

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

Tesis para optar por el grado de
Licenciatura

**“RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE
ESTABILIDAD FINANCIERA (PEF) DE
COOPEANDE NO. 1 R.L. Y EVALUACION DE SUS
RESULTADOS PARA REALIZAR UNA
PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACION
FINANCIERA DE SUS ASOCIADOS PARA EL
AÑO 2018”**

Estudiante
Randall Josué Villalobos Chacón

Tutor
Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP

Octubre, 2017

DECLARACIÓN JURADA

Yo Randall Josué Villalobos Chacón, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0200-0437 egresado de la carrera de Administración de negocios con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura , juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Rentabilidad del programa de estabilidad financiera (PEF) de Coopeande N°1 R.L. y evaluación de los resultados para realizar una propuesta de mejora de la situación financiera de los asociados para el año 2018, es una obra original 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 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre 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 Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 04 días del mes de diciembre del año dos mil diez y siete.

Firma del estudiante
Cédula

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 12 de Octubre de 2017

Señores
Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Randall Josué Villalobos Chacón, cédula de identidad número 4-0200-0437, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Rentabilidad del Programa de Estabilidad Financiera (PEF) de Coopeande No. 1 R.L. y evaluación de sus resultados para realizar una propuesta de mejora de la situación financiera de sus asociados para el año 2018”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios 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:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

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

Atentamente,



Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP
Cédula identidad N° 1-1065-0862
Carné Colegio Profesional N° 015913

28 de noviembre del 2017

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimado señor

La estudiante Villalobos Chacon Randall cedula 4-0200-0437 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Análisis de la rentabilidad del programa de estabilidad financiera de Coopeande 1 R.L para el periodo 2016.."**, el cual han elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido 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. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.


Licda: Jessica Mayers Marin
Ced 9-0106-0748

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 04 de diciembre del 2017.

SEÑORES
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Estimados señores:

Por este medio yo, Bolívar Bolaños Calvo, mayor, casado, filólogo, incorporado (a) al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 2 949, vecino (a) de Turrúcares de Alajuela, portador de la cédula de identidad 0202790320, hago constar:

1. Que he revisado el **PROYECTO DE GRADUACIÓN (TESIS)** para optar por el grado académico de **LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN BANCA Y FINANZAS**, denominado **RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE ESTABILIDAD FINANCIERA (PEF) DE COOPEANDE N°1 R.L., Y EVALUACIÓN DE SUS RESULTADOS PARA REALIZAR UNA PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE SUS ASOCIADOS PARA EL 2018**, del estudiante **RANDALL J. VILLALOBOS CHACÓN**.
2. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad.

Se suscribe, atentamente,

Dr. Bolívar Bolaños Calvo
No. 2 949
2-279-320

AGRADECIMIENTOS

A todas aquellas personas que han contribuido con el desarrollo de este trabajo, a mis amigos, a mi familia que me apoyado siempre, A Yhorgo que siempre ha creído en mí y los lazos de amistad van más allá de lo profesional, y a aquellas personas que de una manera u otra han estado ahí para mí.

DEDICATORIA

A mis padres que con su esfuerzo y esmero me han enseñado que las metas se consiguen con trabajo y esfuerzo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE IMÁGENES Y GRÁFICOS	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	ix
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1.1 Antecedentes del problema.....	10
1.1.2 Descripción del problema	13
1.1.3 Problematización del problema	15
1.1.4. Justificación del problema	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.2.1 La pregunta del Problema	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.3.1 Objetivo General	22
1.3.2 Objetivos Específicos	23
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	24
1.4.1 Alcances.....	24
1.4.2 Limitaciones	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	27
2.1.1 El cooperativismo.....	27
2.1.2 El cooperativismo en Costa Rica.....	36
2.1.3 Contexto Histórico de Coopeande N°1 R.L.	45
2.1.4 Contexto Histórico del Programa de Estabilidad Financiera (PEF)	48
2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL	51
2.2.1 La estabilidad financiera.....	51
2.2.2 Aspectos a tomar en consideración para implementar el PEF.....	54
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	72

3.1 MARCO METODOLÓGICO	73
3.1.1 Tipo de investigación.....	73
3.1.2 Según su finalidad.....	74
3.1.3 Dimensión Temporal	75
3.1.4 Marco	76
3.1.5 Carácter	77
3.1.6 Naturaleza.....	79
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	80
3.3 SELECCIÓN Y POBLACIÓN DE LA MUESTRA	81
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	82
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	83
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	84
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS	85
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
5.1 CONCLUSIONES	99
5.2 RECOMENDACIONES	101
CAPÍTULO VI PROPUESTA	102
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE FASES ALTERNATIVAS	104
BIBLIOGRAFIA CITADA	107
BIBLIOGRAFIA ELECTRÓNICA.....	109
ANEXOS	110

INDICE DE IMÁGENES Y GRÁFICOS

IMAGEN 1 Género de la muestra	86
IMAGEN 2 Género de la muestra	87
IMAGEN 3 Motivo de endeudamiento.....	88
IMAGEN 4 Salario nominal de la muestra.....	90
IMAGEN 5 Salario líquido de la muestra anterior al pef.....	91
IMAGEN 6 Créditos formalizados	93
IMAGEN 7 Plazos de los créditos	94
IMAGEN 8 Cuotas mensuales	95
IMAGEN 9 Montos promedio de la deuda externa captada	96
IMAGEN 10 Mejora integral en salarios líquidos.....	97

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se tratará sobre el análisis financiero de un programa desarrollado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE (COOPEANDE N°1 R.L.), una institución que brinda servicios financieros desde el año 1965 y que al día de hoy atiende a más de 57000 personas a nivel nacional.

La estructura de este trabajo consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo, se tratarán los temas relacionados con los antecedentes del problema y sus posibles causas, la problematización y la justificación del tema a investigar, además de los objetivos del proyecto con un aporte esencial de especialistas, que colaborarán con el desarrollo de la investigación.

Para el segundo capítulo, que trata del contexto histórico y teórico de la investigación, se citarán teorías y conceptos de diferentes autores, con el fin de compartir y potencialmente ampliar el criterio técnico del lector que le permita avanzar con la comprensión del documento.

Para el tercer capítulo, se hablará del procedimiento metodológico con el que se llevará a cabo la investigación, el análisis financiero sobre el rendimiento del programa, este capítulo brindará información de la tesis como su finalidad, dimensión temporal,

fuentes de datos y selección de la muestra, con el objetivo de definir el cómo y con que se realiza la tesis.

Con el desarrollo del cuarto capítulo, se realizará el análisis e interpretación de datos del trabajo de investigación, donde se tendrá contacto con la información recopilada, y teniendo un dominio técnico del estudio, se interpretarán los datos, para manejar con atención la finalidad de los resultados.

Y con el quinto capítulo, se presentarán las conclusiones y recomendaciones que el autor dará a esta investigación y análisis financiero donde se relaciona el conjunto de datos para emitir una perspectiva al lector de plantear nuevas interrogantes del tema tratado.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación, (Hernández 2016), este es punto de partida de la investigación donde se detalla la existencia de un problema.

A continuación, se expondrán los elementos del problema central de la investigación, sus antecedentes, y un conjunto de cuestiones, que van a permitir así, suministrar los insumos necesarios para el desarrollo de la investigación.

1.1.1 Antecedentes del problema

En los últimos años los cambios en la economía y en la sociedad han provocado el efecto de un aumento generalizado en los niveles de endeudamiento de las personas (Programa del Estado de la Nación, 2016), el crédito bancario es una operación financiera donde la entidad otorga a un tercero una cantidad de dinero principal con el fin de ser retribuido según pactado por las partes; se debe considerar que este contrato presenta condiciones como el tiempo pactado a futuro, abono de intereses, además de posibles gastos adicionales derivados dependiendo de cada operación.

Una mala gestión del instrumento financiero citado, podría causar una disminución considerable del ingreso neto salarial, teniendo que destinar un mayor porcentaje de este ingreso de las personas para el pago de deuda adquirida; esta

posible disminución del salario, podría afectar los ingresos de los hogares, destinando liquidez salarial para el cumplimiento de otras obligaciones, y con esto teniendo que adquirir mas financiamiento.

En Costa Rica durante los últimos años el endeudamiento personal y el acceso al crédito ha venido en aumento, la población nacional tiene un acceso al crédito de un 69,5 %, sin embargo; si se excluyen los pagos a empresas comerciales, el indicador desciende a 47,1%. Estas compañías no son reguladas por el artículo 117 de la ley Orgánica del Banco Central, esto quiere decir que no están sujetas a fiscalización por parte de la Superintendencia General de las Entidades Financieras (SUGEF). (Programa del Estado de la Nación, 2016).

Estas empresas, no supervisadas por la SUGEF, “se han convertido en un importante mecanismo de consumo, especialmente para sectores de bajos recursos”. (Programa estado de la nación, 2016, p.189), aunque la figura del crédito es un mecanismo de activación y crecimiento de la economía, elevados niveles de endeudamiento podrían generar un alto servicio de la deuda, ya que, parte del salario neto del cliente se destinaria para cubrir las cuotas para el pago del préstamo y sus intereses, y más bien limitar el consumo.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en la última encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH 2013), menciona que los créditos que otorgan las empresas comerciales son los más importantes en el

financiamiento de los hogares, y que, de acuerdo con los resultados de ese censo, un total 47,7% de los hogares tienen acceso a los créditos de estas compañías, entre las que se encuentran los almacenes de línea blanca. (Arias, 2015)

En Costa Rica el mercado financiero supera a más de 40 instituciones que brindan servicios ahorro y crédito, según la SUGEF, se distribuye entre bancos, empresas, cooperativas y asociaciones autorizadas para realizar intermediación financiera, que brinda a los distintos sectores de la población nacional, una amplia facilidad y variedad de servicios que cubran la demanda de los consumidores, con facilidades de otorgamiento de crédito. (SUGEF 2016).

Los aumentos del servicio de la deuda en instituciones las cuales están supervisadas y las que podrían no estarlo, ocasionan un cruce de gestión de riesgo, ya que, el porcentaje de capacidad de pago para el cumplimiento de obligaciones crediticias podría no ser el real.

Los costarricenses carecen de una cultura de manejo correcto de las finanzas según el “Informe Nacional de la Vivienda”, en el 2012 , ha determinado que las y los costarricenses presentan bajos niveles de conocimiento con respecto a temas sobre el endeudamiento, además de existir un alto índice de analfabetismo financiero, en donde predomina una ignorancia generalizada en la población con respecto a conceptos financieros básicos como inflación, tasa de interés, relación entre riesgo y rentabilidad.

1.1.2 Descripción del problema

En los últimos años, con el crecimiento del nivel de endeudamiento en el país en conjunto con el desconocimiento generalizado del uso del servicio de la deuda, el costarricense podría solicitar crédito de manera recurrente, esto en ocasiones, disfrutando de uno o varios productos, con tasas de interés activas distintas.

Este tipo de comportamiento podría generarle al usuario un sobre endeudamiento, obteniendo como resultado, que la persona adquiera potencialmente compromisos financieros riesgosos, capacidad de pago limitada, además, una alta cartera de crédito; sin contar con las previsiones de posibles gastos, promoviendo así el uso irracional del beneficio, y con esto, se podría llegar a una condición comprometida, tasas de intereses no tan rentables, tiempos largos de cobertura y compensación, afectando de manera directa, el estado financiero del individuo, hasta en un punto en el cual podría considerarse que, toda su vida van a tener una operación de crédito sin solventar.

Aunado a esto, el comercio en general presenta una oferta bastante amplia en el mercado de productos y servicios financieros, este tipo de publicidad podría incitar al consumidor al gasto y al financiamiento, a su vez, con el posible desconocimiento del usuario, podría llegarse a omitir información y posibles escenarios como disminución del ingreso, gastos no previstos, o factores que lleguen a comprometer posteriormente la situación financiera durante el periodo del compromiso.

El sobre endeudamiento, genera serios trastornos al cliente, en los ámbitos económicos, financieros, familiares y sociales, desencadenando una serie de características como la pérdida de control personal de la situación económica, desequilibrio financiero y deterioro gradual de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado.

1.1.3 Problematicación del problema

El “PROGRAMA DE ESTABILIDAD FINANCIERA”, de ahora en adelante PEF, de Coopeande N°1 R.L es conformado e implementado en el plan estratégico de Coopeande N°1 R.L. (2015-2020), con el propósito de atender al sector asociativo con alto riesgo financiero y social, este programa brinda servicios financieros a aquella cartera de clientes activos con condiciones desfavorables de sus finanzas personales, baja liquidez salarial, alto grado de sobreendeudamiento y con dificultades para la atención y satisfacción de necesidades básicas.

Durante el 2016 por medio de las referencias de las Agencias del país, se recibieron 549 casos los cuales, posterior a un proceso de filtros, ingresan al programa estas personas para un acompañamiento por parte de colaboradores, los cuales realizan una gestión de procesos, con base a estudios, que permitan mejorar las condiciones sociales y financieras del asociado, y con esto poder impactar de manera positiva al cliente y a la cooperativa.

Este programa innovador que ofrece Coopeande N°1 R.L. empieza con buen ritmo la clasificación de los asociados e interviene con un crédito, con una tasa activa menor y más atractiva, además, el equipo de colaboradores del programa realizan un seguimiento de aquellos casos que consideran soluciones financieras, este programa que realiza la institución no ha sido evaluado con aquellos elementos financieros que arrojen un resultado que determine una rentabilidad confiable para la cooperativa, y con esto continuar promocionando el programa con el paso del tiempo.

