

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO

SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE

AHORRO Y CRÉDITO REFRACCIONARIO DE LA

COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L.)

Sustentante:

Jeiner Jiménez Mejías

Tutor:

MBA. Ronny Espinoza Espinoza

Octubre, 2018

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios, por el don de la vida, por permitirme llegar a este punto de mi vida, donde cierro una etapa, la cual ha sido muy larga, pero la constancia y el apoyo de mis seres queridos ha sido clave.

De todos mis seres queridos existe alguien muy especial a quien deseo manifestar todo mi aprecio, todo mi cariño, todo mi amor y todo mi respeto: Wendy Díaz ha sido la mujer que ha estado a mi lado desde hace muchos años y siento que sin su apoyo no hubiese logrado este título, ella es un gran ejemplo para mí de esfuerzo y de lucha constante para alcanzar el éxito profesional y académico.

Asimismo, quiero agradecer a mi madre, por traerme a este mundo quien goza de vida y buena salud, a ella le agradezco esas palabras de aliento durante todas las etapas de la vida. También, quiero agradecer a mi padre, que a pesar de que ya no esté en este mundo, siempre me dijo que saliera adelante y que sea un hombre de bien.

Jeiner Jiménez Mejías

DEDICATORIA

Deseo dedicar este trabajo de investigación, primeramente, a mi madre por insistir en que debía estudiar y solo así podría encontrar un buen trabajito. También, le deseo dedicar esta tesis a la mujer que he amado todos estos años: Wendy Díaz, quien siempre ha estado a mi lado, a pesar de las circunstancias, a pesar de mis errores, a pesar de mis defectos y a pesar de las dificultades. Tú me has apoyado para llegar acá y también me has ayudado mucho.

También, le dedico esta graduación a toda mi familia y seres queridos, que, de una manera u otra, me han dado palabras de aliento.

A mi padre, le digo que lo amo y también hubiese deseado que me vieras en este día especial, padre te dedico este trabajo con mucho cariño y amor.

Jeiner Jiménez Mejías

TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	1
ÍNDICE DE FIGURAS	2
CAPÍTULO I:	3
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.1.1. Descripción del problema	13
1.1.2. Problematización del problema (subproblemas)	16
1.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	21
1.4.1. ALCANCES	21
1.4.2. LIMITACIONES	22
CAPÍTULO II:	23
2.1 MARCO DE REFERENCIA	24
2.2. MARCO SITUACIONAL	24

2.2.1. Marco Histórico.....	24
2.2.2. Marco teórico.....	26
2.2.3. Marco legal.....	32
2.3. HIPÓTESIS.....	34
2.3.1 Variables.....	34
2.3.2 Operacionalización de variables.....	35
CAPÍTULO III:.....	37
3.1. MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.1. Finalidad (teórica y/o aplicada).....	39
3.2.2. Dimensión temporal (transversal/longitudinal).....	39
3.3.3. Marco (mega-macro-micro).....	39
3.3.4. Naturaleza (cuantitativa y/o cualitativa).....	39
3.3.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo).....	40
3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.4.1. Unidad de análisis (objetos o sujetos de estudio).....	43
3.4.2. Sujetos y fuentes de información.....	43
3.4.3. Selección de población y muestra.....	45
3.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.4.6. Resumen metodológico.....	52
CAPÍTULO IV:.....	53
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.....	54

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS, INTERPRETACIÓN Y EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS	55
4.2.1. Guía de revisión de expedientes y reporte de colocación de créditos:	55
4.2.2. Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito:	61
4.2.3. Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito:	63
4.2.4. Guía de encuesta a las personas asociadas:	65
4.2.5. Condiciones de crédito, comparativo con cooperativas del medio local: 70	
4.3. TRIANGULACIÓN CON LOS DATOS RECOLECTADOS	73
CAPÍTULO V:	77
5.1 CONCLUSIONES	78
5.2 RECOMENDACIONES	79
CAPÍTULO VI:	82
6.1. PROPUESTA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y REVISIÓN DE RESULTADOS. ..	83
6.2. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	83
6.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	83
6.4. ESTRATEGIA 1: CONOCER RESULTADOS SEMANALES EN RELACIÓN CON LA META MENSUAL.	83
6.4.1. Meta	83
6.4.2. Descripción de actividades	84
6.4.3. Plazo de ejecución.....	84
6.4.4. Responsable de ejecución de las estrategias	84
6.4.5. Presupuesto	85
6.4.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento	85
6.4.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio).....	85

6.5. ESTRATEGIA 2: ESTABLECER UNA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN QUE PERMITA EVALUAR RESULTADOS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS.	86
6.5.1. Meta	86
6.5.2. Descripción de actividades	86
6.5.3. Plazo de ejecución.....	87
6.5.4. Responsable de ejecución de las estrategias.....	87
6.5.5. Presupuesto	87
6.5.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento	87
6.5.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio).....	87
6.6. ESTRATEGIA 3: CREAR UNA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE LA META MENSUAL.	88
6.6.1. Meta	88
6.6.2. Descripción de actividades	88
6.6.3. Plazo de ejecución.....	89
6.6.4. Responsable de ejecución de las estrategias.....	89
6.6.5. Presupuesto	89
6.6.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento	89
6.6.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio).....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	92
Anexo 1	93
Anexo 2	94
Anexo 3	95
Anexo 4	96

Anexo 5	97
.....	97
Anexo 6	99
Anexo 7	100
Anexo 8	102
Anexo 9	104
Anexo 10	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	5
Tabla 2	15
Tabla 3	61
Tabla 4	63
Tabla 5	70
Tabla 6	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	17
Figura 2	54
Figura 3	56
Figura 4	57
Figura 5	63
Figura 6	64
Figura 7	65
Figura 8	66
Figura 9	67

CAPÍTULO I:
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La realización de este trabajo obedece a la importancia que conlleva la colocación de los créditos, como principal actividad económica de la cooperativa COOPESPARTA RL, entidad que le abre las puertas a esta investigación, donde se espera que, la misma provea de insumos que mejoren su gestión en este punto.

Sobre el tema de crédito, no es para nadie un secreto, que este se ha convertido en un elemento dinámico, en el cual se ven involucrados muchos negocios que se generan en la actualidad, tanto para personas físicas, como jurídicas. Por lo tanto, tiene un lugar importante en el desarrollo y crecimiento económico de las personas, porque permite la obtención de bienes, servicios, experiencias de vida, entre otros.

Se debe mencionar que, las transacciones crediticias siempre implican riesgos, y la confianza, juegan un papel particular en estas, ya que, las entidades financieras, como es el caso del que se estudia, se desprenden de su dinero ante la promesa del pago a futuro y la obtención de rendimientos con esta devolución, lo cual implica la posibilidad implícita de pérdidas en algunos de estos tratos que terminan siendo incobrables.

Se debe tener claro que, el campo de negocio de las instituciones financieras como COOPESPARTA R.L es la obtención de rendimientos a partir de negocios como la colocación de créditos, principal fuente de ingresos para

solventar sus gastos y generar rendimientos. Para lo anterior, es importante tomar en cuenta la información plasmada en el siguiente cuadro de datos.

Tabla 1

Análisis de cartera de crédito en los últimos cuatro periodos.

Periodos	Saldo	Tasa ponderada	Crecimiento acumulado
dic-17	7.598.390.870,00	17,52%	5,83%
dic-16	7.155.695.437,00	17,34%	19,16%
dic-15	6.005.069.102,00	17,71%	9,08%
dic-14	5.505.309.625,00	18,08%	22,30%

FUENTE; DIRRECCION DE CREDITO. (INFORME ANUAL 2018 ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS)

Según el cuadro anterior, se refleja el crecimiento acumulado de la cartera de crédito, la cual indica una disminución entre el 2017 – 2016, lo cual provoca mantener un control actualizado de estos movimientos y las posibles causas que los estén gestando.

Es menester anotar que, en este país, según un estudio publicado por Mayorga (2018), en El Financiero en marzo de este año, las cifras de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) revelan que, las deudas cubren un 29% de los ingresos de los costarricenses; por consiguiente, el 62% de la población, económicamente activa de Costa Rica, está endeudada por unos ¢6,4 billones.

Tras la información recabada, mediante encuesta, estima que, el 10% de las personas en Costa Rica destina más del 40% de sus ingresos al pago de sus deudas. Esta publicación, también, expone que, en los últimos seis años, el endeudamiento de las personas en Costa Rica llegó a su punto más alto en el 2009, cuando registró un 31,5% del ingreso nacional disponible. Esa proporción ha decrecido en los últimos 24 meses, pero, en términos generales, su aumento fue muy importante, al pasar del 23% en el 2006 al 31% en el 2009; para el 2018 es de 29%.

Aunado a lo anterior, es relevante mencionar que el Infocoop (Instituto Nacional De Fomento Cooperativo) indica que, existen 530 diversas Cooperativas de las cuales 25 son de ahorro y crédito, misma naturaleza de Coopesparta R.L, entidad en donde se realiza este estudio.

Adicional, se conoce la existencia de créditos informales, los cuales son de capital desconocido, otorgado por personas o sociedades que no son reguladas y vienen a convertirse en una opción más para las personas que requieren financiamiento.

Lo anterior demuestra que, actualmente, la población costarricense tiene muchas facilidades para la obtención de créditos, sin dejar de lado las demás entidades financieras como bancos comerciales ya sean privados o del Estado, situación que hace y obliga a las instituciones financieras a mejorar sus condiciones en pro de la atracción de clientes o asociados en el caso de las cooperativas.

En el caso de Coopesparta, es una cooperativa de ahorro y crédito la cual es supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) desde 1994; sin embargo, fue fundada en noviembre de 1964, en el Cantón de Esparza de Puntarenas, lugar donde actualmente se mantiene. Inicia con el único fin de proporcionar desarrollo y bienestar a la comunidad y lugares aledaños, cuya principal actividad económica es la intermediación tradicional financiera captando recursos económicos a través de sus asociados en cuentas de ahorros a plazo y aportaciones del capital social, así como, préstamos obtenidos a través de otros entes financieros más baratos para luego ser estos colocados en créditos al público en general.

Desde entonces, Coopesparta R.L se ha convertido en una opción financiera más a nivel nacional; sin embargo, sus asociados, principalmente, son de la zona de Puntarenas, Esparza, Miramar, San Mateo, Orotina y otros más cercanos.

De acuerdo con lo mencionado, podemos decir que, para Coopesparta es fundamental la colocación de créditos, ya que es de acá donde obtienen uno de los ingresos más importantes para mantener su operativa.

Por todo lo anterior, la realización de este trabajo de investigación tiene como objetivo principal un análisis de la colocación de créditos realizada por COOPESPARTA R.L en el segundo semestre del 2017, a fin de obtener información necesaria para que la entidad financiera conozca las variables que se encuentran involucradas en este proceso y a través de su departamento de

crédito, para que evalué de forma eficiente cada uno de los datos encontrados en pro de la mejora y con ello, además, se logre un adecuado alcance de metas y crecimiento en los rendimientos de la organización.

Para el alcance de los objetivos planteados, en este trabajo de investigación, se realizará en análisis de información teórica, metodológica y resultados de los datos obtenidos.

Finalmente, se realizan conclusiones y recomendaciones de este proyecto, que pueden ser herramientas importantes para una mejor gestión en el proceso de colocación de créditos, mayor fuente de negocio de la organización, estas podrían ser utilizadas por el departamento encargado de este tema, con el objetivo de obtener mayores ganancias para la cooperativa y, por ende, mejores excedentes y condiciones a las personas asociadas.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

De acuerdo con consultas realizadas al personal responsable de la administración y gestión de COOPESPARTA RL, se logró concluir que, la misma carece de investigaciones referentes al tema de colocación de créditos; sin embargo, dentro de la bibliografía, a la cual se logró tener acceso y está vinculada con el tema, lo primero que se tiene es el Reglamento de crédito interno para Coopesparta RL, desarrollado por la señora Marielos Porras Sosa, en el 2015, revisando el mismo, se puede determinar que, en él se establecen las definiciones, condiciones y normativas de créditos basadas según el acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores, dicho reglamento se encuentra vigente, desde el 9 de octubre del 2006, en su versión número 44, publicado en la gaceta 102 del jueves 29 de mayo del 2014, dicho reglamento fue aprobado por el Consejo Superior Administrativo de la Cooperativa, para ser utilizado en su plataforma de servicios.

Como parte del proceso previo de documentación de la presente investigación y con la finalidad de verificar si se han desarrollado investigaciones relacionadas con el presente trabajo, se tuvo acceso a una investigación realizada en el 2015, donde Herrera, Ramírez, Rivas, y Espinoza (2015), crearon un plan de mercadeo para Coopesparta R.L que permitiría expandir su participación en el mercado financiero de la región, principalmente, en el cantón de Esparza y lugares aledaños a ella, para el 2016 – 2018. Cuyo tema es “Propuesta de un plan de mercadeo estratégico para aumentar la participación de COOPESPARTA, R.L. en el mercado financiero de la región” dentro de sus

objetivos más destacables en esta investigación fue proponer estrategias para mejorar la comercialización de los servicios que ofrece Coopesparta R.L. Situación que es bastante provechosa para la presente investigación, ya que, dentro de dicha propuesta se pueden conocer algunos elementos que pueden incidir en la problemática de la colocación de créditos actuales de la cooperativa.

A raíz de la revisión de otras investigaciones realizadas en el sistema financiero nacional, asociadas al tema de crédito, Campos (2014) realizó una investigación en el Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Orotina, donde se analizó el proceso de recepción y aprobación de créditos, en sus diferentes líneas, se obtuvo resultados relevantes tales como: los requisitos innecesarios y excesiva tramitología, los cuales implica que sus clientes busquen otras alternativas para solventar sus necesidades, recargo de funciones y poco personal en el departamento de crédito, ya que, solo existe una sola persona en el área la cual es muy pequeña y se recomienda ampliar dicha área con más personal capacitado en el área crediticia para así dar abasto con la cantidad de créditos solicitados, ya que, los tiempos de respuesta, ocasiona molestia en los clientes por la alta demanda en las solicitudes de crédito lo cual genera inconformidad en sus clientes a la espera de una respuesta.

Asimismo, se concluye que, el Banco Nacional de Orotina no cuenta con la aprobación inmediata de créditos, porque sus ejecutivos no cuentan con la autorización requerida.

Por su parte, Díaz (2014) hace una investigación para determinar las características de la cultura financiera costarricense, con respecto a sus hábitos de ahorro y el uso del crédito, donde se obtiene como resultado la escasa cultura financiera costarricense la cual se encuentra basada en el uso de la tarjeta de crédito, así como también, la poca asesoría por parte de las entidades financieras.

De igual forma, Castro (2015) realizó un trabajo de final de graduación para optar por el grado de maestría profesional en finanzas de la Universidad de Costa Rica donde se analizó la implementación de un sistema automático para el procesamiento de créditos de consumo de un producto X, para la empresa ABC (banco privado en Costa Rica), en donde se indica que existe una competencia casi perfecta en cuanto a las condiciones crediticias de un producto por lo cual resulta muy difícil diferenciar una entidad de otra, en cuanto a plazo, tasas y comisiones de un crédito, la cual es la variable más importante para su elección por parte de sus clientes el tema del servicio y los tiempos de respuesta; por lo tanto, apuestan a la agilidad y rapidez de sus gestiones.

También, el nivel de exigencia que se maneja en muy alto, en cuanto a la colocación del Producto X, por lo cual sus metas superan un crecimiento porcentual de hasta un 50%; sin embargo, su estructura no satisface esa demanda, esto complica el alcance de sus metas.

