar del capital aportado cualquier suma adeudada que se encuentre morosa, más los intereses y otros cargos que correspondan.

Artículo 27: Las sumas que extraordinariamente aportare el asociado a su capital social tendrán validez para efectos de crédito inmediatamente después de realizados, salvo restricciones establecidas en otros artículos de este reglamento. El aporte de capital podrá ser deducido del mismo crédito.

Artículo 28: El riesgo de la cartera crediticia deberá ser valuada de conformidad con los lineamientos que establezca la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Normas supletorias

1. Constituir una reserva en Certificados de Depósito a Plazo (CDP) en el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito para que sirva de respaldo de por lo menos el 30% de las inversiones realizadas bajo la modalidad de CDP en COOPEUNA R.L. y que permitan cubrir las exigencias del mercado meta.

2. El monto mínimo de inversión se establece en ¢50.000,00.

3. Las tasas de interés son:

CUADRO N° 6
TASAS DE
INTERÉS

PLAZO			
1 mes	3 meses	6 meses	12 meses
14,00%	16,25%	18,50%	19,50%

Fuente: Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: COOPEUNA R.L.

4. Abrir una línea de crédito que se otorgue por el 90% del CDP vigente, en donde el CDP será la garantía del crédito. El reglamento de esta línea de crédito será aprobada por el Consejo de Administración.

5. Las personas autorizadas para firmar el CDP serán el Coordinador de Servicio al Cliente, Coordinador Financiero y Gerencia. Dos de ellos firmarán en forma mancomunada.

6. Las personas mencionadas en el punto 5 podrán autorizar el vencimiento anticipado del CDP.

2.2.2. *Ley N° 4179: Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo*

Título I

De las Asociaciones Cooperativas

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1: Declárase de conveniencia y utilidad pública y de interés social, la constitución y funcionamiento de asociaciones cooperativas, por ser uno de los medios más eficaces para el desarrollo económico, social, cultural y democrático de los habitantes del país.

Artículo 2: Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad 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, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro.

Artículo 3: Todas las cooperativas del país deberán ajustarse estrictamente a los siguientes principios y normas:

a) Libre adhesión y retiro voluntario de los asociados.
b) Derecho de voz y un solo voto por asociado.
c) Devolución de excedentes y aceptación de pérdidas por parte de los asociados en proporción a las operaciones que realicen con la cooperativa de acuerdo a su participación en el trabajo común.
d) Pago de un interés limitado a los aportes hechos al capital social.
e) Neutralidad racial, religiosa y política e igualdad de derechos y obligaciones de todos los asociados.

f) Fomento de la integración cooperativa.
g) Fomento de la educación y del bienestar social y mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados y sus familias.
h) Duración indefinida, capital variable e ilimitado, y número ilimitado de asociados.
i) Responsabilidad limitada.
j) Irrepartibilidad entre los asociados de las reservas establecidas por ley y de excedentes producidos por las operaciones con personas que, sin ser asociados, hubieran usado los servicios de la cooperativa y de los ingresos no provenientes de la función social de la cooperativa.
k) Autonomía en su gobierno y administración con excepción de las limitaciones que establece la presente ley.

Artículo 4: Queda absolutamente prohibido a toda asociación cooperativa realizar cualquier actividad que no se concrete al fomento de los intereses económicos, sociales y culturales de sus asociados. Las cooperativas debidamente registradas gozarán en forma irrestricta de todos los derechos y garantías necesarias para el cumplimiento de sus fines. En consecuencia, serán absolutamente nulos los actos de las entidades privadas o de los órganos públicos que impongan restricciones directas o indirectas a la actividad de esas asociaciones, salvo cuando las disposiciones legales expresamente establezcan esas restricciones.
Por tanto, las cooperativas quedan absolutamente libres de cualquier tipo de regulación o control por parte de organismos o instituciones del Estado, autónomas o semiautónomas, que la ley no establezca en forma específica.

Artículo 5: Los asociados de una cooperativa tienen el deber de realizar sus transacciones y operaciones con la misma; en caso de que no lo hicieran, sin razón que lo justifique, sufrirán las sanciones previstas en la presente ley y en los estatutos de la cooperativa.

Artículo 6: Las asociaciones cooperativas disfrutarán de los siguientes privilegios:

a) Exención del pago del impuesto territorial por un término de diez años a partir de la fecha de su inscripción legal.
b) Exención de todo impuesto o tasa, nacional o municipal, sobre los actos de formación, inscripción, modificación de estatutos y demás requisitos legales para su funcionamiento.
c) Prioridad en el transporte terrestre, marítimo y aire o, en empresas estatales o en particulares que reciban subvención oficial, y rebaja del diez por ciento en los fletes de los artículos de giro de ellas que se transporten en dichas empresas.
d) Rebaja del cincuenta por ciento en los impuestos de papel sellado, timbres, y derechos de registro, en los documentos otorgados por ellas en favor de terceros o de éstas en favor de aquellos, y en todas las actuaciones judiciales en que tengan que intervenir, activa o pasivamente.
e) Exención del pago de los impuestos de aduanas sobre las herramientas, materias primas, libros de texto, vehículos automotores de trabajo, maquinaria, piezas de repuesto, equipo y enseres de trabajo, medicinas, hierbicidas, fertilizantes, sacos y cualesquiera otros medios de empaque, simientes, animales y cualesquiera otros artículos que importen para las actividades que les sean propias siempre que en el país no se produzcan de calidad aceptable, o que la producción nacional no sea suficiente para abastecer el mercado; estos dos últimos puntos a juicio de una comisión integrada por un representante del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, un representante del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y un representante del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a lo que establezca el reglamento. Los bienes importados mediante exención al amparo de la presente ley podrán ser vendidos o traspasados por las cooperativas, uniones, federaciones y confederaciones de cooperativas siempre que sean pagados al tiempo transcurrido los derechos de importación correspondientes. Transcurridos cuatro años de haber sido inscritos a nombre de la cooperativa, los mismos podrán ser traspasados libres de todo gravamen a cualquier persona.

f) Exención del pago del cincuenta por ciento de los impuestos de aduana sobre los artículos alimenticios, y medicinas que importen las cooperativas de consumo, siempre que no se produzcan en el país o que la producción nacional no alcance a satisfacer en forma total la demanda.
g) Derecho a contratar preferentemente con el Estado, en igualdad de condiciones para la venta, adquisición o distribución de productos o prestación de servicios que sean requeridos por aquel o cualquiera de sus instituciones.
h) Derecho a administrar los servicios de distribución de energía, fábricas y talleres que forman parte del patrimonio del Estado.
i) Derecho a obtener del Instituto Nacional de Seguros al costo, todos los tipos de pólizas que dicha institución extienda, pero exclusivamente a través de las uniones, federaciones o de la Confederación Nacional de Cooperativas que la presente ley autoriza.
j) Derecho a obtener de las instituciones encargadas de la producción o distribución de la energía eléctrica, tarifas preferenciales en cuanto al precio de compra de dicha energía, particularmente para aquellas cooperativas que operan en las zonas rurales del país.
k) Para efectos de calcular el impuesto sobre la renta, de los asociados de las cooperativas se tomará en cuenta solo el 50% de los ingresos que provengan de los excedentes e intereses de sus certificados de aportación de las cuotas de inversión obtenidas en la cooperativa.

Artículo 7: A ninguna entidad, firma, corporación o asociación que no se ajuste rigurosamente a las formalidades prescritas en esta ley, cualesquiera que sean sus actividades, le será permitido usar la bandera o el emblema internacional o nacional de la cooperación, ni adoptar la denominación "cooperativa" u otra análoga que pudiera inducir a error, ni insertarlas en su razón social o en sus títulos, ni usarlos en forma alguna en sus documentos, papelería, avisos o publicaciones. Durante el período de organización de una cooperativa deberá ésta adoptar dicha denominación pero agregando la frase "en formación".

Para estos efectos el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo que esta ley crea, llevará un registro de las cooperativas en formación y señalará en cada caso el lapso durante el cual podrán hacer uso de la facultad que otorga este artículo.

Artículo 8: Para los efectos de la Ley de Marcas No. 559 del 24 de junio de 1946 y sus reformas, el nombre de las cooperativas será registrado de oficio y libre de todo derecho, por la Oficina de Marcas de Fábrica y Comercio al aparecer en "La Gaceta" el aviso de la resolución del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, por el cual autoriza el funcionamiento de la cooperativa.

La publicación en "La Gaceta" de la sentencia de disolución de una cooperativa, o el acuerdo de disolución aprobado por la Asamblea General, cancela automáticamente la inscripción en el registro y la Oficina de Marcas pondrá la razón al margen del asiento correspondiente.

Las federaciones y uniones de cooperativas de todo tipo, que exporten productos nacionales de sus afiliados, podrán inscribir en ese registro, bajo su propio nombre, marcas de fábrica o de comercio con indicación de origen y procedencia, pudiendo registrar el origen o procedencia del producto de la respectiva cooperativa afiliada.

Artículo 9: Las cooperativas podrán extender sus servicios a personas no asociadas si a juicio de la asamblea la buena marcha de ella lo aconseja y con previa aprobación del INFOCOOP.

Artículo 10: Las cooperativas sin lesionar el derecho de los asociados a retirarse y recibir el aporte que hubieren hecho, con el fin de no poner en peligro su estabilidad y buena marcha, podrán reglamentar estatutariamente el ejercicio del derecho al retiro, en la forma dispuesta por esta ley.

Artículo 11: Ninguna función directiva podrá vincularse a persona determinada o delegarse a empresa gestora alguna, ni tener un período inferior a dos años ni superior a cuatro. Tanto los miembros del Consejo de Administración, como los de los comités, podrán ser reelegidos para nuevos períodos. El Gerente será nombrado sin sujeción a plazo. *Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986*.

Artículo 12: A ninguna cooperativa le será permitido:

a) Imponer en sus estatutos condiciones rigurosas para el ingreso de nuevos asociados que impidan su crecimiento constante, armónico y ordenado. Deberá estimularse por todos los medios el ingreso de nuevos asociados, de manera que su rápido y eficiente desarrollo no se limite por razón del número de éstos o por cualquier otra causa que las convierta en organizaciones cerradas.
b) Establecer con comerciantes, entidades comerciales, hombres de negocios, o cualquier otra persona extraña a la cooperativa, combinaciones, acuerdos o celebrar contratos, que hagan participar a éstos directa o indirectamente en los beneficios y franquicias que otorga la presente ley.
c) Remunerar en forma alguna a cualquier persona por el hecho de proporcionar nuevos asociados o colocar certificados de aportación.
d) Conceder ventajas o privilegios a los iniciadores, asociados fundadores, directores o administradores, o cualquier otro tipo de privilegio.
e) Hacer inversiones con fines de especulación o usura.
f) Desarrollar actividades para las cuales no esté legalmente autorizada…

Artículo 14: Para fomentar, dentro de sus respectivas jurisdicciones y por los medios que estimen convenientes, el establecimiento y desarrollo de las cooperativas, las municipalidades quedan facultadas para convertirse en asociadas de aquellas, auxiliarlas con subvenciones y donarles terrenos o locales o cualesquiera otras facilidades que éstas puedan requerir, previa autorización del IFAM.

Capítulo II

De su clasificación

Artículo 15: Las cooperativas son: de consumo, de producción, de comercialización, de suministros, de ahorro y crédito, de vivienda, de servicios, escolares, juveniles, de transportes, múltiples y en general de cualquier finalidad lícita y compatible con los principios y el espíritu de cooperación…

Artículo 21: Las cooperativas de ahorro y crédito tienen por objeto primordial fomentar en sus asociados el hábito del ahorro y el uso discreto del crédito personal solidario. Pueden ser de dos clases:

a) Las de ahorro y crédito propiamente dichas, que tienen por finalidad solventar necesidades urgentes en los hogares de los asociados y facilitar la solución de sus problemas de orden económico.
b) Las de ahorro y crédito refaccionario, que tienen por objeto procurar a sus asociados préstamos y servicios de garantía para ayudarlos al mejor desarrollo de sus actividades en explotaciones agrícolas, ganaderas o industriales.

Funcionarán de acuerdo a las siguientes normas especiales:

1. No podrán ser miembros de ellas las personas que lo fueren de sociedades comerciales, formadas sobre la base de responsabilidad solidaria e ilimitada de sus miembros.
2. Sus operaciones no podrán hacerse con fines de lucro.
3. En ningún caso podrá variarse el destino de los créditos, ni permitirse que desmejore la garantía otorgada; si se hiciere, la cooperativa tendrá facultad para dar por vencido el plazo y exigir el pago del préstamo total, más los intereses y costas, sin sujeción a formalidades.
4. No tendrán límite fijo en cuanto a monto y plazo de las sumas que por concepto de ahorro y depósitos puedan recibir y emprestar a sus asociados.
5. Las condiciones generales para el ahorro y el crédito en cada caso serán establecidas por los respectivos reglamentos y regulados por el Consejo de Administración.

6. La asamblea nombrará una comisión de crédito, compuesta de tres a cinco miembros, la cual debe pronunciarse sobre cada solicitud de crédito.
7. El INFOCOOP podrá conceder créditos a largo plazo a las cooperativas de ahorro y crédito refaccionario que tengan créditos dirigidos a la agricultura, para que sus asociados de escasos recursos puedan hacer efectivos sus programas de desarrollo agrícola familiar. Las Agencias Locales de Extensión Agrícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería, deberán actuar como organismo de asistencia técnica de la inversión.
8. Los documentos de crédito a favor de estas cooperativas podrán ser negociados o descontados por cualquier institución de crédito. La regulación y la supervisión de las organizaciones cooperativas de ahorro y crédito las efectuará la Superintendencia General de Entidades Financieras (Así modificado el nombre del ente contralor bancario por el artículo 176 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558 del 3 de noviembre de 1995), de conformidad con la Ley Reguladora de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas.

Así adicionado este párrafo por el artículo 48 de la Ley de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas No. 7391 del 27 de abril de 1994…

Capítulo III

De la constitución e inscripción

Artículo 29: El registro, la inscripción y la autorización de la personería jurídica de las asociaciones cooperativas estarán a cargo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El Registro Público de Asociaciones Cooperativas formará parte del Registro de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. *Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.*

Artículo 30: Las asociaciones cooperativas constituidas en la forma que prescribe esta ley, tendrán plena personería jurídica.

Artículo 31: Las cooperativas se sujetarán a las siguientes condiciones:

a) Se constituirán con responsabilidad limitada, y de sus compromisos responderán el haber social y los asociados hasta por el monto de los aportes suscritos.
b) Se constituirán mediante asamblea que celebren los interesados, de la cual se levantará un acta.
c) No podrán constituirse mientras no está suscrito íntegramente el patrimonio social inicial y no se haya pagado, por lo menos, el 25% de importe total del mismo…
d) No podrá constituirse con un número menor de 20 asociados, exceptuándose las cooperativas de autogestión que se constituirán con un número no menor de 12 personas.
e) Tendrán su domicilio legal en el lugar donde realicen el mayor volumen de sus operaciones.

Artículo 32: Para que sea autorizado el inicio de sus actividades, las asociaciones cooperativas deberán presentar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social los siguientes documentos:

a) El estudio de posibilidades, viabilidad y utilidad o factibilidad de la cooperativa de acuerdo a lo que establece el reglamento.
b) Copia del acta de la asamblea constitutiva de la asociación, con expresión del nombre, los dos apellidos, nacionalidad, domicilio, profesión u oficio de los miembros fundadores, el monto de los certificados de aportación suscritos y los que hubiera pagado cada uno, así como los nombres de los integrantes del Consejo de Administración, del Gerente, del Comité de Vigilancia y de los otros comités que se hubieren designado, debidamente autenticada por un Abogado.
c) Copia de los estatutos aprobados por la asamblea constitutiva.

d) Certificación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo sobre la existencia del veinticinco por ciento del patrimonio social suscrito por los asociados, exceptuándose las cooperativas de autogestión que presentarán una certificación de la entidad pública donde conste la tenencia cierta del recurso de que se trate, o en su caso del trabajo expresado en día/hombre, que los socios se comprometen a aportar.

Artículo 33: Una vez cumplidos los requisitos exigidos por el artículo anterior, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social examinará los estudios de posibilidad, viabilidad y utilidad de las cooperativas y si éstos resultaren satisfactorios y no existieren impedimentos legales y objeciones que hacer al acta de constitución o a los estatutos deberá proceder dentro del plazo de un mes, siguiente a la presentación de la solicitud, a extender la autorización correspondiente. Cumplido este plazo y sin que se hubiere pronunciado el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, sobre lo que indica el inciso d) del artículo 32, se tendrá por aprobada la solicitud y de conformidad se procederá a su inscripción.

Cuando el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social deniegue la inscripción de una cooperativa, la resolución respectiva, debidamente fundamentada y con clara indicación de los defectos de fondo de que adolecieren los documentos de inscripción, será comunicada a los interesados, a fin de que sean subsanadas. Una vez corregidos por los interesados los defectos de fondo ordenará su inscripción conforme a lo dispuesto en esta ley. Los defectos de forma serán corregidos de oficio por el registrador.

Artículo 34: Para que una solicitud de inscripción pueda ser considerada y aceptada, los estatutos de la cooperativa deberán contener:

a) Su nombre, en el cual deberán figurar la palabra "cooperativa", el nombre y las iniciales "R.L.". La denominación no podrá coincidir con la de otras asociaciones cooperativas ya inscritas.
b) Su domicilio social.
c) El objeto de la asociación y propósitos fundamentales.

d) El monto del patrimonio social inicial, el número y el valor de los certificados de aportación en que se divide y la época y forma de pago, excepto en las cooperativas de autogestión.
e) Deberes y derechos de los asociados.
f) Las condiciones de admisión y retiro voluntario y las causas de exclusión de los asociados. Los asociados sólo podrán ser excluidos de una cooperativa con la aprobación de las dos terceras partes de los que estuvieren presentes en la asamblea que conozca del asunto.
g) Las correcciones disciplinarias aplicables a los asociados.
h) La forma de constituir, incrementar o reducir el patrimonio social.
i) La forma de evaluar los bienes o derechos que hubieren aportado sus asociados.
j) La forma y reglas de distribución de los excedentes obtenidos durante el respectivo ejercicio económico.
k) La forma de traspasar los certificados de aportación y las limitaciones que al efecto se estipulen, excepto en las cooperativas de autogestión.
l) Las garantías que deberá rendir el personal encargado de la custodia de los bienes y fondos de la asociación.
m) Los requisitos que deberán llenarse para reformar los estatutos.
n) El mes de cada año en que se reunirá la asamblea para elegir los órganos administrativos de la cooperativa, para conocer la rendición de informes, cuentas, distribución de excedentes, inventarios, balances, memorias y en general, para considerar todos los asuntos sobre los cuales dicha asamblea tenga jurisdicción.
o) Las causas de disolución de la cooperativa y el método de efectuar su liquidación.
p) La definición del órgano administrativo facultado para la promulgación de los reglamentos y operaciones internas.
q) Las demás estipulaciones y reglas que se consideren necesarias para el buen funcionamiento de la asociación, siempre que no se opongan a la presente ley.

Artículo 35: Corresponde al Gerente tramitar con el visto bueno del Consejo de Administración, la aprobación de los estatutos y del acta constitutiva; aceptar a nombre de la cooperativa, las modificaciones de los mismos que la autoridad correspondiente indique; y en general, firmar todos los contratos, órdenes de pago y documentos conducentes a tener por legalmente constituida la cooperativa.

Capítulo IV
De la administración y funcionamiento

Artículo 36: La dirección, la administración, la vigilancia y la auditoría interna de las asociaciones cooperativas estarán a cargo de:

a) La Asamblea General de asociados o de delegados.
b) El Consejo de Administración.
c) Al Gerente, los Subgerentes y los Gerentes de división.
d) El Comité de Educación y Bienestar Social.
e) El Comité de Vigilancia, el cual podrá ser sustituido por una auditoría interna, con al menos un Contador Público Autorizado a tiempo completo, siempre y cuando así lo determine la Asamblea General de asociados, para lo cual se requerirán al menos los dos tercios de los votos presentes.
f) Los comités y las comisiones que puedan establecerse con base en esta ley y las que designe la Asamblea General.