¿Cuáles elementos financieros deberían ser tomados en cuenta para determinar la rentabilidad del programa?

Los asociados que ingresan al programa realizan una nueva medida crediticia el producto financiero que establece el programa, es la unificación de las deudas, de la cartera de aquellas operaciones de crédito con entes externos e internos.

El análisis de los casos en curso, y el otorgamiento del nuevo crédito, busca una diferencia positiva de la liquidez neta del asociado, este incremento en el ingreso, más el seguimiento y acompañamiento que realiza la cooperativa, podrían colaborar de manera integral, además de una posible mejora en la estabilidad personal del cliente para cubrir necesidades básicas.

El análisis de los elementos financieros sobre la diferencia en los casos intervenidos por el programa, tales como: como la liquidez neta salarial, el grado de endeudamiento, el índice de morosidad, reducción en el costo operativo por gestión de cobro, en comparación con el estado financiero del asociado antes de ingresar al programa, podría brindar resultados confiables.

¿Cuáles elementos financieros de los asociados (posterior al ingreso al programa), deberían compararse para determinar una mejoría en la rentabilidad personal del usuario?

Los asociados que ingresan al programa, podrían encontrarse en un alto riesgo social y económico, la dirección administrativa de la cooperativa al realizar este programa busca disminuir el riesgo por el incumplimiento de las operaciones de crédito, además de otros gastos complementarios de recuperación de cobro, y con la finalidad de la promoción de servicios adicionales, implementa una medida crediticia diferente a las cuales ofrece normalmente al público en general.

Este crédito otorgado al candidato PEF, podría reestructurar sus finanzas personales con una tasa preferencial, sin embargo, el impacto sobre la generación de negocio para Coopeande N°1 R.L. podría resultar de una manera satisfactoria o a su vez no generar el rendimiento mínimo para la rentabilidad adecuada del programa.

¿Las medidas crediticias empleadas por el PEF de Coope Ande N°1 R.L. garantizan una rentabilidad financiera real para la Institución?

El programa, realiza la intervención de aquellos asociados en riesgo, aparte de realizar una modificación de sus deudas, otros servicios adicionales como visitas por parte de personal experto en responsabilidad social, los cuales realizan un seguimiento a los asociados PEF, visitas a los hogares para evaluar los accesos a las necesidades básicas, invitaciones a charlas programadas, eventos organizados por la institución, asistencia a talleres de educación financiera, potencial apoyo psicológico. Con esto buscan brindar servicios específicos y apoyo social para este sector.

El uso de escenarios que permitan evaluar una sostenibilidad durante el transcurso del tiempo, brindaría un panorama real para la continuidad del programa y potencial aumento de insumos por parte de la organización.

¿La iniciativa existente del PEF podría demostrar una rentabilidad financiera con capacidad de asegurar una sostenibilidad durante un periodo determinado de tiempo?

El programa en evaluación supone una idea que se mantenga a futuro, con el fin de obtener resultados favorables para la cooperativa, fomentando al mismo tiempo la disminución del índice de endeudamiento de los asociados que califiquen para su ingreso.

1.1.4. Justificación del problema

Con el diseño de la presente investigación se pretende buscar los componentes que permitan determinar la rentabilidad del PEF de Coopeande N°1 R.L, la evaluación de los indicadores de la operatividad del programa, así como el análisis de los resultados de los estados financieros, permitirían obtener un panorama sobre las gestiones realizadas por el equipo de colaboradores de la unidad.

El proyecto inicia sus funciones en el 2015, Coopeande N°1 R.L, realiza la contratación de un equipo de trabajo especializado, con la naturaleza de centrarse en la atención con efecto progresivo, con el objetivo de brindar a la persona asociada la oportunidad para reestructurar sus finanzas. (Candamo, 2016).

La investigación tiene como fin revisar los casos que atiende el PEF con el fin de para brindar conclusiones y resultados confiables sobre el rendimiento, además del estudio y comparación de aquellos casos de los clientes que se encuentran en el programa, y con esto medir las utilidades que generen la intervención por parte de la organización.

Con el desarrollo de la presente investigación tanto los colaboradores del programa y la cooperativa, tendrán un parámetro de medición que les permita y les ayude para la toma de decisiones de la administración.

Dicho estudio de rentabilidad no ha realizado anteriormente por ningún agente interno o externo de la institución.

La investigación busca realizar una evaluación de los eventuales resultados del programa, para Coopeande N° 1 R.L. brindaría un estudio objetivo con resultados cuantitativos y cualitativos del estudio a realizar.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la siguiente parte de la investigación se redactará la pregunta del problema a analizar.

1.2.1 La pregunta del Problema

La incógnita de esta investigación nace a razón de falta de un análisis financiero del programa, el PEF no tiene un análisis de los rendimientos obtenidos desde su implementación, y con esto evaluar financieramente la inversión realizada por la Cooperativa.

¿Es rentable para Coopeande N°1 R.L. la puesta en marcha del Programa de Estabilidad Financiera, pretendiendo utilizarlo como base para el mejoramiento de la situación económica de sus asociados?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar la rentabilidad del Programa de Estabilidad Financiera (PEF) de Coopeande N°1 R.L. con el fin de evaluar sus resultados de rendimiento y utilizarlo como base de propuesta de mejora de la situación económica de sus asociados.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Medir los indicadores económicos y de endeudamiento de los asociados anterior al ingreso al Programa de Estabilidad Financiera.

- ✓ Interpretar las modificaciones en los índices de endeudamiento de los sujetos de estudio, posterior al ingreso al Programa de Estabilidad Financiera, con la finalidad de valorar financieramente la rentabilidad del mismo.

- ✓ Evaluar la sostenibilidad del Programa de Estabilidad Financiera (PEF), con la finalidad de contribuir con el desarrollo y mejoramiento del mismo con el paso del tiempo, mediante la propuesta de su implementación permanente.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Desarrollar un trabajo de investigación que permita determinar la rentabilidad de la inversión del programa mediante los diversos estudios que se ejecutan, demostrando una buena estrategia comercial y social para Coopeande N°1 R.L., logrando así un estudio de rendimiento financiero confiable, interpretando los datos suministrados con el propósito de brindarle a la organización, un insumo que podría ser tomado en cuenta para la toma de decisiones de la administración.

Se evaluarán las fortalezas del programa en relación con los casos atendidos, con el fin de contribuir desarrollar una ventaja competitiva que acreciente el desarrollo del programa.

1.4.2 Limitaciones

A medida con el avance de la investigación se ha podido determinar que las limitaciones son netamente con la información confidencial crediticia de los asociados que se encuentran dentro del programa de Coopeande N°1 R.L.

El acceso a información confiable y actualizada, sin embargo, no existen textos especializados en el tipo de negocio en estudio.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

El marco teórico presenta la parte de la investigación en la que se establece la teoría, dicha conjetura servirá de base para el desarrollo del proyecto de investigación, es decir, la teoría que se seguirá como modelo de la realidad que se está estudiando.

2.1.1 El cooperativismo

La integración de las personas, los grupos y las sociedades es una expresión de la naturaleza social del ser humano, así como también es la manifestación de la interdependencia existente entre las personas y sus organizaciones.

En este sentido, se puede afirmar que la cooperación y la solidaridad son aspectos inherentes del ser humano en sociedad, que al ser destacados por la doctrina y la práctica por las cooperativas, las convierten en entes de trascendente significación social y humana.

Si bien existe un sentido filosófico y una praxis común en las organizaciones cooperativas, así como han existido a lo largo de la historia de los pueblos formas de cooperación múltiples y diversas, se debe agregar que la integración social, a través de lazos y redes de solidaridad y cooperación, se encuentran articuladas con la historia común de las personas en sus colectividades.

La historia y la cultura de los pueblos otorgan significación a las formas organizativas y a los modos como se establecen las relaciones de solidaridad y cooperación.

La intensificación y masificación de las relaciones sociales entre grupos y sociedades del mundo, han propiciado la conformación de algunas similitudes a distintos estilos de vida, formas productivas y organizativas, como condiciones relativas en la integración de las sociedades, sin embargo los patrones sociales o nacionales asociados a las formas organizativas y de cooperación existente han sido peculiares a los contextos históricos, sociales y de la acción coyuntural de sus protagonistas.

El cooperativismo como organización social y económica, ha sido estudiado desde diversas perspectivas sin agotar las formas y contenidos de su complejidad social, lo cual habla de su peculiaridad y su historicidad que no puede ser universalizada ni absolutizada, a pesar de su extensión y presencia contemporánea en todas las formaciones sociales del planeta.

Las condiciones sociales que fundaron y viabilizaron el surgimiento del cooperativismo se relacionaban con el debate de ideas políticas, con las formas de producción capitalista y con los efectos de inequidad, arbitrariedad y explotación política y económica que se manifestaban en la Europa del siglo XVI.

De este modo, la expansión de la producción, también mundializó las ideas políticas contestatarias que buscaban construir modos alternativos de organización socioeconómica.

En ese contexto es donde el cooperativismo nace y acumula capacidades para conformar una significativa fuerza social y económica, con extraordinaria potencialidad en el presente, ante la polarización social que genera el capitalismo globalizado y por la coyuntura crítica en su dinamismo económico.

El pasado y el presente se encuentran articulados en el cooperativismo. Las ideas originarias que lo crearon y su peculiar devenir en cada contexto social donde se desarrolla, así como la naturaleza específica en sus integrantes en cada área de trabajo de dichas organizaciones, hacen que las cooperativas como entidades dinámicas, deban ser comprendidas en su complejidad contextual y social, para plantear y planificar prácticas concretas en su devenir.

La mundialización del cooperativismo se encuentra asociado con los fenómenos que integraron las sociedades, o dicho de modo distinto, con la creación de un sistema que redefinía la conformación de clases sociales para la producción y reproducción ampliada de todas las formas del capital.

Pero, habría que mencionar que la articulación económica entre grupos humanos en las sociedades y entre las sociedades, no podrían haberse generado sin la contribución cultural de los pueblos a través de sus múltiples formas de

integración, socialización y adecuación social. Las relaciones económicas capitalistas suponen la existencia de formas de cooperación social, las que son promovidas como medios para la reproducción y crecimiento económico, con apropiación privada de los excedentes, con precaria e insuficiente redistribución social.

El uso privado, exclusivo y excluyente, de las formas de cooperación existentes en las culturas y sociedades, han derivado en profundas desigualdades sociales en el mundo. En América Latina la polaridad social es la mayor de la existente en el planeta y en Costa Rica, la brecha social es también superior de la existente en Centroamérica, lo cual constituye un atentado contra la calidad de vida de las poblaciones y paradójicamente también a la expansión de las relaciones económicas capitalistas.

En este sentido, el cooperativismo como forma organizativa y económica no excluyente, es producto de las condiciones históricas creadas, así como por las cualidades culturales y capacidades organizativas de las poblaciones.

Los efectos de la organización y producción capitalista en los trabajadores, los grupos, los pueblos y las sociedades, ha sido el motor que le ha otorgado importancia y vigencia al cooperativismo, como un medio de compensar los desequilibrios e inequidades provocados por relaciones económicas, las cuales han subsumido a gran parte de las actividades del ser humano como parte de la reproducción del capital.

Esto es, el cooperativismo ha sido en la historia moderna una opción social y clasista de los trabajadores, pues contrariamente a la apropiación de los excedentes generados en los procesos de trabajo, el cooperativismo los distribuye a sus trabajadores.

Los sistemas sociales y económicos en relación con el trabajo humano expresan significados que trasciende la simple relación laboral para comprometer al conjunto de la sociedad.

El trabajo es una característica fundamental de la capacidad creadora y transformadora del ser humano, sobre la que se han sustentado todos los sistemas sociales en la historia.

En el capitalismo el trabajo es el sustento de la generación de riqueza para la reproducción del capital y de la sociedad capitalista, en donde los trabajadores son objetos del poder o de las decisiones para quienes trabajan por un salario, en donde los productos de su trabajo son ajenos, extraños y hasta nocivos para su salud y vida e incluso en muchos casos, también auténticos atentados contra los consumidores. Mientras que, desde la perspectiva de los trabajadores, el cooperativismo deberá valorar el bienestar y calidad de vida de los sujetos del cual depende cualquier tipo de organización.

Esto es, la alienación del trabajo en la organización capitalista deberá transformarse radicalmente en la organización cooperativa, en donde el trabajador social e interdependiente se convierta en sujeto de su propio destino.

En este sentido, el cooperativismo no es sólo una opción económica para la integración con la sociedad, es una alternativa para el sustento y la calidad de vida de sus miembros y su entorno, así como, es también una opción política de los protagonistas del trabajo colectivo. Por ello, la gestión democrática en el cooperativismo no es una retórica, es el fundamento en la vida de la organización.

Si bien, las orientaciones del cooperativismo se encuentran formalizadas y aceptadas, habría que reconocer que las organizaciones cooperativistas se encuentran insertas en una economía de mercado, que condiciona su funcionamiento y su propia existencia, luego no es posible esperar formas similares de articulación económica y social entre las cooperativas, dado que el ramo de la actividad económica, el contexto de su relación mercantil y productiva, así como la condición económica y social de las cooperativas son distintas.

A través de los tiempos, el cooperativismo ha sido apreciado como trascendente ante coyunturas críticas en la sociedad, economía y sectores sociales empobrecidos, consideraciones que no han sobredimensionado las posibilidades del cooperativismo, por el contrario, rescatan virtudes, cualidades y potencialidades de la organización cooperativa que han permitido su adecuación a diversos procesos críticos.