En esa misma investigación, durante el desarrollo de las alternativas de solución, se analizó la opción de continuar con el proceso siempre y cuando se

contrate más recursos y el flujo de trabajo sea automatizado, apoyándose en una solución de un sistema de información que ofrece el mercado para optimizar los procesos.

Como antecedente internacional, se ha recurrido a un trabajo de investigación relacionado con el problema en estudio, el cual ha sido previamente analizado. Por su parte Gallardo (2013) realiza un trabajo de investigación para optar por el grado de maestría en gestión financiera cuyo tema es “La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la cooperativa de ahorro y crédito de Nuevo Amanecer LTDA, en el año 2011” Ambato – Ecuador. Este tiene como objetivo general, investigar el impacto que tiene la mala intermediación financiera en los resultados operativos de la mencionada anteriormente.

Con base en lo anterior, la investigación determina que los resultados operativos para el 2010 y 2011, han sido malos, en comparación con las Cooperativas que se encuentra bajo el control de las Superintendencias de Bancos de Ecuador, lo cual demuestra una clara desventaja frente al sistema Cooperativo. Por consiguiente, la cartera de crédito ha tenido un crecimiento del 5.25% lo que refleja 33 nuevos créditos donde tomando en cuenta que el sistema cooperativo en el segmento de microcrédito ha tenido un incremento del 36.34%, esto muestra una gran desventaja frente al sector.

De la misma manera, indican que no existe un análisis técnico del cobro de las tasas de interés con base en los costos de la institución, sin dejar de

considerar las regulaciones del Banco Central de Ecuador y las tasas que cobra la competencia. La Cooperativa Amanecer no cuenta con productos de ahorro atractivo ni tampoco cuenta con manuales de captación y crédito que normen las actividades diarias de la institución, información necesaria para que los empleados tengan reglas claras, con las cuales puedan realizar su trabajo de una manera más adecuada.

Por último, nuevamente, Gallardo (2013) describe que, el análisis de las operaciones o gestiones de crédito lo realiza, directamente, el oficial de servicios, no se utiliza una calificación de crédito, no existe un seguimiento de los recursos de financiamiento que entrega la institución con el objetivo de cumplir el plan de inversión, incrementando el riesgo de recuperación de la operación crediticia; asimismo, la gestión de cobro la realiza el mismo oficial de crédito vía telefónica. Siendo esta conclusión la más destacable para efectos de esta investigación.

1.1.1. Descripción del problema

Actualmente, las opciones de crédito, en el mercado, son muy diversas desde las diferentes entidades financieras con condiciones que se ajustan a las necesidades de sus clientes y asociados. De ahí la importancia que tiene Coopesparta de luchar en un sector muy competitivo, con muchas opciones, por escoger entre ellas veinticinco Cooperativas de Ahorro de Crédito y las demás instituciones financieras reguladas por la SUGEF, así como, los bancos comerciales.

Para Coopesparta, el principal problema se da en la poca colocación de los créditos y, por lo tanto, sus pocos asociados, para una cooperativa de más de 52 años de servicio a la comunidad de Esparza y lugares aledaños al cantón.

Al existir una gran cantidad de opciones para la obtención de un crédito permite que la afiliación de nuevos asociados pueda verse reducida, esto en relación con la cantidad de créditos solicitados.

Tabla 2

Comparativo de colocación en relación a metas programadas Coopesparta para el año 2017

MES	MONTO COLOCADO	META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO
ENERO	164.753.000,00	230.000.000,00	72%
FEBRERO	158.032.700,00	230.000.000,00	69%
MARZO	265.116.000,00	230.000.000,00	115%
ABRIL	167.120.000,00	230.000.000,00	73%
MAYO	262.494.000,00	230.000.000,00	114%
JUNIO	234.310.000,00	230.000.000,00	102%
JULIO	269.628.000,00	230.000.000,00	117%
AGOSTO	256.420.000,00	230.000.000,00	111%
SEPTIEMBRE	128.080.000,00	230.000.000,00	56%
OCTUBRE	230.910.000,00	230.000.000,00	100%
NOVIEMBRE	184.160.000,00	230.000.000,00	80%
DICIEMBRE	190.655.000,00	230.000.000,00	83%
TOTAL GENERAL	2.511.678.700,00	2.760.000.000,00	91%

Fuente: Elaboración propia, información recabada a través de los datos del seguimiento de colocación del área financiera.

El cuadro anterior, se muestra la colocación de créditos, durante todo el 2017, donde se evidencia, claramente, que la meta anual asignada no fue alcanzada y este llega a un 91%.

Para efectos de la presente investigación, solo se considerará el segundo semestre, entre los periodos de julio a diciembre, donde, claramente, el alcance de la meta mensual fue alcanzado, únicamente, en 3 de los 6 meses evaluados, siendo septiembre el mes con más baja colocación en el año, con un preocupante alcance de un 56% de la meta asignada y cerrando el año con dos meses sin buenos resultados, en relación con este tema de la colocación de créditos.

También, según la figura 1, en el cual se refleja el crecimiento acumulado de la cartera de crédito, se puede evidenciar una disminución entre el 2017 – 2016, lo cual hace importante mantener un control actualizado de estos movimientos y las posibles causas que los estén provocando.

Con base en los resultados anteriores, se demuestra la importancia de dar un seguimiento y estudiar la situación de Coopesparta R.L, en materia de colocación de créditos, ya que, muestra alguna deficiencia en el alcance de las metas asignadas mensualmente, claramente, no todos los meses se alcanzan los resultados esperados y requeridos para el funcionamiento de la organización, lo cual representa una cartera de créditos menor a la esperada y esto influye, de manera directa, en las utilidades que necesitan para solventar la sobrevivencia de la entidad financiera.

1.1.2. Problematicación del problema (subproblemas)

Con base en la descripción del problema, la baja colocación de créditos y el no cumplimiento de las metas, son factores que generan otros inconvenientes a la entidad financiera, donde claramente puede verse afectada, en gran medida,

la rentabilidad, porque se generan menores ingresos de lo esperado y requerido, ya que, se percibieron menos utilidades ligadas a la formalización de los préstamos, lo cual puede verse en el informe de la Asamblea 2017 Coopesparta R.L, donde reporta excedentes del periodo 2016, por un monto de ¢51,248,836.00 (cincuenta millones doscientos cuarenta y ocho mil ochocientos treinta y seis) los cuales fueron repartidos entre todos sus asociados y para el Informe Anual 2018 de la Asamblea General de Delegados reporta ¢29,924,138.00 (veintinueve millones novecientos veinticuatro mil ciento treinta y ocho) los cuales se tomaron la decisión, en asamblea, de no entregar las utilidades y capitalizarlo. Información que se plasma en el siguiente gráfico.

Figura 1

Información de pago de excedentes de los últimos tres periodos



Fuente: COOPESPARTA R.L. (2017), Informe de la Asamblea COOPESPARTA R.L. 2017

Como podemos ver, las utilidades han disminuido desde el 2015 al 2017, situación que ponen en descontento a sus asociados o afiliados; ya que, se espera año a año obtener rendimientos por el capital social de cada uno.

Continuando con el punto anterior, sobre las bajas cifras que figuran como excedentes percibidos, también, es importante mencionar que, durante el periodo 2017, reporta una cartera de crédito al 31 de diciembre de ¢7, 598, 390,870.00 sin embargo, representó un aumento significativo en las estimaciones en comparación con el 2016, las cuales afectan, considerablemente, las ganancias finales.

Las estimaciones corresponden a las calificaciones de los deudores y se aplica sobre el saldo al descubierto, por lo tanto, estos deben registrarse como gastos en el momento que se realizan, lo cual afecta así las utilidades de la Cooperativa, mismo gasto que no se contempló en la formulación del presupuesto del 2017. Para el periodo en mención, este rubro ascendió a ¢204, 447,397.86.

Una cartera de crédito sana hace que sus estimaciones se reduzcan y, por lo tanto, no deberían considerarse como gastos, esto aumentaría sus ganancias y se verá reflejado en los excedentes por entregar.

Por otra parte, al cierre del periodo 2017, el capital social creció en forma moderada con una representación del 10.56% con respecto al 2016, lo cual, a su vez, representa ¢1, 283, 888,739.00. Asimismo, podemos indicar que, son pocos los nuevos asociados.

1.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con lo expuesto, en la descripción del problema y su problematización, Coopesparta R.L será el principal beneficiado con la presente investigación, ya que, demuestra la situación actual para la toma de decisiones de la gerencia general y su departamento de crédito.

Dicha investigación permitirá profundizar en el principal problema de la colocación de los créditos, con el fin de brindar y apoyar algunas recomendaciones con base en los resultados existentes. Además, la investigación busca cómo resolver el incumplimiento y alcance de las metas establecidas, a través de una revisión de los indicadores y otras variables importantes.

Por otro lado, la investigación creará una mejor evaluación para el futuro con respecto al seguimiento de las metas y su colocación. Además de conocerse aspectos relacionados con el cumplimiento de las metas y el desempeño del área de crédito, tanto general, como individual de las personas encargadas.

1.2.3.1 Justificación teórica

En consonancia con las teorías estudiadas, para llevar a cabo este proyecto, se aportará el conocimiento que ayudará a conocer las variables que inciden en la colocación de créditos en el periodo estudiado y, con ello, se logrará un entendimiento suficiente que permita ver con mayor claridad la situación actual de la cooperativa en este sentido.

1.2.3.2 Justificación práctica

En relación con la práctica, es importante mencionar que, la consecuencia de lo indicado, en la justificación teórica de este proyecto, se resolverá el problema de desconocimiento de los factores que han influido en la colocación de créditos en el segundo semestre del 2017, con ello, se podrá trazar un camino más concreto hacia la mejora del alcance de las metas futuras.

1.2.3.3 Justificación metodológica

A nivel metodológico, se contará con instrumentos de seguimiento en relación con la colocación de créditos en periodos definidos, mismos que podrán ser utilizados por la cooperativa a fin de dar seguimiento, según lo planteado en este proyecto, a fin de generar un comparativo de resultados, tras la puesta en marcha de las recomendaciones que aquí se harán.

1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores inciden para que Coopesparta RL no alcance las metas en cuanto a colocación de créditos, en el segundo semestre del año 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Analizar los factores que inciden en la colocación de créditos de Coopesparta R.L durante el segundo semestre del año 2017.

1.3.2. **Objetivos específicos**

- Identificar la línea de crédito más utilizado en Coopesparta R.L en el periodo en estudio de la presente investigación.
- Conocer la percepción de las personas asociadas en relación con el servicio que se brinda en la Cooperativa.
- Realizar un estudio comparativo que permita identificar las condiciones de crédito que ofrecen las Cooperativas que se desarrollan en el medio local.
- Identificar las variables involucradas en la colocación de créditos y su relación con el alcance de las metas establecidas.
- Definir una propuesta y recomendaciones claras con base en los resultados de la investigación.

1.4. **ALCANCES Y LIMITACIONES**

1.4.1. **ALCANCES**

- Es importante considerar que se logró cumplir con lo planeado desde el inicio en los objetivos de esta investigación. La implementación de las herramientas elaboradas, permitieron obtener información sumamente relevante para la entidad financiera estudiada.
- Se logró detectar cuáles líneas de crédito están siendo poco utilizadas y posibles causas y recomendaciones en relación con esto.
- Se evidenció que existen dinámicas organizacionales que están afectando a los servicios como la necesidad de capacitación por parte de algunas personas que trabajan en el importante tema de crédito, carencia de controles y seguimientos.

- Los hallazgos detectados, durante la etapa de investigación, permitieron contar con insumos para respaldar carencias presentes, mismas que se utilizaron en la etapa de conclusiones y recomendaciones.

1.4.2. **LIMITACIONES**

- Carencia de controles que permitan conocer la cantidad de solicitudes de créditos que ingresan a la cooperativa, así como, del porcentaje de estas que es rechazado y las razones de estos rechazos, a fin de valorar dichas variables y ver si las mismas pueden llevar a un reajuste de las políticas de crédito de la entidad financiera involucrada.

CAPÍTULO II:
MARCO DE REFERENCIA.

2.1 MARCO DE REFERENCIA.

La teoría es un marco de referencia, la cual se utiliza para ajustar sus postulados. Para este apartado y el uso de las teorías, fue aplicada para el estado de cuestión en sus antecedentes, así como, también, se definen los conceptos que se utilizaron para la argumentación de la hipótesis y propuestas en los capítulos posteriores a este.

2.2. MARCO SITUACIONAL

2.2.1. Marco Histórico.

COOPESPARTA R.L nace el 21 noviembre de 1964, como iniciativa de un grupo de ciudadanos de la ciudad de Espíritu Santo de Esparza, quienes, con amplia visión, toman la decisión de formar una empresa que proporcione desarrollo y bienestar al cantón y lugares circunvecinos, a través de los servicios múltiples, gestión que se llevó a cabo, gracias a la ayuda de entes cooperativos y sacrificando tiempo y dinero dieron firmeza al nacimiento de esta Cooperativa, cuyo primer Gerente fue Aquiles Carvajal (q.d.D.g). (Coopesparta R.L, 2018)

Actualmente, Coopesparta se dedica a la intermediación financiera (Coopesparta R.L, 2018) siendo una cooperativa de ahorro y crédito, supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), lo cual genera mucha confianza en los asociados o afiliados. De la misma manera, la cooperativa se dedica a la colocación de productos financieros, entre los cuales podemos mencionar: los certificados de inversión a plazo, cuentas de ahorros, tarjeta de débito, créditos personales de consumo, créditos para la pequeña y

mediana empresa, así como, también, créditos para vivienda, compra de lote, construcción y remodelación de casa.

Es importante mencionar que, los principales ingresos de la Cooperativa se deben a la colocación de los créditos, por tal motivo, resulta indispensable su alcance en las metas, lo cual permite obtener una rentabilidad óptima de acuerdo con el giro del negocio.

De acuerdo con el Informe del Consejo de Administración y Gerencia en el Informe de Asamblea 2017 – 2018, menciona que, en relación con la cartera de crédito, la Cooperativa toleró un aumento significativo en las estimaciones incobrables, las cuales crecieron a un paso muy acelerado, en comparación con el 2016 e hizo que las condiciones de crédito fueran replanteadas con el único fin de disminuir dichas estimaciones; ya que, estas, independientemente, deben registrarse como un gasto, cuando se realizan.

2.2.1.1. Misión, Visión y Valores Corporativos.

Misión:

“Que el acceso a nuestros productos y servicios sea el medio ideal para el desarrollo económico y financiero de nuestros asociados y sus familias.”
(Coopesparta R.L, 2018)

Visión:

“Ser percibidos como el aliado financiero y solidario por excelencia.”
(Coopesparta R.L, 2018).

Solidaridad Cooperativa: considera el no perder el concepto y los preceptos doctrinarios que nos diferencian del resto de los participantes del sistema financiero.

Innovación y creatividad: conlleva la capacidad y convicción de todos nuestros colaboradores de proponer iniciativas para mejorar el servicio al cliente interno y externo.

Proactividad y efectividad en la práctica: es el espíritu que se promueve en la cooperativa de hacer antes y bien – desde la primera vez – cualquier cosa que nos proponamos.

Rectitud y honestidad: ser transparente en sus opiniones, cumplir con las políticas internas y responsable con sus tareas.

Respeto empresarial y asociativo: convicción institucional de que lo más importante es el asociado y la cooperativa.

Flexibilidad: disposición de todos los colaboradores de la organización a servir con calidad y ajustarse a los cambios en aras del éxito institucional.