Las asociaciones cooperativas y los organismos de integración podrán establecer cualquier otro tipo de órganos, en procura del debido ordenamiento interno, en tanto no contravengan la presente ley ni los principios cooperativos.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 37: La Asamblea General o la de delegados, según el caso, será la autoridad suprema y sus acuerdos obligan a la cooperativa y a todos sus asociados, presentes y ausentes, siempre que estuvieren de conformidad con esta ley, los estatutos y los reglamentos de la cooperativa. Estará integrada por todos los asociados que al momento de su celebración estuvieren en el pleno goce de sus derechos.

Artículo 38: Las reuniones de la asamblea podrán ser ordinarias y extraordinarias. La asamblea ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año en el mes que indique el estatuto de la cooperativa. La asamblea extraordinaria se reunirá cada vez que se presenten asuntos extraordinarios de importancia que así lo demanden o cuando así lo disponga la ley.

Artículo 39: Corresponde a la asamblea la elección del Consejo de Administración y los comités que establezcan la ley y los estatutos.

Artículo 40: La asamblea deberá elegir dos suplentes, los cuales sustituirán a los propietarios en sus ausencias temporales, definitivas o cuando dejen de asistir a las reuniones del Consejo de Administración por tres veces consecutivas sin causa que lo justifique. En los dos últimos casos, los suplentes entrarán a ser integrantes del consejo, observando el orden en que fueron electos, y se deberá proceder a hacer una nueva elección de los cargos, en la sesión en la cual se integra el nuevo miembro.

Artículo 41: Aún cuando podrán ser conocidos en asambleas ordinarias, los siguientes asuntos se tratarán preferentemente en asambleas extraordinarias convocadas al efecto:

a) Remoción y sustitución de los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Vigilancia, antes de que expire el término para el cual fueron elegidos cuando fuere del caso y previa comprobación de cargos.
b) Modificación de los estatutos de la cooperativa.
c) Disolución voluntaria de la asociación.
d) Unión o fusión con otras cooperativas, federaciones, uniones o confederaciones.

Artículo 42: Cuando las condiciones de una cooperativa así lo aconsejen, el INFOCOOP podrá autorizar que la asamblea de asociados se sustituya por una asamblea de delegados, la cual nunca podrá tener menos de cincuenta miembros electos en la forma y condiciones que indiquen los estatutos, de suerte que sea fiel expresión de los intereses de todos los asociados. Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Vigilancia, serán delegados ex oficio. En caso de las cooperativas de autogestión se considera delegado ex oficio el Gerente, siempre y cuando sea socio de la cooperativa.

Artículo 43: En la asamblea, cada asociado tendrá derecho a un voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que hubiere hecho, o el monto de las operaciones que tuviere con la cooperativa. La asistencia y votación por medio de un delegado, será permitida siempre que se reúnan estas condiciones:

a) Que el delegante y el delegado estén en el pleno goce de sus derechos como asociados.
b) Que ningún asociado represente más de un delegante.

La representación se hará por simple carta que deberá enviar el delegante al Gerente de la cooperativa, en forma directa.

Artículo 44: La asamblea de asociados, ordinaria o extraordinaria, se considerará legalmente constituida en primera convocatoria, cuando esté presente al menos, la mitad más uno de sus miembros. Si no se lograse el quórum exigido dentro de la hora posterior a la fijada en la primera convocatoria, la asamblea de asociados podrá efectuarse legalmente con la asistencia del 30% de sus integrantes. En el caso de las cooperativas de autogestión, no podrá efectuarse con menos de 12 miembros; y en las demás, con no menos de 20 miembros. En la asamblea de delegados, sea ordinaria o extraordinaria, el quórum en primera convocatoria, no será inferior a dos tercios del total de delegados. En la asamblea de delegados, en su segunda convocatoria, dos horas después, deberán estar presentes por lo menos la mitad más uno de ellos y nunca menos de 30.

Artículo 45: Las asambleas ordinarias y las extraordinarias deberán ser convocadas por el Gerente, a solicitud del Consejo de Administración, del Comité de Vigilancia, de la Auditoría Interna, cuando ésta exista de conformidad con el inciso e) del artículo 36, o de un número que represente el veinte por ciento (20%) del total de los asociados.

Se faculta al INFOCOOP para que convoque a asamblea en las siguientes situaciones:

a) Cuando se encuentren vencidos los períodos de los miembros facultados para convocarla.
b) Cuando exista evidente violación de la ley, de los estatutos o de los reglamentos respecto a la fecha y a los procedimientos de convocatoria, si los miembros facultados para convocar no se interesan o se niegan a hacerlo.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 46: Corresponde al Consejo de Administración, que será integrado por un número impar no menor de cinco miembros, la dirección superior de las operaciones sociales, mediante acuerdo de las líneas generales a que debe sujetarse el Gerente en la realización de los mismos, dictar los reglamentos internos de acuerdo con la ley o con sus estatutos, proponer a la asamblea reformas a los estatutos de la cooperativa y velar porque se cumplan y ejecuten sus resoluciones y las de la Asamblea General de asociados o delegados.

También podrá conferir el Gerente toda clase de poder, generalísimo, generales, especiales y especialísimos, para llevar a cabo su gestión administrativa, así como suspenderlo de su cargo o removerlo.

Artículo 47: En sesión que deberá celebrarse después de la elección de nuevos miembros del Consejo de Administración se elegirán un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, los vocales y las comisiones de trabajo que establezcan los estatutos.

Artículo 48: Los estatutos de cada cooperativa establecerán el quórum necesario para que el Consejo de Administración sesione válidamente, el cual, en ningún caso podrá ser inferior a la mayoría absoluta de sus miembros. También establecerán los estatutos la forma de tomar los acuerdos.

Artículo 49: Corresponderá al Comité de Vigilancia electo por la asamblea, que se integrará con un número no menor de tres asociados, o a la auditoría mencionada en el inciso e) del artículo 36, el examen y la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa. También deberá informar a la asamblea lo que corresponda.

Para el examen y la fiscalización de las mencionadas cuentas y operaciones, los respectivos estados financieros serán certificados por un Contador Público Autorizado, o por los organismos cooperativos auxiliares que realicen labores de auditoría de conformidad con el artículo 95 de esta ley. Una vez certificados, se entregarán anualmente a los socios. Exclúyense de esta obligación las cooperativas cuyo monto de operaciones esté por debajo del mínimo definido reglamentariamente.

La responsabilidad solidaria de los miembros del Consejo de Administración y del Gerente, alcanza a los miembros del Comité de Vigilancia o al Auditor Interno, por los actos que este no hubiere objetado oportunamente.

Quedan exentos de esa responsabilidad los miembros del comité que salven expresamente su voto dentro del mes siguiente a la fecha en que se tomó el respectivo acuerdo.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 50: Corresponde al Comité de Educación y de Bienestar Social, cuyo número de miembros determinarán los estatutos:

a) Asegurar para los asociados de la cooperativa y personas que quieran ingresar a ella, las facilidades necesarias para que reciban educación cooperativa y amplíen sus conocimientos sobre esta materia, y por todos los medios que juzgue convenientes.
b) Redactar y someter a la aprobación del Consejo de Administración, proyectos y planes de obras sociales de los asociados de la cooperativa y de sus familias, y poner en práctica tales programas.

Artículo 51: La representación legal, la ejecución de los acuerdos del Consejo de Administración y la administración de los negocios de la cooperativa, corresponden al Gerente, quien será nombrado por el Consejo de Administración. Para su remoción del cargo será necesario el voto de los dos tercios de los miembros del consejo.
El Gerente será responsable ante el consejo y la asamblea de todos los actos relacionados con su cargo dentro de la cooperativa, y deberá rendir informes con la frecuencia que se indique en los estatutos, cuando el Consejo de Administración se los solicite. Para las ausencias temporales del Gerente, el Consejo de Administración nombrará un Gerente interino.
Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 52: Los miembros del Consejo de Administración y el Gerente, que ejecuten o permitan ejecutar actos notoriamente contrarios a los intereses de la cooperativa, o que infrinjan la ley o los estatutos responderán solidariamente con sus bienes de las pérdidas que dichas operaciones irroguen a la cooperativa, sin perjuicio de las demás penas que les corresponden. El Director o Gerente, que desee salvar su responsabilidad personal, solicitará que se haga constar su voto o criterio contrario en el libro de actas.

Artículo 53: La cooperativa deberá pagar una póliza de fidelidad que cubra a los empleados que manejan fondos de la asociación, por la suma que en cada caso señale el Consejo de Administración.

Artículo 54: Los miembros del Consejo de Administración, de los comités y el Gerente serán salvo en los casos de las cooperativas escolares, legalmente capaces conforme a las leyes y a los respectivos estatutos, que deberán exigir condiciones de solvencia moral para desempeñar tales puestos.

Artículo 55: Ni los miembros del Consejo de Administración, ni el Gerente, ni los asociados y trabajadores al servicio de una cooperativa, podrán dedicarse por cuenta propia o ajena, a ninguna labor o negocio similar que tenga relación con el giro principal de la cooperativa y de actividades conexas o afines con ésta. Si lo hicieren, el Comité de Vigilancia, previa comprobación de los hechos, exigirá al culpable abandonar inmediatamente el cargo y si es un asociado, ordenará la suspensión provisional del mismo, mientras la asamblea resuelve en definitiva el caso…

Capítulo V
De los asociados

Artículo 56: Para ser miembro de una cooperativa se requiere poseer los requisitos o condiciones exigidos por los estatutos.
Podrán ser miembros también las personas jurídicas que no persigan fines de lucro, aunque no reúnan todos los requisitos que indiquen los estatutos. Se exceptúan las cooperativas de autogestión, en las cuales las personas jurídicas no podrán ser miembros.

Artículo 57: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 25, tendrán capacidad para ser asociados y disfrutar de los derechos de una cooperativa, con excepción de ser electos para cargos en los cuales los estatutos establecen cierto mínimo de edad, los menores de uno u otro sexo, mayores de quince años.

Artículo 58: Los empleados y trabajadores de las cooperativas gozarán de facilidades para su admisión en ellas como asociados regulares.

Los asociados que no realicen labores remuneradas en la cooperativa y que sean elegidos en el Consejo de Administración, no podrán ocupar cargos como empleados de la cooperativa durante el período para el cual fueron elegidos, ni durante el año posterior a la cesación en sus funciones. Asimismo, ningún asociado que perciba remuneración como trabajador de la cooperativa podrá derivar privilegios especiales ni obtener ascensos en beneficio propio, por el hecho de haber sido elegido como miembro del Consejo de Administración.
Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 59: Los cooperadores retirados o excluidos responderán de las obligaciones contraídas hasta el momento de su retiro o exclusión, por el término de un año.

Artículo 60: Aunque ninguna cooperativa puede imponer condiciones muy rigurosas para el ingreso o retiro de sus asociados, se considerarán válidas las cláusulas de los estatutos que exijan condiciones de solvencia moral, buena conducta, residencia, profesión, arte, oficio u otros similares, que conduzcan a una mejor realización de los fines que persigue la doctrina cooperativa.
Será absolutamente nula toda cláusula o acuerdo que tienda a suprimir el derecho de retiro voluntario de los asociados, mientras la asociación no se haya disuelto; pero los estatutos podrán establecer condiciones y reglas para ejercerlo, especialmente con el objeto de que no dé lugar a disolución repentina por quedar la cooperativa con un número de miembros inferior al legal.

Artículo 61: Los miembros de las cooperativas no podrán sindicalizarse como tales asociados, para defender sus intereses ante ellas, toda vez que tienen derecho a expresar sus opiniones y defender sus derechos en las asambleas; pero sí podrán hacerlo los trabajadores de las cooperativas, sean o no asociados.

Artículo 62: El asociado que se retire o que sea excluido por cualquier causa, conservará sus derechos a los excedentes e intereses del ejercicio que estuviere en curso, hasta el momento de su retiro; el importe neto le será entregado una vez que finalice el ejercicio económico, en la forma y condiciones que dispongan los estatutos. En igual forma, tendrá derecho a que se le devuelva íntegramente el monto de los aportes pagados por él, menos los saldos que deba a la asociación y la proporción que le corresponde en las pérdidas del patrimonio social, si las hubiere, en la forma y condiciones que dispongan los estatutos.
También podrá en previsión de su fallecimiento nombrar un beneficiario de los aportes a que tenga derecho de acuerdo con este artículo.

Artículo 63: Las diferencias que se susciten entre la cooperativa y sus asociados, serán decididas por la autoridad judicial competente, pero los estatutos podrán establecer juntas arbitrales que las diriman en forma rápida y obligatoria debiendo integrarse en la forma y términos en que se constituyen los órganos administrativos.

Artículo 64: Los estatutos o reglamentos de las asociaciones cooperativas, podrán estipular una módica cuota de admisión que el asociado deberá pagar por una sola vez, que se destinará a cubrir los gastos previos de organización, constitución e inscripción de la asociación. Una vez cubierto el importe de estos gastos, el sobrante, si lo hubiere, y los ingresos provenientes de las cuotas de admisión de los nuevos asociados pasarán a los fondos de reserva de educación y bienestar social.

Artículo 65: Ni las circunstancias de haber sido aceptado como asociado de una cooperativa, ni el monto de los certificados de aportación, ni la distribución de los excedentes obtenidos, autoriza a los cooperadores para intervenir directamente en la dirección y administración de los negocios sociales, salvo los derechos que tienen en las asambleas que al efecto se convoquen.

Capítulo VI
Del patrimonio social

Artículo 66: El patrimonio social de las cooperativas será variable e ilimitado y estará integrado en la siguiente forma:

a) Con su capital social.
b) Con los fondos y reservas de carácter permanente.
c) Con las cuotas de admisión y solidaridad, una vez deducidos los gastos de constitución y organización.
d) Con el porcentaje de los excedentes que se destinen para incrementarlo, de acuerdo con lo que disponga cada cooperativa en sus estatutos, o por disposición de la asamblea.
e) Con las donaciones, herencias, legados, privilegios, derechos de suscripción o subvenciones que reciban.

Artículo 67: El capital social estará compuesto por las aportaciones ordinarias en dinero efectivo, en bienes muebles e inmuebles, en derechos, en trabajo, industria, capacidad profesional o fuerza productiva que hagan los asociados y sus familiares, y estarán representados en certificados de aportación de igual valor nominal.

Las aportaciones que no sean en dinero efectivo, se valuarán al tiempo de ingresar la persona a la cooperativa, de conformidad con lo que al respecto establecen los estatutos.

Artículo 68: Los certificados de aportación que representan el capital social, deben ser nominativos, indivisibles, transmisibles únicamente a través del Consejo de Administración de la cooperativa, con los requisitos y condiciones que fijen los estatutos; contendrán las especificaciones y leyendas que acuerde el Consejo de Administración de la cooperativa; se clasificarán en series numeradas una por cada emisión correspondiente al cierre del respectivo ejercicio económico.

El monto de los certificados de aportación no será inferior a ¢50,00 ni superior a ¢200,00 salvo el caso de las cooperativas escolares, en las que podrá ser menor y será fijado por la asamblea.

Artículo 69: La asamblea podrá acordar la ampliación o reducción del capital social cada vez que lo considere necesario y conveniente. En estos casos los asociados quedan obligados a suscribir el aumento o aceptar la devolución en la forma que lo disponga la asamblea. No obstante, el capital solo podrá disminuirse hasta una cifra que no ponga en peligro el funcionamiento y la estabilidad económica de la cooperativa, a juicio y previa consulta al INFOCOOP siempre que se encuentre distribuido por lo menos entre un número de cooperadores igual al mínimo que en esta ley se establece.
La disminución del capital que se acuerde en una asamblea, deberá comunicarse a los asociados ausentes sin pérdida de tiempo, por medios apropiados y por un aviso que se insertará tres veces en el Diario Oficial, y solo surtirá efecto treinta días después de aquel en que se hizo por primera vez la publicación.

Artículo 70: Si el patrimonio social de la cooperativa disminuyera por pérdida en el ejercicio de las operaciones sociales, podrá ser repuesto con fondos pertenecientes a la reserva legal, según lo dispongan los estatutos o lo acuerde la asamblea.
Si la reserva legal no alcanzare para cubrir las pérdidas, éstas se cargarán en forma proporcional al capital social pagado o suscrito según lo dispongan los estatutos en cada caso.
Los certificados de aportación, depósitos, participaciones o derechos de cualquier clase que correspondan a los asociados de una cooperativa, quedan vinculados preferentemente y desde su origen, a favor de ésta, como garantía de la obligación u obligaciones que aquellos pudieran llegar a tener con la asociación.

Artículo 71: Los certificados de aportación de los asociados solo podrán ser embargados por los acreedores de la cooperativa, dentro de los límites del capital y responsabilidad social.

Dichos acreedores podrán ejercer los derechos de la cooperativa, relativos a los aportes de capital no pagados, siempre que fueran exigibles y necesarios para el pago de las deudas sociales. Este privilegio otorgado a los referidos acreedores no excluye los derechos preferentes de la cooperativa, cuando ésta tenga que proceder contra los asociados, excepto en las cooperativas de autogestión que se regirán por lo que se establece en el capítulo XI.

Artículo 72: Los aportes de capital social de los asociados de las cooperativas podrán ser ilimitados, pero, con el propósito de que estas asociaciones eviten situaciones financieras difíciles en el futuro, en los estatutos podrán establecerse porcentajes fijos como monto máximo de los aportes económicos que puedan destinarse, al concluir cada ejercicio económico, para cubrir el monto de los aportes hechos por los asociados que hubieren renunciado.
Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 73: Ningún asociado podrá presentarle embargos preventivos a la cooperativa, mientras ella cumpla con los estatutos y la ley.

Artículo 74: Los certificados de aportación ganarán el interés que establezca la asamblea, pero que en ningún momento podrá exceder del que establece el Banco Central de Costa Rica para los bonos bancarios. Se pagará únicamente sobre las sumas hechas efectivas por los asociados y sólo podrán cubrirse con cargo a los excedentes obtenidos por la cooperativa…

Capítulo VII

De los saldos y excedentes

Artículo 78: Para los efectos legales y de acuerdo con los principios establecidos en el artículo 3, se estimará que las cooperativas no tienen utilidades. Los saldos a favor que arroja la liquidación del ejercicio económico correspondiente, son ahorros o excedentes que pertenecen a sus miembros, producidos por la gestión económica de la asociación, y por ello no se pagará el Impuesto sobre la Renta.

Artículo 79: El producto de la liquidación, constatado por el inventario anual correspondiente, deducidos los gastos generales, las cargas sociales y las amortizaciones de todo género, constituyen el excedente o saldo del período respectivo.

Artículo 80: Los excedentes deberán destinarse, por su orden, para constituir las reservas legales, la reserva de educación, la reserva de bienestar social y cualesquiera otras reservas establecidas en los estatutos; para cubrir las obligaciones provenientes de las cuotas de inversión; para pagar al CONACOOP el dos por ciento (2%) de los excedentes, conforme con lo estipulado en el artículo 136 de esta ley; para pagar al CENECOOP hasta el dos y medio por ciento (2,5%) de los excedentes líquidos al cierre de cada ejercicio económico, porcentaje éste que, según el criterio del Consejo de Administración de cada cooperativa, podrá pagarse de la reserva de educación.

Los porcentajes correspondientes a la formación de reservas especiales deberán establecerse en los estatutos de cada cooperativa, con excepción de las reservas legales, de bienestar social y de educación, cuyos porcentajes mínimos se establecen en los artículos 81, 82 y 83 de esta ley…

Se faculta a las cooperativas para que, mediante acuerdo de por lo menos dos terceras partes de los miembros presentes, en la sesión respectiva de la Asamblea General, puedan aplicar la correspondiente corrección monetaria en los certificados de aportación, con el fin de restituir el poder adquisitivo de las aportaciones de capital de sus asociados y evitar la descapitalización de la cooperativa. La corrección monetaria deberá ser realizada y dictaminada por un Contador Público Autorizado, con aplicación de las normas, los principios y los procedimientos establecidos por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

NOTA: Ver en relación los artículos 9 y 11 a 15 de la Ley No. 6839 del 5 enero de 1983.