En el presente, por ejemplo, los procesos de concentración y centralización de la propiedad, de la producción y los excedentes, están polarizando las sociedades, generando millones de pobres, sin capacidad de satisfacer las necesidades básicas de las poblaciones, ocupados o desocupados de la estructura laboral.

Las tendencias monopólicas en la economía y las formas políticas que las acompañan, sin duda no constituyen una alternativa para el desarrollo, la elevación de la calidad de vida o el bienestar de los habitantes y las sociedades de nuestra aldea mundial.

En este contexto, el cooperativismo adquiere una dimensión particularmente importante, por su compromiso con el medio social, por su estructura y forma organizativa, así como por la distribución de los excedentes entre sus integrantes, trabajadores y colectividad social.

Las diversas ataduras o limitaciones en la promoción y desarrollo del cooperativismo, han sido o son coyunturas que no anulan la potencialidad, funcionalidad y compromiso social del cooperativismo.

En los distintos momentos del devenir de las organizaciones se han expresado alternativas dicotómicas en el desarrollo de las sociedades. Por un lado, durante la segunda mitad del siglo pasado, se privilegiaba las orientaciones

del Estado en la conducción política y economía de los pueblos, así como de las organizaciones estatales de servicio público, las cuales convivían y compartían segmentos del mercado. Por otro lado, en el presente y desde la década del ochenta en América Latina y particularmente en Costa Rica, predominan criterios y políticas que privilegian las organizaciones empresariales privadas, que influyen y condicionan las prácticas estatales, las cuales no sólo privatizan empresas públicas, sino incluso privatizan las funciones públicas del Estado, así como sus orientaciones valorativas y sociales.

Las posiciones polarizadas en el devenir de las organizaciones, no siempre han tenido la consistencia para promover el bienestar de los usuarios, consumidores o colectividades y por el contrario, en muchos casos, han polarizado las sociedades.

Esto es, los aspectos comunes y solidarios de las organizaciones cooperativas deberán ser contextualizados en todos los casos para permitir comprenderlas, así como analizar las tendencias de su devenir. De este modo, intentar conocer el momento constitutivo del cooperativismo, es una necesidad no sólo para comprender las determinaciones del pasado sobre el presente, sino también arraigar a los cooperativistas a una historia común construida colectivamente de la cual son continuadores solidarios.

En este sentido, el presente el trabajo busca brindar una aproximación del surgimiento social e histórico del cooperativismo en Costa Rica, lo cual podría ser

un medio para apreciar los cambios ocurridos en el contexto y del propio cooperativismo costarricense.

El presente trabajo constituye una aproximación al estudio del cooperativismo durante tres grandes momentos en su devenir: su gestación hasta la década del cuarenta, durante la vigencia del Estado de Bienestar hasta la década del ochenta y del período de predominio liberal hasta el presente.

2.1.2 El cooperativismo en Costa Rica

La organización del cooperativismo en Costa Rica, como en otras realidades nacionales, ha estado en correspondencia con las capacidades culturales y organizativas de los pueblos, así como con las necesidades y precariedades de los sectores laborales afectados ante el surgimiento de nuevas relaciones económicas productivas y mercantiles, que incidían sobre su situación y condición de vida.

El cooperativismo fue fundamentalmente para los sectores laborales más lúcidos e informados, una alternativa organizativa y democrática para orientar su vida y trabajo.

El cooperativismo en Costa Rica fue un producto social complejo en donde determinaciones nacionales de carácter político, ideológico, cultural y económico, se conjugaban para conformar la forma organizativa cooperativa y en la cual también confluían factores e influencias internacionales, tanto cognoscitivos como pragmáticas. El cooperativismo en el espacio nacional costarricense fue una construcción social, más allá de los individualismos y las prácticas mecanicistas.

Las primeras ideas y organizaciones asociativas en Costa Rica, en segunda mitad del siglo XIX, estaban acompañadas con informaciones sobre las guerras en Europa, las victorias de Napoleón III y con la cruzada contra los filibusteros en el

medio nacional. Asimismo, se daba en la prensa urbana, discusiones en torno de las ideas de Proudhon, Saint Simon, Fourier, entre otros pensadores de la época.

En Costa Rica no se desconocían ni eran indiferentes a las ideas surgidas en Europa, aun cuando no ha sido posible establecer nexos personalizados de las concepciones generales sobre el devenir de la sociedad con los propósitos de las organizaciones asociativas y cooperativas, quizás porque no todas las posiciones en discusión eran asimilables, operativas ni posibles en el medio nacional, pero podría afirmarse, que el espíritu de la época que trasciende a los individuos, se articulaba con la diversidad de situaciones y de actores en un proceso de transición, en donde las nuevas tendencias no podían imponerse sobre las viejas posiciones y prácticas sociales. La inestabilidad antes que la estabilidad era la regularidad del fin del siglo XIX y la primera mitad del siglo XX.

Regularmente las ideas del cooperativismo y sus primeros intentos de conformación organizativa, se han ubicado en los ámbitos urbanos, donde se gestaban nuevas relaciones productivas y laborales y por ser espacios relativamente abiertos a las influencias y relaciones con otras ciudades del mundo. Asimismo, eran ámbitos donde se gestaban las condiciones sociales exclusión y pobreza, que es una determinación sobre las que inciden los procesos laborales cooperativos.

El origen de las ideas y viabilidad de la formación de cooperativas en Costa Rica, se pierde en la historia. No existe un origen que pueda ser reconocido por

quienes han estudiado y estudian el cooperativismo, sin embargo se afirma, que una de las primeras referencias al cooperativismo, se registra en el periódico La Crónica de Costa Rica, del 16 de febrero de 1859, en el cual se daban a conocer el surgimiento de gremios de artesanos y jornaleros en las urbes europeas, así como la fundación de cajas de ahorro y seguros de vida, vejez y muerte en algunas ciudades y particularmente de España.

Sin embargo, la creación en 1855 de la Sociedad de Beneficencia Alemana, es quizás la primera organización antecesora del cooperativismo en Costa Rica, la cual tenía por objeto la protección de inmigrantes alemanes, que actuaba como una caja de ahorros proporcionándoles recursos para su establecimiento en el país (Rodríguez,1993).

Estaba integrada por aproximadamente por cuarenta personas y tuvo una corta duración, posiblemente por su correspondencia por la reducida inmigración alemana en el país. Asimismo, en un periodo similar publicaciones de la época mencionan del funcionamiento de una Caja de Ahorros entre los militares, pero se afirma en La Crónica de Costa Rica, del 16 de febrero de 1859, que dicha organización actuaba de manera especulativa, extraña a finalidades benéficas o de ayuda mutua (Rodríguez, 1993).

El 8 noviembre de 1868, se publicaba en La Gaceta la formación de una asociación de artesanos para establecer una caja de socorros, asimismo se informaba que con el objeto de tener derechos cooperativos, tal sociedad

presentaría sus estatutos al Gobierno (Albarracín, 1994), lo cual pone de manifiesto una capacidad organizativa que guardaba correspondencia con las iniciativas de los trabajadores de otros contextos sociales, así como revela la intervención estatal en el reconocimiento de la organización como cooperativa. Pero, también se muestra que la gestación de las organizaciones asociativas pre cooperativas, fueron entidades de apoyo económico de ahorro y crédito a sus miembros, trabajadores empobrecidos, como también ocurrió en algunas realidades latinoamericanas, como en el Perú, Colombia y México, entre otros.

La mención de aspectos que trascienden las relaciones de trabajo para articular la organización de artesanos y jornaleros para garantizar su calidad de vida a través de la cooperación unitaria y solidaria de los propios trabajadores, es un aspecto importante en la difusión previa de las ideas del cooperativismo, a la vez que constituye una proposición pionera a lo que sería el objeto del quehacer nacional del Estado en la década del cuarenta del siglo XX en Costa Rica.

El desarrollo institucional bancario era en aquellos momentos una preocupación importante para distintos sectores sociales ante el incremento de las relaciones mercantiles y por importantes sectores pobres del medio urbano y de los agricultores pobres, quizás por esta razón el Presidente de la República general Tomás Guardia, en un manifiesto del 18 de enero 1871, afirmaba que el Banco de Costa Rica, creado en 1867, no lograba los postulados de su creación:

“... redimir a los pobres de la expropiación de los capitalistas. El banco ha recibido de mi administración una protección decidida, que ha impedido el alza de interés bancario para los agricultores pobres. No contento con esto he iniciado la creación de un banco hipotecario.” (Albarracín, 1994: 487)

En la historiografía se registran diversas organizaciones como las primeras constituidas, pero no se niegan, se complementan según avanzan las investigaciones sobre la historia de las cooperativas costarricenses.

Así, Albarracín y Roldan (1994), mencionan la creación de la Asociación de Artesanos, el 13 de enero de 1874, en la cual aproximadamente trescientos artesanos se reunían con la conducción del Canónico Francisco Calvo y se puso a la organización al amparo del Presidente de la República general Tomás Guardia, quien ofreció apoyarla en su desarrollo. Sin embargo, la idea de conformar esa asociación de artesanos data de noviembre de 1868, seis años antes del año que se registra su creación:

“... con el objeto de establecer una caja de socorros según el principio de reciprocidad... además de hacer operaciones de préstamo, etc. a miembros indigentes, ejecutar la compra de materiales y venta de los artículos manufacturados”

Esta idea era coincidente con las propuestas de cooperativas o cajas de ahorro urbanas que proponía Hermann Schultze-Delitzsch, las cuales se habían

plasmado en una ley de cooperativas en Alemania tan sólo un año anterior (1867) y era continuadora de la experiencia alemana en Costa Rica de 1854.

La organización de los artesanos respetaba las ideas iniciales y así los formalizaba en sus estatutos: como propósito el auxilio mutuo con la creación de un fondo, el cual servía para préstamos a los asociados, asimismo se establecía un establecimiento para la venta de productos básicos y de provisión de materias primas para las labores de los artesanos (Albarracín, 1994: 487).

De modo peculiar y previo al cooperativismo, la asociación formada, disponía que las utilidades al finalizar cada período fuera repartido en razón del capital aportado. Asimismo, la organización disponía la obligatoria prohibición de tratar en el seno de la organización asuntos de carácter político o religioso.

Para 1891 el Diario Oficial La Gaceta (Nº 252 del 30 de octubre), hace mención de la creación de una Caja de Ahorros en Puntarenas, la cual publicaba algunos documentos que donde se transcribía publicaciones sobre “La previsión y el ahorro” de La Vasseur, fragmentos de “La vida moral e intelectual de los obreros” de Eugenio Tallon y de Julio Simón “Sociedades que tienen por objeto transformar a los obreros asalariados en obreros asociados”, documentos que expresan las consideraciones de la época a favor de las ventajas del ahorro para la exigua economía de los trabajadores, así como para el desarrollo y muestran su desconfianza en organizaciones similares creadas o apoyadas por el Estado que tienden a favorecer al capital y restringir el crédito a los trabajadores.

La asociación de artesanos es coincidente con algunos de los principios postulados por el cooperativismo, que con posterioridad serían difundidos con sus primeras organizaciones, al valorar al trabajador como sujeto de la rentabilidad y la redistribución colectiva de los excedentes, así como por el respeto igualitario de las creencias y posiciones ideológicas de sus integrantes.

Se podría afirmar que la característica y compromiso social de las asociaciones, era una consecuencia de una concepción implícita o explícita del trabajo y de la libertad e igualdad de las personas, cuya gestación pensada fue diversa y difusa, pero la efectividad se encontraba en relación directa con su encarnación colectiva y popular.

Estas expresiones sociales orgánicas, tiene en la historia nacional una significación trascendente, para ser las primeras manifestaciones de la constitución popular de la igualdad, la ciudadanía y de lo público en la sociedad costarricense, lo cual no puede ser atribuido al derecho constitucional⁷ (Volio, 1989), y por ubicarse en un tiempo, entre 1870 y 1914, (Salazar, 1990) que se constituía el apogeo de la república liberal y la consolidación del Estado oligárquico (Salazar, 2002). La consolidación orgánica de lo popular fue el sustento para la construcción de una sociedad igualitaria que requirió de una guerra civil en 1948, para conformar un Estado Social en historia costarricense.

La presencia de la autoridad estatal y religiosa en la constitución de la Asociación de Artesanos de 1874 y en su apoyo político, era la expresión de la necesidad del poder corporativo, de unificar los distintos intereses de la sociedad, como una forma de legitimar su presencia y autoridad oligárquica, en la regulación de los procesos sociales en el ámbito urbano, pero también revelaba la necesidad de los artesanos para hacer viable una naciente y peculiar organización en el ámbito nacional.

La característica de formar organizaciones que brindaban auxilio mutuo con préstamos a sus asociados, constituye también un sello de la época, donde los desposeídos requerían de la liquidez necesaria para la supervivencia en una sociedad con creciente actividad mercantil.

Estas organizaciones fueron promovidas desde el exterior, no sólo por la experiencia de los alemanes, sino también con una directa participación de españoles en la creación de cajas de ahorro.

La formación de pequeños bancos de préstamos atraviesa los distintos momentos de la historia moderna costarricense, lo cual debe ser interpretado como el medio, desde las capacidades de los pobres, a través del cual se han dinamizado las actividades económicas existentes.