2.2.2. Marco teórico

En este apartado, se hace referencia a las teorías y conceptos que se han considerado relevantes para el desarrollo de esta investigación, incluyendo modelos teóricos sobre cooperativismo y crédito que permitan entender las

formas como se desarrolla cada uno de estos temas, tendencias y conceptos relevantes asociados.

Lo anterior tras una búsqueda de las fuentes documentales que permitieron detectar, extraer y recopilar información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado.

2.2.2.1. Cooperativismo

El cooperativismo ha sido un proceso histórico, mediante el cual las personas han dejado ver su espíritu asociativo y solidario. En donde se han generado organizaciones sociales y económicas, que tienen como base la cooperación y persiguen la justicia y la igualdad a través de la acción económica y la promoción humana, según Sena (1985).

Por su parte Arteaga, González y Hernández (2008) mencionan que la revolución industrial fue un fenómeno histórico que marcó cambios en la vida económica y social de Europa, en el siglo XVII, con el inicio de la revolución industrial, los trabajadores empiezan a sufrir las consecuencias del capitalismo y se da un crecimiento en las desigualdades sociales, los trabajadores, de esas emergentes fábricas, sufren explotación al trabajar largas jornadas y desempleo tras la industrialización, ante estos problemas, algunas personas coincidieron en que la asociación era más fácil, para afrontar algunos problemas de grupo y de una forma más eficiente, como consecuencia, se empezaron a generar ideas basadas en la economía de la solidaridad, sustentadas en los principios de la asociación, la democracia participativa y la actividad para el servicio.

2.2.2.2. Concepto de Cooperativa

Según Monzón (2012) una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido, de forma voluntaria, para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

Así las cosas, las cooperativas, al ser empresas de bien social, cuentan con principios y valores, los cuales son los pilares que rigen las actividades por realizar, para satisfacer las necesidades y se busca generar rentabilidad y ganancias para los socios.

Monzón (2012) menciona que, los valores que rigen las cooperativas son: la igualdad, la equidad, la autorresponsabilidad, la autoayuda, la solidaridad y la democracia; además, los principios en los que basa su trabajo son: adhesión voluntaria y abierta, gestión democrática, por parte de los socios, participación económica de los socios, inspirada en los valores corporativos, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas, interés por la comunidad; asimismo, enfatiza que, la mayoría de los socios de las cooperativas son los que toman las decisiones y no se permiten a los socios mayoristas; ya que, la toma de decisiones estaría bajo su responsabilidad y no sería democrático, además, indica que, se constituyó la organización no gubernamental Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en 1895, su objetivo fue establecer principios comunes para toda clase de cooperativa en el mundo, tomando como base las reglas de Rochdale.

2.2.2.3. Crédito.

El crédito se define como una forma aceptable para obtener efectivo, se da mediante usar la promesa de agenciarse de dinero en la fecha o un plazo determinado. Se basa en una relación que implica confianza, ya que una de las partes concede el crédito y tiene la seguridad plena que cobrará al vencimiento estipulado, por supuesto, esto depende de que se efectuó un análisis muy específico.

Cuando se analiza un crédito, su objetivo es tomar una adecuada decisión para determinar si quien solicita, hay que darle solución mediante el crédito. Una gran dificultad de los ejecutivos, que manejan el crédito, es la falta de criterio y capacidad para un buen análisis del futuro beneficiario del crédito, lo cual implica problemas para la empresa que lo otorga (Ellerger, 2002).

El crédito desempeña un papel fundamental dentro de la economía, constituye un instrumento eficaz en la reactivación económica, mediante el crédito, la economía se convierte en un pilar del desarrollo en muchos países. (Ellerger, 2002).

2.2.2.4. Servicio al cliente.

En relación con el tema de colocación de créditos, es importante tomar en cuenta el factor servicio a las personas asociadas, ya que este punto tiene incidencia en la obtención de servicios en la cooperativa.

Martínez (2007) define el proceso de gestión de la atención al cliente, como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, con una alta probabilidad, serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

Jiménez (2015) menciona que, la mejor estrategia que pueden tener las empresas es el servicio, por lo tanto, debe figurar como parte integral de cualquier plan de mercadeo e indica que, el servicio es la herramienta más económica, pero más eficiente para que un cliente regrese. Además, Jiménez (2015), menciona que es de gran importancia los procesos de capacitación asociados a este tema.

2.2.2.5. Procesos de capacitación al personal.

En relación con el tema de capacitación, es importante tomarlo en cuenta, porque las personas son parte importante del correcto desarrollo de los procesos, es fundamental saber que las organizaciones van más allá de la búsqueda de dinero como resultado de su actividad económica, es clave que sean sustentables y sostenibles en el tiempo y con esto, poder ofrecer seguridad para todos en la organización.

Rodríguez (2015) indica que, esto se consigue, principalmente, por la mano directa de los colaboradores y su desempeño, por lo tanto, los planes de capacitación organizacional deben estar enfocados a garantizar que los procesos

se ejecuten de acuerdo con los planes estratégicos y las operacionales de la empresa.

Una de las personas entrevistadas hace referencia a que se requiere capacitación sobre el tema de crédito y actualización constante, ya que, a pesar de tener a mano el manual de políticas de crédito, considera que, la capacitación constante es primordial para el correcto desempeño de sus funciones.

Siliceo (2004) define que los procesos de capacitación consisten en actividades elaboradas con base en las necesidades de la organización y orientadas a producir cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que la reciben.

Asimismo, Rodríguez (2015), menciona que, los procesos de globalización hoy, hacen que los clientes sean cada vez más exigentes, esto implica, para las empresas, una responsabilidad de potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores, buscando establecer el recurso humano como factor clave en la productividad y en la transformación directa del entorno, cuando se busca adecuar la organización a las nuevas exigencias del entorno o del mercado, además indica que, la capacitación no debe ser vista por las empresas como un gasto, sino que se trata de procesos que, a mediano y largo plazo, producen en ella resultados positivos y un aumento en la productividad y calidad del trabajo, indiscutiblemente, orientado a mejores rendimientos y resultados.

2.2.3. Marco legal

En este apartado, se hace referencia a las normas legales asociadas al tema de cooperativismo, así como, las regulaciones que se aplican, ya que es relevante para de esta investigación.

2.2.3.1 Marco normativo de las cooperativas de ahorro y crédito.

De acuerdo con Mateos (2010) el sistema jurídico que rige a las cooperativas es diferente al de las demás sociedades mercantiles, el cual se presenta rasgos que identifican y delimitan su personalidad. Su característica principal es que poseen una regulación legal estrictamente para las cooperativas.

Según la información suministrada por INFOCOOP en su página web en Costa Rica, la Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas (LAC) es el instrumento legal más importante para el cooperativismo: compendio de la Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP y leyes conexas.

En el sistema costarricense de información jurídica, existen las siguientes leyes:

Legislación general:

- Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP.
- Ley 6437 de la obligatoriedad de la enseñanza del cooperativismo.

- Interpretación auténtica del artículo 80 de la ley N° 4179 de 22 de agosto de 1968, y sus reformas, "Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo"
- Reglamento para el uso de la Reserva de Educación.
- Ley 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo.

Ley para cooperativas de electrificación rural:

- Ley 8345 de participación de las cooperativas de electrificación rural y de las empresas de servicios públicos municipales en el desarrollo nacional.

Ley para cooperativas ahorro y crédito:

- Ley 7391 de regulación de la actividad de intermediación financiera de las Organizaciones Cooperativas.

Legislación para cooperativas mineras:

- Reglamento de la actividad de la minería artesanal y en pequeña escala para subsistencia familiar por parte de Cooperativas Mineras.

En Costa Rica, las cooperativas son supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), su estatus de supervisión establece parámetros de riesgo para la operación, lo cual implica calidad del activo, suficiencia patrimonial, rentabilidad, gestión administrativa y liquidez.

La supervisión estatal ha sido importante en cuanto al establecimiento de parámetros financieros óptimos, incorporándose al sector financiero formal del país.

2.3. HIPÓTESIS

Existen factores y variables relacionadas con las líneas de crédito, capacitación de personal y políticas internas, de la cooperativa, que están influyendo en la colocación de créditos en el semestre estudiado; lo cual implica un déficit en el alcance de las metas establecidas para el periodo estudiado.

2.3.1 Variables

Las variables, según Sampieri (2014) se define como una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Para este proyecto se definirá los siguientes cuadros con las variables encontradas.

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Poca o inexistente estrategia de ventas	Acciones que contribuyen al crecimiento de la empresa.	Reporte mensual y/o seguimiento de los productos colocados.
Colocación de créditos	Producto financiero más importante que genera ingresos a la cooperativa.	Reporte general de los créditos colocados en términos monetarios.

Comercialización de los productos	Posicionamiento de la marca a nivel regional	Reporte de afiliaciones nuevas de asociados
Servicio al cliente	Gestión de atención al público por parte de los plataformistas, cajeros, comisionistas, ejecutivos y demás personal que brinda información valiosa para sus asociados.	Evaluación del servicio al cliente por parte de los asociados.
Condiciones de crédito	Definidas en el manual de crédito o reglamento.	Tabla de comisiones, tasas de interés y líneas de crédito (requisitos).

2.3.2 Operacionalización de variables

HIPÓTESIS	CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
Existen factores y variables relacionadas con las líneas de crédito, capacitación de personal y políticas internas de la cooperativa que están influyendo en la colocación de créditos en el semestre estudiado. Lo que implica un déficit en el alcance	Diversos tipos de créditos para el financiamiento de acuerdo con el uso del dinero que se le dará o al plan de inversión.	Las líneas de crédito	Créditos Colocados en segundo semestre del 2017

de las metas establecidas para el periodo estudiado.	Procesos de capacitación de personal.	Capacitación al personal	
--	---------------------------------------	--------------------------	--

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO.

3.1. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, según Finol y Camacho (2008), se refiere al cómo se hace la investigación, con referencia al tipo y diseño de esta: población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, así como, el análisis de los datos obtenidos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis es de tipo descriptivo, ya que se encarga de identificar las características de una investigación, establece si un comportamiento es concreto o abstracto, se limita a describir lo que es; es decir, presenta los resultados sin interpretaciones ni inferencias; por el contrario, los entrega con la sencillez como los hechos, simplemente, ocurren en una o más variables.

Según lo que expone Danhke (1989): Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno por investigar.

3.2.1. Finalidad (teórica y/o aplicada)

La presente investigación es de finalidad aplicada, ya que busca resolver un problema cotidiano, con respecto al alcance de las metas y su cumplimiento.

3.2.2. Dimensión temporal (transversal/longitudinal)

Este proyecto se basó en un estudio de tipo transversal, ya que la recolección de los datos que se realizó se establece en un único momento y permite analizar y comprender el tema en estudio en profundidad y detalle. El periodo establecido comprende el segundo semestre del 2017.

3.3.3. Marco (mega-macro-micro)

La presente investigación tiene un marco micro, ya que el estudio se realiza en el departamento de crédito de la cooperativa. Este departamento tiene a su cargo la colocación de los créditos para Coopesparta, lo cual representa un grupo de dos plataformistas para la atención de las personas asociadas y dos personas ejecutivas. Se tomará en cuenta el periodo que contempla el segundo semestre del 2017.

3.3.4. Naturaleza (cuantitativa y/o cualitativa)

Para conocer la naturaleza, de este proyecto, es importante mencionar, lo indicado por Sampieri (2014), en relación con el enfoque cualitativo, ya que indica que este utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Asimismo, menciona, haciendo referencia al enfoque cuantitativo que este utiliza, la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Esta investigación no se ubica de forma estática en ninguna de las dos posiciones mencionadas Sampieri (2014), por esto se puede decir que, es de naturaleza mixta, donde se hace uso tanto de la naturaleza cuantitativa como la cualitativa, ya que los datos finales de la misma serán sintetizados desde ambos enfoques.

3.3.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)

Los estudios correlacionales, como indica Sampieri (2014), asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, además pretenden responder a las preguntas de investigación.

Asimismo, Sampieri (2014) indica que, los estudios explicativos pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian y están dirigidos a responder por las causas de los eventos.

De acuerdo con los puntos anteriores y según el trabajo de la presente investigación, esta es de carácter correlacional y explicativo, ya que estas se relacionan entre sí por sus conceptos y variables.

3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, se hace uso tanto del enfoque cuantitativo, mismo que permite examinar los datos porcentualmente, en especial, en el campo de la estadística, donde se presenta el análisis de la información recabada y se concretiza en cuadros y gráficos, en el cual dicho análisis es amparado en el marco teórico.

De igual manera, también, se hace uso del enfoque cualitativo, especialmente, con los resultados obtenidos de la aplicación las encuestas; ya que los datos se recolectaron y fueron analizados previamente de forma cuantitativa.

Por cuestiones propias de la prueba, se tabularon datos arrojados por las encuestas realizadas, para la obtención de sus resultados cuantitativos que permitieron, posteriormente, un análisis de lo encontrado, lo cual permitió un análisis de los datos sobre las variables establecidas (Calero, 2000).

Por consiguiente, con base en lo que mencionan Johnson y Onwuegbuzie (2004), quienes definen el diseño de investigaciones con modelo mixto como el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio, podemos decir que, nos encontramos ante un diseño de este tipo, ya que en ella se combinan en su fase de investigación tanto métodos cuantitativos, como cualitativos.

Así las cosas, la investigación, en sus primeras etapas, será descriptiva, porque es parte de supuestos prácticos, información sobre la colocación de créditos, de donde se extrae la información requerida para dar pie a este proyecto.

Posteriormente, se concretiza la información recopilada, en datos numéricos que muestren los resultados obtenidos. Se brinda énfasis a lo objetivo, a la observación y a la cuantificación que se obtuvo de los diferentes instrumentos utilizados.

3.4. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Para efectos de obtener la información requerida, se realizarán encuestas a las personas que laboran en el departamento de crédito de la cooperativa en estudio, además, se solicitará la ayuda de la persona encargada de la base de datos para obtener información sobre las líneas de crédito más y menos utilizadas en el semestre estudiado, asimismo, se hará una entrevista a la persona encargada de la aprobación de los créditos a fin de conocer las situaciones que implican el rechazo a aprobación de estos.

Estas serán aplicadas en el mes de junio de 2018, en el lugar de trabajo de las personas involucradas.

3.4.1. Unidad de análisis (objetos o sujetos de estudio)

La unidad de análisis es el departamento de crédito de Coopesparta el cual tiene a su cargo el cumplimiento y alcance de metas establecidas por la dirección financiera y avalada por la gerencia general.

3.4.2. Sujetos y fuentes de información

3.4.2.1 Primera mano

El informe anual del 2017, en la Asamblea general de delegados de Coopesparta R.L y los resultados mensuales que son entregados para su seguimiento. Así como, las entrevistas a los departamentos encargados y a sus jefaturas.

- Personas colaboradoras que trabajan en el departamento de crédito de la cooperativa COOPESTARTA R.L.
- Persona encargada de la base de datos de la colocación de créditos de la cooperativa COOPESTARTA R.L.
- Persona encargada de la aprobación y rechazo de las solicitudes de crédito de la cooperativa COOPESTARTA R.L.