Artículo 81: El fondo de reserva legal, al que se debe destinar por lo menos el 10% de los excedentes, tiene por objeto cubrir pérdidas imprevistas, debe ser permanente y no se podrá distribuir entre los asociados, ni en caso de disolución de la cooperativa. Cuando el fondo de la reserva legal equivalga a un tercio del capital suscrito actual, los incrementos posteriores, serán representados en nuevos certificados de aportación que si se distribuirán entre los asociados, excepto en las cooperativas de autogestión, en cuyo caso este monto pasará a formar parte del fondo de las cooperativas de autogestión. Este fondo de reserva legal podrá ser dedicado a diversas inversiones en bienes y derechos muebles e inmuebles, que por su naturaleza sean seguros, prefiriendo en primer término, operaciones financieras con los organismos superiores de integración cooperativa.

Artículo 82: La reserva de educación se destinará a sufragar, dentro de la zona de influencia de las cooperativas, campañas de divulgación de la doctrina y los métodos cooperativos, cursos de formación y capacitación cooperativa, o a impartir educación general, de acuerdo con el reglamento respectivo elaborado por el INFOCOOP.
La reserva de educación será ilimitada y para formarla se destinará por lo menos el 5% de los excedentes obtenidos.

A ellas ingresarán además los excedentes de no asociados y beneficios indirectos, así como aquellas sumas que no tuvieren destino específico, sin perjuicio de que ésta pueda incrementarse por otros medios.
Los intereses y las sumas repartibles que no fueren cobrados dentro del término de un año a partir de la fecha en que fue aprobada su distribución, caducarán a favor de la reserva de educación y reserva de bienestar social.
NOTA: Ver en relación los artículos 9 y 11 a 15 de la Ley No. 6839 del 5 de enero de 1983.

Artículo 83: La reserva de bienestar social se destinará a sus asociados, a los trabajadores de la asociación y a los familiares inmediatos de unos y otros, para ofrecerles ayuda económica y programas en el campo de la asistencia social, especialmente para aquellos servicios que no otorgue la Caja Costarricense de Seguro Social, o no estén contenidos en las disposiciones sobre riesgos profesionales. Esta reserva también será ilimitada; a su formación se destinará por lo menos un 6% de los excedentes anuales de las cooperativas, y para su uso, destino o inversión deberá contarse siempre con la aprobación de la asamblea.

Artículo 84: La asamblea podrá acordar, por mayoría simple la aprobación de convenios por medio de los que extienda la seguridad social a los asociados y caso de ser necesario, en igual forma el aumento del porcentaje destinado al fondo de bienestar social.

Capítulo VIII
De la disolución y liquidación

Artículo 85: Las cooperativas podrán acordar su disolución por cualquiera de las siguientes causas:

a) Por voluntad de las dos terceras partes de sus miembros.
b) Por haber llenado su objetivo o por haber cumplido sus finalidades.
c) Por fusión e incorporación a otra asociación cooperativa…

Artículo 86: Por gestión de los organismos de integración del sector, que representen el veinticinco por ciento (25%) de los asociados, siempre y cuando ese número no sea inferior a diez, o por iniciativa propia, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo solicitará al Tribunal de Trabajo la disolución de una cooperativa, si se le comprueba en juicio que:

a) El número de asociados se ha reducido a una cifra inferior a la legal.
b) Por cualquier otra causa, se hace imposible el cumplimiento de sus objetivos.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 87: El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo solicitará la disolución de aquellas cooperativas que, a su juicio, dejen de llenar los requisitos exigidos en la ley para su constitución y funcionamiento, previa consulta a los organismos de integración del sector de que se trate.

Dicha petición será motivada y se presentará una vez transcurrido un plazo no menor de quince días ni mayor de tres meses, que se otorgará mediante comunicación oficial escrita. La solicitud se dirigirá a la cooperativa, a efecto de que trate de corregir los defectos señalados para evitar su disolución.

Se entenderá que las cooperativas no llenan los requisitos legales cuando:

a) No pudieren iniciar su funcionamiento dentro de los noventa días siguientes a la constitución legal o no pudieren cumplir sus fines sociales.
b) Se hallaren en cualquiera de los casos previstos en el artículo 86.
c) El patrimonio social se redujere a un monto inferior al legal.
d) No distribuyeren los saldos o excedentes de acuerdo con la presente ley y sus estatutos.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 88: El activo líquido de la cooperativa que se disuelva, excepto en casos de fusión o incorporación a otra cooperativa, se destinará a engrosar el fondo de educación cooperativa del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, excepto en el caso de las cooperativas de autogestión en que ingresarán al fondo de esas cooperativas…

Artículo 89: Acordada u ordenada la disolución de una asociación cooperativa, ésta entrará en liquidación conservando su personalidad jurídica para esos efectos.
La liquidación estará a cargo de una comisión liquidadora, integrada por tres miembros, dos de ellos nombrados por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo en representación del mismo y de los acreedores, y el tercero por el Consejo de Administración de la cooperativa en liquidación, y a defecto de éste por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, a condición de que en ambos casos el miembro nombrado sea un asociado de la cooperativa, en liquidación. El Presidente de esta comisión será designado por los miembros de la misma, en su sesión primera.

Artículo 90: En caso de liquidación una vez satisfechos los gastos de tramitación, el total de los haberes sociales se destinará a cubrir los siguientes conceptos, en el orden en que ellos aparecen indicados:

a) Cubrir los salarios y las prestaciones de sus trabajadores.
b) Satisfacer todas las deudas de la asociación.
c) Cancelar a los asociados el valor de sus certificados de aportación y las cuotas de inversión.
d) Fortalecer el fondo nacional de cooperativas de autogestión en el caso de liquidación de cooperativas de este tipo.
e) A distribuir entre los asociados los excedentes e intereses que pudieren haberse acumulado en el ejercicio que corría hasta el momento de declararse la liquidación en las cooperativas que no son de autogestión.

Artículo 91: Dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que se haya constituido la comisión liquidadora, ésta deberá presentar al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, el informe final de la liquidación, a efecto de que proceda a publicar la resolución en el Diario Oficial, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo podrá otorgar un nuevo plazo para el cumplimiento de la disposición anterior cuando medie causa justificada.

Artículo 92: Los miembros de la comisión liquidadora, tendrán las siguientes facultades:

a) Concluir las operaciones sociales que hubieren quedado pendientes al tiempo de la disolución, cuando ello fuere legalmente posible.
b) Cobrar los créditos y satisfacer las obligaciones de la cooperativa.
c) Vender los bienes de la asociación por el precio autorizado, según las normas de liquidación.
d) Elaborar el estado final de liquidación e informarlo al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Artículo 93: Al concluir el trámite de liquidación a que se refiere este capítulo, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo cancelará la inscripción correspondiente y procederá a publicar en el Diario Oficial, por tres veces consecutivas, la orden de cancelación.

Capítulo IX
De las federaciones, uniones y confederaciones

Artículo 94: Las cooperativas podrán formar federaciones y uniones y tres confederaciones sectoriales, a saber, de cooperativas de autogestión, de cogestión y de las demás cooperativas.

Estas confederaciones sectoriales podrán integrarse en una confederación nacional que funcionará con un estatuto propio. No se podrá formar una federación con menos de cinco cooperativas de la misma clase, ni una unión con menos de cinco cooperativas de diferente clase.

Las diferentes cooperativas estudiantiles y juveniles, organizadas de conformidad con esta ley y con la número 6437 del 15 de mayo de 1980 y sus reglamentos, podrán integrarse en federaciones. Su trámite de inscripción se realizará ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 95: Las uniones, federaciones y confederaciones tendrán como finalidad:

a) Orientar y coordinar las asociaciones cooperativas.
b) Emprender todas aquellas actividades económicas y financieras que tiendan a promover a sus afiliados de toda clase de bienes y servicios.
c) Comprar y vender, en común, materias primas y productos de las asociaciones afiliadas, así como adquirir los elementos necesarios para su desarrollo y expansión.
d) Representar y defender los intereses de las asociaciones afiliadas.

Las organizaciones auxiliares del cooperativismo son personas jurídicas que se constituyen con el objeto exclusivo de incrementar y desarrollar el sector cooperativo, mediante la prestación de servicios técnicos, financieros, económicos, sociales, educativos, de auditoría y de investigación, en tanto se constituyan de conformidad con las disposiciones siguientes:

Las organizaciones auxiliares del cooperativismo se constituirán con la concurrencia de dos o más cooperativas, una o más cooperativas e instituciones del Estado, o con una o más cooperativas y organizaciones privadas sin fines de lucro.

Cuando las necesidades así lo demanden, las anteriores modalidades podrán combinarse. En todos los casos, las cooperativas mantendrán una participación mayoritaria en la nueva organización.

Las cooperativas podrán formar parte de organizaciones auxiliares del cooperativismo, mediante el voto afirmativo de las dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración de cada una de ellas.

A las organizaciones auxiliares del cooperativismo les serán aplicables, en lo conducente, las disposiciones legales que rigen para las asociaciones cooperativas, especialmente lo concerniente al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Para todos los efectos, los organismos auxiliares del cooperativismo podrán ser sujetos de crédito, avales y garantías por parte de las entidades estatales que financian estos organismos.

Así adicionado este párrafo final por el artículo 2, de la Ley No. 7841 del 29 de octubre de 1998.

Artículo 96: La constitución, administración y funcionamiento de las uniones, federaciones y las confederaciones de cooperativas se regirán por la presente ley y su reglamento y por las normas que establezcan sus propios estatutos.

Capítulo X

Del control y vigilancia

Artículo 97: Corresponderá al INFOCOOP llevar a cabo la más estricta vigilancia de las asociaciones cooperativas, con el exclusivo propósito de que éstas funcionen ajustadas a las disposiciones legales. Al efecto, tales asociaciones permitirán la inspección y vigilancia que los funcionarios del Instituto practiquen en ellas, para cerciorarse del cumplimiento de esta ley, de sus reglamentos y de leyes conexas, a quienes deberán darles la información indispensable que con ese objeto les soliciten.
Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7053 del 9 de diciembre de 1986.

Artículo 98: Las asociaciones cooperativas que existan en el país, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Llevar un libro de actas, registros de asociados y de contabilidad en idioma español, debidamente sellados y autorizados por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
b) Proporcionar al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo los datos y elementos que estimen pertinentes.
c) Comunicar al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, dentro de los 15 días siguientes a la elección los cambios ocurridos en los órganos administrativos.
d) Iniciar dentro de los 15 días siguientes a la celebración de la asamblea que acordó reformar los estatutos los trámites necesarios para su aprobación legal…

Capítulo XIII

Disposiciones finales

Artículo 131: Los casos no provistos en la presente ley, en la escritura social o en los estatutos de la respectiva asociación, se resolverán de acuerdo con los principios que se deriven de esta ley; en su defecto por los principios generales del Derecho Cooperativo, y finalmente por las regulaciones del Código de Trabajo, del Código de Comercio y del Código Civil que por su naturaleza o similitud, puedan ser aplicables a estas asociaciones, siempre que no contravengan los principios, la doctrina y la filosofía cooperativas.

Artículo 132: El Banco Nacional de Costa Rica, por medio de sus departamentos de crédito, y los demás bancos del Sistema Bancario Nacional, podrán conceder créditos de mediano y largo plazo a las cooperativas formadas por asociados de escasos recursos, para que puedan hacer efectiva la inscripción de sus certificados de aportación en tales cooperativas.

Artículo 133: Los Tribunales de Trabajo, salvo los casos expresamente señalados en esta ley, tendrán competencia sobre las acciones que se deriven de ella, de conformidad con lo dispuesto en el título VII, del capítulo I del Código de Trabajo.

Artículo 134: Refórmanse los artículos 1 y 3 de la ley No. 2634 del 20 de setiembre de 1960 (Cooperativa para operación del Matadero Nacional de Montecillos) para que se lean así:

> **"Artículo 1**.- Inciso a) La cooperativa será administrada por un Consejo de Administración compuesto por 7 miembros, seis de los cuales serán nombrados por la asamblea de asociados de la cooperativa y uno por el Consejo Nacional de Producción, en tanto éste tenga en su poder acciones de la cooperativa".

"Artículo 3.- Cuando los asociados de la cooperativa y el Consejo Nacional de Producción así lo acuerden el Consejo Nacional de Producción deberá ir cediendo a ellos sus acciones mediante el pago de las mismas por su valor nominal".

Artículo 135: Agréguese el artículo 5 de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, con dos incisos que se leerán así:

"p) Dar asesoría a las cooperativas de vivienda y a las de ahorro que efectuaren préstamos para vivienda, cuando éstas lo soliciten, colaborando en la vigilancia de la construcción, según sus propias normas y especificaciones".

"q) Entrar en diversos arreglos con las cooperativas citadas en el inciso anterior para el mejor beneficio de sus objetivos comunes"…

CAPÍTULO III

MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO III

III. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual tiene como finalidad, resumir de una manera simple y de forma clara la información existente referente al tema en estudio y aclarar términos para evitar confusiones.

Asimismo, en este capítulo se pretende mostrar percepciones teóricas necesarias e importantes, para brindar una mejor concepción al enfoque que el grupo investigador pretende; además busca dar un apoyo exacto y representativo de teorías, conceptos e investigaciones que se hallan realizado con anterioridad a esta investigación y que fortalezcan este documento.

En este apartado, también se procura tomar en cuenta conceptos íntimamente relacionados con este análisis, así como aspectos fundamentales que funcionan como valiosa ayuda para estudiar el problema suscitado en la colocación del crédito de COOPEUNA R.L.

3.1. Concepto de cooperativa

La Ley de Asociaciones Cooperativas de Costa Rica N° 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 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 y en las cuales el motivo de trabajo y de la producción, de la distribución y del 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 tiene como fin primordial, satisfacer las necesidades y resolver los problemas de sus asociados en forma conjunta, bajo los lineamientos de la cooperación: unión, esfuerzo propio, ayuda mutua y solidaridad. Donde el elemento más importante es el ser humano y la parte económica o empresarial está al servicio del individuo y no de lucro, como se da en la empresa capitalista.

Una cooperativa es una asociación respaldada por la Ley, que opera de acuerdo a ésta, para 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 el mejoramiento económico y social de sus asociados y esa es una labor 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 a hacer en dicha cooperativa y no con sus bienes personales (casa, salario, etc).

La cooperativa tiene carácter democrático, o sea que es 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 servicio y no el lucro (Leal, p.11).

¿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 o 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 accionistas.

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, son organizaciones mutuales, dirigidas completamente por sus asociados y en beneficio de los mismos.

Mientras las instituciones con fines de lucro deben generar ganancias para sus accionistas, en una cooperativa de ahorro y crédito, toda 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 menor tasa de interés sobre préstamos, u otros servicios nuevos y mejorados.

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 pueden 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.

- **Líderes 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 su servicio.

Ventajas de las cooperativas de ahorro y crédito

Los asociados disfrutan de un mayor nivel de satisfacción con el servicio que reciben de sus cooperativas de ahorro y crédito que los clientes de bancos o de asociaciones de ahorro y préstamos tienen con sus instituciones correspondientes. Como las cooperativas de ahorro y crédito 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 los asociados no están satisfechos con los directores que establecen las políticas de su cooperativa de ahorro y crédito, tienen el derecho de reemplazarlos (www.unityone.com).

3.2. Administración crediticia

La administración del crédito tiene como objetivo añadirle valor a la empresa, y alcanzar una cantidad óptima de ventas. Con base en 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 las ventas, incrementadas de tal manera que las utilidades aún 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).

3.3. Administración financiera

De acuerdo al autor Van Horne, en su libro “Fundamentos de Administración Financiera”, la define como:

La interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los activos, con una meta global en mente, donde la función de administración financiera está claramente relacionada con inversión, financiamiento y administración de activos (Van Horne, p.2, 1994).

3.4. Análisis administrativo

Estrategias y tácticas que se usan en la administración, para mejorar los procedimientos y controles en busca de la productividad, usando diferentes metodologías en la investigación, previsión, en el uso de los factores económicos, estructurales y humanos en forma tal que se logra el progreso y desarrollo de la empresa, para su competitividad (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).

3.5. 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 tienen que ser observados por todos ellos (Andersen, p.33, 1997).

3.6. Base tecnológica

Es la utilización de modernos sistemas y equipos que simplifican el trabajo, permitiendo que se realice en forma ágil, exacta y económica. Por ello, toda organización debe velar por contar con una base tecnológica adecuada que se ajuste a sus necesidades, para así poder brindar un servicio de calidad al cliente (Folleto Servicio al Cliente, s.n. 2004).

3.7. Capacitación del personal

Es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales, con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del puesto que ocupa u ocupará dicho colaborador dentro de la organización (Folleto utilizado en la materia Administración de Recursos Humanos I, s.n. 2002).

3.8. Cliente

Persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una sociedad (Andersen, p.93, 1997).

3.9. 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 más un interés por el costo de dinero en ese tiempo (Escoto, p.77, 1991).

Características fundamentales del crédito

Carácter: es la 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 éxitos de pago del pasado y cómo lo serán en el futuro, se lleva a cabo por medio de los registros.

Capital: este es más objetivo y se mide por la posición económica (respaldo monetario). En el caso de empresas se mide por las razones financieras.

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

Condiciones: es la información de la situación económica del país y del sector correspondiente. Es el aspecto externo (Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, s.n. 2002).

3.10. Deudor

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

3.11. 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).

3.12. Fiador

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

3.13. 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 reembolsar el crédito concedido. Al igual que los plazos son asignados basándose en la actividad financiada y la forma en que el solicitante obtenga los ingresos por la misma (Rodríguez, s.n. 1993).

3.14. Garantías 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 de crédito, se obliga a pagar en caso de incumplimiento del deudor.

El fiador responde de manera solidaria con todo su patrimonio con el deudor ante el Banco, según el Artículo 509 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 será siempre solidaria, salvo reserva en contrario y en consecuencia no podrá el fiador invocar el beneficio de exclusión.

Para considerar a un tercero como fiador de una operación de crédito, los bancos comerciales solicitan, por lo general, los siguientes requisitos:

- Que el fiador sea asalariado y cotice para la Caja Costarricense de Seguro Social.
- En caso de fiador no asalariado como es el de los profesionales independientes, comerciales y otros, los bancos solicitan, por lo general, una certificación de ingresos brutos y netos confeccionada por un Contador Público Autorizado.
- Que el fiador posea capacidad de pago para hacer frente al monto del crédito, por lo cual deberá de mantener un nivel de compromiso razonable con relación a otras deudas. Es decir, al fiador se le tomará en cuenta los saldos de otras operaciones de crédito que posea en el Banco o bien en las cuales sea fiador, para poder determinar su capacidad de pago y el derecho de ser calificado como fiador para una nueva operación de crédito.
- Que su salario se encuentre libre de embargos.

- En algunos casos se solicita que posea bienes inscritos ante el Registro de la Propiedad sobre todo cuando es una sociedad jurídica.

Garantía hipotecaria

La garantía hipotecaría es una garantía real porque 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 su 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 al 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, etcétera.

Garantía prendaria

El gravamen o creación de derechos reales recae sobre bienes muebles en garantía del crédito.

La prenda puede constituirse en la fórmula de contrato (certificado de prenda) o en documento público o privado. En este último cabe 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 obsolescencia. 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.

Normalmente, los bancos prendan (automóviles nuevos, maquinaria y equipo, ganado, cosechas, etc.) y no reciben en prenda equipos electrónicos de alto riesgo de obsolescencia como computadoras personales.

De acuerdo con el 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.

El banco se reserva el derecho de efectuar su propio avalúo del bien a ser tomado en prenda.

El privilegio de prenda se mantendrá a favor del Banco, sin prescripción, por un plazo de cuatro años después del vencimiento

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 depósito), 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 en 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 las condiciones estipuladas.

Los bancos comerciales administran el uso del aval de acuerdo al grado de riesgo que exista en la solicitud cobrando una 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 banco al pago de una letra de cambio girada contra terceros. El aval bancario busca dar seguridad en el pago al 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 prestatario, con el fin de que obtenga recursos prestados, a cambio cobra una comisión proporcional al riesgo del aval (Escoto, p.94-97, 2001).

3.15. 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 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).

3.16. Línea de crédito

Según Roxana Escoto línea de crédito se conceptualiza como:

La asignación de fondos disponibles hasta una 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).

3.17. Monto del préstamo

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

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

3.18. Necesidad

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

3.19. Plazo

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

3.20. 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).

3.21. Reglamento interno de crédito

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

- Clasificación del crédito y montos 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.

En este reglamento también se regulan las formas de crédito utilizadas por los bancos para financiar a sus clientes.