El prejuicio a favor del ahorro de fines del siglo XIX e incluso desde 1936 hasta mediados de la década del setenta, con las consideraciones teóricas

keynesianas sobre el ahorro, sin duda fueron formas particulares con las que estuvo asociado el crecimiento económico.

Sin embargo, la función y significación del ahorro en el presente ha cambiado ante la pérdida de la capacidad de ahorro por el aumento del consumo y por no ser el ahorro la fuente contemporánea para los préstamos a los pobres, sino como factor para la reducción de la morosidad, el incremento de la velocidad de rotación del capital y la rentabilidad financiera de las entidades bancarias o cuasi bancarias.

Los préstamos a los trabajadores pobres, del pasado y del presente, es una consecuencia de la precariedad de las remuneraciones, la carencia de empleo y la escasa o nula actividad estatal en la redistribución social de los excedentes. Las asociaciones de jornaleros, artesanos y de agricultores en un período pre cooperativo, fueron los antecedentes los antecedentes de las cooperativas de servicios y de ahorro y crédito del presente.

2.1.3 Contexto Histórico de Coopeande N°1 R.L.

A continuación, se describirá la información de la institución donde se llevará a cabo la investigación, sus inicios, su estructura organizacional y sus políticas, además se ampliará el PEF, sus antecedentes, desarrollo e implementación.

Coope Ande se inició como una idea de varios integrantes de la Filial de la Asociación Nacional de Educadores (Ande) del circuito tercero de San José a inicios del año 1965, con el propósito de brindar una solución financiera a colegas del sector educación. Sin embargo, no fue hasta el 4 de Noviembre de 1965 que se celebró la Asamblea Constitutiva en la Escuela Napoleón Quesada ubicada en Zapote, donde inició su actividad y forjó su base de capital social con la integración de 160 asociados quienes aportaban ₡ 10 (diez colones) cada uno, además, en esa ocasión se discutió y aprobó el primer estatuto de la Cooperativa y se definieron los cuerpos directores que tendrían la representación de la misma. Tuvo como primeras funciones la custodia del capital social y el de otorgar crédito a los asociados.

Durante los últimos años se ha preocupado por modernizar e innovar sus servicios y en brindar una atención “Uno a Uno” al asociado procurando servicios eficientes y efectivos mediante el uso y aplicación de moderna tecnología en informática y telecomunicaciones, dada la amplia y constante competitividad en el Sector Cooperativo, Financiero y las exigencias de Supervisión existentes en el

país; consolidándose Coope Ande como una Cooperativa de desarrollo que tiene trascendencia positiva en la vida económica, social y financiera de los asociados y las familias del Sector Educación de Costa Rica.

Actualmente cuenta con más de sesenta y cinco mil asociados y asociadas entre activos y pensionados de todo el país, tanto de instituciones públicas, privadas, semiprivadas, universidades privadas y estatales de todo el territorio nacional entre otros.

Como parte de la historia en el año 2002 Coope Ande descentralizó sus servicios, con la creación de las primeras agencias por lo que cuenta actualmente con 22 agencias ubicadas en: San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Liberia, Nicoya, Puntarenas, Pérez Zeledón, Ciudad Neily, Limón, Guápiles, San Carlos, en Plaza Rofas (San José Centro), Desamparados, San Ramón, Guadalupe, Escazú, Cañas, Turrialba, Santa Cruz, Quepos y Buenos Aires.

Su misión se ha definido de la siguiente forma:

“Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito que integra soluciones financieras sostenibles para sus asociados”. (Coopeande, 2016).

Su política de Sistema Integrado de Gestión tiene como principal propósito el que se detalla a continuación:

“En Coope Ande a través de soluciones financieras y sociales, nos comprometemos a satisfacer a nuestros asociados por medio de un servicio de calidad, la práctica diaria de la mejora continua, igualdad y equidad de género, desarrollo de actividades sostenibles con el ambiente, promoción de condiciones laborales seguras y saludables, trabajo en equipo e innovación, así como a cumplir con la legislación vigente y los requisitos establecidos por la Cooperativa”.
(Coopeande, 2016).

La presente investigación será realizada en esta cooperativa, como un aporte a la misma, con el fin de mejorar su gestión y que el presente documento sea un valor agregado a la gestión de la misma.

2.1.4 Contexto Histórico del Programa de Estabilidad Financiera (PEF)

Durante el mes de julio del año 2014 el Comité de Innovación de Coope Ande identificó, gracias al monitoreo constante que hace sobre las razones de afiliación, la necesidad de implementar un programa que brindara atención integral, oportuna y efectiva a aquellos asociados cuya falta de liquidez y nivel de endeudamiento les comprometiera su capacidad de pago crediticia, iniciativa a la cual denominaron el Programa de Estabilidad Financiera.

A partir del año 2015 se efectúa la contratación de un equipo de trabajo especializado que pudiera darle forma a la iniciativa, además de asumir, en un posterior momento, su implementación y evaluación. Esa planeación estratégica del PEF inició su rumbo, de manera que, al constituirse en una iniciativa compuesta por fases, el punto de partida lo constituyó la etapa diagnóstica y de recopilación de antecedentes.

El desarrollo del diagnóstico final efectuado por equipo de trabajo del PEF, identifica que una de las posibles iniciativas para evitar procesos de renuncias en la persona asociada, vinculados con la falta de liquidez, es la generación de alguna iniciativa de capacitación o educación en temas financieros que le permita generar herramientas para el manejo adecuado de sus finanzas.

En línea con estos esfuerzos, la naturaleza de un programa como el PEF definida por centrarse en la atención con efecto progresivo y de salida, que integra

las áreas financiera, social y educativa, brinda a la persona asociada la oportunidad para reestructurar sus finanzas, para superar su situación de rezago económico y de construir un proyecto de vida que le genere bienestar.

Al mismo tiempo, faculta la liberación de liquidez, el pago de créditos en una menor tasa y en un plazo no muy lejano, el ahorro. Aspectos que igualmente fortalecen la fidelidad de la persona hacia la Cooperativa.

A nivel financiero, se espera generar impactos positivos sobre la disminución de la morosidad y la desafiliación, ya que un aumento en sus índices impacta negativamente la cartera crediticia, el capital de la entidad y es un posible presagio para el surgimiento de reputación negativa, tanto a nivel de su población meta como de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Como conclusión al momento de la implementación del PEF en una búsqueda integral de resultados positivos, y con esto el programa se desarrolla con los objetivos principales de la conservación del capital social de la persona asociada en la Cooperativa, el mantenimiento de índices saludables en la cartera de clientes morosos y así disminuir el monto por créditos incobrables, además de evitar el impacto negativo sobre los excedentes, evitar una reputación negativa comercial y mejorar la coordinación interna para la atención de población en grupos críticos.

Por los motivos anteriores, el desarrollo del PEF cumple con los criterios de oportunidad y relevancia, además que concuerda con la misión de la institución ya que sus impactos cualitativos y cuantitativos se visualizan tanto para el área financiera como la social. En este sentido, el presente quinquenio representa una oportunidad idónea para implementar la iniciativa, como una acción sistemática y evolutiva de impacto sobre el problema central identificado.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.2.1 La estabilidad financiera

El diseño de un programa requiere de manera imprescindible la aclaración de marcos conceptuales que permitan comprender el fenómeno a estudiar o atender en sus múltiples determinaciones y dimensiones.

En el caso del objeto de interés que atañe al Programa de Estabilidad Financiera de Coope Ande, se realizó un esfuerzo exploratorio por investigar los principales abordajes realizados con respecto a la estabilidad financiera, el cual se presenta a continuación.

La estabilidad financiera y el estudio exhaustivo de los sistemas financieros toman auge desde el campo académico y de las formulaciones políticas a partir de las recientes crisis financieras alrededor del orbe. Tal como lo señalan Ponce y Tubio (2010), estos complejos procesos de crisis han evidenciado que es necesario contar con definiciones operativas para identificar problemas, plantear acciones para identificar vulnerabilidades y contar con una adecuada organización institucional, en miras a construir un sistema de estabilidad.

Dentro de las múltiples definiciones existentes sobre un sistema financiero, en términos generales y a partir del proceso de consulta, éste puede definirse como el conjunto de estudios, indicadores, políticas e instituciones tendientes a

mantener un sistema financiero en un rango de estabilidad. Por lo cual, el sistema involucra una serie de actores (diferentes intermediarios y mercados financieros), recursos normativos, operativos, tecnológicos y humanos para conseguir tal fin.

Al referirse a los sistemas financieros es importante identificar la vivencia de dos momentos, el primero de ellos tiene que ver con la prevención, mejor conocidos como “tiempos tranquilos”, donde lo que interesa es identificar y corregir desequilibrios, anticipar riesgos y prevenir problemas potenciales, y los “tiempos de crisis”, centrados en la corrección de la inestabilidad y la salida de la crisis.

En el sentido anterior, la estabilidad financiera puede abarcarse tanto desde la atención de la crisis como desde su prevención; la estabilidad en el área de las finanzas es comprendida como un estado que depende del grado de conocimiento y manipulación de otras variables, tales como: la existencia de amenazas, vulnerabilidades, riesgos, entre otras categorías.

La Estabilidad Financiera es abordada tanto para elementos macroeconómicos relacionados con temas de economía global, nacional y la dirección que deben asumir entidades u organizaciones involucradas con sistemas financieros, como microeconómicos vinculados con las economías individuales o familiares, por ello puede afirmarse que es un concepto complejo y amplio.

En términos macroeconómicos, el Banco Central de Costa Rica (2015) señala que la Estabilidad Financiera es:

“[...] una situación en la que el sistema financiero cumple con una serie de condiciones que permiten a un país enfrentar los desequilibrios económicos y financieros en los mercados interno e internacional. Esa estabilidad financiera es requerida para el funcionamiento adecuado del sistema de pagos, el buen desempeño de la política monetaria y la asignación eficiente de los recursos en la economía” (Párrafo 1 y 2).

En relación con la cita anterior, la Estabilidad Financiera viene a ser el objetivo primordial de todo sistema financiero, ya que ésta es la que permite elevar el crecimiento económico y sostenido del bienestar de la población, por medio de la aplicación de una variedad de instrumentos que movilizan el ahorro hacia sus usos más productivos.

Enfoques que abordan la Estabilidad Financiera

La literatura consultada da cuenta que los sistemas financieros y la estabilidad financiera se ha abarcado principalmente desde dos enfoques:

a) El “macro-prudencial” cuyo fin es procurar la estabilidad sistémica y la protección de las infraestructuras que generan esa estabilidad.

b) El “micro-prudencial” enfocado en los factores endógenos necesarios para generar fortaleza y estabilidad, a lo interno de las instituciones y mercados.

2.2.2 Aspectos a tomar en consideración para implementar el PEF

Con el fin de potenciar la implementación de un Plan de Estabilidad Financiera, es necesario el conocimiento de factores e indicadores indispensables a tomar en consideración.

2.2.2.1 Finanzas

Para el efecto que nos interesa, debemos indicar que las finanzas se definen como: "El arte y la ciencia de administrar el dinero". (Gitman, 2016, p. 4)

Otra definición del termino finanzas dada por Ochoa y Saldívar (2016) la expresan como: “La rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión, tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos”. (p.4).

Dentro de un contexto empresarial las finanzas tienen una relación sobre el uso y utilización de los recursos de la empresa, como son invertidos de una manera tal que esta sea actualizada, novedosa y administrada de la mejor manera posible.

2.2.2.2 Activo Financiero

Podría considerarse el activo financiero como un producto, bien, o servicio otorgado a algún sujeto o empresa con el fin de ser cancelado en un futuro. Según el autor realiza la definición de activo financiero como “Constituye el derecho de cobrar una cuenta en el futuro”. (Ochoa y Saldívar, 2016, p.4).

2.2.2.3 Activo Financiero para personas Físicas

Corresponde a los productos otorgados por las instituciones financieras que realizan la intermediación de captación de dinero con personas físicas, así el autor define dicho termino como “un documento emitido por un banco en el caso de los depósitos a plazo fijo”. (Ochoa y Saldívar, 2016, p.5)

2.2.2.4 Servicios Financieros

Según el autor describe a los servicios financieros como “la parte de las finanzas que se encarga del diseño y la entrega de productos financieros a individuos, empresas y gobiernos. Incluyen toda una variedad de interesantes opciones de desarrollo profesional en los campos de la banca, la planeación financiera personal, la inversión, los bienes raíces y los seguros”. (Gitman, 2016, p.4).

Es fundamental para las instituciones financieras ofrecer servicios financieros de calidad que estén al día con el mercado y sus demandas, con opciones reales que contribuyan con el desarrollo integral de los usuarios.

2.2.2.5 Administración Financiera

La administración financiera el autor la define como aquellos deberes del administrador financiero en la empresa. (Gitman, 2016) se refiere a la obligación de las personas de administrar correctamente los recursos de la empresa, darle el mejor uso posible con el fin de obtener los mejores resultados.

2.2.2.6 Grado de endeudamiento

Según (Gitman, 2016, p. 79), grado de endeudamiento lo define como: “el monto de la deuda en relación con otras cantidades significativas del balance general”.

El grado de endeudamiento dentro de las finanzas personales podría relacionarse con el monto total adeudado de las personas por medio de financiamiento acumulado de pasivo en una o distintas instituciones.

2.2.2.7 Información Financiera

Según (Rodríguez Morales, 2012, p. 87), señala como información financiera como “de tipo cuantitativo, se expresa en términos monetarios y muestra los logros en la operación, las inversiones y los financiamientos que una entidad tiene con el tiempo”.