3.4.2.2 Segunda mano

AUTOR	UNIVERSIDAD	PAÍS	AÑO
-------	-------------	------	-----

YESSENIA MARÍA CAMPOS HERNÁNDEZ (ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS EN DIFERENTES LÍNEAS DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL OROTINA)	UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA	COSTA RICA	2014
MARILUZ HERRERA, JAQUELINE RAMÍREZ, ADRIANA RIVAS, RONNY ESPINOZA (PROPUESTA DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATEGICO PARA AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE COOPESPARTA, R.L)	UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	COSTA RICA	2015
JENNY CASTRO MONGE (DETERMINACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO/BENEFICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO PARA EL PROCESAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRODUCTO Y PARA LA EMPRESA ABC)	UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO	COSTA RICA	2015
FLORA DÍAZ FLORES (DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA FINANCIERA DEL CONSUMIDOR COSTARRICENSE)	UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA, FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	COSTA RICA	2015

CON RESPECTO A SUS HÁBITOS DE AHORRO Y EL USO DE CRÉDITO)			
HENRY GALLARDO MEDINA (LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA. EN EL AÑO 2011”)	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO	ECUADOR	2013
FEDERICO LI BONILLA (EL MODELO COOPERATIVO COSTARRICENSE: UN ENFOQUE ORGANIZACIONAL APLICADO A LA EXPERIENCIA COSTARRICENSE)	UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (UNED) CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN	COSTA RICA	2012

- Expedientes de créditos aprobados.
- Política de crédito de la cooperativa COOPESTARTA R.L.
- Normativa 1-05 de SUGEF.
- Informa anual de la asamblea de la cooperativa COOPESTARTA R.L.

3.4.3. Selección de población y muestra

3.4.3.1 Población

La población utilizada, para esta investigación, será la derivada del total de los créditos colocados durante el segundo semestre el cual es considerado en su totalidad y representa 296 solicitudes de crédito aprobados.

Además, se hará uso de una muestra para asunto de revisión de expedientes y encuesta a personas asociadas.

Asimismo, el 100% de las personas que trabajan en el departamento de crédito de la cooperativa serán entrevistadas para la obtención de información relevante para el alcance de los objetivos planteados.

3.4.3.2. La muestra

La muestra será de 55 de los 296 créditos colocados en el margen de julio a diciembre de 2017, para la revisión de expedientes. Asimismo, se hará una encuesta de servicio a las personas que obtuvieron créditos en ese periodo, tomando en cuenta la misma muestra de 55 personas y finalmente, se realizará una entrevista a las personas que laboran en el departamento de crédito de la cooperativa.

Para definir la muestra de 55 solicitudes de créditos y por ende personas, dentro de una población total de 296 solicitudes, se definió con el uso de dos variables requeridas, estas son el nivel de confianza, que para esta investigación se estableció en un 90% y el margen de error que puede ser aceptable, para este proyecto, se fijó en un 10% (Morales, 2012).

Por tal motivo, se elegirá, a través de la base de datos de la cooperativa, a 55 expedientes de crédito, mismos que serán revisados por medio de la guía

establecida para estos efectos y, posteriormente, se realizará la encuesta predeterminada a las personas asociadas.

En el caso de la revisión de la base de datos, para conocer el producto de crédito más utilizado, así como el menos utilizado, se usará el 100% de los créditos colocados, además, es importante mencionar que las entrevistas a las personas trabajadoras del departamento de crédito de Coopesparta se realizan al 100% de ellos y ellas.

3.4.3.3. Probabilística o no probabilístico

La presente investigación cuenta con una muestra de carácter probabilístico, en lo que concierne a la revisión de expedientes de crédito y encuesta a personas asociadas, ya que estas personas encuestadas se eligen de forma aleatoria y todos los sujetos en la población han tenido la misma posibilidad de ser parte de la misma muestra (Morales, 2012).

3.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica de observación.** En el caso de la técnica de observación, Coll y Onrubia (1999) definen el hecho de observar como un proceso intencional que tiene como objetivo, buscar información del entorno, utilizando una serie de procedimientos acordes con los objetivos y un programa de trabajo.

Para la realización de este proyecto, fue fundamental la utilización de esta técnica, ya que permitió obtener información valiosa, donde se logró observar a las personas encargadas de la colocación de créditos en su trabajo de día a día.

El tipo de observación que se llevó a cabo es la observación participativa, es una estrategia de investigación cualitativa, la cual se realiza en tiempo real: la persona observa y se involucra en el contexto de la práctica de los participantes. Tiene gran relevancia para la obtención de datos en este proyecto y se considera que permitirá recabar información acerca del tema en estudio e identificar situaciones concretas que se estén generando.

- **Encuesta.** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a los sujetos involucrados con el fin de averiguar estados de opinión y/o diversas cuestiones de hecho.
- **Criterio experto:** se entiende como el párrafo descrito anteriormente, solo que está dirigida únicamente para garantizar la fiabilidad, ya que va dirigida a la validación de datos por parte de personas expertas en lo estudiado, de la propuesta final del proyecto de graduación.
- **Entrevista estructurada.** La entrevista es ampliamente usada en todos los campos del saber, ya sea estructurada o no, porque permite una retroalimentación de información específica, que se desea profundizar. Por lo tanto, es de gran importancia en procesos investigativos como este.
- **Análisis de datos:** conlleva al análisis de la información recabada.

Descripción de los procedimientos.

Observación directa. Se realizó mediante el instrumento 'Guía de revisión de expedientes de crédito' (Ver anexo N 5). Esta guía recogió información básica de los expedientes de crédito, a fin de identificar las variables involucradas en su gestión.

Encuesta. Las encuestas que se diseñaron para la investigación van orientadas en encontrar aspectos relevantes para esta investigación, para lo cual se generan 2 guías de entrevista, la primera diseñada para las personas que laboran en el departamento de crédito de la cooperativa (Ver anexo N° 7) y la segunda aplicada a la persona encargada de la aprobación y rechazo de las solicitudes de crédito que ingresan (Ver anexo N° 6).

Entrevista estructurada. Para efectos de realizar entrevistas a las personas que laboran en el departamento de crédito de la cooperativa, se diseñaron dos guías de entrevista denominadas "guía de entrevista a la persona encargada de la aprobación de créditos" (ver anexo N° 6) y un segundo instrumento denominado "guía de entrevista a las personas del departamento de crédito" (ver anexo N° 7). En estas entrevistas, se acerca de aspectos básicos de las relaciones con el uno a uno con las personas asociadas y demás solicitantes de créditos, así como con la persona encargada de aceptar o rechazar las solicitudes de crédito que llegan día a día.

Criterio experto: a fin de garantizar la fiabilidad de la propuesta final del proyecto de graduación, en este caso, las encuestas aplicadas serán validadas por profesionales en el campo de importancia.

3.4.4.1. Validación de técnicas e instrumentos

Con el fin de garantizar la fiabilidad de las técnicas e instrumentos utilizados en este proyecto de graduación, en este caso, las encuestas aplicadas a la población elegida, estas serán validadas por diferentes profesionales en los campos de importancia, entre ellos: la persona tutora, guía de esta investigación y dos profesionales más, para tales efectos se adjuntarán los documentos que garantizan su validación en el apartado de anexos correspondiente.

3.4.5. Definición conceptual, operativa e instrumental de las variables

OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
Conocer la forma cómo se realiza el análisis crediticio para las solicitudes durante el proceso del otorgamiento o rechazo del crédito.	Es el reglamento de crédito suficientemente claro.	Reglamento de crédito	Es la política y norma que se utiliza como manual indispensable para la colocación	Manual de consulta práctica	Se ubica en la base de datos de la cooperativa
Detectar cuál es la línea de crédito más utilizada y la menos utilizada por las personas asociadas de Coopesparta R.L en el periodo en estudio de la presente investigación.	Son atractivos los productos de crédito para el público en general	Detectar	Crédito: financiamiento de un monto determinado en un tiempo y tasa específico	Análisis de la capacidad de pago	Base de datos
Identificar las variables involucradas en la colocación de créditos y su impacto en relación con el alcance de las metas establecidas.	Son las condiciones de crédito competitivas con respecto al mercado	Describir las líneas de crédito existentes	Condiciones de crédito de cada una de las líneas de crédito existentes	Líneas de crédito	Reglamento y política de crédito define las líneas vigentes de financiamiento

3.4.6. Resumen metodológico

Objetivos Específicos	Técnicas	Instrumentos	Fuentes o sujetos de información
Conocer la forma cómo se realiza el análisis crediticio para las solicitudes durante el proceso del otorgamiento o rechazo del crédito.	Revisión de expedientes de crédito y reglamento.	Guía de revisión de expedientes de crédito.	Expedientes de crédito y reglamento.
Detectar cuál es la línea de crédito más utilizada y la menos utilizada por las personas asociadas de Coopesparta R.L en el periodo en estudio de la presente investigación.	Revisión de expedientes de crédito y base de datos.	Guía de revisión de expedientes de crédito.	Expedientes de crédito y base de datos.
Identificar las variables involucradas en la colocación de créditos y su impacto en relación con el alcance de las metas establecidas.	Revisión de expedientes de crédito, entrevista a las personas del departamento de crédito de la cooperativa y encuesta de servicio a personas asociadas.	Guía de revisión de expedientes de crédito, guía de entrevista y guía de encuesta.	Expedientes de crédito, personas colaboradoras del departamento de crédito de la cooperativa y personas asociadas.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

En este capítulo se realiza una presentación de los datos tras la aplicación de los instrumentos elaborados para esta investigación.

Inicialmente, se utiliza la guía de revisión de expedientes de crédito y posterior a realizar un filtro desde la base de datos de la cooperativa en estudio, se realizó la revisión de 55 créditos colocados en el segundo semestre del 2017, donde fue posible identificar variables tales como: la colocación de créditos, según las líneas existentes, garantías utilizadas en estas colocaciones y los montos a los que ascendieron dichos trámites, información que permite dar respuesta a objetivos específicos propios de este proyecto de investigación.

Por otra parte, en el caso de las entrevistas, se usó la guía de entrevista confeccionada, para obtener información de las personas que laboran en el departamento de crédito, mismas que fueron responsables de la colocación de los créditos otorgados en el semestre estudiado, estas fueron realizadas en las oficinas de la cooperativa el día 07 de julio de 2018, en las guías se omite el nombre de las personas entrevistadas por un principio de confidencialidad.

Una vez recabada la información anterior, se procede a realizar la entrevista correspondiente a la persona encargada de la aprobación o rechazo de los créditos solicitados en la entidad estudiada, se llevó a cabo el 09 de julio de los corrientes, utilizando la guía de entrevista elaborada para este fin, se omite el nombre de la persona entrevistada en esta parte del proceso a fin de salvaguardar la confidencialidad correspondiente.

Por lo descrito, a fin de recolectar toda la información requerida, que permitiera dar respuesta a los objetivos planteados para esta investigación, se realizó la encuesta, para la cual se utilizó la guía creada para este fin, la misma fue enviada a 55 personas que reunían las características necesarias para ser parte de la muestra previamente seleccionada, el envío fue vía mensaje de texto, a sus números telefónicos, estos fueron obtenidos por medio de la base de datos de la entidad estudiada y con la ayuda de la herramienta tecnológica para realizar encuestas web e-encuesta.com, además de realizar llamadas telefónicas a las personas involucradas, explicando el objetivo de la investigación y la importancia de responder dicha encuesta, se logró obtener la información requerida en esta etapa.

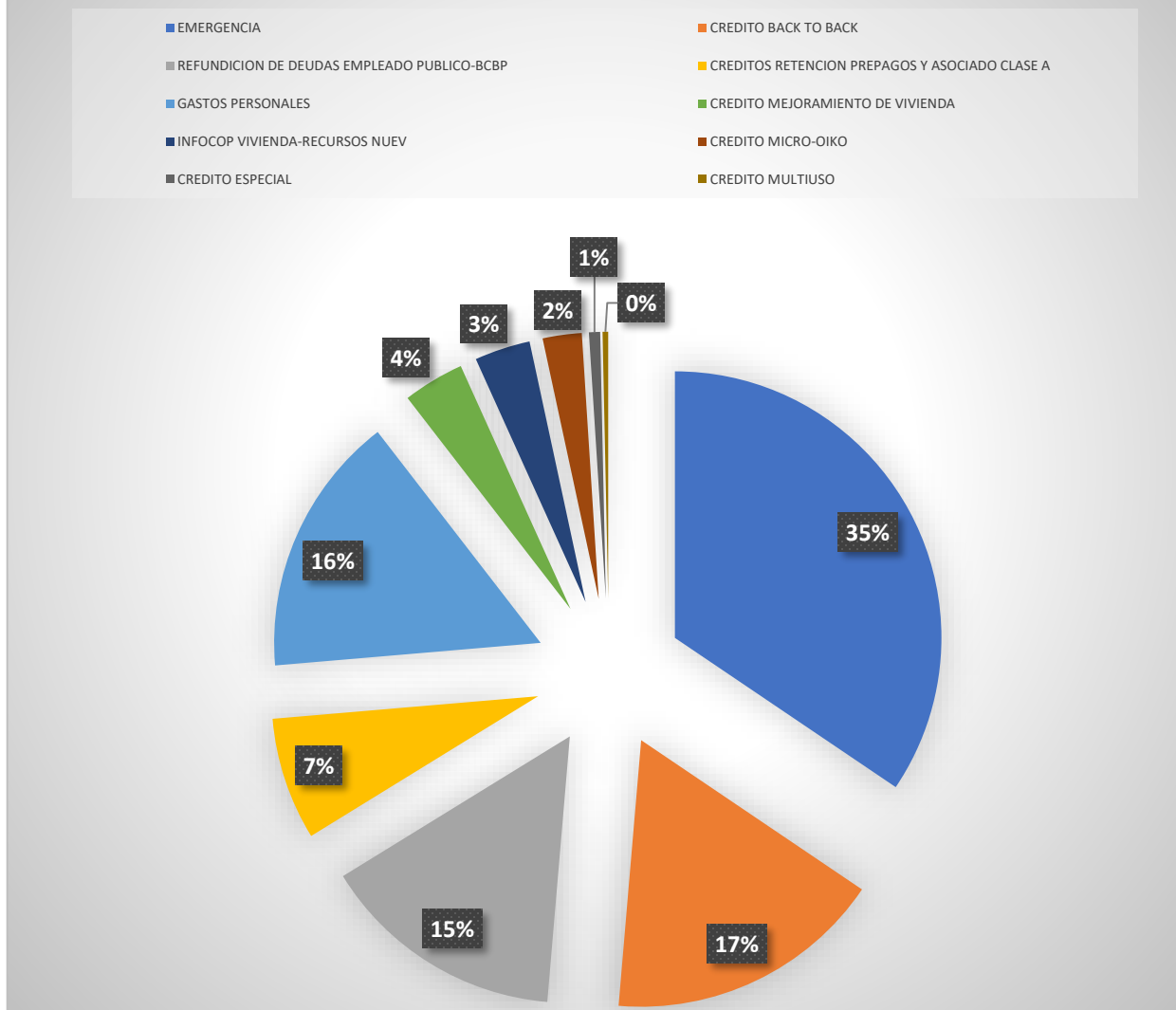
Finalmente, una vez recabada toda la información anterior, se continúa con la síntesis de esta por medio de gráficos que permitieron dar respuesta a los objetivos de esta investigación.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS, INTERPRETACIÓN Y EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS

4.2.1. Guía de revisión de expedientes y reporte de colocación de créditos:

Con la guía de revisión de expedientes de crédito y, un reporte de colocaciones de créditos, generados de la base de datos de la cooperativa, se logró obtener la siguiente información:

Figura 2: Colocación de créditos por línea

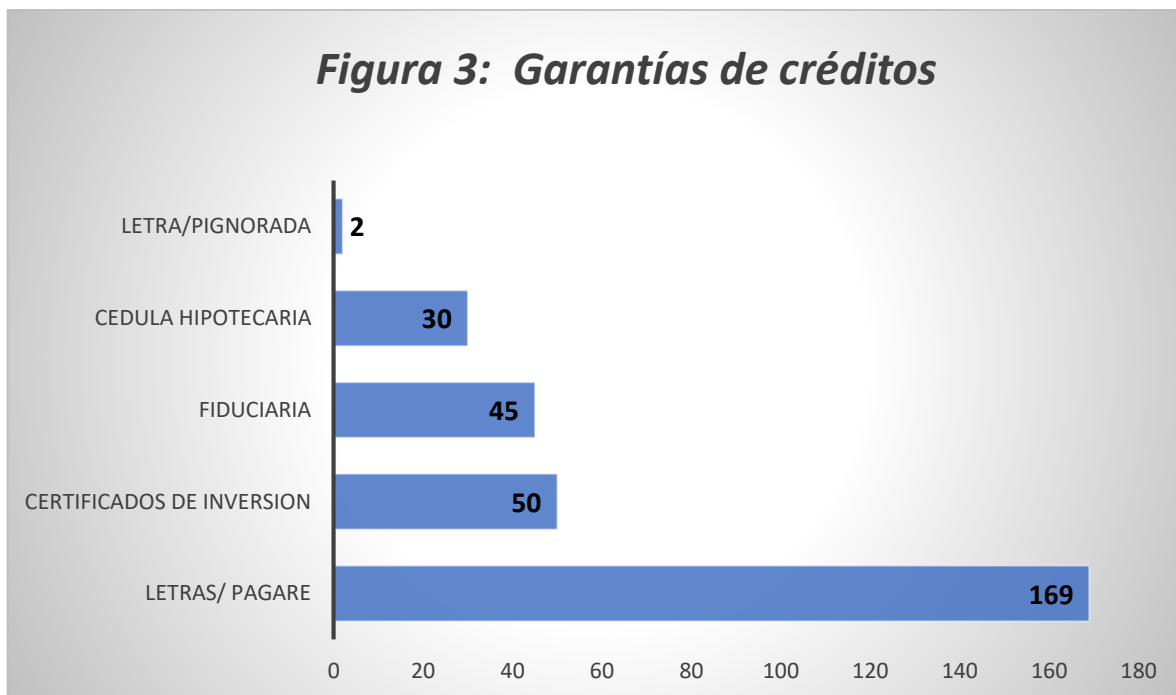


Fuente: Jimenez (2018), resultados de la guía de revisión de expedientes de crédito.