El reglamento de crédito es la base para el proceso de trámite, análisis, aprobación y normalización de un crédito (Escoto, p.80, 2001).

3.22. Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Folleto Servicio al Cliente, 2004).

3.23. Sistemas de información

Conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo (www.orion2000.org).

3.24. 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, multiplicando el correspondiente tipo de interés por el importe del capital dinerario recibido o bien cedido en préstamo (Suárez, p.219, 2000).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO IV

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con base en el modelo de análisis se desarrolló el presente capítulo, analizando las variables según el siguiente orden: políticas de crédito, sistemas de información y necesidades de los asociados. Estas variables se subdividieron en indicadores, con la finalidad de dar solución a las interrogantes planteadas en la investigación.

Para llevar a cabo lo expuesto en el párrafo anterior, se aplicaron encuestas a las poblaciones en estudio. Con la información obtenida y analizada se confeccionaron los cuadros y gráficos, con el propósito de ampliar y entender la información.

Para realizar el análisis e interpretación de la información, es trascendental aclarar que de la muestra total de la población A (94 asociados y 7 miembros del Consejo de Administración), solamente 66 asociados y 3 miembros, colaboraron con la investigación.

4.1. Políticas de crédito

La variable políticas de crédito se refiere a una serie de lineamientos que se estipulan en el Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L., a fin de establecer si se extiende crédito a un asociado y por cuánto se le debe conceder. Los indicadores para esta variable fueron: documentos solicitados para otorgar un crédito, tasas de interés, plazos, tipos de garantías, disponibilidad salarial e historial crediticio.

Con respecto a la *cantidad de documentos* que COOPEUNA R.L., solicita para otorgar un crédito a un asociado, un 48,48% de los encuestados que solicitaron préstamo durante el período en estudio, manifestaron que estos documentos son suficientes y necesarios, un 22,73% los considera pocos y necesarios, un 12,11% no tienen conocimiento y el restante 16,68% está distribuido entre los que opinan que los documentos son excesivos necesarios e innecesarios, suficientes e innecesarios y pocos e innecesarios. Asimismo, 3 integrantes del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L., opinaron que la cantidad de documentos solicitados para tramitar un préstamo son suficientes y necesarios, únicamente se piden aquellos que respalden y garanticen la operación.

En revisión efectuada por el grupo investigador, del Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L., se observó que los requisitos y las condiciones para cada línea de crédito, son los necesarios para que COOPEUNA R.L., se garantice el respaldo del deudor ante la obligación concedida. Con respecto a si los asociados tienen información sobre las diferentes políticas de crédito establecidas por COOPEUNA R.L., el Cuadro Nº 7 muestra un resumen al respecto:

CUADRO N° 7
INFORMACIÓN QUE TIENEN LOS ASOCIADOS
DE COOPEUNA R.L., SOBRE LAS
POLÍTICAS DE CRÉDITO
(En valores absolutos)

CONCEPTO	CANTIDAD DE ASOCIADOS
Líneas de crédito	48
Plazos de los préstamos	20
Tasas de interés	29
Garantías para préstamos	10
Disponibilidad salarial	18
Historial crediticio	18

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

Como se puede notar en el Cuadro N° 7, los datos que tienen los asociados sobre aspectos fundamentales en el proceso de crédito, no son los idóneos para fomentar la concesión de préstamos**.** De ahí, que es fundamental que todos los asociados de COOPEUNA R.L., conozcan todos los aspectos relacionados a la concesión de crédito, ya que, esto podría contribuir de manera favorable en la colocación de la cartera de crédito, porque de lo contrario, si éstos no cuentan con dicha información o la tienen de forma errónea, no utilizarían los servicios crediticios que ofrece la Cooperativa.

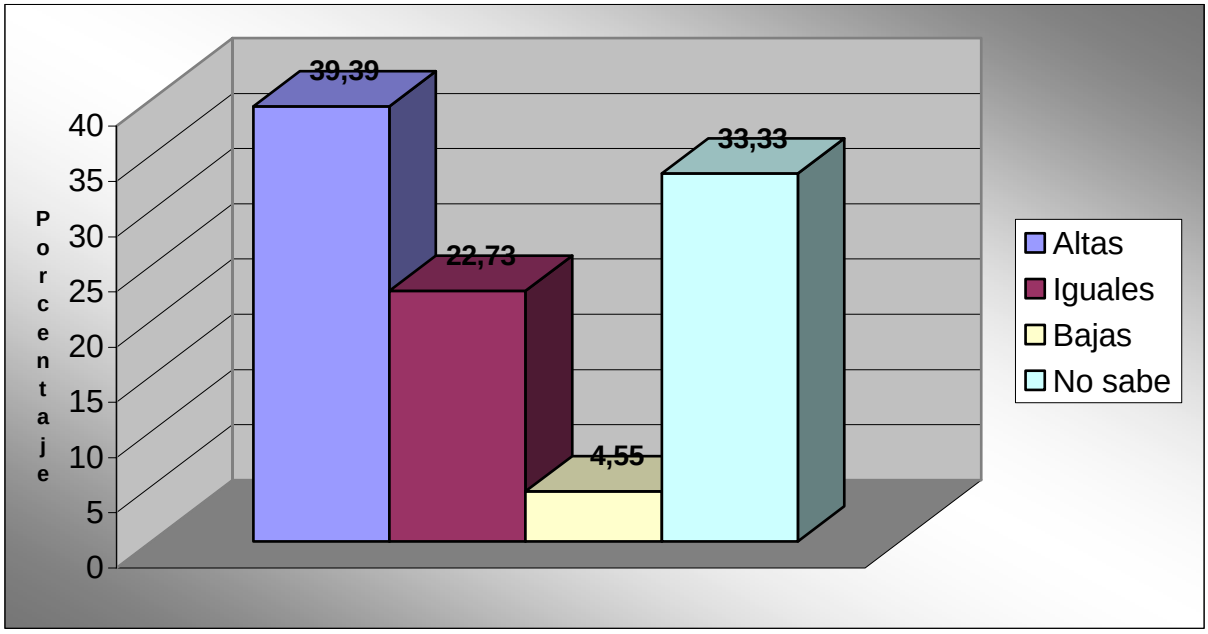
Al realizar una comparación entre los datos obtenidos anteriormente y la información que brinda COOPEUNA R.L., a sus asociados sobre las políticas de crédito se puede notar que existe algún tipo de relación entre el conocimiento que tienen los asociados sobre las políticas de crédito y la información que divulga COOPEUNA R.L.

Por otra parte, al preguntarles sobre la información que reciben con respecto a las tasas de interés, solamente 29 asociados contestaron conocerlas, por lo que ésto podría ser un factor que incide negativamente en la colocación de crédito dentro de la Cooperativa.

A los asociados que solicitaron crédito en otras entidades financieras, se les consultó sobre las tasas de interés de esos préstamos, con el propósito de realizar una comparación con las tasas ofrecidas por COOPEUNA R.L., de ahí, un 39,39% indicó que eran más altas, un 33,33% no tenían conocimiento, un 22,73% las consideró iguales y solamente un 4,55% señaló que eran más bajas. En el Gráfico N° 1 se muestra dicha comparación.

En concordancia con lo señalado, un integrante del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L., indicó que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa no son atractivas para los asociados, por lo que éstos buscan otras entidades financieras para solicitar un crédito.

GRÁFICO N° 1
COMPARACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS DE COOPEUNA R.L.,
SEGÚN ASOCIADOS QUE SOLICITARON CRÉDITO
EN OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS
(En valores relativos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

El grupo investigador, recopiló información sobre las tasas de interés establecidas en las diferentes líneas de crédito, en las entidades financieras en las cuales los asociados solicitaron préstamos en el período en estudio y concluyó que las tasas ofrecidas por COOPEUNA R.L., están más altas que la competencia **(Anexo N° 7)**. Esto implica que la Cooperativa, debe revisar su política para el establecimiento de las mismas, para que éstas sean más atractivas para los asociados, y así lograr que éstos no utilicen otras opciones de crédito ofrecidas en otras entidades financieras.

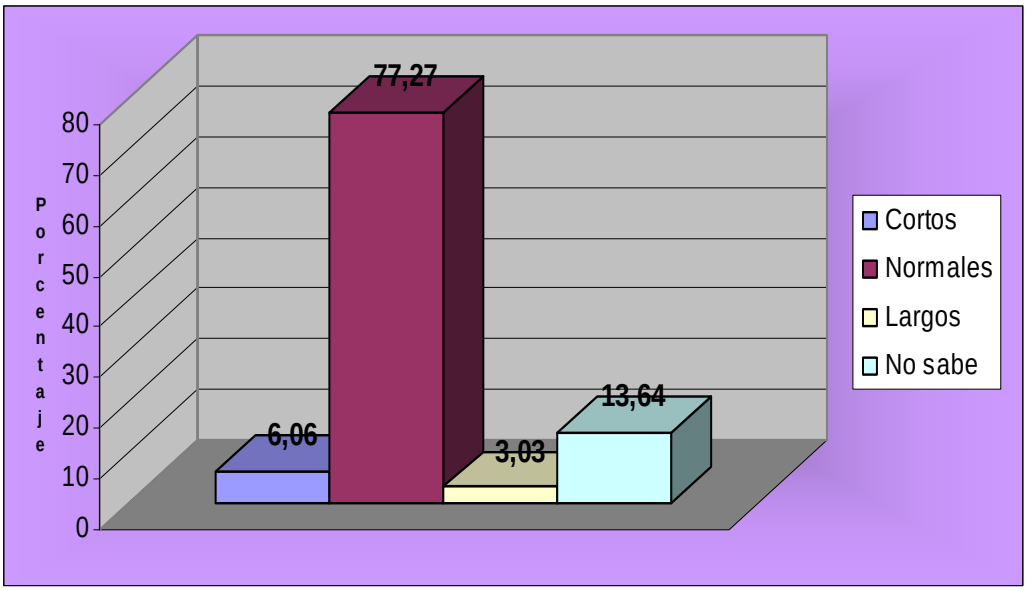
Para analizar el indicador de los *plazos* concedidos para la cancelación de los préstamos, se obtuvo información por medio de los asociados, miembros del Consejo de Administración y el Reglamento de Crédito de COOPEUNA R.L.

El Reglamento de Crédito dispone que los plazos de los préstamos se aplicarán considerando la línea de crédito y los montos solicitados.

Al consultar sobre el conocimiento que tienen los asociados en relación con los plazos en las líneas de crédito, se nota que hay un desconocimiento de los mismos, según se observa en Cuadro N° 7. Esto podría tener una explicación, en el hecho de que COOPEUNA R.L., no divulga significativamente los plazos que ofrece para las líneas de crédito. En este cuadro se puede observar que solo 20 asociados tienen información sobre los plazos.

En relación, a cómo consideran los asociados que son los plazos que ofrece COOPEUNA R.L., para la cancelación de los préstamos, el 77,27% considera que éstos son normales, el 13,64% no los conoce, el 6,06% los considera cortos. Además, como se nota en el Gráfico N° 2, un 3,03% los considera largos.

GRÁFICO N° 2
OPINIÓN QUE TIENEN LOS ASOCIADOS DE COOPEUNA R.L., SOBRE LOS PLAZOS PARA LA CANCELACIÓN DE LOS CRÉDITOS
(En valores relativos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

Por otro lado, los 3 miembros del Consejo de Administración opinaron que los plazos para cancelar los préstamos son normales, razón por la cual no constituye un factor que desmotive a los asociados a solicitar el préstamo.

El grupo investigador, considera que el criterio sobre los plazos de los créditos, puede deberse a que una buena parte de los asociados, los que tienen menos obligaciones crediticias pueden considerar adecuado los plazos, mientras que los que están más endeudados, podrían considerar que con mayores plazos, lograrían acceder a nuevos créditos para llenar otras necesidades personales. Además, existe otro grupo que no tienen obligaciones crediticias, con COOPEUNA R.L., por lo que desconocen los plazos de los mismos.

Otro indicador analizado dentro de esta variable son los *tipos de garantías* que solicita COOPEUNA R.L., los cuales están contemplados en los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento de Crédito de la Cooperativa, de acuerdo a éste la resolución depende del tipo de garantía solicitada.

Con respecto a este indicador, es importante mencionar que ninguno de los asociados que solicitaron crédito tuvo problemas para cumplir con este requisito. No obstante, una cantidad pequeña de asociados sabían cuáles eran esas garantías, como se puede observar en el Cuadro N° 7, solamente 10 asociados que solicitaron préstamo conocían cuales eran las garantías que se debían presentar al momento de gestionar un crédito.

Es importante destacar, que de acuerdo con lo indicado por los encuestados la información que divulga COOPEUNA R.L., en relación con las garantías que se deben presentar al gestionar un crédito, no llega a la mayoría de la población.

El grupo investigador considera que el readecuar los tipos de garantías no es un factor que le ayudaría a COOPEUNA R.L., para promover el crédito, pero manifiesta que se deben tomar medidas para hacer llegar toda aquella información que compete a las políticas de garantías, de la mejor manera posible, a través, de los diferentes medios de divulgación con que cuenta COOPEUNA R.L., logrando así mantener a los asociados actualizados y bien informados, con el propósito de que ellos se puedan beneficiar con los servicios que ofrece COOPEUNA R.L.

Otro indicador que se analizó es la *disponibilidad salarial*, pues la capacidad de pago es una política que afecta la decisión de gestionar o no un crédito.

COOPEUNA R.L., se garantiza en cierta forma la recuperación del crédito al realizarse los rebajos automáticamente de la planilla de la UNA, siempre y cuando la disponibilidad salarial del asociado lo permita, pues algunas retenciones salariales tienen prioridades, que harían variar en un momento determinado su disponibilidad salarial, afectando la seguridad del rebajo a favor de COOPEUNA R.L., ya sea por permisos sin goce de sueldos, pensiones alimenticias, embargos de salarios, etc.

Al igual que en los indicadores anteriores, el desconocimiento de los asociados de COOPEUNA R.L., del requisito de disponibilidad salarial es bastante alto, debido a que solamente 18 de los encuestados tenían conocimiento en esta materia. Lo anterior demuestra, que COOPEUNA R.L., no está haciendo uso efectivo de los medios de divulgación con los que cuenta y que podría aprovecharlos para dar a conocer los diferentes requisitos, con el fin de hacer más atractivas las condiciones crediticias y, por ende, aumentar los niveles de colocación de crédito.

A criterio del grupo investigador, la medida de disponibilidad salarial se aplica con el propósito de salvaguardar los intereses de COOPEUNA R.L. y de no perjudicar a sus asociados, exponiéndolos ante una situación de riesgo económico y en última instancia, a que mantengan un buen historial crediticio.

Por otro lado, un aspecto importante de considerar al momento de solicitar un crédito lo constituye el historial crediticio del asociado, el cual se refiere a los antecedentes que tenga una persona en relación con las operaciones crediticias que haya contraído, las cuales en buena teoría deben estar al día.

Este indicador muestra un desconocimiento por parte de los asociados, pues solamente 18 asociados, conocen el funcionamiento de este requisito.

Según el grupo investigador, es importante mantener un historial crediticio actualizado, debido a que la información que contiene sirve para verificar la disponibilidad salarial, asegurando la capacidad de pago del asociado.

4.2. Sistemas de información

En la cultura de modernización que rodea a las organizaciones hoy en día, se visualiza y enfatiza con mayor frecuencia en los sistemas de información, los cuales procuran ser más atractivos para aquellos que requieren y utilizan los productos y servicios que brinda determinada empresa.

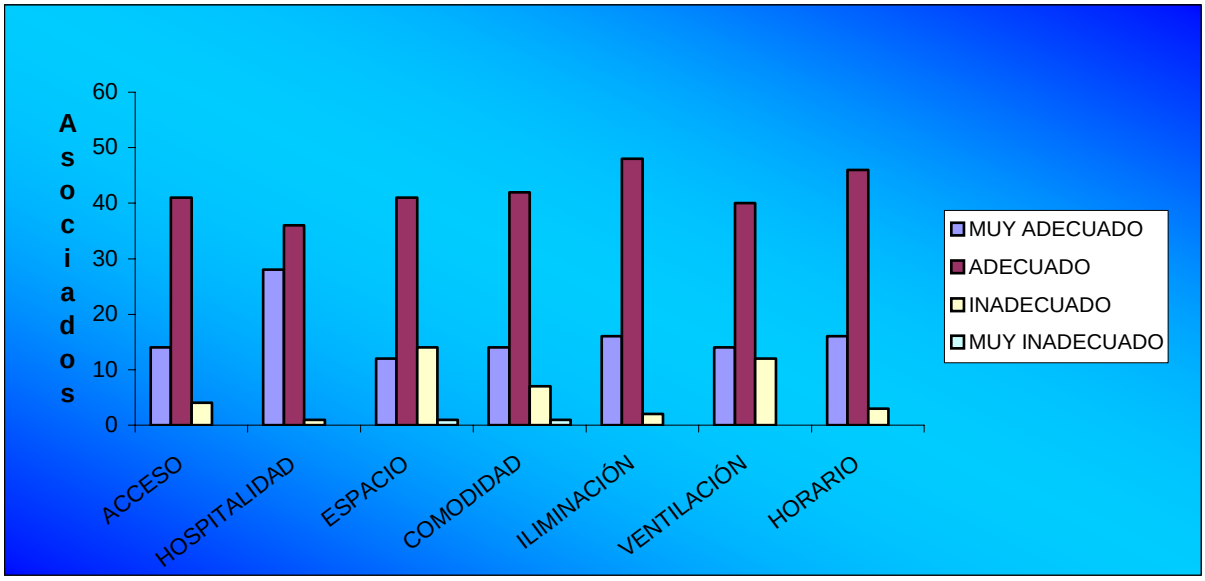
Referente a la COOPEUNA R.L., se tiene que este factor es de suma importancia, por el servicio que brinda, de ahí que se necesita de un conjunto de elementos que sean de gran accesibilidad para que los actuales y los potenciales asociados, cuenten con la información necesaria, para así utilizar con mayor frecuencia los productos y servicios que ofrece COOPEUNA R.L.

4.2.1. *Condiciones ambientales y físicas*

Aspectos importantes a evaluar dentro de una organización que brinda servicios, son las condiciones ambientales que ofrece al público en general, ya que motiva la realización de trámites, complementando la buena atención y el servicio al cliente.

Con el fin de conocer las condiciones ambientales imperantes en COOPEUNA R.L., se les consultó a los asociados cómo perciben estas condiciones y los resultados se muestran en el Gráfico N° 3. Como puede observarse, la mayoría opinó que el acceso, hospitalidad, espacio, comodidad, iluminación, ventilación y horario se encuentran entre los niveles de muy adecuado y adecuado, se puede señalar que este indicador satisface las necesidades de los asociados.

GRÁFICO N° 3
VALORACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES AMBIENTALES
DE COOPEUNA R.L., SEGÚN LOS ASOCIADOS
(En valores absolutos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

De acuerdo, con lo obtenido en la guía de observación, se constató que el área donde se atiende al asociado, está en excelentes condiciones en cuanto a limpieza, mientras que el estado físico, iluminación, temperatura y ventilación, se encuentran en buenas condiciones.

Además, la ubicación de mobiliario como escritorios, computadoras y archivos es adecuado. En cuanto al parqueo, se constató que no existe.

En relación con el horario establecido por COOPEUNA R.L., al realizar la encuesta se constató que la gran mayoría de los asociados, consideran adecuado el horario propuesto.

Para lo anterior, se realizaron encuestas para denotar porqué algunos consideran inadecuado el horario de atención y entre otras razones la que más se mencionó fue, que el horario de atención coincide con la jornada laboral de los asociados.

En el caso de COOPEUNA R.L., debe considerar la opción de implementar otros horarios, con el fin de que todos los asociados que la constituyen se sientan partícipes y puedan acudir a la Cooperativa sin mayor obstáculo, esto podría ocasionar un aumento en su nivel de colocación de créditos, al establecer mejores condiciones de horario para aquellos asociados que actualmente se les dificulta su visita a las instalaciones, puedan presentarse y así obtener más información y por ende, aumentar la posibilidad de adquirir un crédito.

4.2.2. *Atención que se le brinda al asociado*

No obstante, las buenas condiciones ambientales de una organización no son suficientes para hacer sentir cómodos a los asociados, por su parte hay que brindarle una buena atención al respecto.