Este tipo de información es bastante útil para la toma de decisiones, dependiendo del uso de la misma proporcionara distintos fundamentos teóricos para el análisis e interpretación de la información.

2.2.2.8 Estado de pérdidas y ganancias

El estado de pérdidas y ganancias (Gitman, 2016), lo define como, “un resumen financiero de los resultados operativos de la empresa a lo largo de un periodo específico. Lo más común es que abarque un año con termino en una fecha preestablecida siempre al 31 de diciembre”. (p.61)

Este resumen hace referencias sobre los ingresos y gastos de una empresa, podría relacionarse con una unidad o un departamento específico, o a su vez, con proyectos realizados por las instituciones o empresas.

2.2.2.9 Capacidad de cumplimiento del servicio de la deuda

Capacidad de cumplimiento del servicio de la deuda se define como: " capacidad de una empresa de hacer pagos requeridos de acuerdo con un programa durante la vigencia de la deuda” (Gitman, 2016, p. 79).

Esta capacidad de cumplimiento podría relacionarse con aquella solvencia con la que cuenta la empresa o los sujetos y que pueden cubrir dicha obligación durante el tiempo y realizar así, los pagos requeridos.

2.2.2.10 Tasa Anual Nominal

Tasa anual nominal se define como: "tasa anual contractual de un interés cobrado por un prestamista o prometida por un prestatario" (Gitman, 2016, p. 658), según el autor dicha tasa nominal no se suma al capital, normalmente es expresada en términos anuales con una frecuencia de tiempo de pago.

2.2.2.11 Tasa Anual Efectiva

Tasa anual efectiva se define como: " tasa de interés anual pagada o devengada realmente" (Gitman, 2016, p. 658), igualmente la describe como "tasa de interés que calcula el costo o valor de interés esperado en un plazo de un año", (Gitman, 2016, p. 658).

Dicha tasa es frecuente en productos financieros de crédito, como financiamientos personales, refundiciones, tarjetas.

2.2.2.12 Amortización de un préstamo

Según (Gitman, 2016), amortización de un préstamo se define como: "determinación de pagos periódicos iguales de un préstamo, necesarios para proporcionar a un prestamista un rendimiento de interés especificado y reembolsar el principal del préstamo durante un periodo especificado". (p.194).

La amortización de un préstamo será determinada por la tasa de interés pactada en el contrato entre la institución y el usuario, dicha amortización está pactada durante un transcurso de tiempo determinado.

2.2.2.13 Programa de Amortización de Préstamos

Programa de amortización de préstamos se define como: "programa de pagos iguales para reembolso de un préstamo. Muestra la asignación de cada pago del préstamo al interés y al principal" (Gitman, 2016, p. 194).

2.2.2.14 Rendimiento

Rendimiento se define como: "ganancia o pérdida total de una inversión durante un periodo dado; se calcula dividiendo las distribuciones de efectivo del activo durante el periodo, más el cambio en el valor, entre el valor de la inversión al inicio del periodo". (Gitman, 2016, p. 190).

2.2.2.15 Gasto de Capital

Gasto de capital se define como: "desembolso de fondos hechos por la empresa, que se espera que produzca beneficios durante un periodo de más de un año" (Gitman, 2016, p. 396).

2.2.2.16 Gasto Operativo

Gasto operativo se define como: "fondos que desembolsa la empresa que dan como resultado beneficios recibidos dentro de un año" (Gitman, 2016, p. 396), tal y como lo menciona el autor este término gasto, al cabo de un periodo de tiempo serán beneficios probablemente monetarios, dicho significado será usado en la investigación a desarrollar.

2.2.2.17 Inversión Inicial

Inversión Inicial se define como: "el flujo negativo de efectivo relevante para un proyecto propuesto en el tiempo cero". (Gitman, 2016, p. 309), según el termino expuesto por el autor esta inversión a realizar es de un alto grado de importancia dentro del presupuesto para el proyecto que se vaya a realizar.

2.2.2.18 Costos de Oportunidad

Costos de oportunidad el autor lo define como: "flujos de efectivo que se podrían realizar a partir del mejor uso alternativo de un activo propio". (Gitman, 2016, p. 312), podría entenderse como aquella inversión que podrían realizarse de una manera más integral para un mejor uso del activo.

2.2.2.19 Capital de Trabajo Neto

Capital de trabajo neto se define como: "cantidad en la que los activos circulantes de una empresa exceden sus pasivos circulantes". (Gitman, 2016, p. 317).

2.2.2.20 Costo de Capital

Costo de capital se define como: "tasa de rendimiento que una empresa debe ganar en los proyectos en los que invierte para mantener su valor de mercado y atraer fondos". (Gitman, 2016, p. 389), a su vez podría considerarse que este porcentaje de ganancia debe ser en términos de rendimiento sostenible y capaz de solventar las inversiones realizadas por la institución.

2.2.2.21 Riesgo Comercial

Riesgo comercial se define como: "riesgo de que una empresa no pueda cubrir sus costos operativos". (Gitman, 2016, p. 389), el autor la define como el riesgo que las instituciones tienen para cubrir sus gastos generales para operar eficientemente.

2.2.2.22 Riesgo Financiero

Riesgo financiero se define como: "riesgo de que una empresa no pueda cubrir sus obligaciones financieras (intereses, pagos de arrendamiento, dividendos de acciones referentes)". (Gitman, 2016, p. 389).

2.2.2.23 Administración de Cuentas por Pagar

Administración de cuentas por pagar se define como: "administración por parte de la empresa del tiempo que pasa entre la compra de materia prima y el envío del pago al proveedor". (Gitman, 2016, p. 530).

2.2.2.24 Préstamo a Tasa Fija

Préstamo a tasa fija se define como: "préstamo con una tasa de interés que se determina a un incremento establecido sobre la tasa preferencial y a la cual permanece fijo hasta el vencimiento". (Gitman, 2016, p. 536).

2.2.2.25 Préstamo a Tasa Flotante

Según (Gitman, 2016, p. 536), préstamo a tasa flotante se define como: "préstamo con una tasa de interés establecida inicialmente a un incremento sobre la tasa preferencial y se permite que la tasa "flote", o varíe, sobre la tasa preferencial con forme esta varíe hasta el vencimiento"

2.2.2.26 Línea de Crédito

Línea de crédito se define como: "contrato entre un banco comercial y una empresa, en el que se especifica la cantidad de préstamo no garantizado a corto plazo que el banco facilitara a la empresa durante un periodo dado" (Gitman, 2016, p. 538).

Este tipo de contrato será especificado por la institución y este determinará la tasa de interés, el tiempo pactado y con el cual se realizará un programa de amortización del préstamo, entre más corto sea el tiempo más pronto será la liberación de la obligación con la entidad.

2.2.2.27 Salario

El dinero por salario podría potencialmente a destinarse para el cumplimiento de obligaciones como créditos, ahorros o proyectos de inversión, el autor define el termino como “Es el valor de cambio de la fuerza de trabajo expresado en dinero” (Méndez, 2014, p.127).

2.2.2.28 Productividad

El análisis de la productividad de un proyecto se relaciona con la capacidad de generar utilidades. Según el autor define productividad como “La relación entre la producción total y los recursos utilizados en la producción especialmente de la fuerza de trabajo” (Méndez, 2014 ,128).

2.2.2.29 Capital

Es aquella inversión realizada para operar un sistema de administración, tal y como lo expone el autor, “Todo lo que hace posible la producción, conjunto de medios de producción” (Méndez, 2014, p.135).

2.2.2.30 Rendimiento de capital

Se refiere a la ganancia obtenida en valores relativos que les generan a los inversionistas la inversión inicial realizada, según el autor la define como “Beneficio o ganancia que obtiene el capitalista por su inversión”. (Méndez, 2014, p. 141).

2.2.2.31 Ganancia

Se refiere a las utilidades que genere la inversión realizada por el que pone los activos a trabajar o como lo menciona el autor, “Ingreso excedente que recibe el capitalista por su inversión de capital”. (Méndez, 2014, p. 144).

2.2.2.32 Interés

“Remuneración que reciben los dueños del capital de préstamo”. (Méndez, 2014, p. 152).

2.2.2.33 Interés a corto plazo

“El que se recibe por un crédito que no excede de un año, aunque puede ser de menor tiempo”. (Méndez, 2014, p. 152)

2.2.2.34 Interés a largo plazo

“El que se recibe por un crédito que pasan de un año”. (Méndez, 2014, p.152).

2.2.2.35 Interés Nominal

“Se cobra por un crédito determinado”. (Méndez, 2014, p.152).

2.2.2.36 Interés Efectivo

Este tipo de interés considera aquellos montos por comisiones, depósitos, pólizas o gastos añadidos por tipo de crédito, el autor lo menciona como “El interés que realmente se cobra”. (Méndez, 2014, p. 152).

2.2.2.37 Interés Simple

Se refiere a la tasa de interés que tendría proporcionalidad con el capital y el tiempo el cual es pactado, en la investigación se usara el concepto frecuentemente ya que es uno de los indicadores a medir dentro del análisis, a su vez el autor define el termino como “Es el que se cobra por el uso del capital en un periodo determinado” (Méndez, 2014, p. 152).

2.2.2.38 Interés Compuesto

Este tipo de interés no se cobra al final del periodo convenido, sino que son utilizados para generar otro tipo de intereses el autor lo menciona como “el que existe cuando los intereses no se cobran al final de cada periodo convenido, sino que se acumulan, y se siguen dejando en calidad de préstamo para que generen mayores intereses” (Méndez, 2014, p. 154)

2.2.2.39 Rentabilidad

El termino rentabilidad según Rodríguez Morales (2012), lo expresa como “la eficiencia con que se usa el capital” e indica que la relación para determinar la rentabilidad se expresa de la siguiente manera.

$$\text{Rentabilidad} = \text{Utilidad} / \text{Inversión}$$

Otra definición de rentabilidad según Gitman (2016), la definen como “la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en los activos netos; la rentabilidad sirve al usuario general para medir la utilidad neta o los cambios de los activos netos de la entidad, en relación con sus ingresos, su capital contable o su patrimonio contable y sus propios activos”. (p. 46)

El análisis de la rentabilidad es uno de los objetivos primordiales de la investigación la rentabilidad comprende tanto de manera cuantitativa por medio de un indicador como los criterios que comprende la inversión contra los gastos realizados por la institución obteniendo una tasa de ganancia.

Otro autor como Sapag (2011) dice que el estudio de la rentabilidad de una inversión, busca determinar, con la mayor precisión posible, la cuantía de las inversiones, los costos y beneficios de un proyecto para posteriormente compararlos y decidir la conveniencia de emprender dicho proyecto. (p. 36)

2.2.2.40 Estudio financiero

El estudio financiero hace referencia a una proyección de ingresos, gastos, costos e inversión inicial del proyecto que se elaborará.

De acuerdo con Lawrence J. Gitman/ Chad J. Zutter (2012), el objetivo del estudio financiero es determinar, por medio de indicadores, la rentabilidad del proyecto, para lo cual es necesario estimar en detalle los ingresos, así como los costos de inversión inicial y los costos de operación del proyecto. (p. 45)

2.2.2.41 Inversión

“Una inversión es simplemente cualquier instrumento en el que se pueden colocar unos fondos con la esperanza de que generarán rentas positivas y/o su valor se mantendrá o aumentará.” Lawrence J. Gitman/ Chad J. Zutter (2012) (p. 4)

2.2.2.42 Ingreso

Según criterios de A. Romero (2010) el ingreso es el importe de las ventas realizadas por una empresa. Es lo que recibe una persona o una empresa u organización, depende del tipo de actividad que realice un trabajo, un negocio, una venta, etc. (p. 235)

2.2.2.43 Valor Actual Neto o Valor Presente Neto

Lawrence J. Gitman/Chad J. Zutter (2012), lo define como “el método usado por la mayoría de las grandes empresas para evaluar proyectos de inversión, se conoce como valor presente neto. El método del VPN descuenta los flujos de efectivo de la empresa del costo de capital, este es el rendimiento mínimo que se debe ganar en un proyecto para satisfacer a los inversionistas de la empresa” (p. 368)

La fórmula para calcular el VAN es la siguiente:

$$\text{VAN} = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

Donde,

V_t : Representa los flujos de caja en cada periodo t .

I_0 : Es el valor del desembolso inicial de la inversión.

n : Es el número de períodos considerado.

k : Es el tipo de interés.

2.2.2.44 Tasa Interna de Retorno

Según concepto de Lawrence J. Gitman/Chad J. Zutter (2012), “la tasa interna de rendimiento o de retorno (TIR) es una de las técnicas más usadas de las técnicas de elaboración de presupuesto de capital. Es la tasa de rendimiento que ganará la empresa si invierte en el proyecto y recibe las entradas de efectivo esperadas. Si

la TIR es mayor que el costo capital, se acepta el proyecto; si la TIR es menor que el costo capital, se rechaza el proyecto” (pág. 372)

La fórmula para calcular el VAN es la siguiente:

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1 + TIR)^t} - I = 0$$

Donde:

F_t : es el Flujo de Caja en el periodo t.

n: es el número de periodos.