De un total de 296 operaciones que representa el 100% de los créditos otorgados en el segundo semestre de 2017, se evidencia que, la línea más utilizada por las personas asociadas que realizaron créditos en Coopesparta RL en el periodo comprendido entre julio y diciembre 2017, fue el crédito de emergencia, con un total de 102 operaciones de créditos, lo cual representa un 35% de la totalidad desembolsada, esta línea consiste en un crédito que se

otorga utilizando como respaldo el capital social ahorrado por la persona asociada, usando una garantía de letra pagaré, también llamado “sobre capital social”, se le puede otorgar hasta un 80% del monto que tiene ahorrado y cuenta con una tasa de interés del 18.25%, según el manual de políticas de crédito de la cooperativa (Coopesparta RL, 2015). Normalmente, son créditos de montos pequeños, muy utilizados para hacer frente a situaciones de emergencia por parte de las personas asociadas.

Asimismo, se puede identificar que la línea de crédito menos utilizada es la multiuso, la cual consiste en un crédito de consumo que cuenta con una tasa de interés de un 18% y tiene como finalidad que la persona asociada lo utilice libremente sin un plan de inversión definido, el tipo de garantía para esta línea es variable, puede ser fiduciaria, letra o pagaré, hipotecaria u otra, en esta línea puede otorgarse un monto de crédito de hasta quince millones de colones, según el manual de políticas de crédito de la cooperativa (Coopesparta RL, 2015).



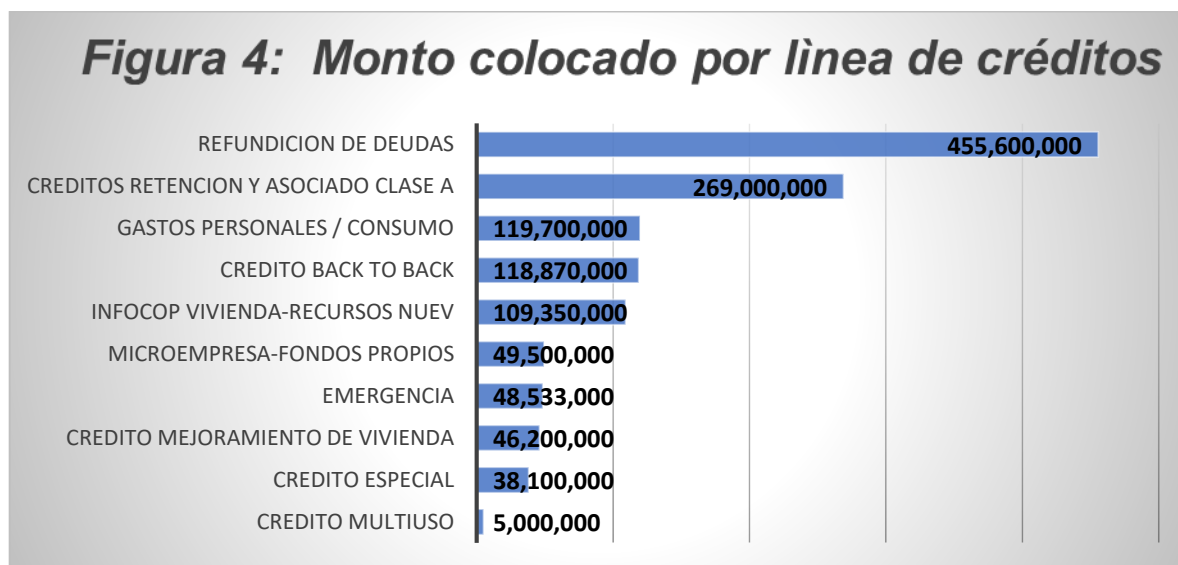
Fuente: Jiménez (2018), resultados de la revisión de expedientes de crédito.

De la guía de revisión de expedientes de crédito y la información filtrada de la base de datos con la que cuenta la entidad financiera estudiada, se logró desprender de la totalidad de 296 operaciones de crédito desembolsadas en el segundo semestre del 2017, por la cooperativa estudiada, la garantía más utilizada es letra pagaré, ya que esta fue la usada en 169 operaciones crediticias, esta garantía consiste en un documento que es firmado por la persona asociada que adquiere el crédito y con el compromiso de realizar los pagos correspondientes, además, en este se plasman las condiciones a las que se encuentra sujeta la operación de crédito que se está obteniendo, según el manual de políticas de crédito de la cooperativa (Coopesparta RL, 2015).

Un detalle importante que mencionar es que de las 169 garantías llamadas letra pagaré 102 de ellas, fueron utilizadas en las líneas de crédito de

emergencia, por lo tanto, 67 garantías de este tipo fueron tramitadas en las demás operaciones crediticias.

Además, se logró identificar que la garantía de la cual se está haciendo menos uso para la colocación de créditos es letra pignorada, esto implica que se deja garantía adicional en caso de muerte, por medio de la cual se pignora una póliza de vida, se hace mediante la firma de un documento tipo pagaré que indica estas y demás condiciones del crédito que se está otorgando a la persona asociada, este tipo de garantía es utilizada, únicamente, en personas pensionadas, esto según el manual de políticas de crédito de la cooperativa (Coopesparta RL, 2015).



Fuente: Jiménez (2018), resultados de la revisión de expedientes de crédito.

De la misma guía de revisión de expedientes de crédito y el reporte de colocación de créditos generado, se evidencia que, si bien es cierto, no es la línea

de crédito más utilizada, la línea de crédito de refundición de deudas es la que colocó un monto mayor en el semestre estudiado, ya que con dicha línea se prestó un total de 455,600,000 CRC, de una totalidad de 1,259,853.00 CRC colocados en dicho periodo, esta línea de crédito tiene como finalidad la unificación de deudas ya sea con la misma cooperativa o cualquier otra entidad financiera, para mejorar la condición económica de las personas asociadas, al minimizar la cuota que paga la persona por el total adeudado, según el manual de políticas de crédito de la cooperativa (Coopesparta RL, 2015).

Asimismo, con esta información, se puede evidenciar que la línea de crédito con la que se prestó menos dinero fue crédito multiuso con un total de 5,000,000 CRC, operación que quedó demostrado en el gráfico de colocación por línea, es la menos utilizada por las personas asociadas para acceder a créditos en el periodo de estudio.

Por otro lado, un importante punto, es acerca de la línea de crédito de retención de clientes la cual se encuentra en segundo lugar y representa el 21% de la colocación, lo cual indica que Coopesparta realiza esfuerzos considerables en cuanto a no dejar ir a sus asociados y ofreciéndoles mejores condiciones de crédito con el fin de mantenerlos dentro de la cartera crediticia.

Finalmente, es importante mencionar que, la línea de crédito de emergencia a pesar de ser la más utilizada, con 102 operaciones de crédito otorgadas, colocó un monto de 48,533,000 CRC, mismo que no supera lo colocado por la línea de crédito de refundición de deudas, situación que se encuentra relacionada con la

línea de crédito de emergencia, está asociada a situaciones emergentes rápidas y de montos inferiores a lo que se coloca en casos que se requiere la unificación de deudas.

4.2.2. Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito:

Usando la guía de entrevistas realizadas a las personas que laboran en el departamento de crédito, se logró obtener la siguiente información:

Tabla 3

Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito

Entrevista	Plataformista #1	Plataformista #2
Funciones	Analista de crédito y Servicio al cliente	Analista de crédito y Servicio al cliente
Función más Importantes	Colocación de Créditos	Colocación de Créditos
Conocimiento previo a la etapa de aprobación de un crédito	Sí	Sí
Capacitación recibida	Sí	No
tiempo estimado para que un trámite de crédito pase a la etapa de aprobación	De 3 a 5 días	Mas de 5 días
A qué se debe ese tiempo	Línea de crédito	Servicio interno
Porcentaje de Créditos rechazados	30%	60%
Motivos de rechazo	Condiciones de crédito	Condiciones de crédito
Se requiere capacitación de crédito	No	Sí

Fuente: Jimenez (2018), entrevistas a las personas que laboran en el departamento de crédito.

Esta entrevista fue realizada a dos personas, quienes figuran como las encargadas de atender las solicitudes de crédito, en la entidad financiera, en el

periodo investigado, en sus respuestas, se visualiza que ambas personas tienen como principal función la colocación de créditos y así la visualizan, a parte de la atención a las personas asociadas en general y tienen claridad en que el principal negocio de la cooperativa es la colocación de créditos, por eso, es muy importante su puesto de trabajo.

Sobre el tema del tiempo que toma la etapa previa a la etapa de aprobación de las solicitudes de crédito, ambas personas indican no tener certeza del porcentaje de créditos que son rechazados, ya que no se llevan controles o seguimientos en relación con este punto, pero calculan que, aproximadamente, se rechaza un 30% en uno de los casos y la otra persona indica que lo calcula en un 60%, ambas personas concuerdan en que el rechazo de estas operaciones crediticias se debe a aspectos relacionados con las políticas de crédito de la cooperativa, hacen mención a que existe poca tendencia al riesgo lo cual provoca que, en muchas ocasiones, esas políticas se visualicen de una forma rígida e impide que la colocación de créditos crezca.

En cuanto a los tiempos de aprobación, para que las personas asociadas puedan acceder al desembolso del dinero solicitado, oscila entre los 3 a 5 o más días, una de estas personas hace referencia a que el proceso de crédito, en general, muchas veces, se ve retrasado por cuestiones de servicio interno con las personas que les corresponden las etapas siguientes al análisis que se realiza en la plataforma de servicios.

4.2.3. Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito:

Con la información obtenida, en la guía de entrevista realizada a la persona encargada de la aprobación o rechazo de los créditos, en la cooperativa, se logró obtener la siguiente información:

Tabla 4

Guía de entrevista a las personas del departamento de crédito

Entrevista	Persona Aprobadora
Funciones	Aprobación de crédito Elaboración de archivos de información a SUGEF Actualización de Garantías Control de Morosidad
Existe un análisis eficiente por parte de las personas encargadas, previo a la etapa de aprobación	Si, Prácticamente la capacitación ha sido por mi persona. Y son menos los errores a la hora de aprobar, se devuelven pocos, por algunos aspectos de rutina, pero si saben hacerlo
Cuenta el expediente de crédito con toda la documentación y requisitos antes de ser aprobado	No, solo un 80% si lo hace
Tiempo estimado para la aprobación de un crédito	De 1 a 3 días
A qué se debe el tiempo de aprobación	Se debe a la disponibilidad tiempo por parte de la persona aprobadora y políticas.
Porcentaje de créditos rechazados	No conozco el porcentaje, es muy poco el rechazo.
Principal motivo de rechazo	No cumple con las políticas, no tienen récord creditico ni capacidad de pago.

Fuente: Jiménez (2018), entrevista realizada a la persona encargada de la aprobación o rechazo de créditos.

Esta entrevista se realizó a la persona encargada de la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito, preparadas por las personas analistas de crédito, donde se identifican que sus funciones son la aprobación de créditos, la elaboración de archivos de información para la SUGEF (reportes de información de deudores), actualización de garantías y control de morosidad.

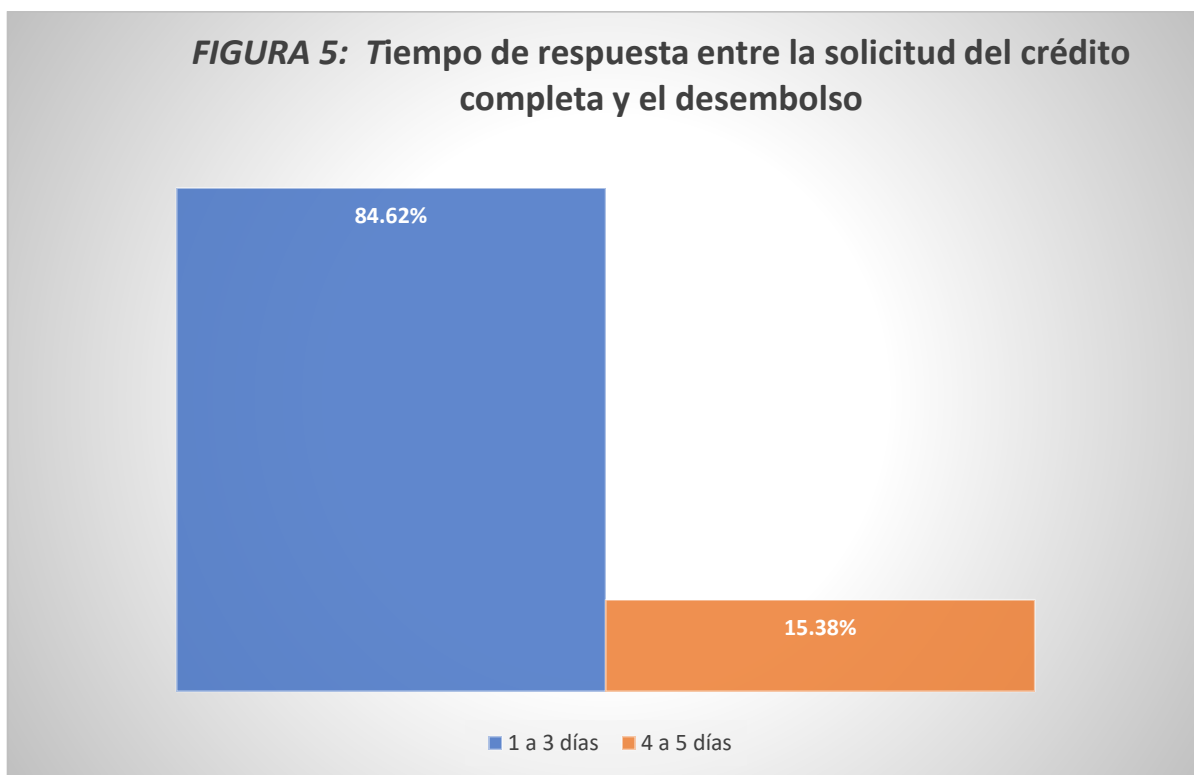
Esta persona considera que, las personas que laboran en la etapa previa a la aprobación o rechazo de los trámites, realizan un buen trabajo en materia de análisis de crédito, ella ha sido la encargada de su capacitación, lo cual hace que las devoluciones de casos sean pocas; sin embargo, se desconoce cuántos, ya que no se llevan controles de ello.