Con la finalidad de evaluar los sistemas de información dentro de COOPEUNA R.L., se requirió de la opinión de aquellos asociados que han solicitado algún tipo de información o requirieron de algún crédito ofrecido por esta entidad.

De los 66 asociados que fueron objeto de estudio, 54 solicitaron crédito en el período en estudio y la calificación obtenida sobre la atención recibida al momento de solicitar el crédito en COOPEUNA R.L., se muestra en el Cuadro N° 8.

Un total de 37 asociados consideraron que la atención que recibieron al momento de solicitar el crédito fue muy buena y 14 de los encuestados opinaron que dicha atención fue buena y solamente 3 asociados contestaron que fue indiferente.

CUADRO N° 8
CALIFICACIÓN POR PARTE DE LOS ASOCIADOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA AL MOMENTO DE SOLICITAR UN CRÉDITO EN COOPEUNA R.L.
(En valores absolutos)

OPCIÓN	ASOCIADOS
Muy buena	37
Buena	14
Indiferente	3
Mala	-
Muy mala	-
Total	**54**

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

Esta situación se muestra muy favorable y refleja que hay un grado de satisfacción muy elevado de los asociados, en cuanto a la atención que reciben de los funcionarios que se encargan de atender al asociado en COOPEUNA R.L. Tanto es así, que ninguno de los encuestados se inclinó por contestar que la atención recibida fue mala o muy mala.

Asimismo, al consultar sobre el conocimiento y dominio en materia crediticia que poseen los funcionarios de COOPEUNA R.L., los resultados fueron favorables, un 98,25% dijo que el personal sí conoce y domina el tema referente al crédito; por su parte, solamente un 1,75% consideró que los funcionarios no poseían dominio de la materia, esto aunque es un porcentaje muy bajo no debe de pasar desapercibido, pues, de alguna manera, el hecho de no emitir la información confiable puede incidir en la decisión de los asociados a desistir de la solicitud de un crédito.

El conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios es de suma importancia para una entidad financiera, como en este caso COOPEUNA R.L., depende en gran parte de la colocación de la cartera de crédito, por lo tanto, si se brinda información errónea o distorsionada o simplemente no puede brindar información por desconocimiento, puede provocar la fuga de los asociados hacia otras entidades financieras a solicitar crédito. Sin embargo, en el caso de COOPEUNA R.L., observamos que este indicador le es favorable, es decir, que a opinión de los asociados, los funcionarios de la Cooperativa si tienen conocimiento del material crediticio ofrecido por COOPEUNA R.L., lo que ayuda en gran manera a convencer a los asociados para que adquieran un crédito en dicha institución y así evitar que los solicitantes se marchen a buscar otras opciones de crédito.

4.2.3. *Presentación de la información*

Al consultar al grupo de asociados que han solicitado crédito en los últimos tres años a COOPEUNA R.L., sobre la calidad de la información que recibieron de ésta, los resultados son muy satisfactorios y se revelan en el Cuadro N° 9.

CUADRO N° 9
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA EMITIDA
POR COOPEUNA R.L., A LOS ASOCIADOS AL
MOMENTO DE SOLICITAR CRÉDITO
(En valores absolutos)

OPCIÓN	ASOCIADOS
Legible	21
Correcta	23
Confiable	28
Veraz	9
Clara	21

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

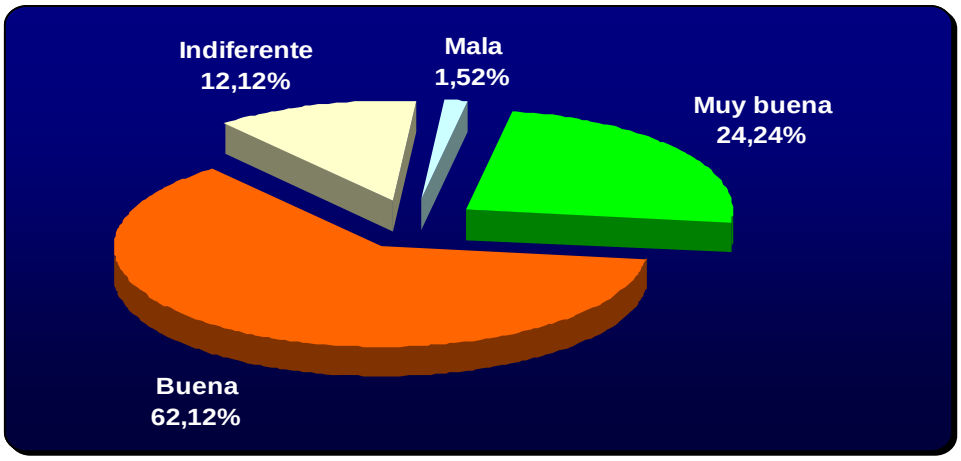
La información obtenida indica que los asociados en su mayoría consideran que la información recibida es confiable, éste ítem obtuvo el mayor puntaje con un total de 28, seguido por la opción de información correcta con un total de 23 y posteriormente, se encuentran las opciones de información legible y clara con un total de 21 marcas para cada una.

La opinión sobre la calidad de la información que recibieron las personas que solicitaron crédito en COOPEUNA R.L., es muy favorable y refleja de alguna forma que el personal encargado de brindar la información al asociado con respecto a las líneas de crédito, está capacitado para realizarlo y que cuenta con el conocimiento necesario y requerido para aclarar todas las inquietudes que se presentan, referente a los servicios ofrecidos por COOPEUNA R.L., en materia de crédito.

4.2.4. *Medios de divulgación*

Enfatizando en este tema, se les consultó a los asociados de COOPEUNA R.L., como consideraban ellos la comunicación entre ésta y los asociados, los resultados se reflejan en el Gráfico N° 4.

GRÁFICO N° 4
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN ENTRE COOPEUNA R.L. Y LOS ASOCIADOS
(En valores relativos)



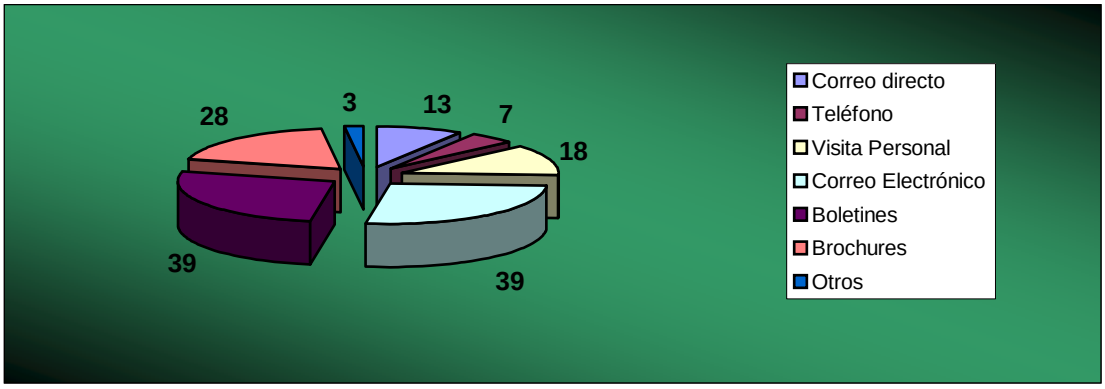
Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

Como se puede apreciar en el Gráfico Nº 4, un 86,36% de los asociados opinaron que la comunicación entre COOPEUNA R.L. y los asociados está entre muy buena y buena, mientras que un total de 12,12% se manifestó indiferente.

De acuerdo con lo anterior, éste es un factor que puede haber incidido negativamente en la colocación del crédito, pues, a través de la comunicación se fomenta el vínculo entre la organización y sus clientes. Además, estos datos muestran que hay un porcentaje de la población en estudio que no se siente satisfecha con la comunicación que establece COOPEUNA R.L., para mantener informados a los asociados sobre sus actividades y aspecto que según el grupo investigador, COOPEUNA R.L. debe valorar, con el fin de fortalecer la relación con sus asociados y debe de tomar en cuenta este porcentaje en el planeamiento de sus actividades de promoción y mercadeo.

Los medios de divulgación a través de los cuales los asociados a COOPEUNA R.L., reciben información se refleja en el Gráfico N° 5, así como la frecuencia con que la obtienen se expone en el Cuadro N° 10.

GRÁFICO N° 5
MEDIOS DE DIVULGACIÓN POR LOS CUALES LOS ASOCIADOS RECIBEN INFORMACIÓN ACERCA DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO QUE OFRECE COOPEUNA R.L.
(En valores absolutos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

Como se puede apreciar en el Gráfico N° 5, la mayoría de los asociados de COOPEUNA R.L., reciben información por medio del correo electrónico y de boletines, así como de brochures y de visita personal. En el caso del correo electrónico y boletines, estos son los medios, según los asociados que son mayormente utilizados por COOPEUNA R.L., para enviar información, seguido por los brochures, la visita personal y el correo directo.

Por otro lado, la funcionaria encargada de la coordinación al servicio al cliente expresó, que otro de los medios utilizados para brindar información es el teléfono, pero por su parte los asociados no lo consideraron como un medio mayormente utilizado.

Es importante que en COOPEUNA R.L., los funcionarios que trabajan en la misma, tengan conocimiento del sentimiento que tienen los asociados, en este caso, el teléfono no se considera un medio mayormente utilizado, si es así la funcionaria Encargada del Servicio al Cliente, debe estar consciente que no es un medio que se utilice con frecuencia.

Este tipo de contradicciones deben eliminarse por completo y asegurarse de que los medios que se creen que se están utilizando, verdaderamente se implemente, para no partir de hechos que no son reales y que a la postre puede incidir en una forma negativa para la entidad.

CUADRO N° 10
FRECUENCIA CON LA QUE LOS ASOCIADOS RECIBEN
LA INFORMACIÓN EMITIDA POR COOPEUNA R.L.
(En valores absolutos)

	FRECUENCIA				
MEDIOS DE DIVULGACIÓN	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	OTRO
Correo directo	3	3	4	1	3
Teléfono	0	1	1	2	4
Visita personal	2	3	2	8	2
Correo electrónico	26	8	5	0	5
Boletines	7	12	8	13	2
Brochures	4	9	7	5	2
Otros	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100% por ser una pregunta de opción múltiple.

Asimismo, según la opinión de los asociados, el correo electrónico es utilizado mensualmente por parte de la Cooperativa para enviar información y los boletines se utilizan en mayor frecuencia anualmente, los brochures trimestralmente, de igual forma respondió la funcionaria Encargada del Servicio al Cliente por parte de COOPEUNA. Sin embargo, es importante recalcar que no todos los encuestados marcaron la misma opción, lo que refleja que a todos no se les envía la información por el mismo medio.

A través de la observación realizada por el grupo investigador, se pudo verificar que en el área de productos y servicios, se cuenta con varios boletines a disposición del público, la mayoría de estos contienen información relacionada con los convenios que tiene la COOPEUNA R.L., con diferentes instituciones, cabe señalar que al momento de realizar la observación, ninguno de los asociados al momento de visitar la Cooperativa, tomó algún boletín y por su parte ninguno de los funcionarios motivó a los asociados a hacer uso de ellos.

Una cantidad considerable de los encuestados mencionó como parte de la divulgación de la información por parte de COOPEUNA R.L., que no había recibido la visita de alguno de los funcionarios.

Por lo anterior, el grupo investigador considera que la existencia de un promotor es muy importante, tanto para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, así como para aclarar cualquier consulta y gestionar algún trámite que los asociados deban realizar.

4.2.5. *Tipo de información que se le brinda al asociado*

Por su parte, al momento de analizar la frecuencia y por cuáles medios se brinda la información, se vuelve trascendental analizar qué tipo de información se brinda al asociado, en relación a este tema, el Cuadro N° 11 muestra los resultados obtenidos.

CUADRO N° 11
TIPO DE INFORMACIÓN QUE DIVULGA
COOPEUNA R.L., SEGÚN
LOS ASOCIADOS
(En valores absolutos)

TIPO DE INFORMACIÓN	ASOCIADOS
Líneas de crédito	48
Plazos de los préstamos	20
Tasas de interés	29
Garantías para créditos	10
Requisitos	18
Actividades de COOPEUNA R.L.	55
Otros	5

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

El Cuadro N° 11 refleja que la mayor parte de la información que se brinda es relacionada con las líneas de crédito, las actividades de la Cooperativa y sobre las tasas de interés que ofrece, así lo manifestaron los asociados, por otro lado, la Coordinadora del Servicio al Cliente, además, de asegurar que se brinda información de ese tipo, también manifestó que se emite información sobre los requisitos para solicitar crédito.

Este factor puede estar incidiendo en la disminución de la colocación, según lo refleja el Cuadro N° 11, no todos los asociados reciben el mismo tipo de información, lo que provoca que algunos sectores de los asociados no cuenten con la información necesaria acerca de la Cooperativa, lo que puede provocar un desinterés por parte de ellos, que puede ocasionar la no solicitud de crédito.

Es importante que al momento de confeccionar la información que se va a emitir a los asociados, COOPEUNA R.L., integre todos los aspectos relacionados a la Cooperativa, no solo de líneas de crédito, tasas de interés o actividades y los haga llegar a todos sus asociados, esto con el fin de que ellos tengan una idea más amplia, clara y real de los servicios y beneficios que brinda COOPEUNA R.L. y de este modo incentivarlos para que utilicen con mayor frecuencia dichos servicios.

Además, es importante que se verifique el sistema de retroalimentación de la información que se emite por parte de la Cooperativa y la que recibe ésta por parte de los asociados.

En mención de lo anterior, se le consultó a los encuestados, si COOPEUNA R.L., cuenta con un medio de sugerencia sobre las actividades que realiza, un total de 51,52% manifestó que sí poseía ese medio, mientras que un total de 48,48% opinó lo contrario. Por otro lado, al consultarles sobre la facilidad que tienen de expresar las quejas e inquietudes el 66,67% opinó que sí es factible y mientras que un 33,33% se manifestó negativamente.

Este resultado refleja una debilidad en el sistema de información, según la mitad de los encuestados, pues éstos consideran que no tienen un medio de sugerencia, lo que difiere de la opinión de la Encargada del Servicio al Cliente, la cual expresa que COOPEUNA R.L., sí cuenta con un sistema de sugerencias.

El grupo investigador, considera que COOPEUNA R.L., puede tener problemas en la colocación del crédito, debido a que no se cuenta con un sistema de información adecuado, donde se le permita al asociado manifestarse en relación con aspectos enfocados a las líneas de crédito y otros de los servicios que se brindan.

4.2.6. *Equipo de cómputo y sistemas de información*

La actualización de los programas constituye un apoyo tecnológico para todas las actividades diarias llevadas a cabo por los funcionarios de COOPEUNA R.L., entre ellas la realización de las consultas necesarias para la concesión de préstamos y brindar sus servicios en forma oportuna.

Actualmente, COOPEUNA R.L., utiliza el programa Solinbanca Plus 9.0 Lite, basado en herramientas Oracle, al cual se le realiza un mantenimiento preventivo y éste lo aplican cada mes, esto con el fin de actualizar los nuevos requerimientos y respaldar la información de crédito que posee la Cooperativa. Cabe mencionar, que el equipo de cómputo se renueva cada tres años, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al asociado y la comodidad del personal.

A pesar de lo anterior, la encuesta aplicada a los asociados refleja un leve malestar por el sistema de cómputo. Al cuestionarles, si se les había presentado algún inconveniente a la hora de tramitar un crédito o realizar una consulta, un 62,96% manifestó que no, por otro lado un 37,04% consideró que sí habían sufrido molestias con el sistema.

Por otro lado, con el propósito de conocer si los funcionarios de COOPEUNA R.L., necesitan o requieren de una capacitación en el área de informática, para ofrecer un mejor servicio a los asociados, se le consultó al Encargado del Sistema de Cómputo de la Cooperativa al respecto y éste por su parte mencionó que no es necesario, ya que, dichos funcionarios se capacitan constantemente según las adquisiciones tecnológicas que realiza la Cooperativa.

4.3. Necesidades de los asociados

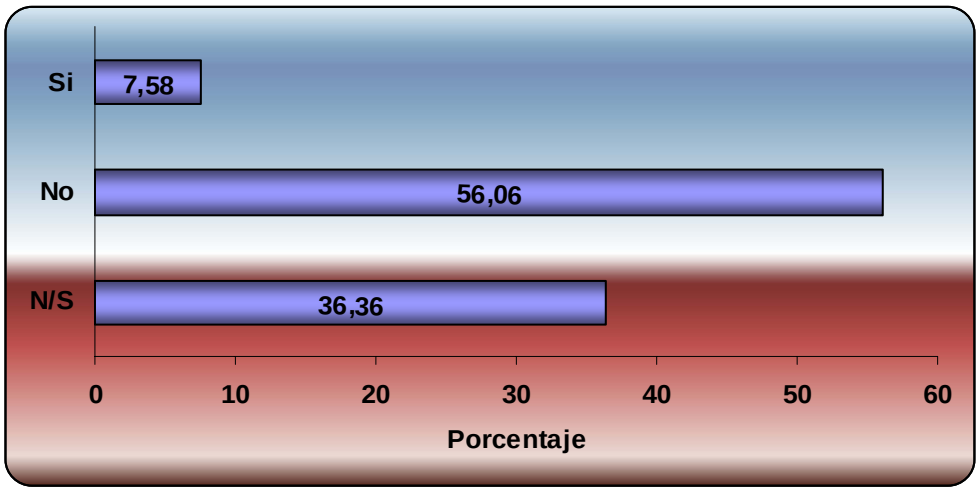
Esta variable se refiere al grado en que las diferentes líneas de crédito ofrecidas por COOPEUNA R.L., satisface las necesidades de crédito de sus asociados.

Con respecto al conocimiento que tiene COOPEUNA R.L., en cuanto a las necesidades reales de los asociados, que los motivan a solicitar crédito, se detectó que COOPEUNA R.L., no tiene un sistema de captación de información referente a las necesidades actuales de crédito que presentan los asociados, según lo muestra el Gráfico N° 6.

En el Gráfico N° 6, se puede notar que el 56,06% de los encuestados opinaron que COOPEUNA R.L., no realiza ningún diagnóstico, mientras que el 36,36% no tiene conocimiento acerca de la realización de dicho estudio y el 7,58% restante indicó que sí se realiza una identificación de dichas necesidades.

De lo anterior, el grupo investigador considera que éste puede ser un factor que esté incidiendo en forma negativa en la colocación de la cartera de crédito, debido a que COOPEUNA R.L., al no poseer conocimiento sobre lo que realmente están necesitando los asociados, no está ofreciendo las líneas de crédito idóneas para satisfacer las expectativas de los mismos, de ahí que éstos buscan otras opciones de crédito.

GRÁFICO N° 6
REALIZACIÓN POR PARTE DE COOPEUNA R.L., DE UN DIAGNÓSTICO SOBRE LAS NECESIDADES REALES DE CRÉDITO, SEGÚN LOS ASOCIADOS
(En valores relativos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

Los asociados consideran que COOPEUNA R.L., debe ofrecer otras líneas de crédito como se observan en el Cuadro N° 12. Esto es importante, porque con la creación de estas líneas, la Cooperativa podría atraer a más asociados a solicitar crédito y por ende, se lograría aumentar la colocación de la cartera de crédito.

CUADRO N° 12
LÍNEAS DE CRÉDITO QUE COOPEUNA R.L., DEBE CREAR, SEGÚN LOS ASOCIADOS
(En valores absolutos)

LÍNEAS DE CRÉDITO	ASOCIADOS
Vivienda	52
Automóvil	32
Línea blanca	25
Turismo	24
Compra de lote	4

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

Por otro lado, la Coordinadora del Servicio al Cliente de COOPEUNA R.L. y los tres integrantes del Consejo de Administración de la Cooperativa, concuerdan con los asociados al mencionar que una de las líneas de crédito que debe implementar la Cooperativa es el préstamo para vivienda, pues éste constituye una de las necesidades prioritarias que están enfrentando actualmente los asociados. Además, otras líneas de crédito que manifestaron los miembros del Consejo de Administración son: préstamo para automóvil, turismo y educación universitaria. Por su parte, el Coordinador Financiero indicó que una de las líneas de crédito que debe brindar COOPEUNA R.L., es la refundición de deudas.