I: es el valor de la inversión inicial

Según criterios de Scott Besley/ Eugene F. Brigham (2009), “la Tasa Interna de rendimiento se define como la tasa de descuento que hace que el valor presente de los flujos de efectivo esperados de un proyecto sea igual que el monto inicial invertido. En tanto que la TIR del proyecto, que es su rendimiento esperado, sea mayor que la tasa de rendimiento requerida por la empresa para dicha inversión, de este modo el proyecto es aceptable.” (p. 204)

2.2.2.45 Costos de ventas

Salas Bonilla (2012), define el costo de ventas como el costo en que se incurre para comercializar un bien, o para prestar un servicio. “Es el valor en que se ha incurrido para producir o comprar un bien que se vende.” (p. 142)

2.2.2.46 Costos de producción

Según criterios de Romero López, Álvaro J. (2010) “Es la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios.” (p. 144)

2.2.2.47 Depreciación

Para Romero López, Álvaro J. (2010) “Es la disminución o pérdida del valor material o funcional de un activo tangible motivada por la decadencia física, por el deterioro o merma en la vida de servicios de los bienes, cuyo desgaste no se ha cubierto con las reparaciones o con los reemplazos adecuados.” (p. 56)

2.2.2.48 Utilidad neta

De acuerdo con Salas Bonilla, la utilidad neta señala el rendimiento final derivado de las ventas. Refleja la proporción de las ventas que permanece una vez cubiertos todos los costos, gastos e impuestos de la empresa. (p. 79)

2.2.2.49 Flujo de Efectivo Operativo

Romero López, Álvaro J. (2010) lo describe como “un estado contable básico que informa sobre las variaciones y movimientos de efectivo y sus equivalentes en un período determinado.” (p. 132)

2.2.2.50 Capital de trabajo

Para Salas Bonilla (2012) el capital de trabajo “es la diferencia entre el activo circulante y el pasivo a corto plazo. La existencia del capital de trabajo significa que el activo del corto plazo cubre completamente el activo circulante y deja un remanente que representa una garantía adicional para los acreedores del corto plazo.” (p. 227)

2.2.2.51 Estado de resultados

Según el criterio de Lawrence J. Gitman (2012): “El estado de pérdidas y ganancias proporciona un resumen financiero de los resultado de operación de la empresa durante un periodo específico” (p. 53)

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 MARCO METODOLÓGICO

Durante el desarrollo del presente capítulo, se definirán las fuentes de investigación, los factores y variables que se deben analizar para obtener la información veraz y efectiva, a fin de lograr resolver el problema del estudio y determinar así los instrumentos utilizados para cuantificar las variables del estudio. De igual manera se definirán los sujetos y fuentes de información que conforman el proyecto de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio define la investigación basado en un tipo de investigación no experimental.

Según Hernández Sampieri (2014), “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 140).

El estudio analizará datos reales, acerca de las modificaciones en los estados de cuenta, balances financieros, bases de datos, bases de seguimiento, y aquella documentación suministrada por la institución, con esto se realizarán el calculo de y razones financieras aplicadas a cada caso.

3.1.2 Según su finalidad

La investigación tiene una finalidad teórica ya que se enfoca en la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico, y de inmediato, como lo es analizar y evaluar los rendimientos de un programa ya implementado, esto durante un periodo específico de tiempo, con el fin de conocer la influencia sobre los asociados incluidos del programa y el potencial impacto para la institución.

3.1.3 Dimensión Temporal

Según Sampieri, (2014), “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectando datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado”.
(154)

Por lo anterior la presente investigación se considera una investigación transversal ya que el análisis de rendimiento del programa será comprendido únicamente durante el periodo 2016, con la recolección de los datos otorgados por las fuentes primarias, y con esto se realizará el análisis de la información suministrada.

3.1.4 Marco

Para el desarrollo de esta investigación, se estudiarán los resultados de la colocación de los productos financieros, de crédito y consumo del PEF, la investigación tomará toda la población asociativa, que calificó por la serie de filtros y opciones para el ingreso al programa, y con esto, así realizar los cálculos que contribuyan con el avance del proyecto investigativo. Es por lo anterior, que el marco de este estudio se considera Macro.

3.1.5 Carácter

3.1.5.1 Investigación exploratoria

Según el autor Hernández Sampieri, (2014) definen la investigación exploratoria como “La fase inicial de un proceso de investigación continua, en la que, una vez que el investigador ha obtenido información suficiente, puede plantearse objetivos más complejos, para describir, explicar o verificar”. (p. 402).

Debido a que el programa no tiene un estudio como este, se recurrirá a este tipo de investigación. Es mediante esta herramienta que se obtendrá la información necesaria para en proyecto propuesto.

3.1.5.2 Investigación Correlacional

Según el autor la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández Sampieri, 2014, p. 98).

El propósito de esta investigación es conocer la modificación de las variables financieras de la población de estudio, para cuantificar el grado de recuperación o pérdida de los indicadores financieros personales, así como la evaluación del programa de estudio y el impacto para la empresa.

Este tipo de investigación correlacional para Sampieri, (2014), “tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber de dos conceptos o variables se relacionan aportan cierta información explicativa” (98). La evaluación de los resultados de los cálculos de las variables del estudio podría llegar a ofrecer información que permita desarrollar un criterio analítico, y así poder llegar a conclusiones que aporten al desarrollo y continuación de futuras investigaciones.

3.1.6 Naturaleza

El presente estudio define la investigación basado en un enfoque cuantitativo.

Según Barrantes, (2012) “El enfoque cuantitativo busca llegar al conocimiento “desde fuera” por medio de la medición y el cálculo”. (89).

La investigación medirá indicadores financieros del programa y de los sujetos de estudio, para llegar al análisis y brindar resultados con carácter objetivo y con un criterio preciso específico del tema en estudio.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Según Barrantes, (2012), “Los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindaran información”. (p.92).

Fuentes Primarias: La fuente primaria será Coopeande N°1 R.L. por medio de la información que suministre para el análisis de los datos.

Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias de la investigación será la información suministrada como, estados financieros, bases de datos, reportes, archivos expedientes digitales de los asociados que ingresaron al programa.

3.3 SELECCIÓN Y POBLACIÓN DE LA MUESTRA

La selección son todos los usuarios referidos de todas las agencias durante el 2016, son un total de 535 referencias, los cuales solo 45 casos cumplieron con el parámetro de medición de candidatos PEF, por ende, toda la población del programa contribuirá al desarrollo de la investigación.

Por razones de confidencialidad de la información, los datos personales de identificación de los 45 usuarios han sido variados, con el fin de proteger su identidad, ya que los datos relacionados a su situación salarial son reales, mismos que son necesarios para establecer el estudio de los objetivos propuestos en cada caso.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según (Barrantes, 2012, p. 196), “El análisis de contenido es una técnica para estudiar la comunicación objetiva, sistemática, y cuantitativa mente, con este análisis puede hacerse inferencias válidas y confiables de datos de un contexto”, con los contenidos suministrados por las fuentes de la investigación se procederá a realizar el análisis de los datos y realizar los cálculos financieros para obtener potencialmente los resultados que permitan resolver las interrogantes planteadas en la investigación.

Así mismo Barrantes Rodrigo afirma que el análisis de contenido “se efectúa por medio de la codificación: proceso por medio del cual las características relevantes del contenido de un mensaje son transformadas a unidades que permiten su descripción y análisis”. (p. 200)

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Pregunta	Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
¿Cuál será el resultado de la comparación de los indicadores económicos de los asociados anterior y posterior al ingreso al programa?	Medir los indicadores económicos y de endeudamiento de los asociados anterior al ingreso al Programa de Estabilidad Financiera	Indicadores económicos	Dato numérico estadístico que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente así pronósticos para el futuro	Resultado positivo y negativo de las unidades que conlleva el endeudamiento y grado financiero de los asociados	La comparación de los indicadores económicos personales de los sujetos de estudio como la tasa de interés pasiva promedio, grado de endeudamiento, liquidez neta
¿Cómo los resultados de las modificaciones de los niveles de endeudamiento de los asociados dan como resultado una rentabilidad financiera del programa ya en ejecución?	Interpretar las modificaciones en los índices de endeudamiento de los sujetos de estudio, posterior al ingreso al Programa de Estabilidad Financiera, con la finalidad de valorar financieramente la rentabilidad del mismo	Colocación de cartera de crédito	La colocación bancaria permite la puesta de dinero en circulación en la economía con recursos que otorgan al distinto sector del público	Cantidad de monto por crédito otorgado que cumpla con un indicador promedio que permita el cumplimiento ante la inversión realizada por Coopeande N°1 R.L.	Como el monto por nivel de endeudamiento de los asociados por medio del crédito otorgado genera una rentabilidad para el programa, midiendo así la productividad del mismo
¿Cómo un estudio de sostenibilidad podría colaborar con el desarrollo del programa con el paso del tiempo?	Evaluar la sostenibilidad del Programa de Estabilidad Financiera (PEF), con la finalidad de contribuir con el desarrollo y mejoramiento del mismo con el paso del tiempo, mediante la propuesta de su implementación permanente	Sostenibilidad	Aseguramiento del éxito del negocio en un plazo determinado mientras contribuye con el desarrollo económico	El estudio de las estadísticas económicas con casos probables sobre el aumento o disminución de la productividad del programa	El cálculo de escenarios con los insumos brindados por los reportes de colocación y estados financieros del programa podrán determinar que tan sostenible es el programa con el paso del tiempo

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

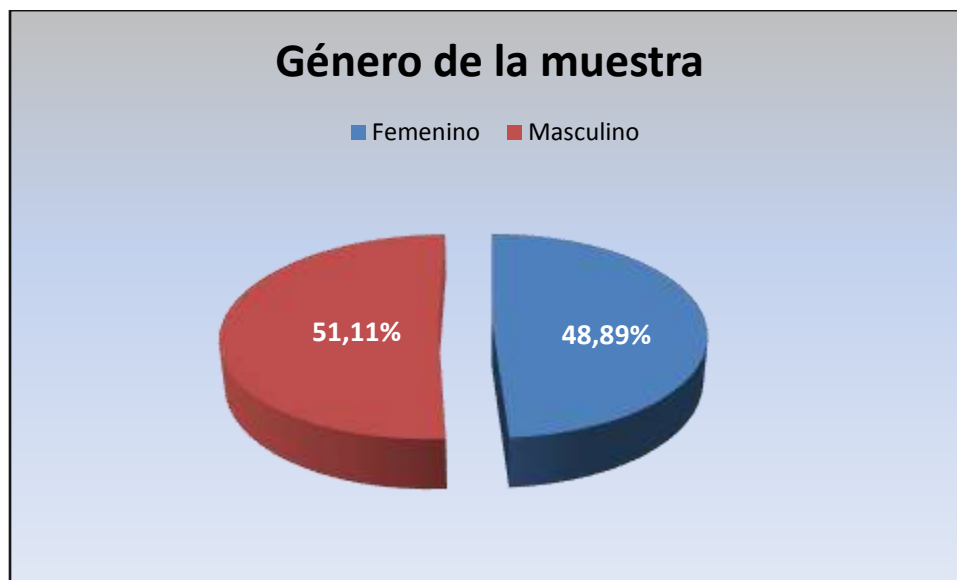
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

En el siguiente capítulo, se describirán los resultados obtenidos luego de que el PEF, haya realizado ya en producción real, el total de casos atendidos durante el 2016, a continuación, se interpretarán de manera gráfica, las mediciones financieras que se realizan al programa y así cumplir con los objetivos de la investigación que se plantearon.

Para realizar el análisis de la información obtenida de una forma más clara y precisa se representará la información por medio de cuadros y gráficos que se detallaran a continuación y que fueron tabulados sistemáticamente según el desarrollo de los objetivos específicos de la presente investigación.

Para la primera parte del análisis se realiza la medición de indicadores económicos y de endeudamiento de los asociados anteriores al ingreso al Programa de Estabilidad Financiera, recopilando e ilustrando de manera gráfica datos relevantes sobre los asociados, sobre sus finanzas y datos personales, además de montos de colocación y productos financieros.

Imagen 1
Género de la muestra

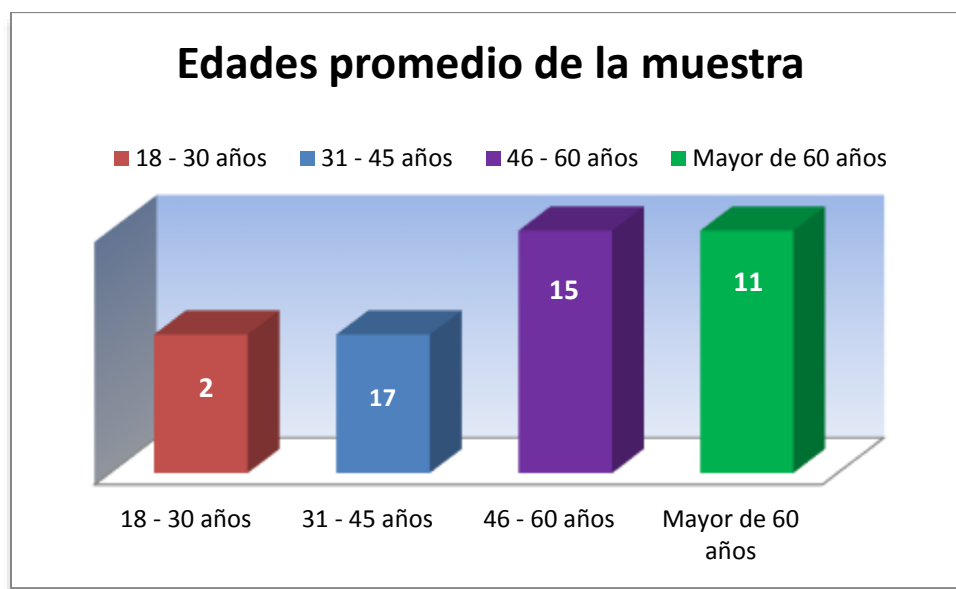


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En la gráfica anterior se puede notar la similitud en el género de la muestra (que al ser el total de asociados que ingresaron al PEF), nos da una idea de la problemática del endeudamiento a nivel del asociado, donde no importa cuál sea su sexo, ambos están expuestos y propensos a la necesidad de obtener financiamiento debido a diversos factores que más adelante se van a analizar.