Menciona que, al menos el 80% de los expedientes de crédito pasan a la etapa de aprobación con la totalidad de requisitos necesarios para su revisión.

En relación con el tiempo de aprobación de los créditos, lo define de 1 a 3 días, y se relaciona con cuestiones internas como disponibilidad de tiempo para aprobación inmediata y revisión de políticas, asimismo, hace referencia a que el porcentaje de créditos rechazados es bajo, pero se desconoce de forma objetiva; ya que, no se da seguimiento a este tema, además, menciona que, estos rechazos se deben a la capacidad de pago de las personas solicitantes e incompatibilidad con alguna de las políticas de crédito establecidas por la cooperativa.

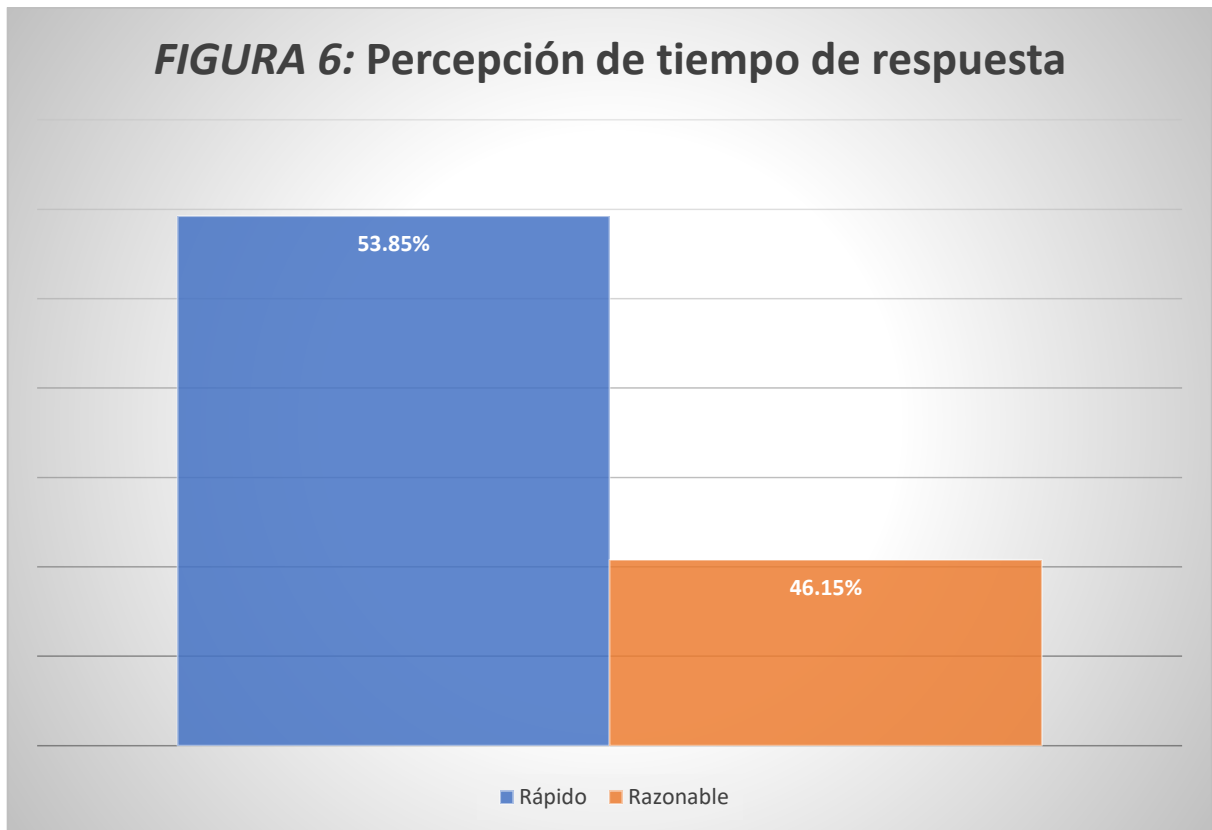
4.2.4. Guía de encuesta a las personas asociadas:

Recabada la información, con la guía de encuesta realizada a las personas asociadas parte de la muestra seleccionada, se logró obtener lo siguiente:



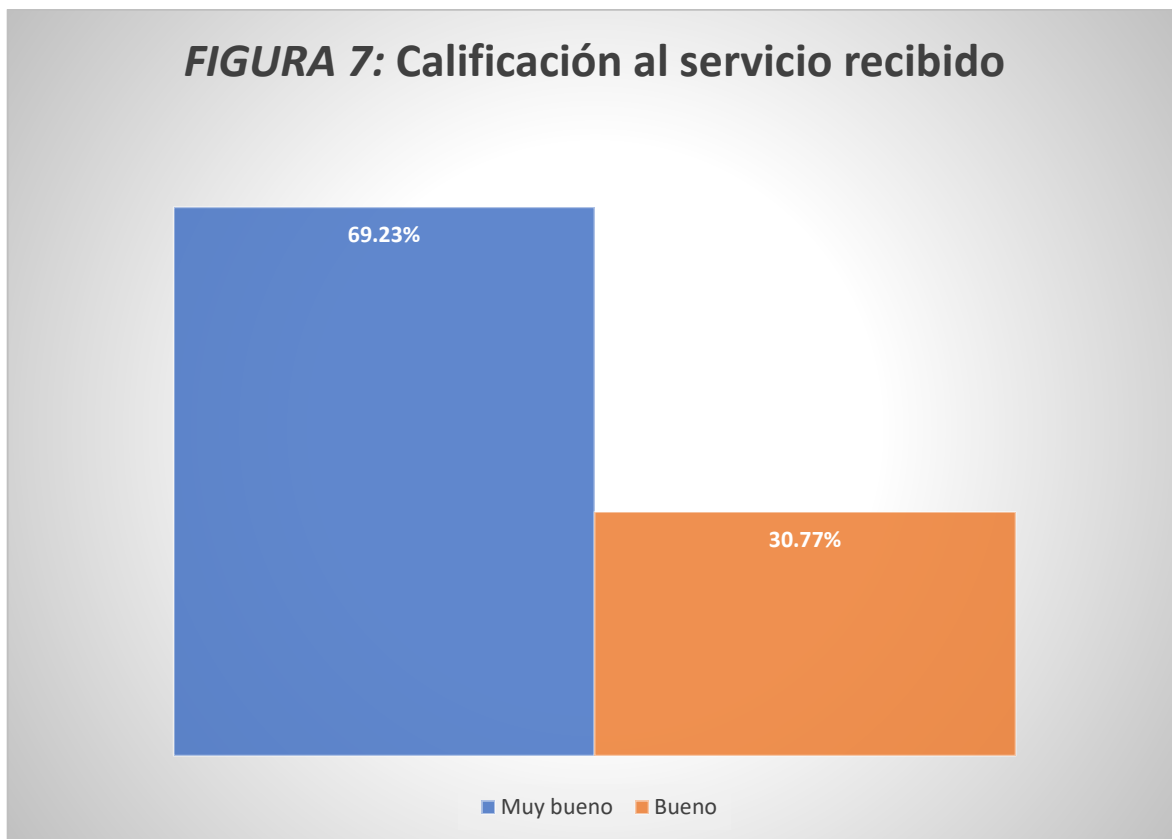
Fuente: Jiménez (2018), encuesta realizada a personas asociadas.

Las personas asociadas que realizaron operaciones de crédito en el periodo que comprende entre julio y diciembre de 2017, un 84.62% mencionan que el tiempo estimado en que recibieron el dinero, una vez completados los requisitos para la aprobación del crédito solicitado, fue de 1 a 3 días, mientras, un 15.38% expresa que su trámite tardó de 4 a 5 días.



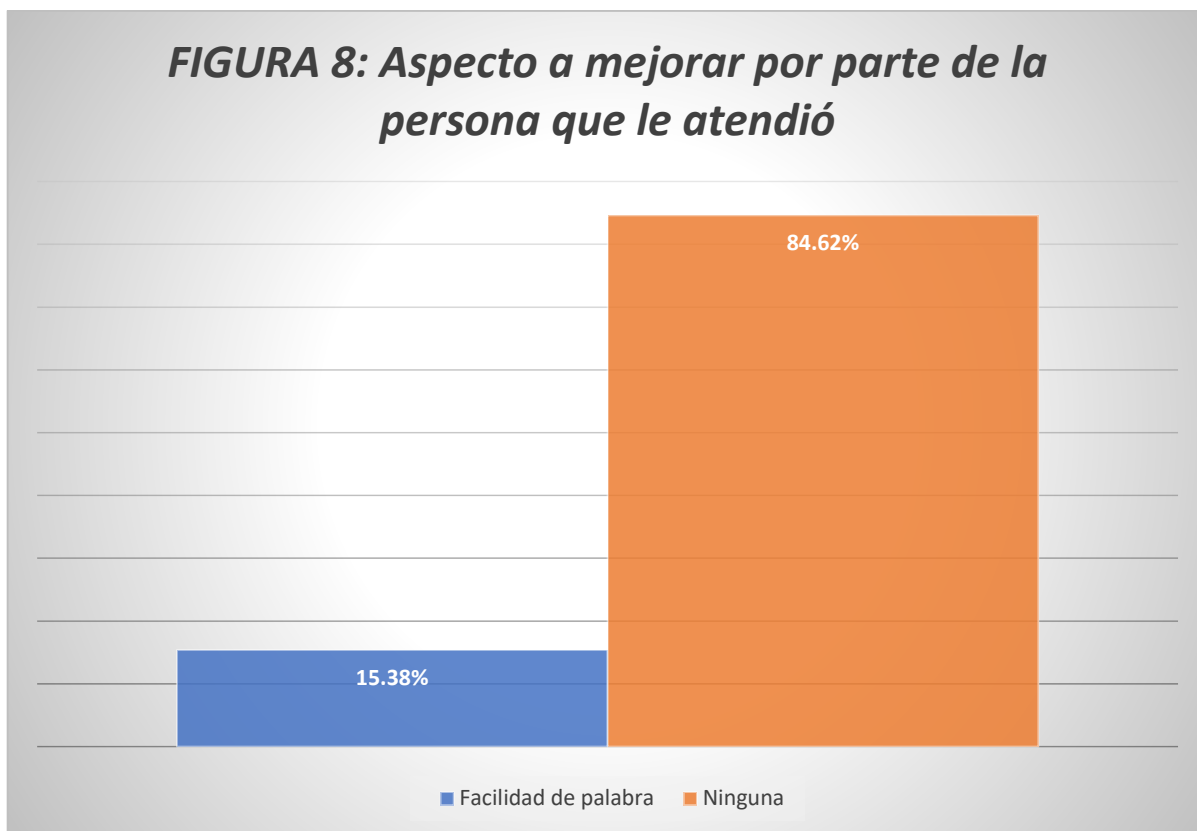
Fuente: Jiménez (2018), encuesta realizada a personas asociadas.

En relación con la percepción de las personas asociadas, en cuanto al tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito, se evidencia que un 53.85% de las personas encuestadas piensan que es rápido, mientras un 48.15% considera que es un tiempo razonable.



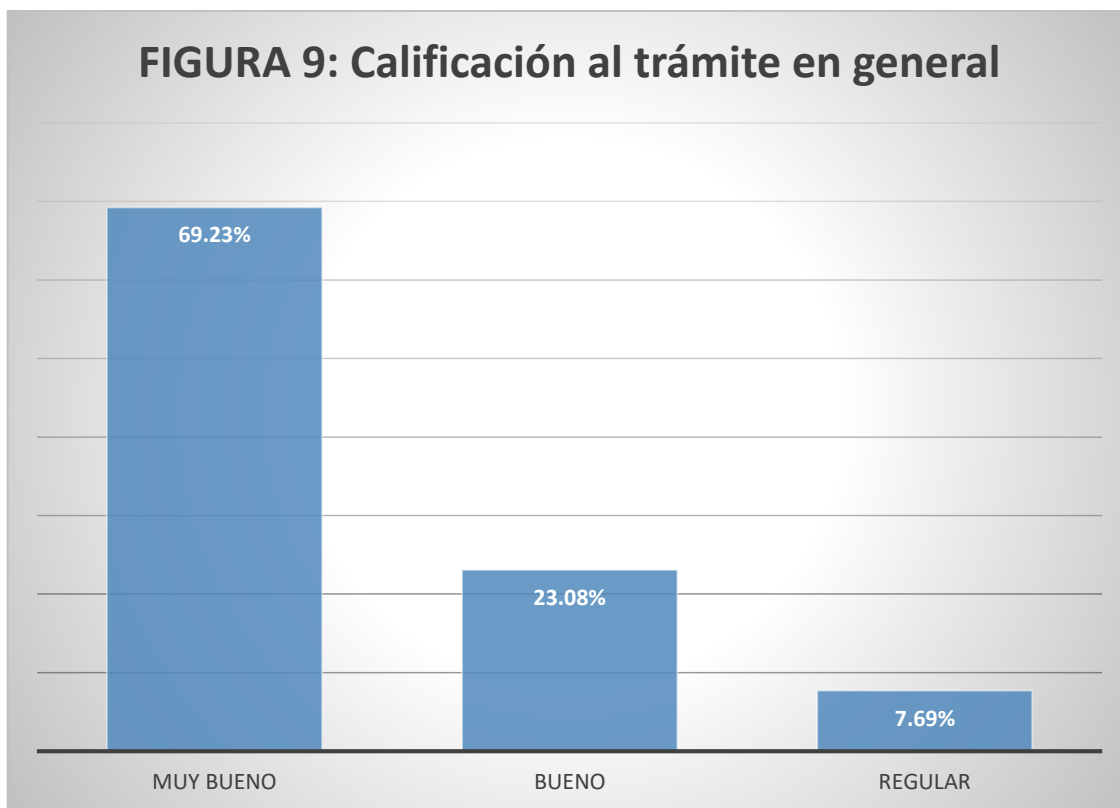
Fuente: Jiménez (2018), encuesta realizada a personas asociadas.

Como se mencionó antes, la función de las personas analistas de créditos en los procesos como el que se estudia en esta investigación, es clave; además, es importante conocer el servicio que se les brindó a las personas que obtuvieron créditos en el periodo estudiado, donde se visualiza que el 69.23% de la población indica que el servicio recibido fue muy bueno y el 30.77% lo califica como bueno.



Fuente: Jiménez (2018), encuesta realizada a personas asociadas.

En relación con la percepción de las personas asociadas, en cuanto al servicio recibido, por parte de las personas que le atendieron para su trámite de crédito, un 84.62% no menciona ningún aspecto por mejorar; sin embargo, un 15.38% hace referencia a que las personas analistas de crédito deben mejorar un tema de facilidad de palabra.



Fuente: Jiménez (2018), encuesta realizada a personas asociadas.