Otro aspecto importante que se analizó en esta variable, es el conocimiento que poseen los asociados sobre las actuales líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L. Al consultarles, se observó un desconocimiento de manera significativa en los asociados, según se muestra en el Cuadro N° 13.

De la información obtenida en el Cuadro N° 13, se detectó que la línea de crédito más conocida por los asociados es el crédito personal, seguido por el crédito rápido, crédito ordinario, crédito educativo, crédito de salud y crédito por emergencia.

Por otro lado, entre las líneas de crédito que menor conocimiento tienen los asociados están el crédito comercial (revolutivo), credi–inversión, crédito con recursos externos y credi– salario.

El grupo investigador observó, que el poco conocimiento que tienen los asociados sobre todas las líneas de crédito, se debe a la poca información que la Cooperativa brinda a los asociados, lo cual podría incidir en la decisión de los asociados en no solicitar crédito en dicha entidad y por consiguiente, afecta directamente el nivel de colocación de la cartera crediticia. De ahí, que es fundamental que COOPEUNA R.L., brinde información a todos sus asociados sobre las diferentes líneas de crédito que ofrece y a la vez, crecer de forma sostenida en operaciones, buscando el desarrollo socioeconómico de los asociados y una mejor calidad de vida.

CUADRO N° 13
CONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS ASOCIADOS ACERCA DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO QUE OFRECE COOPEUNA R.L.
(En valores absolutos)

LÍNEAS DE CRÉDITO	ASOCIADOS
Crédito rápido	49
Crédito ordinario	32
Crédito por emergencia	20
Crédito personal	50
Crédito educativo	22
Credi–salario	4
Crédito con recursos externos	3
Crédito de salud	21
Crédito comercial (revolutivo)	1
Crédito vacacional	7
Credi–marchamo	13
Credi–inversión	2
Crédito especial	7
Crédi–aguinaldo	10
Ninguna	2

Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

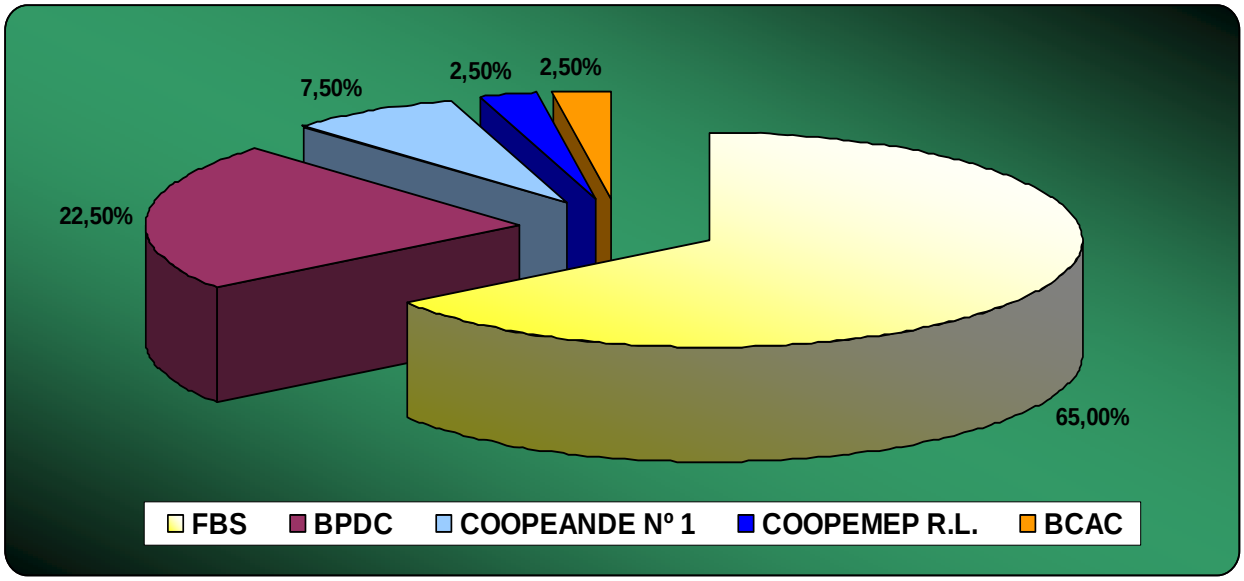
Ante la disminución de la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., se identificaron las preferencias que tienen los asociados para solicitar crédito en otras entidades financieras.

Al consultarles a los asociados si habían solicitado crédito en otras instituciones, un 60,61% manifestó que sí lo habían adquirido, mientras que el 39,39% no había adquirido préstamos en otras instituciones.

El que los asociados por diversas razones prefieran otras entidades financieras para solicitar crédito, conlleva a que la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L. disminuya, razón por la cual la Cooperativa debe implementar estrategias, para atraer a estos asociados que utilizan otros entes financieros para satisfacer sus necesidades crediticias.

En el Gráfico N° 7 se observan las entidades financieras en las que los asociados han solicitado crédito.

GRÁFICO N° 7
ENTIDADES FINANCIERAS EN DONDE LOS ASOCIADOS HAN SOLICITADO CRÉDITO
(En valores relativos)



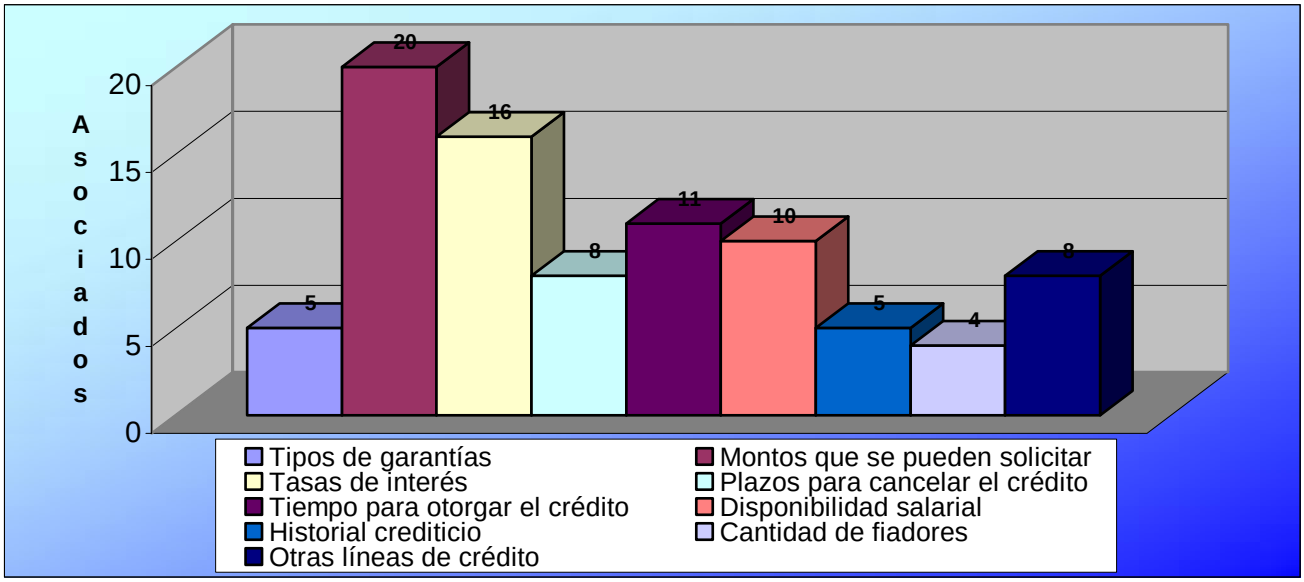
Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.

Las instituciones donde más solicitaron crédito los asociados fueron en el FBS con un 65%, seguido por el BPDC con un 22,5% y posteriormente con un 7,5% en COOPEANDE N° 1.

Entre las razones por las cuales los asociados solicitaron crédito en otras entidades financieras, se encuentran los montos que se pueden solicitar, las tasas de interés, tiempo para otorgar el crédito, la disponibilidad salarial, plazos para cancelar el crédito y opciones de otras líneas de crédito. Lo anterior se respalda con el Gráfico N° 8.

El grupo investigador, considera que la colocación del crédito de COOPEUNA R.L., está siendo afectada por las diferentes opciones de crédito que se están brindando en el mercado financiero **(Anexo N° 7)**, al presentar éstas mejores condiciones que las ofrecidas por COOPEUNA R.L., tal es el caso de las tasas de interés, montos que se pueden solicitar y líneas de crédito.

GRÁFICO N° 8
RAZONES POR LAS CUALES LOS ASOCIADOS SOLICITARON CRÉDITO EN OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS
(En valores absolutos)



Fuente: Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.
Elaborado por: Grupo investigador, s.e. noviembre 2004.
Nota: El total no suma el 100%, por ser una pregunta de opción múltiple.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES,

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

El presente capítulo se encuentra conformado en dos secciones. En su primera parte presenta las conclusiones, que muestran los resultados obtenidos en la tabulación y análisis de la encuesta aplicada a las poblaciones en estudio. En la segunda parte se brindan recomendaciones, con el propósito de que COOPEUNA R.L., logre aumentar la colocación de la cartera de crédito.

5.1. Conclusiones

5.1.1. *Verificar si las políticas de crédito que establece COOPEUNA R.L. son las más idóneas y atractivas para conceder el crédito.*

5.1.1.1. La documentación solicitada por COOPEUNA R.L., es la necesaria para otorgar créditos, por lo que éste no es un factor que afecta la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

5.1.1.2. Se puede indicar, que uno de los factores que podría influir en la disminución de la colocación de la cartera de crédito de COOPEUNA R.L., del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002, es el poco conocimiento que tienen los asociados sobre las políticas de crédito.

5.1.1.3. Se tiene un desinterés, por parte de los asociados para solicitar crédito, debido a que éstos no están recibiendo la información necesaria sobre las políticas de crédito que establece COOPEUNA R.L.

5.1.1.4. De acuerdo con la información recopilada por el grupo investigador, las tasas de interés que aplica COOPEUNA R.L., a cada línea de crédito son poco atractivas, ya que éstas son más altas en comparación con otras entidades financieras, como por ejemplo con las del Fondo de Beneficio Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional.

5.1.1.5. A pesar del poco conocimiento que tienen los asociados de COOPEUNA R.L., sobre los plazos para cancelar los préstamos, el grupo investigador considera, que este factor no afecta la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002.

5.1.1.6. Las garantías solicitadas por COOPEUNA R.L., no constituyen un factor que halla afectado la disminución en la colocación de la cartera de crédito. Por consiguiente, el grupo investigador considera que el reformarlas o readecuarlas no lograría que los asociados soliciten más préstamos.

5.1.1.7. Dentro del proceso para otorgar créditos, COOPEUNA R.L., solicita el requisito del estudio del historial crediticio, ya que, éste constituye una herramienta valiosa, pues coadyuva en el análisis de la solvencia del asociado, con lo que se asegura en buena medida la recuperación de sus recursos financieros.

5.1.2. *Revisar si el sistema actual de información utilizado por COOPEUNA R.L., satisface los requerimientos de información de los asociados en relación con los servicios de crédito.*

5.1.2.1. De acuerdo a la información obtenida a través de los asociados, varios de los indicadores de esta variable en estudio, lograron un buen nivel de evaluación, dentro de éstos se pueden citar las condiciones físicas y ambientales de COOPEUNA R.L., así como la atención que se brinda a los asociados al momento de solicitar un crédito.

5.1.2.2. Con base en la información analizada, se obtuvo que la información que recibe el asociado al momento de solicitar el crédito, es satisfactoria, pues el trato es calificado como muy bueno. Esto permite concluir, que al lograrse una valoración óptima de la atención brindada al momento de tramitar un crédito, influye de manera positiva en la decisión del asociado para optar por una línea de crédito en COOPEUNA R.L.

5.1.2.3. En cuanto al horario de atención al cliente, un porcentaje medianamente considerable lo califica como inadecuado, sin embargo, esto no constituye un factor que afecte en gran medida la colocación del crédito para la Cooperativa.

5.1.2.4. No se están utilizando de la forma más idónea los medios de divulgación que emplea COOPEUNA R.L., pues la información crediticia enviada no es la misma para todos los asociados. Éstos reciben información sobre las actividades que realiza la Cooperativa, las líneas de crédito y las tasas de interés, no se refieren a otros aspectos importantes relacionados con las líneas de crédito como por ejemplo las ventajas de la adquisición de los créditos, así como los plazos para cancelarlo, tampoco envían información sobre el estado de cuenta de cada asociado, los beneficios que con el transcurso del tiempo van adquiriendo.

5.1.2.5. La información que se suministra a los asociados debe ser más oportuna, según se analizó COOPEUNA R.L., utiliza mensualmente el correo electrónico en mayor medida, pero le da un menor uso al correo directo y a la visita personal.

5.1.2.6. COOPEUNA R.L., maneja un adecuado nivel de seguridad y confiabilidad en la información de cada uno de los asociados, pues utilizan sistemas informáticos, que permiten la actualización de la base de datos de la información.

5.1.2.7. COOPEUNA R.L., cuenta con una debilidad importante, al no existir un buzón de sugerencias, debido a que éste constituye un instrumento muy importante para la retroalimentación de la comunicación entre COOPEUNA R.L. y sus asociados.

5.1.3. *Revisar el nivel de compatibilidad de las diferentes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., con las necesidades reales de crédito de los asociados.*

5.1.3.1. COOPEUNA R.L., no cuenta con un instrumento que le permita realizar un diagnóstico para identificar las necesidades reales de crédito de los asociados.

5.1.3.2. Las actuales líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., no satisfacen las necesidades prioritarias de los asociados.

5.1.3.3. Debido a la insatisfacción que sienten los asociados de COOPEUNA R.L., por las líneas de crédito, falta de información, requisitos y condiciones, se ven obligados a recurrir a otras entidades financieras para solventar las necesidades de crédito.

En general, las variables: *políticas de crédito, sistemas de información y necesidades de los asociados*, constituyen parte fundamental en el proceso de concesión de créditos. De ahí que COOPEUNA R.L., debe buscar o implementar los mecanismos que satisfagan tanto los intereses de los asociados como de la Cooperativa.

Por consiguiente, se determinó que el manejo que realiza COOPEUNA R.L., con estas variables, están incidiendo negativamente en la colocación de la cartera de crédito, ya que, los asociados no cuentan con la información necesaria para el proceso de crédito.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. *Verificar si las políticas de crédito que establece COOPEUNA R.L., son las más idóneas y atractivas para conceder el crédito.*

5.2.1.1. Mantener informados y comunicados de forma permanente a los asociados de COOPEUNA R.L., sobre las políticas de crédito que establece la Cooperativa.

5.2.1.2. Debido a que los asociados de COOPEUNA R.L., consideran que las tasas de interés son altas y por ende poco atractivas, en comparación con otras entidades financieras, como por ejemplo con las del Fondo de Beneficio Social, el grupo investigador recomienda a ésta, revisar el procedimiento utilizado para determinar las tasas de interés.

5.2.1.3. Efectuar un análisis comparativo de las tasas de interés que ofrece COOPEUNA R.L., con las del Fondo de Beneficio Social y las del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al menos cada cuatro meses, para hacer las reformas necesarias y así, mantenerse en el mercado nacional de manera competitiva.

5.2.2. *Revisar si el sistema actual de información utilizado por COOPEUNA R.L., satisface los requerimientos de información de los asociados en relación con los servicios de crédito.*

5.2.2.1. Es importante que los funcionarios encargados del área de atención al cliente, estén recibiendo capacitaciones en relación al trato al cliente, debido a la naturaleza misma de COOPEUNA R.L., ya que su actividad está ligada íntimamente a la atracción de nuevos asociados, para así poder colocar mayor cantidad de créditos y es válido que los encargados de esta área, estén cada vez más y mejor capacitados.

5.2.2.2. Asimismo, se debe de realizar una capacitación interna entre los funcionarios de COOPEUNA R.L., para así mantenerse actualizados sobre toda la información crediticia que rodea a la Cooperativa y con esto, lograr un mejor dominio en este aspecto y así, la información emitida a los asociados sea clara, veraz, confiable, correcta y legible.

5.2.2.3. Adicionalmente, el grupo investigador cree necesario, la existencia de un promotor de servicios, que se acerque en un determinado momento a los lugares de trabajo de los asociados, para que los incentive a utilizar las diferentes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., o para aclarar dudas que se tengan e incluso para recibir comentarios. El pago que percibirá dicho promotor, dependerá de la escala salarial establecida por COOPEUNA R.L.

5.2.2.4. Se debe utilizar de una forma equitativa e igualitaria el correo electrónico o en sustitución de éste, el correo directo, para así asegurarse de que todos los asociados están recibiendo la información necesaria en su debido momento.

5.2.2.5. Habilitar un medio de información en el cual los asociados puedan plantear las sugerencias, quejas, inquietudes o comentarios que tengan al respecto y así desarrollar un sentido de pertenencia.

5.2.2.6 Es importante que COOPEUNA R.L., cuente con un fondo disponible para dar mantenimiento óptimo a sus instalaciones y así, mantenerlas con las condiciones requeridas para que los asociados se sientan orgullosos de pertenecer a la Cooperativa.

5.2.2.7. Para lograr una mayor eficiencia y eficacia al momento de atender y tramitar los créditos, COOPEUNA R.L., debe gestionar la adquisición de un programa de cómputo que le permita agilizar los trámites requeridos por los asociados.

5.2.3. *Revisar el nivel de compatibilidad de las diferentes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., con las necesidades reales de crédito de los asociados.*

5.2.3.1. Realizar un diagnóstico de necesidades crediticias en forma semestral, que le permita a la Cooperativa identificar las necesidades reales y de prioridad de los asociados.

5.2.3.2. Crear nuevas líneas de crédito que se ajusten a las actuales necesidades que presentan los asociados, tales como vivienda, automóvil, línea blanca, turismo y compra de lote.

5.2.3.3. Realizar un análisis de las condiciones imperantes en el entorno financiero costarricense, con la finalidad de que la Cooperativa se adapte a ese entorno, y que ésta se convierta en una de las instituciones más atractivas, en beneficio tanto de los asociados como de la misma.

Sí COOPEUNA R.L., logra implementar adecuadamente todas las recomendaciones realizadas por el grupo investigador, se considera que el nivel de colocación de la cartera de crédito, aumentará en pro del funcionamiento de la Cooperativa y de sus asociados.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. Andersen, Arthur. Diccionario Espasa, Economía y Negocios. Editorial Espasa Calpe, S.A. Madrid España, 1997.

2. Canales F.H., de Alvarado E.L. & Pineda E.B. Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de Personal de Salud. Organización Panamericana de la Salud. 1994. 224 p.

3. Escoto Leiva, Roxana. Banca Comercial. San José, Costa Rica: EUNED, 2001.

4. Gómez, Miguel. Elementos de Estadística Descriptiva. (3era Edición). Costa Rica: EUNED, 2001.

5. Leal López, Mario. Manual de Capacitación para Asociados y Delegados de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Comprendio de temas generales sobre cooperativismo).

6. Méndez, Carlos E. Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. (2da Edición), Colombia: McGraw-Hill, 1997.

7. Rodríguez, Alfredo C. Técnicas y Organización Bancaria. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Machi, 1993.

8. Suárez, Andrés. Diccionario Terminológico de Economía, Administración y Finanzas. Gefate, Madrid: Ediciones Pirámide, 2000.

9. Van Horne, James. Fundamentos de Administración Financiera. (Octava Edición) México D.F.: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., 1994.

10. Ley Nº 4179: Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

11. Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados Universitarios Estatales R.L. Reglamento de Crédito. Heredia, Costa Rica.

12. Abarca, Delfina et al. Análisis de los factores que incidieron en la colocación del crédito, en el Fondo de Beneficio Social de los trabajadores de la Universidad Nacional, para el período 2000 y 2001. Heredia, Costa Rica, 2000.

13. Folleto utilizado en la materia de Administración de Recursos Humanos I, 2002.

14. Folleto utilizado en la materia de Análisis e Interpretación de Estados Financieros, 2002.

15. Folleto Servicio al Cliente, 2004.

16. www.bancopopularcr.com

17. www.bancreditocr.com

18. www.coopeande1.com

19. www.coopeuna.fi.cr

20. www.fobeso.com

21. www.orion2000.org

22. www.unityone.com

23. Guía de observación directa.

24. Encuesta dirigida a los asociados de COOPEUNA R.L.

25. Encuesta dirigida al Coordinador Financiero de COOPEUNA R.L.

26. Encuesta dirigida a la Coordinadora del Servicio al Cliente de COOPEUNA R.L.

27. Encuesta dirigida al Encargado del Sistema de Cómputo de COOPEUNA R.L.

28. Encuesta dirigida a los integrantes del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Bavaresco, Aura. Las Técnicas de la Investigación. Manual para la elaboración de Tesis, Monografías, Informe. (4ta Edición), Estados Unidos: South–Western Publishing Co., 1979.