De los 45 asociados que se tomaron para el estudio, 23 son de sexo femenino, para un 51,11% contra 22 asociados de sexo masculino para un 48,89% mostrado en términos porcentuales.

Imagen 2
Género de la muestra

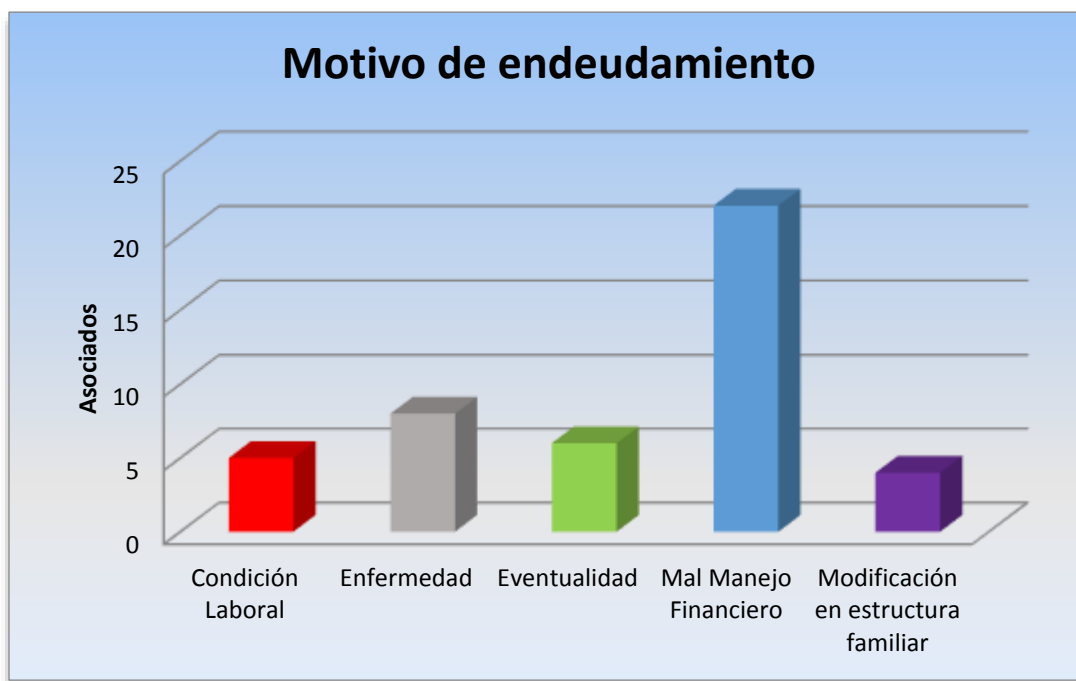


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

Continuando con el análisis de la muestra, se puede visualizar que la misma denota características heterogéneas, con distintos rangos de edades, con poca representatividad, según la gráfica anterior se puede notar, que existe una amplia mayoría entre los asociados entre los 31 años y hasta las 60 años, como la mayor cantidad de asociados que participan en el estudio de incorporación en el Plan de Estabilidad Financiera, con más de un 70% de representación con respecto al total de la muestra: $[(17 \text{ asociados entre } 31 \text{ y } 45 \text{ años} + 15 \text{ asociados entre } 46 \text{ y } 60 \text{ años}) / 45 \text{ asociados como muestra total}]$.

Esto nos lleva a la conclusión de que edad no es un indicativo social para contraer obligaciones, lo cual continua resultando preocupante.

Imagen 3
Motivo de endeudamiento



Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En la gráfica anterior se visualiza, según el estudio realizado, los motivos por los que los asociados que son candidatos a ingresar al "Programa de Estabilidad Financiera" tuvieron la necesidad de endeudarse.

Se analizaron los motivos principales arrojando los siguientes resultados: 5 asociados tuvieron la necesidad de endeudarse debido a "cambio en la condición laboral", esto es por un cambio laboral a otra organización en la que por razones externas retrasaron el pago de su salario o en otros casos por quedarse sin trabajo.

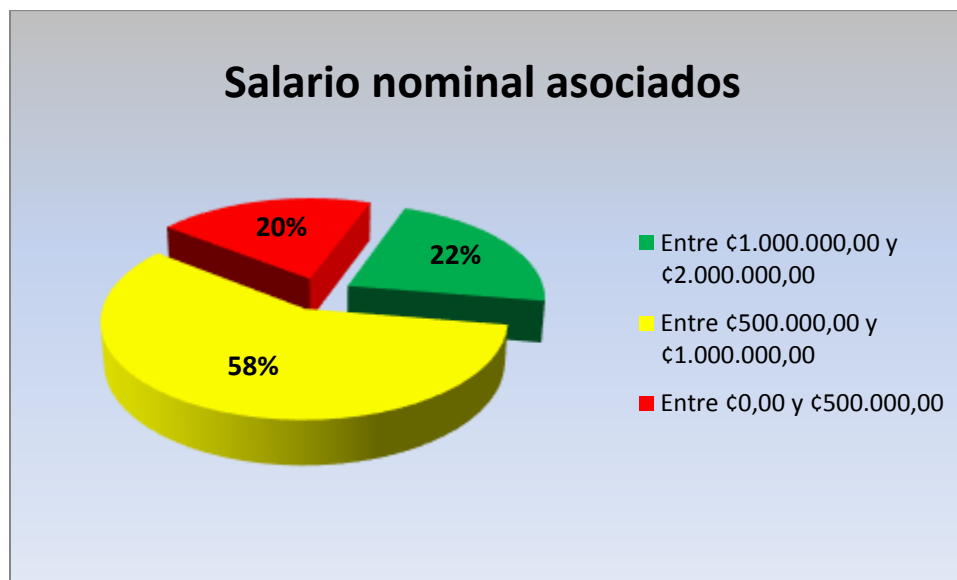
En el caso del motivo de “enfermedad”, los 8 asociados que están en esta categoría, tuvieron la necesidad de cubrir gastos extraordinarios debido a que sufrieron alguna enfermedad que requirió tratamiento médico o procedimientos quirúrgicos.

Para la categoría de “eventualidad”, se tuvieron 6 casos en los 45 asociados participantes de la muestra y del Programa, los cuales adujeron sobre gastos extraordinarios, no contemplados en su presupuesto normal, como compras extraordinarias, pagos retrasados o cualquier otra situación no previsible.

Continuando con el análisis de los motivos del endeudamiento, se tiene un total de 22 casos en la categoría de “mal manejo financiero”, lo cual muestra la imperante necesidad de contar con un producto como el planteado, motivado precisamente en esta problemática, donde los asociados determinaron por sí mismos, que las causas que los llevaron a endeudarse, fueron precisamente los de contar con un mal manejo de sus finanzas, que a la postre causaron la situación en la que están situados actualmente.

Finalmente, se encuentra la categoría de “modificación en la estructura familiar”, donde se encuentran un total de 4 casos, los cuales pueden deberse primordialmente a la llegada de nuevos miembros a la familia o la necesidad de re instalarse domésticamente por alguno de sus miembros debido a separaciones o divorcios.

Imagen 4
Salario nominal de la muestra

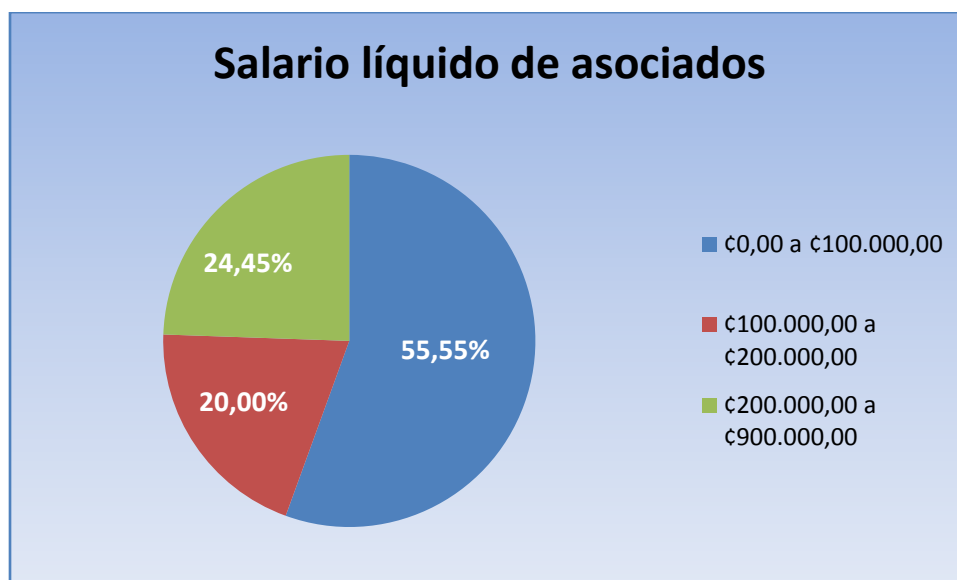


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En el gráfico anterior se muestra, la clasificación de los salarios nominales de los asociados pertenecientes a la muestra, es decir los salarios "brutos" sin aplicar las deducciones por algún tipo de cargas sociales y/o préstamos, los mismos denotados mediante salarios categoría A (color verde), categoría B (color amarillo) y categoría C (color rojo).

Lo anterior permite analizar la homogeneidad de las condiciones financieras de la muestra, independientemente del salario bruto que se acreditan. En análisis posteriores se podrán también integrar los porcentajes de índices de endeudamiento mostrados por los asociados base del presente estudio de investigación.

Imagen 5
Salario líquido de la muestra anterior al PEF



Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

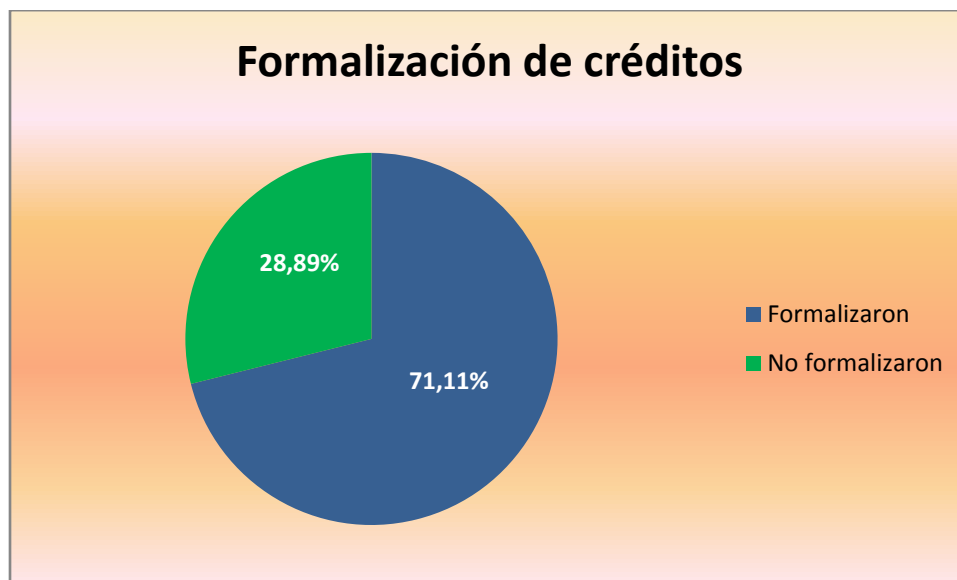
En este gráfico se puede observar una clasificación de los salarios líquidos de los asociados pertenecientes a la muestra, es decir los salarios "netos" denotados mediante salarios categoría A (color verde), categoría B (color rojo) y categoría C (color azul).

Lo anterior permite analizar la situación salarial de la muestra, pudiendo determinar no solamente la necesidad sino la urgencia de corregir y mejorar dicha situación, en vista de que como se puede denotar, más de la mitad de la muestra consultada tenía un salario líquido de €0,00 a €100.000,00 colones, incluso no se tomaron en cuenta dos casos donde su salario es un dato negativo, tomando en consideración la aplicación de cargas sociales y cualquier otra deducción realizada.

El 20% de la muestra alcanza un salario líquido anterior a la entrada al Programa de Estabilidad Financiera (PEF) que va de los ¢100.000,00 a los ¢200.000,00.

Un tercer rubro incluye salarios que van desde los ¢200.000,00 y hasta los ¢900.000,00, correspondiente a un 24,45% de la muestra analizada.