Finalmente, siempre tomando en cuenta la percepción de las personas asociadas, en cuanto al trámite de crédito, en general, del que hicieron uso en el periodo de julio a diciembre de 2017, se desprende que un 69.23% lo califica como muy bueno, un 23.08 % como bueno y un 7.69% como regular.

4.2.5. Condiciones de crédito, comparativo con cooperativas del medio local:

Tras un estudio comparativo entre la cooperativa Coopesparta RL y las tres principales homólogas que se desarrollan en la zona de Puntarenas, gracias a los datos suministrados por el departamento de mercadeo de Coopesparta RL, se puede obtener la información que será sintetizada en las siguientes tablas:

Tabla 5. Estudio comparativo de tasas de interés agosto 2017												
LÍNEAS DE CRÉDITO	COOPESPARTA RL			COOPEALIANZA RL			COOPESERVIDORES RL			COOPENAE RL		
	Hipoteca	Fiduciaria	Pagare	Hipoteca	Fiduciaria	Pagare	Hipoteca	Fiduciaria	Pagare	Hipoteca	Fiduciaria	Pagare
PERSONAL	19%	19%	21%	17%	18.5%	18%	-	16.5%	16.5%	15%	16%	17%
VIVIENDA	14%	-	-	12%	-	-	8.75%	-	-	10%	-	-
REFUNDICIÓN	16%	16%	17%	13%	17%	18%	13,50%	16.50%	17%	12%	15%	15%
CAPITAL SOCIAL	-	-	18%	-	-	16%	-	-	15,85%	-	-	18%
MICROEMPRESA	14%	16%	-	11%	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Jiménez (2018), estudio de condiciones crediticias.

En la tabla anterior, se observan datos relacionados con las tasas de interés que ofrecen estas entidades financieras, tomando en cuenta las principales líneas que se encuentran a disposición de las personas.

Así las cosas, se puede evidenciar que, en la línea de crédito creada para gastos personales, Coopenae RL ofrece una más baja con un 15%, esta es una línea que no cuenta con un plan de inversión específico; por lo cual puede ser utilizada por el deudor a su conveniencia, por otro lado, se destaca la tasa de interés para la compra de vivienda de un 8,75% ofrecida por Coopeservidores RL lo cual representa la más baja, de acuerdo con el estudio de mercado y realmente no tiene una competencia para complicar su colocación como producto financiero.

Es importante recalcar que, una de las líneas que generó mejores resultados para Coopesparta RL fue la línea de refundición de deudas; sin embargo, es evidente que cooperativas como Coopeservidores RL y Coopenae RL ofrecen mejores condiciones en cuanto a tasa de interés en este mismo producto.

Otra de las líneas más importante, por mencionar, es la línea de préstamo sobre la capital social, para Coopesparta RL es identificada como crédito de emergencia, ya que fue la más utilizada durante el periodo entre julio y diciembre del 2017, en relación con esta misma línea, se puede desprender que Coopeservidores RL mejora su tasa de interés con un 15,85%, la segunda mejor tasa es de un 16% en Coopealianza RL con dos puntos porcentuales más baja

de lo que ofrece Coopesparta, por último, Coopena RL maneja la misma tasa de interés del 18% a sus asociados tal y como lo hace la cooperativa estudiada.

Finalmente, con respecto a la línea de crédito en vivienda, sea para compra de casa de habitación, compra de lote o construcción las tasas de interés son mucho más atractivas en las demás Cooperativas de la zona donde aparecen en primer lugar Coopeservidores RL con una tasa de 8,75%, Coopena RL con un 10% y Coopealianza RL con un 12%, lo que puede ser una de las razones por lo que esta es una de las líneas de crédito poco usadas por las personas asociadas de Coopesparta RL, representando a penas un 3% de los créditos colocados en el periodo estudiado.

Tabla 6. ESTUDIO CARGO DE COMISIONES EN CRÉDITOS AGOSTO 2017				
LÍNEA DE CRÉDITO	COOPESPARTA	COOPEALIANZA	COOPESERVIDORES	COOPENAE
PERSONAL	5 a un 6%	3,50%	1,50%	3,50%
VIVIENDA	1,50%	2%	1,50%	2,00%
REFUNDICIÓN	4%	2%	1,50%	3,50%
CAPITAL SOCIAL	5%	2%	1,50%	2%
MICROEMPRESA	4 a un 6%	2%	-	-

Fuente: Jiménez (2018), estudio de condiciones crediticias.

En cuanto a las comisiones de los créditos, que podría ser otra condición de crédito que oriente a las personas a buscar mejores opciones para solicitar financiamiento, junto a las tasas de interés, ya que es un punto importante que considerar en el momento en que una persona solicita el monto de dinero que

requiere, ya que debe considerar dentro de su presupuesto los gastos de formalización que representa cada crédito.

Por consiguiente, recopilada la información anterior, en la tabla correspondiente, se puede evidenciar que Coopesparta RL cobra entre un 5% y un 6% en comisión para los créditos personales, dicha comisión es la más alta del mercado en estudio; ya que, las demás cooperativas de la zona cobran entre 1,50% hasta un 3,50%. En el caso de las líneas de crédito de vivienda, la comisión para Coopesparta RL es de 1,50% misma que se encuentra dentro del promedio en relación con lo que brindan las otras entidades financieras involucradas.

4.3. TRIANGULACIÓN CON LOS DATOS RECOLECTADOS

Según el análisis de la información recabada mediante las técnicas y herramientas utilizadas en esta investigación y tomando en cuenta los elementos teóricos estudiados se puede obtener la siguiente información.

Con la ayuda de la guía de revisión de expedientes y un filtro de expedientes por medio de la base de datos de la organización estudiada, se desprende que, tomando en cuenta lo indicado por Mayorga (2018), las cifras de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) revelan que las deudas cubren un 29% de los ingresos de los costarricenses, por consiguiente, el 62% de la población, económicamente activa de Costa Rica, está endeudada por unos $\text{¢}6,4$ billones, monto que representa el 29% del ingreso nacional disponible.

Tras la información recabada, mediante encuesta, estima que el 10% de las personas en Costa Rica destina más del 40% de sus ingresos al pago de sus deudas, situación que no excluye a las personas asociadas de Coopesparta RL, por lo cual, en el rango de tiempo estudiado, se realizaron 256 operaciones de crédito, lo que produjo un crecimiento en el endeudamiento de estos por 1,259,853.00 CRC colocados en dicho periodo, aunque es importante tomar en cuenta que la línea de crédito más utilizada fue la de refundición de deudas, misma que tiene como finalidad la unificación de deudas, sean con la misma cooperativa o cualquier otra entidad financiera, para mejorar la condición económica de las personas asociadas, y es característica de que las personas asociadas requirieron refinanciamiento para solventar su situación en relación con las deudas a las que deben hacer frente con el fin de obtener mayor liquidez, en su salario como en sus ingresos.

Además, es importante mencionar que, esta situación en relación con el endeudamiento en el que se encuentran muchas de las personas deudoras hace que las mejores condiciones crediticias puedan atraer a más personas hacia sus productos, situación que puede ser desfavorable para la cooperativa estudiada según la síntesis de la información recabada en el estudio comparativo entre esta entidad financiera y sus homólogas en el medio local.

Asimismo, se puede evidenciar que, se identifican las características propias de las operaciones de crédito, ya que este se define como una forma aceptable para obtener efectivo, se da mediante usar la promesa de pago de dinero en la fecha o un plazo que es determinado, a través de las condiciones

que se encuentran determinadas en las garantías utilizadas para las operaciones otorgadas, donde se da un acuerdo entre las partes, en su mayoría, implicó una letra pagaré, la cual permite que una de las partes concede el crédito y con esto se asegure de que cobrará al vencimiento estipulado, firma que se da posterior al análisis correspondiente por parte de las personas encargadas. (Ellerger, 2002).

Es claro que, el crédito desempeña un papel fundamental dentro de la economía, constituye un instrumento eficaz en la reactivación económica, mediante el crédito la economía se convierte en un pilar del desarrollo en muchos países (Ellerger, 2002), y para la cooperativa estudiada es su negocio, depende de esta práctica para generar utilidades que le permitan hacer frente a sus responsabilidades y gastos en general.

Posteriormente, al realizar entrevistas a las personas que trabajan en el departamento de crédito de la cooperativa y a la persona encargada de la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito que ingresan, se hace necesario tomar en cuenta el tema de la capacitación de personal, orientada a las necesidades de la organización, alineada con la visión y misión de esta y sobre todo, que permita dar insumo a las personas para el correcto desarrollo de los procesos, es fundamental este tema, ya que si bien es cierto las organizaciones van tras los rendimientos económicos, es clave que sean sustentables y sostenibles en el tiempo y con esto poder ofrecer seguridad para todos en la organización.

Rodríguez (2015) es claro que para alcanzar sostenibilidad en el tiempo y resultados deseados los colaboradores y su desempeño son un factor fundamental, por tal motivo, los planes de capacitación organizacional deben estar enfocados a garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo con los planes estratégicos y operacionales de la empresa.

En una tercera parte, se realizó una encuesta a personas asociadas, ya que es importante conocer su percepción en relación con el servicio que reciben en la cooperativa, Jiménez (2015) menciona que, la mejor estrategia que pueden tener las empresas es el servicio, por lo cual debe figurar como parte integral de cualquier plan de mercadeo, por eso es importante que se tome en cuenta esta variable en relación con el alcance de metas y el crecimiento de la cooperativa. Además, Jiménez (2015), menciona que, es de gran importancia los procesos de capacitación asociados a este tema.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Las siguientes son las conclusiones, producto de los resultados obtenidos en este proyecto de investigación.

- Existen líneas de crédito que, a pesar de contar con condiciones atractivas para su colocación no están siendo explotadas.
- Se percibe una buena percepción por parte de las personas asociadas en relación con el servicio que brinda la cooperativa.
- Se evidencia que existe una diferencia marcada entre otras cooperativas que se desarrollan en el medio local, que pueden estar afectando la colocación de productos por parte de Coopesparta RL.
- Existe una carencia de controles en relación con las solicitudes de crédito que ingresan a la cooperativa, asimismo, se desconoce cuántas son rechazadas y los motivos, lo que produce una falta de insumos para ajustes a las políticas de crédito.
- No existen planes de capacitación ni un departamento encargado de la constante actualización en temas relevantes a las personas colaboradoras.
- No existe un seguimiento continuo de la colocación de los créditos en relación con la meta mensual, que permita medir conocer resultados antes de que finalice el mes, para con ello establecer estrategias para la colocación con las personas encargadas.

- La colocación de créditos se está viendo afectada por el alto porcentaje de estimaciones (204,447,397.86 CRC), lo que hace que la rentabilidad de lo colocado sea menor, ya que éstas pasan a ser gasto en lugar de ingreso.

5.2 RECOMENDACIONES

Las siguientes son las recomendaciones generadas a partir de los resultados obtenidos y las conclusiones en este proyecto de investigación.

- Posicionar líneas de crédito: se deben gestionar campañas orientadas a posicionar aquellas líneas de crédito que están siendo poco utilizadas, así como revisar las condiciones de ellas a fin de valorar si deben ser ajustadas para fomentar su colocación.
- Revisar condiciones de crédito: se considera importante realizar un análisis por parte de los altos mandos de la cooperativa que permita revisar si es requerido realizar ajustes en las condiciones de crédito que se están ofreciendo, tomando en cuenta las características de las líneas de colocación que manejan las cooperativas que se desarrollan en el medio local y que son competencia directa de Coopesparta RL en su mercado.
- Establecer controles y seguimientos: es necesario establecer controles en relación con las solicitudes de crédito que ingresan a la cooperativa, mismo que permitan conocer cuántas son rechazadas y los motivos,

información que puede incorporarse como insumo para ajustes a las políticas de crédito.

- Capacitación y desarrollo: es de gran importancia establecer planes de capacitación y constante actualización en temas de crédito y servicio al cliente a las personas colaboradoras que trabajan en los puestos de atención a las personas asociadas.
- Usar la excelencia como herramienta: tomando en cuenta que se evidencia una buena percepción por parte de las personas asociadas en relación con el servicio que brinda la cooperativa, deben hacer uso de esta importante herramienta como una de sus principales virtudes, por lo cual es importante mantener una constante evaluación del servicio por medio de encuestas y gestión de quejas y sugerencias, así como, mantener actualizadas a las personas colaboradoras en temas relacionados con brindar un excelente servicio a las personas asociadas.
- Rendición de cuentas y revisión de resultados: con la finalidad de revisar el trabajo realizado por las personas que laboran para el departamento de crédito, en relación con la meta de colocación de créditos que se establece mensualmente, se debe realizar reuniones semanales, a parte de las reuniones mensuales normales del departamento. El resultado de estas reuniones semanales debe presentarse, gráficamente, por medio de un tablero de resultados que se colocará en la oficina y donde se pueda evidenciar el alcance de la meta con el que se cuenta en cada reunión y cuánto es el faltante para lograrla, así como el plazo restante para ello.

Será en estas mismas reuniones donde se establezca la estrategia con la que se alcanzará la meta al final del mes.

- Debe darse un mejor análisis previo a la colocación de las operaciones crediticias que permita minimizar la estimación de estos.

CAPÍTULO VI:
PROPUESTA

6.1. PROPUESTA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y REVISIÓN DE RESULTADOS.

6.2. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

- Revisar, semanalmente, el trabajo realizado por las personas que laboran para el departamento de crédito, con el fin de establecer herramientas que permitan el alcance de la meta mensual establecida.

6.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

1. Conocer resultados semanales, en relación con la meta mensual.
2. Establecer una herramienta de medición que permita evaluar resultados.
3. Crear una estrategia para el alcance de la meta mensual.

6.4. ESTRATEGIA 1: CONOCER RESULTADOS SEMANALES EN RELACIÓN CON LA META MENSUAL.

Realizar reuniones de seguimiento semanales con las personas encargadas de la colocación de créditos en la cooperativa para el análisis de los resultados obtenidos hasta el momento, orientados al alcance de la meta mensual.

6.4.1. Meta

Realizar una reunión semanal con el departamento de crédito, orientada en la rendición de cuentas y análisis de resultados: se usará como parámetro de

medición las bitácoras de reuniones, donde claramente debe constar que se realizan cuatro actividades de este tipo mensualmente y su contenido.

6.4.2. Descripción de actividades

Se realizará una reunión semanal donde se revisarán las metas del mes, su alcance hasta el momento y se escuchará a todas las personas asistentes a fin de establecer tareas que permitan alcanzar con la colocación esperada a final de periodo.

Asimismo, se agendará un cronograma de trabajo donde se especifican las giras que se realizarán durante la siguiente semana.

6.4.3. Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución de esta propuesta es inmediato, con revisión semanal y de discusión en la reunión mensual de personal.

6.4.4. Responsable de ejecución de las estrategias

La persona responsable de la realización de cada una de las actividades, tanto de ejecutarlas, como darle seguimiento, es la jefatura del departamento de crédito.

6.4.5. Presupuesto

Para llevar a cabo esta estrategia, no se necesita presupuesto para la compra de algún tipo materiales, solo se necesita el uso de la sala de reuniones que tiene la cooperativa a disposición con el equipo audiovisual que mantiene.

6.4.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento

Los mecanismos de control que se aplicarán para las actividades y con el que se pretende validar su cumplimiento en el plazo de ejecución establecido, serán mediante las bitácoras de reuniones semanales.

6.4.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio)

Esta estrategia no genera gasto alguno, solo la inversión del tiempo, fuera de horarios de atención al público, para no afectar el servicio que se brinda en la Cooperativa, la duración de estas reuniones semanales es de 30 minutos y la reunión mensual de 60 minutos.