2. Blaxter, Loraine y otros. Cómo se hace una investigación. España: Editorial Gedisa, 2000.

3. Cedeño Gómez, Álvaro. Administración de la Empresa. (3era Edición), San José, Costa Rica: EUNED, 1998.

4. Gitman, Lawrence J. Administración Financiera Básica. (3era Edición), México D.F.: Editorial Harla, 1996.

5. Ricossa, Sergio. Diccionario de economía. México: Siglo XXI Editores, 1990.

6. Tschohl, John. Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. (3era Edición), México: Editorial Pax, 2001.

7. Diccionario de Administración y Finanzas. Barcelona España: Editorial Océano.

ANEXOS

ANEXO N° 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

1. Estado físico

…….. Muy bueno

…….. Bueno

…….. Indiferente

…….. Malo

…….. Muy malo

2. Limpieza y aseo de las instalaciones

…….. Muy buena

…….. Buena

…….. Indiferente

…….. Mala

…….. Muy mala

3. Iluminación

…….. Muy buena

…….. Buena

…….. Indiferente

…….. Mala

…….. Muy mala

4. Temperatura

…….. Muy caliente

…….. Caliente

…….. Normal

…….. Frío

…….. Muy frío

5. Ventilación

…….. Muy buena

…….. Buena

…….. Indiferente

…….. Mala

…….. Muy mala

6. Parqueo

…….. Muy adecuado

…….. Adecuado

…….. Indiferente

…….. Inadecuado

…….. Muy inadecuado

7. Mobiliario y equipo de oficina

…….. Muy adecuado

…….. Adecuado

…….. Indiferente

…….. Inadecuado

…….. Muy inadecuado

8. Comportamiento del personal

	Muy Adecuado	Adecuado	Indif.	Inadec.	Muy Inadec.
Conducta	( )	( )	( )	( )	( )
Cordialidad	( )	( )	( )	( )	( )
Conocimiento	( )	( )	( )	( )	( )
Dedicación	( )	( )	( )	( )	( )
Interés	( )	( )	( )	( )	( )
Comunicación	( )	( )	( )	( )	( )
Respeto	( )	( )	( )	( )	( )

ANEXO N° 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASOCIADOS DE COOPEUNA R.L.

Estimado asociado (a):

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información que contribuya a evaluar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002. Es necesario aclarar, que la información que usted nos suministre será confidencial y ayudará a obtener resultados que sean de utilidad para su Cooperativa y permitirá realizar el Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Financiera en el Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional del grupo investigador.

Se le agradece su buena disposición al responder cada una de las preguntas de la forma más objetiva posible, con el fin de brindar un aporte que contribuya a la determinación de dichos factores.

1. Puesto:

1. ..... Académico
2. ..... Administrativo

2. ¿Cuántos años tiene de estar asociado a COOPEUNA R.L.?.

1. ..... De 0 a 5 años
2. ..... De 6 a 10 años
3. ..... De 11 a 15 años
4. ..... De 16 a 20 años
5. ..... Más de 20 años

3. ¿Con qué fin se asoció usted a COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Opciones de crédito
2. ..... Opciones de ahorro
3. ……. Participar en actividades coordinadas por COOPEUNA R.L.
4. ……. Practicar el cooperativismo
5. ……. Todas las anteriores
6. ..... Otras (especifique) _____

_____

_____

4. ¿Cuáles de las siguientes líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L., conoce usted?.

1. ..... Crédito rápido
2. ..... Crédito ordinario
3. ..... Crédito por emergencia
4. ..... Crédito personal
5. ..... Crédito educativo
6. ..... Credi–salario
7. ..... Crédito con recursos externos
8. ..... Crédito de salud
9. ..... Crédito comercial (revolutivo)
10. ..... Crédito vacacional
11. ..... Credi–marchamo
12. ..... Credi–inversión
13. ..... Crédito especial
14. ..... Credi–aguinaldo

5. ¿Cuáles otras líneas de crédito cree usted que son importantes que la Cooperativa debe crear?.

1. ..... Vivienda
2. ..... Automóvil
3. ..... Línea blanca (electrodomésticos)
4. ..... Turismo
5. ..... Otras (especifique) _____
_____
_____

6. ¿Ha solicitado usted crédito en COOPEUNA R.L., en los últimos tres años?.

1. ..... Sí (Pase a la pregunta 8)
2. ..... No

7. ¿Por qué razones no ha solicitado crédito en los últimos tres años?.

1. …….. No tiene la necesidad de solicitar crédito
2. …….. Tasas de interés altas
3. …….. Inadecuado servicio al asociado
4. …….. Falta de información
5. …….. Posee otras deudas
6. …….. Otras (especifique) _____
_____
_____

(Pase a la pregunta 14)

8. ¿Para cuáles de estas necesidades ha solicitado usted préstamos en COOPEUNA R.L.?. (Puede marcar varias opciones).

1. ..... Ampliación o reparación de vivienda
2. ..... Compra de vivienda
3. ..... Compra de lote
4. ..... Construcción de vivienda
5. ..... Compra de vehículo
6. ..... Gastos médicos
7. ..... Turismo
8. ..... Línea blanca (electrodomésticos)
9. ..... Educación
10. ..... Cancelación de otras deudas
11. ..... Otras (especifique) _____

_____

9. ¿Qué aspectos considera al momento de solicitar un crédito?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Atención al cliente
2. ..... Tiempo de entrega
3. ..... Tasas de interés
4. ……. Cercanía
5. ……. Estructura física
6. ……. Condiciones ambientales
7. ……. Otros (especifique) _____

_____

10. ¿Cómo califica usted la atención recibida al momento de solicitar el crédito?.

1. ..... Muy buena
2. ..... Buena
3. ..... Indiferente
4. ..... Mala ¿Por qué? _____
_____

5. ..... Muy mala ¿Por qué? _____
_____

11. En su criterio, la información crediticia que recibió en COOPEUNA R.L., fue:

1. ..... Legible
2. ..... Correcta
3. ..... Confiable
4. ..... Veraz
5. ..... Clara

12. ¿Considera usted que el personal que lo atendió conoce y domina los aspectos relacionados con la materia crediticia?.

1. ..... Sí
2. ..... No

13. ¿Se presentó algún inconveniente relacionado con el sistema informático de COOPEUNA R.L., al momento de tramitar su crédito?.

1. ..... Sí ¿Cuál? _____
2. ..... No

14. ¿Cuáles de las siguientes políticas de crédito de COOPEUNA R.L., conoce usted?.

Condiciones para solicitar crédito

	Sí	No
1. Tipos de garantía	…….	…….
2. Montos que se pueden solicitar	…….	…….
3. Tasas de interés	…….	…….
4. Plazos para cancelar el crédito	…….	…….
5. Tiempo para otorgar el crédito	…….	…….

Requisitos para solicitar crédito

	Sí	No
1. Disponibilidad salarial	…….	…….
2. Historial crediticio	…….	…….
3. Cantidad de fiadores	…….	…….

15. Con relación a los documentos solicitados por COOPEUNA R.L., para el trámite de su crédito, considera usted que éstos son:

1. ..... Excesivos y necesarios
2. ..... Excesivos e innecesarios
3. ..... Suficientes y necesarios
4. ..... Suficientes e innecesarios
5. ..... Pocos y necesarios
6. ..... Pocos e innecesarios

16. ¿Cómo considera usted los plazos que ofrece COOPEUNA R.L., para las diferentes líneas de crédito?.

1. ..... Cortos
2. ..... Normales
3. ..... Largos
4. ..... No sabe

17. ¿Ha realizado COOPEUNA R.L., un diagnóstico sobre las necesidades reales de crédito?.

1. ..... Sí ¿Cuál? _____
2. ..... No

18. ¿Cómo valora usted el tiempo de resolución del crédito concedido?.

1. ..... Rápido
2. ..... Normal
3. ..... Lento

19. ¿Cómo valora las condiciones ambientales que se ofrecen en COOPEUNA R.L.?.

	Muy adecuada	Adecuada	Inadecuada	Muy inadecuada
A. Acceso	.....	.....	.....	.....
B. Hospitalidad	.....	.....	.....	.....
C. Espacio	.....	.....	.....	.....
D. Comodidad	.....	.....	.....	.....
E. Iluminación	.....	.....	.....	.....
F. Ventilación	.....	.....	.....	.....
G. Horario	.....	.....	.....	.....
H. Otras	.....	.....	.....	.....

(especifique) _____

20. De los siguientes valores, indique en orden de importancia (de 1 a 6, donde el N° 1 representa el más importante y el N° 6 el menos importante), los que a su criterio, están más presentes en el personal que atiende en COOPEUNA R.L.

..... Amabilidad
..... Confianza
..... Tolerancia
..... Iniciativa
..... Responsabilidad
..... Disponibilidad

21. ¿Ha solicitado durante los últimos tres años, préstamos en otras entidades financieras?.

1. …….. Sí
2. …….. No (Pase a la pregunta 25)

22. ¿En cuáles de las siguientes entidades financieras ha solicitado crédito en los últimos tres años?.

1. …….. FBS
2. …….. BPDC
3. …….. COOPEANDE N° 1
4. …….. COOPEMEP R.L.
5. …….. Otras (especifique) _____

_____

23. ¿Por qué razones solicitó crédito en otras entidades financieras?.

1. ..... Tipos de garantías
2. ..... Montos que se pueden solicitar
3. ..... Tasas de interés
4. ..... Plazos para cancelar el crédito
5. ..... Tiempo para otorgar el crédito
6. ..... Disponibilidad salarial
7. ..... Historial crediticio
8. ..... Cantidad de fiadores
9. ..... Otras (especifique) _____

_____

24. ¿En comparación con las tasas de interés de esos préstamos, como considera que son las tasas de interés que ofrece COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Altas
2. ..... Iguales
3. ..... Bajas
4. ..... No sabe

25. ¿Por cuáles de los siguientes medios de divulgación recibe usted información de las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Correo directo
2. ..... Teléfono
3. ..... Visita personal
4. ..... Correo electrónico
5. ….. Boletines
6. ….. Brochures
7. ….. Otros (especifique) _____

26. ¿Con qué frecuencia recibe la información por parte de COOPEUNA R.L.?.

Medio de divulgación	**Frecuencia**				
	Mensual	**Trimestral**	**Semestral**	**Anual**	**Otro**
1. Correo directo	.....	.....	.....	.....	.....
2. Teléfono	.....	.....	.....	.....	.....
3. Visita personal	.....	.....	.....	.....	.....
4. Correo electrónico	.....	.....	.....	.....	.....
5. Boletines	.....	.....	.....	.....	.....
6. Brochures	.....	.....	.....	.....	.....
7. Otros (especifique)	……..	……..	……..	……...	.....

_____

27. ¿Sobre qué aspectos recibe información?.

1. …….. Líneas de crédito
2. …….. Plazos de los préstamos
3. …….. Tasas de interés
4. …….. Garantías para créditos
5. …….. Requisitos para créditos
6. …….. Actividades de COOPEUNA R.L.
7. …….. Otros (especifique) _____

28. Lo ha visitado en alguna ocasión un funcionario de COOPEUNA R.L., para informarle sobre las condiciones generales y las políticas de crédito para la concesión en las diferentes líneas que se brindan.

1. …….. Sí
2. …….. No

29. ¿Cuenta COOPEUNA R.L., con un medio de sugerencia sobre las actividades que realiza?.

1. …….. Sí
2. …….. No

30. Existe en COOPEUNA R.L., la facilidad de expresar las quejas e inquietudes por parte de los asociados.

1. …….. Sí
2. …….. No

31. ¿Conoce usted de los convenios celebrados entre COOPEUNA R.L. y otras instituciones financieras?.

1. …….. Sí ¿Con cuáles instituciones? _____
_____
2. …….. No

32. ¿Ha adquirido préstamos en COOPEUNA R.L., en la calidad de “convenios con otras instituciones de crédito”?.

1. …….. Sí ¿Con cuáles instituciones? _____
_____
2. …….. No

33. En su criterio, ¿cómo califica la comunicación entre COOPEUNA R.L. y los asociados?.

1. …….. Muy buena
2. …….. Buena
3. …….. Indiferente
4. …….. Mala
5. …….. Muy mala

34. ¿Considera adecuado el horario de atención al público en COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Sí (Pase a la pregunta 37)
2. ..... No

35. ¿Por qué motivos considera que el horario de atención al público es inadecuado?.

1. ..... Jornada laboral coincide con el horario de atención al público
2. ..... Hora de apertura muy tarde
3. ..... Hora de cierre muy temprano
4. ……. Todas las anteriores
5. ……. Otros (especifique) _____

36. ¿Qué cambio de horario propone?.

1. ..... Una hora después del horario normal
2. ..... Una hora antes del horario normal
3. ..... Sábado medio día
4. ..... Un día a la semana con horario vespertino
5. ..... Otros (especifique) _____

37. Considera que el porcentaje mensual de aporte (2,5%) para COOPEUNA R.L., es:

1. ..... Alto
2. ..... Normal
3. ..... Bajo

¿Por qué? _____

_____

38. ¿Cuáles de las opciones que se mencionan a continuación considera usted le ayudaría a COOPEUNA R.L., para promover la concesión de préstamos?.

1. …….. Brindar nuevas líneas de crédito ¿Cuáles? _____
2. …….. Agilizar la resolución para el trámite de un crédito
3. …….. Información más amplia y clara sobre las líneas de crédito
4. …….. Disminución del número de documentos solicitados
5. …….. Facilitar la visita de un promotor de crédito, al lugar del trabajo del asociado
6. …….. Ampliar los plazos para la cancelación de los préstamos
7. …….. Readecuar las garantías requeridas
8. …..... Mejorar el servicio al asociado
9. …….. Otras (especifique) _____

_____

39. Se le agradece algún comentario, aporte o sugerencia, que permita enriquecer la investigación.

_____

_____

_____

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO N° 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE COOPEUNA R.L.

Estimado señor (a):

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información que contribuya a evaluar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002. Es necesario aclarar, que la información que usted nos suministre será confidencial y ayudará a obtener resultados que sean de utilidad para su Cooperativa y permitirá realizar el Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Financiera en el Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional del grupo investigador.

Se le agradece su buena disposición al responder cada una de las preguntas de la forma más objetiva posible, con el fin de brindar un aporte que contribuya a la determinación de dichos factores.

1. Puesto que desempeña en el Consejo de Administración: _____

2. ¿Cuánto tiempo tiene de ser asociado a COOPEUNA R.L.?.

1. …….. De 0 a menos de 1 año
2. …….. De 1 a 5 años
3. …….. De 6 a 10 años
4. …….. De 11 a 15 años
5. …….. De 16 a 20 años
6. …….. Más de 20 años

3. ¿Cuánto tiempo tiene de ser miembro del Consejo de Administración de COOPEUNA R.L.?.

1. …….. De 0 a menos de 1 año
2. …….. De 1 a 5 años
3. …….. De 6 a 10 años
4. …….. Más de 10 años

4. ¿Considera que se deben ampliar las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Sí
2. ..... No (Pase a la pregunta 6)

5. ¿Cuáles otras líneas de crédito cree usted que son importantes que la Cooperativa debe crear?.

1. ..... Vivienda
2. ..... Automóvil
3. ..... Línea blanca (electrodomésticos)
4. ..... Turismo
5. ..... Otras (especifique) _____

_____

_____

6. ¿Qué aspectos considera usted que los asociados toman en cuenta al momento de solicitar un crédito?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Atención al cliente
2. ..... Tiempo de entrega
3. ..... Tasas de interés
4. ……. Cercanía
5. ……. Estructura física
6. ……. Condiciones ambientales
7. ……. Otros (especifique) _____

_____

7. Con relación a los documentos solicitados por COOPEUNA R.L., para el trámite de su crédito, considera usted que éstos son:

1. ..... Excesivos y necesarios
2. ..... Excesivos e innecesarios
3. ..... Suficientes y necesarios
4. ..... Suficientes e innecesarios
5. ..... Pocos y necesarios
6. ..... Pocos e innecesarios

8. ¿Cómo considera usted los plazos que ofrece COOPEUNA R.L., para las diferentes líneas de crédito?.

1. ..... Cortos
2. ..... Normales
3. ..... Largos
4. ..... No sabe

9. ¿Cómo valora usted el tiempo de resolución del crédito concedido?.

1. ..... Rápido
2. ..... Normal
3. ..... Lento

10. ¿Con base en su experiencia, cuáles de los siguientes factores, cree usted, han incidido en los niveles de colocación de crédito dentro de COOPEUNA R.L.?. (Ordénelas en orden de importancia de 1 a 10, donde el N° 1 es la más importante y el N° 10 es la menos importante).

…….. Requisitos para el trámite
…….. Tasas de interés que ofrece COOPEUNA R.L.
…….. Plazos de préstamos
…….. Garantías para créditos
…….. Disponibilidad salarial del asociado
…….. Ahorro patrimonial del asociado
…….. Historial crediticio del asociado con problemas
…….. No cumple con el tiempo de asociación
…….. Tiempo de resolución de un trámite
…….. Otros (especifique) _____

_____

11. ¿Por qué razones considera que los asociados solicitan crédito en otras entidades financieras?.

1. ..... Tipos de garantías
2. ..... Montos que se pueden solicitar
3. ..... Tasas de interés
4. ..... Plazos para cancelar el crédito
5. ..... Tiempo para otorgar el crédito
6. ..... Disponibilidad salarial
7. ..... Historial crediticio
8. ..... Cantidad de fiadores
9. ..... Otras (especifique) _____

_____

12. ¿Considera usted que las actuales políticas de crédito de COOPEUNA R.L., son las más adecuadas?.

1. …….. Sí
2. …….. No

Especifique _____

_____

13. ¿Qué consideraciones se están haciendo en lo relativo al otorgamiento y control del crédito?.

_____

_____

_____

_____

_____

14. Considera que el porcentaje mensual de aporte (2,5%) de los asociados es:

1. ..... Alto
2. ..... Normal
3. ..... Bajo

¿Por qué? _____

_____

15. ¿Cuáles de las opciones que se mencionan a continuación considera usted le ayudaría a COOPEUNA R.L., para promover la concesión de préstamos?.

1. …….. Brindar nuevas líneas de crédito ¿Cuáles? _____
2. …….. Agilizar la resolución para el trámite de un crédito
3. …….. Información más amplia y clara sobre las líneas de crédito
4. …….. Disminución del número de documentos solicitados
5. …….. Facilitar la visita de un promotor de crédito, al lugar del trabajo del asociado
6. …….. Ampliar los plazos para la cancelación de los préstamos
7. …….. Readecuar las garantías requeridas
8. …..... Mejorar el servicio al asociado
9. …….. Otras (especifique) _____

_____

16. Se le agradece algún comentario, aporte o sugerencia, que permita enriquecer la investigación.

_____

_____

_____

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO N° 4

ENCUESTA DIRIGIDA AL COORDINADOR FINANCIERO DE COOPEUNA R.L.

Estimado señor:

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información que contribuya a evaluar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002. Es necesario aclarar, que la información que usted nos suministre será confidencial y ayudará a obtener resultados que sean de utilidad para su Cooperativa y permitirá realizar el Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Financiera en el Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional del grupo investigador.

Se le agradece su buena disposición al responder cada una de las preguntas de la forma más objetiva posible, con el fin de brindar un aporte que contribuya a la determinación de dichos factores.

1. Nivel Académico:

1. …….. Primaria incompleta
2. …….. Primaria completa
3. …….. Secundaria incompleta
4. …….. Secundaria completa
5. …….. Universidad incompleta
6. …….. Universidad completa
7. …….. Otros (especifique) _____

2. Tiempo de laborar para COOPEUNA R.L.

1. …….. De 0 a menos de 5 años
2. …….. De 5 a menos de 10 años
3. …….. De 10 a menos de 15 años
4. …….. 15 años o más

3. Considera que el porcentaje mensual de aporte (2,5%) de los asociados de COOPEUNA R.L., es:

1. ..... Alto
2. ..... Normal
3. ..... Bajo

¿Por qué? _____

_____

_____

4. ¿Se elabora alguna estadística relacionada con el número de créditos concedidos por COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Sí
2. …….. No (Pase a la pregunta 6)

5. ¿Con qué periodicidad se realizan estas estadísticas?.

1. …….. Mensualmente
2. …….. Trimestralmente
3. …….. Semestralmente
4. …….. Otra (especifique) _____

_____

6. ¿Cómo se manejan los recursos económicos obtenidos y no colocados, dentro de COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Fondos de inversión
2. …….. Distribución entre los asociados
3. …….. Ambos
4. …….. Ninguno
5. …….. Otros (especifique) _____
_____

7. ¿Se han realizado auditorías externas durante los años 2001, 2002 y 2003?.

Años	Sí	No
2001	( )	( )
2002	( )	( )
2003	( )	( )

8. ¿Cuáles de los siguientes factores, cree usted, influyeron en la disminución del crédito del año 2003?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Exceso de requisitos para el trámite
2. ..... Tasas de interés poco atractivas
3. ..... Plazos de préstamos muy cortos
4. ..... Garantías excesivas para los créditos
5. ..... Limitaciones por disponibilidad salarial
6. ..... Ahorro patrimonial inferior al monto requerido
7. ..... Historial crediticio del asociado con problemas
8. ..... No se cumple con el tiempo de asociación
9. ..... Tiempo de resolución del trámite muy largo
10. ..... Otros (especifique) _____

9. ¿Cuál es su criterio con respecto a la disminución de la colocación de la cartera de crédito del año 2003, con respecto a los años 2001 y 2002?.

_____

_____

10. ¿Qué opina usted sobre la rentabilidad de COOPEUNA R.L.?.

_____

_____

11. ¿Cuáles de las opciones que se mencionan a continuación considera usted le ayudaría a COOPEUNA R.L., para promover la concesión de préstamos?.

1. …….. Brindar nuevas líneas de crédito ¿Cuáles? _____
2. …….. Agilizar la resolución para el trámite de un crédito
3. …….. Información más amplia y clara sobre las líneas de crédito
4. …….. Disminución del número de documentos solicitados
5. …….. Facilitar la visita de un promotor de crédito, al lugar del trabajo del asociado
6. …….. Ampliar los plazos para la cancelación de los préstamos
7. …….. Readecuar las garantías requeridas
8. …..... Mejorar el servicio al asociado
9. …….. Otras (especifique) _____

_____

12. Se le agradece algún comentario, aporte o sugerencia, que permita enriquecer la investigación.

_____

_____

_____

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO N° 5

ENCUESTA DIRIGIDA A LA COORDINADORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE COOPEUNA R.L.

Estimada señora:

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información que contribuya a evaluar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002. Es necesario aclarar, que la información que usted nos suministre será confidencial y ayudará a obtener resultados que sean de utilidad para su Cooperativa y permitirá realizar el Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Financiera en el Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional del grupo investigador.

Se le agradece su buena disposición al responder cada una de las preguntas de la forma más objetiva posible, con el fin de brindar un aporte que contribuya a la determinación de dichos factores.

1. Nivel Académico:

1. ..... Primaria incompleta
2. ..... Primaria completa
3. ..... Secundaria incompleta
4. ..... Secundaria completa
5. ..... Universidad incompleta
6. ..... Universidad completa
7. ..... Otro (especifique) _____

2. Tiempo de laborar para el área del servicio al cliente:

1. ..... De 0 a menos de 5 años
2. ..... De 5 a menos de 10 años
3. ..... De 10 a menos de 15 años
4. ..... Más de 15 años

3. De los siguientes valores, indique en orden de importancia (de 1 a 6, donde el N° 1 representa el más importante y el N° 6 el menos importante) los que en su opinión son los más importantes al momento de brindar la atención a los asociados:

..... Amabilidad
..... Confianza
..... Tolerancia
..... Iniciativa
..... Responsabilidad
..... Disponibilidad

4. ¿Existe algún medio de retroalimentación y sugerencias sobre las actividades que realiza el área del servicio al cliente, por parte de los asociados?.

1. ..... Sí
2. ..... No (Pase a la pregunta 8)

5. ¿Cuáles son los medios de retroalimentación y sugerencia que utiliza el área del servicio al cliente?.

_____

_____

_____

6. ¿Tiene usted acceso a las sugerencias que realizan los asociados?.

1. ..... Sí
2. ..... No

7. ¿Considera adecuado el horario de atención al asociado en COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Sí
2. ..... No ¿Por qué? _____
_____

8. ¿Considera que las condiciones ambientales de COOPEUNA R.L., son adecuadas para atender a los asociados?.

1. ..... Sí
2. ..... No ¿Por qué? _____
_____

9. ¿Considera que la estructura física de COOPEUNA R.L., es adecuada para atender a los asociados?.

1. ..... Sí
2. ..... No ¿Por qué? _____
_____

10. ¿Cuáles de los siguientes aspectos son sugerencias planteadas por los asociados?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Atención y trato al cliente
2. ..... Horario de atención
3. ……. Espacio físico
4. ……. Personal capacitado
5. ……. Otros (especifique) _____

_____

11. ¿Considera que se deben ampliar las líneas de crédito que ofrece COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Sí
2. ..... No (Pase a la pregunta 13)

12. ¿Cuáles otras líneas de crédito cree usted que son importantes que la Cooperativa debe crear?.

1. ..... Vivienda
2. ..... Automóvil
3. ..... Línea blanca (electrodomésticos)
4. ..... Turismo
5. ..... Otras (especifique) _____

_____

_____

13. De las siguientes opciones, ¿Cuáles cree usted que son las principales necesidades de los asociados que hacen que soliciten crédito?. (Ordénelas según grado de importancia de 1 a 11, donde la N° 1 es la más importante y la N° 11 es la menos importante).

..... Ampliación o reparación de vivienda
..... Compra de vivienda
..... Compra de lote
..... Construcción de vivienda
..... Compra de vehículo
..... Gastos médicos
..... Turismo
..... Línea blanca (electrodomésticos)
..... Educación
..... Cancelación de otras deudas
..... Otras (especifique) _____
_____

14. ¿Existe algún instrumento para medir el grado de satisfacción de los usuarios del crédito?.

1. ..... Sí ¿Cuáles? _____
2. ..... No

15. ¿Cuenta su área con una base de datos actualizada con la información de los asociados?.

1. ..... Sí
2. ..... No ¿Por qué? _____
_____

16. ¿Satisface el sistema informático las necesidades tecnológicas del área a su cargo?.

1. ..... Sí
2. ..... No

Explique _____

_____

17. ¿Cuáles de los siguientes medios de divulgación utiliza COOPEUNA R.L., para enviar información sobre las líneas de crédito?.

1. ..... Correo directo
2. ..... Teléfono
3. ..... Visita personal
4. ..... Correo electrónico
5. …… Boletines
6. …... Brochures

18. ¿Con qué frecuencia envía la información COOPEUNA R.L., a los asociados sobre las líneas de crédito?.

Medio de divulgación	**Frecuencia**				
	Mensual	**Trimestral**	**Semestral**	**Anual**	**Otro**
1. Correo directo	.....	.....	.....	.....	.....
2. Teléfono	.....	.....	.....	.....	.....
3. Visita personal	.....	.....	.....	.....	.....
4. Correo electrónico	.....	.....	.....	.....	.....
5. Boletines	.....	.....	.....	.....	.....
6. Brochures	.....	.....	.....	.....	.....
7. Otros (especifique)	…….	…….	…….	……...	.....

_____

19. ¿Sobre qué aspectos, específicamente, se brinda información?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Líneas de crédito
2. ..... Tasas de interés
3. ..... Plazos de los préstamos
4. ..... Requisitos para solicitar crédito
5. ..... Garantías para el crédito
6. ……. Actividades organizadas por la Cooperativa
7. ..... Otros (especifique) _____

20. En su criterio, ¿cómo califica la comunicación entre COOPEUNA R.L. y los asociados?.

1. …….. Muy buena
2. …….. Buena
3. …….. Indiferente
4. …….. Mala
5. …….. Muy mala

21. ¿Se elabora alguna estadística relacionada con el número de créditos concedidos por COOPEUNA R.L.?.

1. ..... Sí
2. ..... No (Pase a la pregunta N° 23)

22. ¿Con qué periodicidad se realizan estas estadísticas?.

1. ..... Mensualmente
2. ..... Trimestralmente
3. ..... Semestralmente
4. ..... Otra (especifique) _____

23. ¿En relación con las labores que en esta área se realizan, cuáles son los pasos a seguir una vez recibida la solicitud de crédito, hasta que la misma sea aprobada?.

_____

_____

_____

_____

24. ¿Cuáles de los siguientes factores, cree usted, influyeron en la disminución del crédito del año 2003?. (Ordénelas según grado de importancia de 1 a 10, donde la N° 1 es la más importante y la N° 10 es la menos importante).

..... Exceso de requisitos para el trámite
..... Tasas de interés poco atractivas
..... Plazos de préstamos muy cortos
..... Garantías excesivas para los créditos
..... Limitaciones por disponibilidad salarial
..... Ahorro patrimonial inferior al monto requerido
..... Historial crediticio del asociado con problemas
..... No se cumple con el tiempo de asociación
..... Tiempo de resolución del trámite muy largo
..... Otros (especifique) _____

25. ¿Cómo cree usted que podría mejorar la imagen y calidad del servicio que brinda el área a su cargo?.

1. ..... Mejorar la atención y trato al cliente
2. ..... Cambiar el horario de atención
3. ..... Restaurar el espacio físico
4. ……. Brindarle capacitación al personal
5. ..... Otros (especifique) _____

26. ¿Cuáles de las opciones que se mencionan a continuación considera usted le ayudaría a COOPEUNA R.L., para promover la concesión de préstamos?.

1. …….. Brindar nuevas líneas de crédito ¿Cuáles? _____
2. …….. Agilizar la resolución para el trámite de un crédito
3. …….. Información más amplia y clara sobre las líneas de crédito
4. …….. Disminución del número de documentos solicitados
5. …….. Facilitar la visita de un promotor de crédito, al lugar del trabajo del asociado
6. …….. Ampliar los plazos para la cancelación de los préstamos
7. …….. Readecuar las garantías requeridas
8. …..... Mejorar el servicio al asociado
9. …….. Otras (especifique) _____

_____

27. Se le agradece algún comentario, aporte o sugerencia, que permita enriquecer la investigación.

_____

_____

_____

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO N° 6

ENCUESTA DIRIGIDA AL ENCARGADO DEL SISTEMA DE CÓMPUTO DE COOPEUNA R.L.

Estimado señor:

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información que contribuya a evaluar los factores que incidieron en la disminución de la colocación de la cartera de crédito del período 2003 en comparación con los períodos 2001 y 2002. Es necesario aclarar, que la información que usted nos suministre será confidencial y ayudará a obtener resultados que sean de utilidad para su Cooperativa y permitirá realizar el Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Financiera en el Instituto de Estudios del Trabajo de la Universidad Nacional del grupo investigador.

Se le agradece su buena disposición al responder cada una de las preguntas de la forma más objetiva posible, con el fin de brindar un aporte que contribuya a la determinación de dichos factores.

1. Tiempo de laborar para COOPEUNA R.L.

1. …….. De 0 a menos de 1 año
2. …….. De 1 a menos de 3 años
3. …….. De 3 a menos de 5 años
4. …….. De 5 a menos de 7 años
5. …….. 7 años o más

2. Tiempo de laborar en el puesto actual:

1. …….. De 0 a menos de 1 año
2. …….. De 1 a menos de 3 años
3. …….. De 3 a menos de 5 años
4. …….. De 5 a menos de 7 años
5. …….. 7 años o más

3. Nivel Académico:

1. …….. Técnico
2. …….. Bachiller universitario
3. …….. Licenciado
4. …….. Otro (especifique) _____

4. ¿Cada cuánto se renueva el equipo de cómputo para mejorar el servicio de crédito?.

1. …….. Cada año
2. …….. Cada dos años
3. …….. Cada tres años
4. …….. Otro (especifique) _____

5. ¿Cada cuánto se actualizan los sistemas de crédito?.

1. …….. De una o dos veces al año
2. …….. De tres a cuatro veces al año
3. …….. Cada dos años
4. …….. Otro (especifique) _____

6. ¿Existe una base de datos actualizada con la información de los asociados de COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Sí
2. …….. No

7. Indique cuáles han sido los problemas que se han presentado a nivel informático en COOPEUNA R.L., en relación con el proceso de crédito.

1. …….. Caída del sistema
2. …….. Espacios reducidos para incluir datos
3. …….. Poca seguridad al no mantener respaldos
4. …….. Otros (especifique) _____

8. ¿Cuenta cada funcionario de COOPEUNA R.L., con una clave de acceso a los sistemas informáticos?.

1. …….. Sí
2. …….. No

9. ¿Tiene el equipo suficiente capacidad de memoria para respaldar la información de crédito de COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Sí
2. …….. No

10. ¿Qué clase de mantenimiento se le brinda al equipo?.

1. …….. Preventivo
2. …….. Correctivo

11. ¿Con que frecuencia realizan ese mantenimiento?.

1. …….. Cada mes
2. …….. Cada 3 meses
3. …….. Cada 6 meses
4. …….. Cada año
5. …….. Otra (especifique) _____
_____

12. ¿Qué tipo de programas utilizan en COOPEUNA R.L., para el otorgamiento de crédito?.

_____
_____
_____

13. ¿Considera usted que los programas mencionados anteriormente son los más adecuados?.

1. …….. Sí
2. …….. No

¿Por qué? _____

14. ¿Se realiza algún mantenimiento a los programas de crédito utilizados por COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Sí ¿De qué tipo? _____
_____
2. …….. No

15. ¿Se realizan respaldos periódicos de la información crediticia?.

1. …….. Sí
2. …….. No (Pase la pregunta 17)

16. ¿Cada cuánto se realizan los respaldos?.

1. …….. Semanalmente
2. …….. Quincenalmente
3. …….. Mensualmente
4. …….. Otro (especifique) _____

17. ¿Cuáles mecanismos de seguridad lógica utiliza COOPEUNA R.L., para proteger las bases de datos?.

1. …….. Perfiles de usuario
2. …….. Encriptación en los datos (cifras claves)
3. …….. Medios de almacenamiento
4. …….. Sun logf (Bitácoras)
5. …….. Otros (especifique) _____

18. ¿Cuáles mecanismos de seguridad física utiliza COOPEUNA R.L., para proteger las bases de datos?.

1. …….. UPS
2. …….. Cableado estructurado (horizontal o vertical)
3. …….. Alarmas de fuego
4. …….. Extintores
5. …….. Plan de emergencia
6. …….. Aire acondicionado
7. …….. Monitoreo
8. …….. Adecuada ubicación de la oficina de cómputo
9. …….. Infraestructura del edificio
10…….. Restricción al acceso de personas no autorizadas
11…….. Otros (especifique) _____

19. ¿Existe un ente que se encargue de evaluar las necesidades tecnológicas de COOPEUNA R.L.?.

1. …….. Sí ¿Cuál? _____
2. …….. No

20. ¿Requieren los funcionarios de COOPEUNA R.L., recibir algún tipo de capacitación en el área informática?.

1. …….. Sí ¿De qué tipo? _____
   _____
2. …….. No

21. De acuerdo con su experiencia laboral, ¿Considera usted que hay algún aspecto a nivel informático que deba ser mejorado para aumentar la eficiencia en COOPEUNA R.L., en el proceso de crédito?.

_____

_____

_____

22. ¿Qué tipo de información crediticia envían regularme a través del correo electrónico a los asociados?. (Puede seleccionar varias opciones).

1. ..... Líneas de crédito
2. ..... Tasas de interés
3. ..... Plazos de los préstamos
4. ..... Requisitos para solicitar crédito
5. ..... Garantías para el crédito
6. ……. Actividades organizadas por COOPEUNA R.L.
7. ..... Otros (especifique) _____
   _____

23. Se le agradece algún comentario, aporte o sugerencia, que permita enriquecer la investigación.

_____

_____

_____

Muchas gracias por su valiosa colaboración

ANEXO N° 7

TASAS DE INTERÉS OFRECIDAS POR ENTIDADES FINANCIERAS EN DONDE LOS ASOCIADOS HAN SOLICITADO CRÉDITO, EN COMPARACIÓN CON LAS OFRECIDAS POR COOPEUNA R.L., AL 19 DE NOVIEMBRE DEL 2004

OPCIONES DE CRÉDITO	COOPEUNA R.L.	FBS	BPDC	COOPEANDE Nº 1	COOPEMEP	BCAC
Crédito rápido	28%	-	-	-	20%	-
Crédito ordinario	22%	-	-	-	25%	-
Crédito por emergencia	23%	19,50%	-	-	-	-
Crédito personal	27%	22,60% - 23,60%	24,50%, 26% y 29,50% Fiduciario 24,50% Personal Hipotecario	-	-	24,50% 25,25%
Crédito educativo	23%	20%	20%	-	25%	-
Credi-salario	25%	-	-	-	-	-
Crédito de salud	22%	19,50%	20%	-	15%	-
Crédito con recursos externos	Depende	-	-	-	-	-
Crédito comercial	27%	-	-	-	-	-
Crédito vacacional	27%	-	-	26%	-	-
Credimarchamo	25%	-	-	-	-	-
Crediinversión	Depende	-	-	-	-	-
Credi-aguinaldo	25%	-	-	-	-	-
Crédito revolutivo	27%	-	-	-	-	-
Crédito especial	Depende	-	-	26%	-	27%
Back to Back	-	-	Tasa del certificado + 3% ¢ Tasa del certificado + 1,5% $	-	-	-
Compra de automóvil	-	23,60%	23,50% Nuevo 25% Usado	24%	25%	-
Deducción planilla	-	-	24,50 % del salario 26%	-	-	-
Línea blanca	-	-	21%	Desconocimiento	-	-
Mejoras para vivienda	-	-	18,75%	-	20%	-
Pignoración	-	23,60%	28,50%	-	-	-
Turismo laboral	-	-	21%	-	-	-
Vivienda colones	-	19,50% - 21,50%	18,75%	-	-	-
Vivienda con bono	-	-	18,75%	-	-	-
Vivienda dólares	-	-	7% Generadores de Dólares 7,5% Generadores de Dólares	9% Fija	-	-
Crédito sobre el 100% de los ahorros al capital	-	-	-	Desconocimiento	-	-
Crédito corriente	-	-	-	26%	-	-
Crédito por convenios	-	-	-	Desconocimiento	-	-
Compra de beeper y celular	-	-	-	Está entre 25% y 26%	-	-
Refundición de deudas	-	-	-	Según el monto 22% y 24,75%	25%	-
Crédito sobre el ahorro coopeandino	-	-	-	17%	-	-
Crédito de primer ingreso	-	-	-	Según el monto 25% y 23,75%	-	-
Crédito sobre excedentes	-	-	-	Desconocimiento	15%	-
Día del padre	-	-	-	-	25%	-
Día de la madre	-	-	-	-	25%	-
Navideño	-	-	-	-	25%	-
2x1 Escolar	-	-	-	-	20%	-
2x1 Navideño	-	-	-	-	20%	-
2x1 Marchamo	-	-	-	-	20%	-
Estudios superiores	-	16%	-	-	23%	-
Confianza	-	-	-	-	25%	-
Permanente	-	-	-	-	25%	-
Recreativo	-	-	-	-	25%	-
FODE Ahorro simple (¢500)	-	-	-	-	Lo ahorrado	-
Crédito incentivo MEP	-	-	-	-	Depósito + ahorro	-
Creditarjeta	-	-	-	-	27%	-
Crédito universal	-	-	-	-	-	19,25%
Plan libre	-	-	-	-	-	24,25%
Compra de lote	-	-	-	-	-	19,25%
Deuda única	-	23,60%	-	-	-	24,50%
Equipo de cómputo	-	19,50%	-	20%	-	-
Servicios funerarios	-	20%	-	-	-	-
Feria general (ofertas)	-	22,60%	-	-	-	-
Financiero	-	24,60% - 26,60%	-	-	-	-

Fuente: Entidades financieras.

Elaborado por: Grupo investigador, s.n. noviembre 2004.