Los beneficios que se obtendrán a través de la entrevista con los involucrados de la colocación de créditos es conocer más a detalle acerca del trabajo que realizan de cara a cliente y los ofrecimientos que estos hacen de los productos que tiene a la disposición Coopesparta, para así determinar si existen brechas de conocimiento y poder así reforzar tanto las políticas de crédito como sugerencias para el manejo de objeciones de cara a un cierre de venta.

6.5. ESTRATEGIA 2: ESTABLECER UNA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN QUE PERMITA EVALUAR RESULTADOS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS.

Aunque se hayan definido parámetros de medición sobre las reuniones que se realizarán, es importante establecer mediciones individuales, las cuales permitirán conocer el desempeño, en relación con la meta, de las personas colaboradoras del departamento encargado de la colocación de créditos en la cooperativa.

6.5.1. Meta

Crear un tablero de resultados grande, visible y actualizado de manera sistemática, orientado a una mejora del desempeño de las personas encargadas de la colocación de créditos. Este contará con un indicador macro que será la meta mensual, así como, cuatro niveles semanales donde se establecerá el alcance de la meta con el que cuenta cada colaborador cada semana, su actualización y discusión será durante la reunión semanal antes descrita. Se diseña un ejemplo de este tablero y se adjunta como anexo N° 9.

6.5.2. Descripción de actividades

Se describen las actividades específicas que se deberán de llevar a cabo para cumplir con la meta establecida. Se podrán diseñar tantas actividades que se consideren necesarias, para el cumplimiento de las metas.

6.5.3. Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución de esta propuesta es inmediato, con revisión semanal y de discusión en la reunión mensual de personal.

6.5.4. Responsable de ejecución de las estrategias

La persona responsable de la realización de cada una de las actividades, tanto de ejecutarlas, como darles seguimiento, es la jefatura del departamento de crédito.

6.5.5. Presupuesto

De acuerdo con el tablero seleccionado y elegido, se envía a cotizar con 2 proformas, la adquisición y compra del mismo, corre por cuenta del investigador y se hará la entrega a la jefatura de crédito como responsable de medir el alcance y seguimiento de las metas.

6.5.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento

Los mecanismos de control, que se aplicará para las actividades y con el que se pretende validar su cumplimiento en el plazo de ejecución establecido, serán mediante las bitácoras de reuniones semanales.

6.5.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio)

El costo del tablero será suministrado o donado por el investigador, así como, el uso y manipulación de este, de acuerdo con lo expuesto en la estrategia.

El beneficio de la implementación es conocer y ver el comportamiento del alcance de la meta semanal lo cual permite, a pocos días, identificar el posible cierre en cuanto a la colocación mensual e implementar algún plan de acción para el cumplimiento de la meta establecida por la cooperativa.

6.6. ESTRATEGIA 3: CREAR UNA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE LA META MENSUAL.

A partir de los resultados obtenidos, se podrán conocer las características del trabajo realizado hasta el momento, lo cual permitirá evidenciar medidas que hacen ver si se alcanzará o no la meta mensual, esta estrategia debe enfocarse en lo crucialmente importante y en el desempeño de las personas hasta el momento, para la búsqueda de oportunidades de mejora.

6.6.1. Meta

Establecer una estrategia clara, orientada al alcance de la meta de colocación de créditos mensual, esta será semanal y acorde con los resultados obtenidos en las estrategias anteriores, su evaluación de control y cumplimiento se llevará a cabo en las reuniones semanales y se evidenciará en la bitácora correspondiente.

6.6.2. Descripción de actividades

Realizar un análisis y síntesis de los resultados de las actividades anteriores, que permita establecer una estrategia clara, orientada en el alcance de la meta de colocación de créditos mensual.

6.6.3. Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución de esta propuesta es inmediato con revisión semanal y de discusión en la reunión mensual de personal.

6.6.4. Responsable de ejecución de las estrategias

La persona responsable de la realización de cada una de las actividades, tanto de ejecutarlas, como darles seguimiento, es la jefatura del departamento de crédito.

6.6.5. Presupuesto

El presupuesto es ajustable, según las acciones que se consideren para esta tercera estrategia.

6.6.6. Mecanismos de control para validar el cumplimiento

La propuesta deberá indicar qué mecanismos de control se aplicarán a cada una de las actividades, para evaluar su cumplimiento en el plazo de ejecución establecido previamente.

6.6.7. Análisis de viabilidad de las estrategias (Costo – Beneficio)

Para la implementación de esta última estrategia, se desconoce el presupuesto que se utilizará; ya que, aún no se derivan los resultados para aplicación de este.

BIBLIOGRAFÍA

Camacho M, Finol M (2008) El proceso de investigación científica, 2da. Ed. Rev.

Corr. Ed: ediluz, Venezuela.

Campos, H. Y. (2014). *Análisis y Valoración del proceso de recepción y*

aprobación de créditos en diferentes líneas del Banco Nacional de Costa

Rica sucursal Orotina. Orotina.

Castro, M. J. (2015). *Determinacion del analisis costo/beneficio para la*

implementacion de un sistema automatico para el procesamiento de

creditos de consumo producto Y para la empresa ABC. Universitaria

Rodrigo Facio, Costa Rica.

Díaz, F. F. (2014). *Determinar las características de la Cultura Financiera del*

Consumidor Costarricense con respecto a sus hábitos de ahorro y el uso

de crédito. Costa Rica.

Gallardo, M. H. (2013). *La colocacion de creditos y su incidencia en los resultados*

operativos de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nuevo Amanecer LTDA,

en el año 2011. AMBATO – ECUADOR.

Ellerger, R. (2002). Crédito y cobranza. Colombia: Limusa.

Herrera, M., Ramirez, J., Rivas, A., & Espinoza, R. (2015). *Propuesta de un plan*

de mercadeo estratégico para aumentar la participación de

COOPESPARTA, R.L. en el mercado financiero de la región. Esparza,

Puntarenas.: Universidad de Costa Rica, Facultad Ciencias Economicas.

Martínez L (2007) Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente,
Documento, Universidad de la habana.

Morales, P (2012) Universidad Pontificia Comillas: Madrid.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigacion Sexta Edicion*. Mexico
D.F: Mc Graw Hill.

Siliceo, A. (2004). Capacitación y Desarrollo del Personal. México: Limusa

Noriega

Editores.

Referencias electrónicas:

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_L_Cliente.pdf (19 de junio de 2018)

<https://www.sugef.fi.cr>. (31 de enero de 2018). <https://www.sugef.fi.cr>. Obtenido de <https://www.sugef.fi.cr/index.html>
<https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/15-estrategias-para-mejorar-el-servicio-al-cliente/HIBCMOCOINC4PNCCOYHWQN24MI/story/> (20 de julio de 2018)

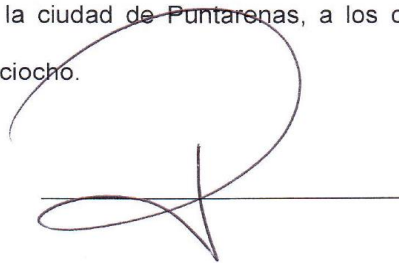
Coopesparta R.L. (31 de enero de 2018). <http://www.coopesparta.fi.cr>. Obtenido de <http://www.coopesparta.fi.cr>:
<http://www.coopesparta.fi.cr/index.php/coopesparta/historia>

Coopesparta R.L. (31 de enero de 2018). <http://www.coopesparta.fi.cr>. Obtenido de <http://www.coopesparta.fi.cr/index.php/coopesparta/cultura-mpresarial/vision>
<http://normasapa.net/marco-metodologico-tesis/> (27 de Julio de 2018)

ANEXOS

Anexo 1**DECLARACIÓN JURADA**

Yo **Jeiner Jiménez Mejías**, mayor de edad, portador de la cedula de identidad número **603180885**, egresado de la carrera de Administración con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quines se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el titulo de licenciado de administración con énfasis en banca y finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **“LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)”**, es una obra que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Puntarenas, a los ocho días del mes de agosto de dos mil dieciocho.



Anexo 2



Universidad Hispanoamericana
Sede Puntarenas
Facultad de Ciencia Económicas
Escuela de Administración de Negocios

Puntarenas, 08 de agosto de 2018

Señora
Tania Jiménez Carranza
Directora Administración y Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

El estudiante **Jeiner Jiménez Mejías**, cédula de identidad número 6-0318-0885, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Banca y Finanzas.

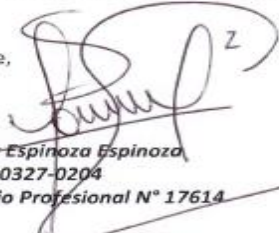
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

	ASPECTO	PESO PORCENTUAL	NOTA OBTENIDA
A	Originalidad del tema	10%	8%
B	Cumplimiento de entrega de avances	20%	17%
C	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	25%
D	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	17%
E	Calidad, detalle del marco teórico	20%	15%
TOTAL			82%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


MBA. **Ronny Espinoza Espinoza**
Cédula N° 6-0327-0204
Carné Colegio Profesional N° 17614

ronny.espinoza@uh.ac.cr

Anexo 3**CARTA DE LECTOR**

San José, 13 de octubre del 2018.

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Atención: Oficina de Registro, Recinto Llorente

Estimados señores:

El estudiante, Jelineer Jiménez Mejías, Cedula 6 0318 0885, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L) el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciado en Administración de Negocios, con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado el contenido y analizado particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación a la citada organización. Además se realizaron los cambios recomendados en el proceso de lectura.

Por consiguiente, este trabajo cumple con los requisitos que exige la Universidad y cuenta con mi aval para ser presentado en defensa pública.

Atentamente,



MSc. Ronald Ortiz Ramirez
Cédula 105910178
Came CPCE #2146

Anexo 4

CARTA REVISIÓN DE FILÓLOGO

Esparza, 22 de octubre, 2018.

Señores
Escuela de Administración y Contaduría
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Jeiner Jiménez Mejías**, cédula de identidad número **603180885**, me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, el trabajo proyecto de graduación denominado **"LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo, señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe de que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Lic. José Ronald Araya Martínez

Cédula N°: 203480756

Carné 7201-91

Colegio de Licenciados y Profesores

Anexo 5**BIBLIOTECA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA****CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 16/Noviembre /2019

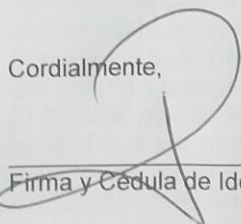
Señores:
Universidad
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito **Jeiner Jiménez Mejías**, con número de identificación 603180885 autor del trabajo de graduación titulado **LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REFRACCIONARIO DE LA COMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L.)**, presentado y aprobado en el año 2019, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas; SI autorizo a la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



603180885

Firma y Cédula de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Anexo 6

GUÍA DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CRÉDITO.

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y finanzas

Proyecto de Investigación

LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA OMUNIDAD DE ESPARZA (COOESPARTA R.L)

Por:

Jeiner Jiménez Mejías.

Dirección del Proyecto:

MBA. Ronny Espinoza Espinoza

Población:

Expedientes de créditos otorgados en el segundo semestre del año 2017

Guía para la revisión de expedientes de crédito

Guía n° 1

El uso de esta guía tiene como objetivo conocer, mediante una revisión detallada, de expedientes elegidos al azar como parte de la muestra, las condiciones que mediaron en el otorgamiento de los créditos, así como datos importantes en relación con los objetivos planteados en esta investigación.

1. Número de expediente: _____

2. Nombre de la persona solicitante (en siglas): _____

3. Descripción en términos generales y datos importantes encontrados en el contenido del expediente.

Anexo 7

GUÍA DE ENTREVISTA A LA PERSONA APROBADORA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE COOPESPARTA RL.

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y finanzas

Proyecto de Investigación

LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA OMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)

Por:

Jeiner Jiménez Mejías.

Dirección del Proyecto:

MBA. Ronny Espinoza Espinoza

Población:

Persona encargada de la aprobación de créditos en la cooperativa

Guía de entrevista a la persona encargada de la aprobación de créditos

Guía nº 2

El uso de esta guía tiene como objetivo conocer los factores que median en la aprobación de las solicitudes de crédito que llegan a esta etapa.

1. ¿Cuáles son sus principales funciones en el desempeño de su puesto?

2. ¿Considera, usted, que existe un análisis eficiente por parte de las personas encargadas, previo a la etapa de aprobación? () Sí () No. ¿En que basa su respuesta?

3. ¿Cuándo un expediente de crédito llega a sus manos para el proceso de aprobación siempre cuenta con toda la documentación y requisitos necesarios? () Sí () No
¿Qué porcentaje considera que sí lo hace? _____

4. ¿Cuál es el tiempo estimado para la aprobación de las solicitudes de crédito?

() 1 a 3 días

() 3 a 5 días

() 5 o más días

¿A qué se debe ese tiempo?

5. ¿Conoce, usted, cuál es el porcentaje de créditos que son rechazados en esta instancia y cuál es el principal motivo para ello?

Anexo 8

GUÍA DE ENTREVISTA A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE COOPESPARTA RL.

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y finanzas

Proyecto de Investigación

LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA OMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)

Por:

Jeiner Jiménez Mejías.

Dirección del Proyecto:

MBA. Ronny Espinoza Espinoza

Población:

Personas colaboradoras del departamento de crédito de la cooperativa

Guía de entrevista a las personas que trabajan en el departamento de crédito

Guía nº 3

El uso de esta guía tiene como objetivo conocer los factores que median en la primera etapa del proceso de crédito.

1. ¿Cuáles son sus principales funciones en el desempeño de su puesto?

2. ¿Cuál de ellas considera que es la función más importante y por qué?

3. ¿Conoce el proceso previo a la etapa de aprobación de un crédito? () Sí () No ¿Ha recibido capacitación al respecto? () Sí () No

4. ¿Cuál es el tiempo estimado para que un trámite de crédito pase a la etapa de aprobación?

() 1 a 3 días

() 3 a 5 días

() 5 o más días

¿A qué se debe ese tiempo?

5. ¿Conoce, usted, cuál es el porcentaje de créditos que son rechazados en esta instancia y cuál es el principal motivo para ello?

6. ¿Considera que requiere capacitación en materia de crédito? () Sí () No. ¿Por qué?

Anexo 9

GUÍA DE ENCUESTA A PERSONAS ASOCIADAS A LA COOPERATIVA.

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y finanzas

Proyecto de Investigación

LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REFRACCIONARIO DE LA OMUNIDAD DE ESPARZA (COOPESPARTA R.L)

Por:

Jeiner Jiménez Mejías.

Dirección del Proyecto:

MBA. Ronny Espinoza Espinoza

Población:

Personas asociadas (muestra), que adquirieron un crédito con la cooperativa en el segundo semestre del año 2017

Encuesta a personas asociadas

Guía nº 4

La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo conocer aspectos relevantes externados por las personas asociadas, parte de la muestra elegida, acorde con los objetivos de esta investigación.

¿Cuál fue su experiencia, como asociado, en la realización del trámite?

2. ¿Cuál fue el tiempo de respuesta entre la solicitud del crédito completa y el desembolsó?

1 a 3 días

4 a 5 días

más de 5 días

Le pareció: Rápido Razonable Lento Excesivamente lento

3. ¿Qué calificación le daría al servicio brindado por el Ejecutivo que le atendió?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

4. ¿Que considera que puede ser un aspecto por mejorar por parte de la persona que le atendió?

5. ¿Que calificación le daría al trámite en general?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

Anexo 10

Ejemplo de tablero de resultados.

Este se ajustaría con las metas a la derecha y en la parte de abajo se colocaría el nombre de las personas encargadas de la colección de crédito. Sería un diseño en madera con movilidad, para colocar en la oficina de la persona encargada del seguimiento y actualización.