Imagen 6
Créditos formalizados



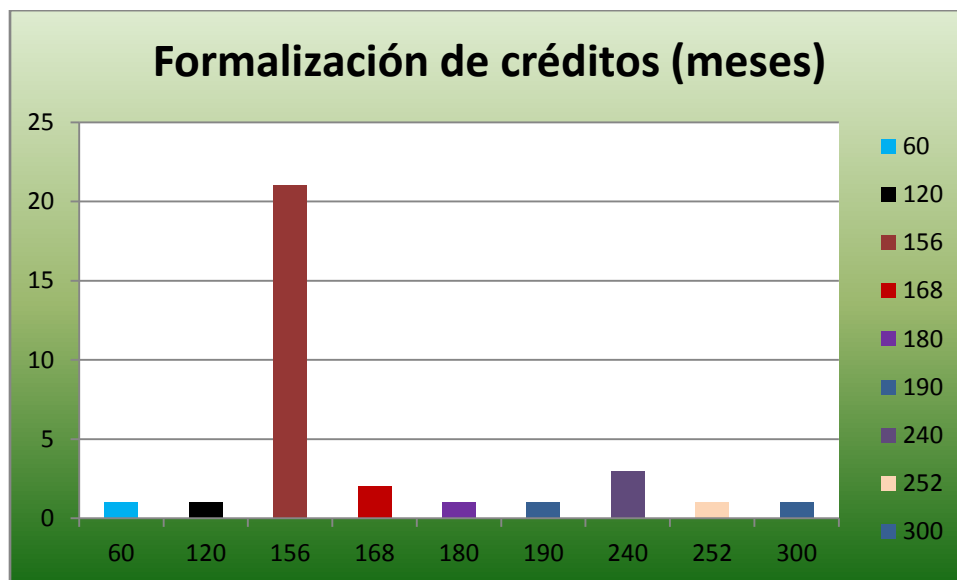
Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En el gráfico anterior se puede denotar el porcentaje de los asociados pertenecientes a la muestra que optaron por obtener un crédito y sus condiciones crediticias favorecían dicha decisión.

Cabe indicar que en este caso, existió como requisito, el hecho de que mediante el trámite de dicho crédito, las condiciones salariales del asociado mejoraran en algún grado importante, ya que precisamente esa es la idea el Programa como tal.

Se puede visualizar como el 71,11% (32 casos) de la muestra formalizó un crédito con la Cooperativa, debido a que posterior a los estudios pertinentes, se determinó que sus condiciones salariales mejoraban.

Imagen 7
Plazos de los créditos

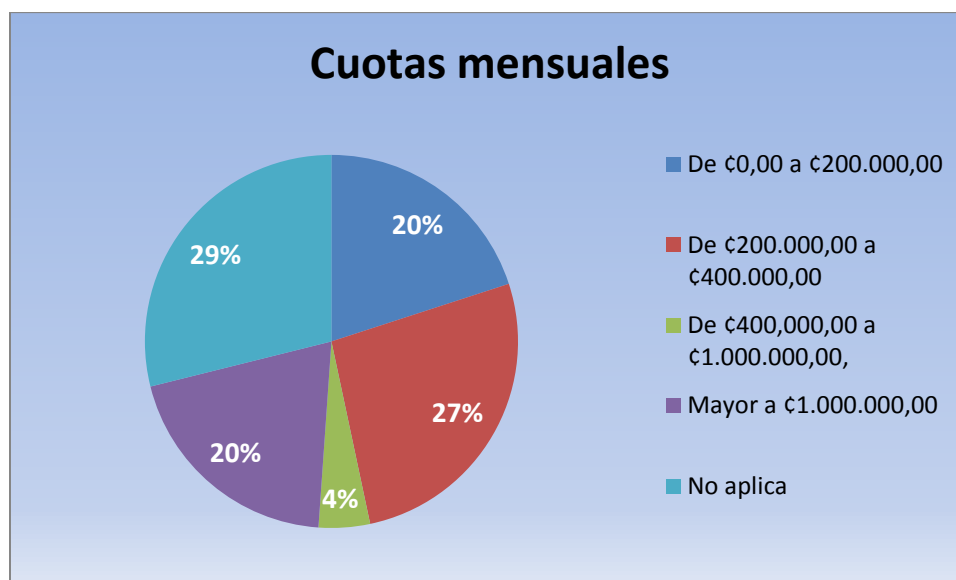


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

Con relación a la gráfica anterior se puede ver como el plazo más constante al que se trabajaron dichas formalizaciones de créditos, se realizaron a 156 meses (13 años).

Se logró identificar que es el plazo que los ejecutivos vendieron como más favorable para los intereses de los asociados tomados en consideración en la muestra, sus características, el salario devengado, entre otras variables.

Imagen 8
Cuotas mensuales

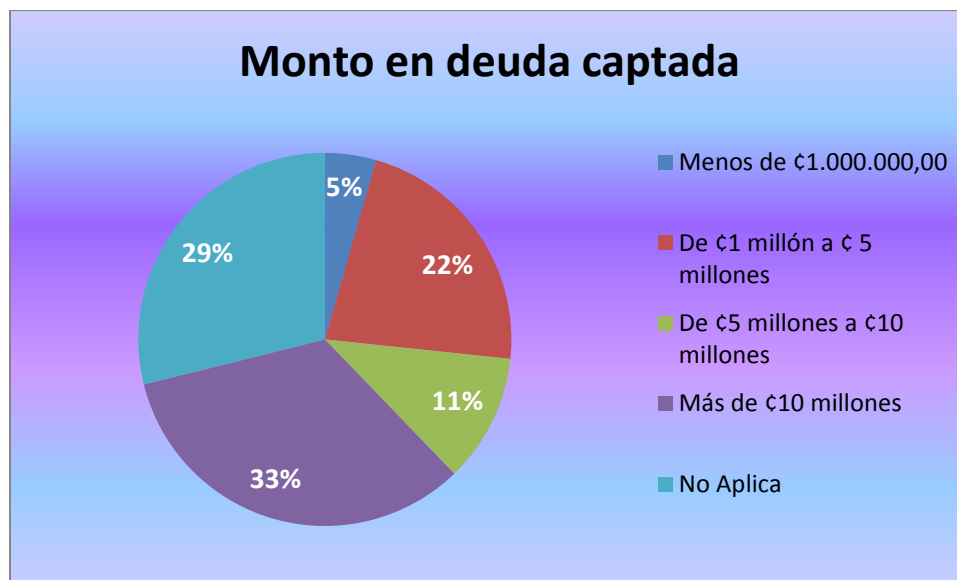


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En esta gráfica se muestra el monto económico de la cuota mensual que los asociados que optaron por los créditos deben cancelar por dicho concepto, yendo desde montos menores a los €200.000,00 y hasta montos mayores al €1.000.000,00 en casos extremos donde los índices de endeudamiento eran muy amplios y la necesidad de cubrirlos por medio de financiamiento se hace imperante pese al monto.

Cabe indicar que en los casos que se muestra con la leyenda "no aplica", corresponden a los casos de la muestra que no calificaron para la obtención de los créditos.

Imagen 9
Montos promedio de la deuda externa captada

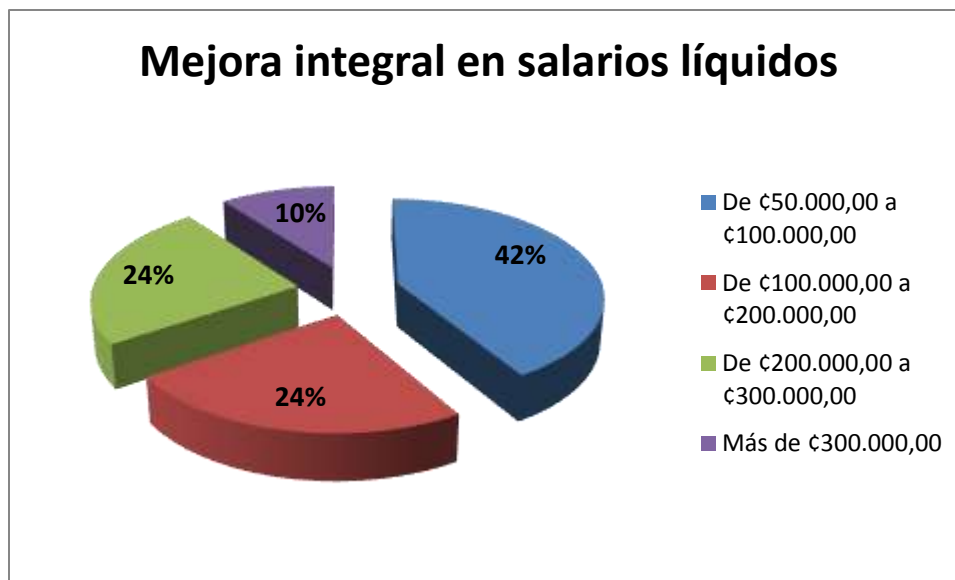


Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

En la imagen anterior se puede observar la materialización de uno de los objetivos primordiales del Programa de Estabilidad Financiera, que fue el de captar deudas externas con el fin de refinanciar a los asociados pertenecientes al programa y de esta forma realizar mejoras sustanciales en los datos salariales líquidos de los mismos.

Se puede observar como se captaron deudas externas de los asociados que ingresaron al programa desde menos de ₡1.000.000,00 y hasta más de ₡10.000.000,00. Nuevamente indicar que en los casos que se muestra con la leyenda "no aplica", corresponden a los casos de la muestra que no calificaron para la obtención de los créditos.

Imagen 10
Mejora integral en salarios líquidos



Fuente: Elaboración propia. Base "Seguimiento General 2017 Coopeande N° 1 R.L."

Uno de los resultados finales de la investigación y del programa como tal, que se basa en la mejora sustancial de los salarios líquidos o netos de los asociados que ingresaron al PEF y que obtuvieron datos favorables para su economía personal, se puede ver denotado en el gráfico anterior.

Se puede observar una mejora integral en los salarios de los asociados objeto del estudio que van desde los €50.000,00 y hasta un caso específico con una mejora en su salario líquido de €396.552,00, alcanzando de esa forma uno de los principales beneficios del programa.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ La medición realizada de los indicadores económicos de los asociados objeto de la muestra permitió enfocarse en los índices de endeudamiento, lo cual arroja resultados que podrían decirse, son conocidos, con base en la situación económica de la nación, es una extensión predecible el hecho de que su población se mantenga en condiciones similares.

- ✓ No existe algún tipo de diferenciación de género, edad o cantidad de ingresos establecidos por medio de rubros salariales que permita diferenciar la necesidad de obtener recursos mediante financiamiento externo (créditos), basado en el hecho de que mediante el estudio realizado se pudo determinar que independientemente de los ingresos recibidos, existen muestras de todos los rangos que optan por el financiamiento mediante préstamos.

- ✓ Se pudo determinar que con la integración de los asociados base de estudio, en el Programa de Estabilidad Financiera, los mismos tuvieron un incremento en el monto de ingresos netos recibidos, en vista de que se utilizó el financiamiento para eliminar obligaciones en otras organizaciones, con tasas de interés más altas, actividad que fue realizada directamente por la Cooperativa, readecuando las obligaciones de los participantes y obteniendo un rendimiento más palpable en sus salarios.

- ✓ Según se pudo determinar, el Programa de Estabilidad Financiera PEF, logra de manera sugerente, minimizar el nivel de endeudamiento de los asociados participantes en este, al mismo tiempo que logra mantener los índices de la Cooperativa bajo los estándares definidos como rendimiento para la misma.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la implementación del Plan de Estabilidad Financiera en fases futuras, con el fin de llevar a cabo la integración de nuevos asociados con similares condiciones como las encontradas en esta oportunidad.

- ✓ Se recomienda atenuar lo anterior, con una planificación de capacitación al asociado en el que pueda aprender metodología de mejoras a la situación financiera y la administración eficiente de los recursos obtenidos VRS los egresos ejecutados.

- ✓ Se propone la integración de mecanismos específicos detallados en el presente documento con la finalidad de preparar al asociado hacia una capacidad adquisitiva acorde con sus ingresos y la administración de sus finanzas personales de forma eficiente, lo anterior en vista de los resultados obtenidos en el estudio.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

A continuación se procede con una propuesta de implementación de fases alternativas de apoyo al asociado posterior y paralelamente a la aplicación del Programa de Estabilidad Financiera (PEF).

Lo anterior con el fin de tomar el PEF, como un recurso de última obtención de resultados, con el fin de alivianar las cargas financieras que pudo haber adoptado el asociado por causas como las determinadas en el presente estudio.

Dicho plan se ha dividido en dos fases principales: la fase de prevención y la fase de atención:

Fase de prevención: Detalla las actividades a realizar en un momento en el que se puede evitar tomar decisiones no convenientes con respecto a la situación de la economía familiar y personal.

Fase de atención: Se centra en corregir situaciones pasadas que llevaron al traste con situaciones económicas no convenientes.

A continuación se detalla una planificación con actividades alternativas que pueden converger o sustituir (según sea la fase) con la implementación del Plan de Estabilidad Financiera:

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE FASES ALTERNATIVAS

FASE DE PREVENCIÓN (Duración 6 meses)		
Iniciativa	Descripción	Responsables
<p style="text-align: center;">Charlas y conferencias en Educación Financiera</p> <p>Dirigidas a delegados (as) de las Asambleas provinciales con el objetivo de actualizarles en temas financieros. Se agrupan según zonas de cercanía.</p>	<p style="text-align: center;">Módulo sobre Educación Financiera para principiantes “Las finanzas como una herramienta, no un tabú”</p>	<p>Comités de Educación y Bienestar Social Coopeande R.L. N°1 de las diferentes sedes regionales</p>
	<p style="text-align: center;">Módulo de Finanzas para la familia: “Las finanzas no tienen que ser sólo para empresas”</p>	
	<p style="text-align: center;">Módulo de Estructura de estados financieros básicos: “Conozca que son los estados financieros y para que pueden ser útiles en el hogar”</p>	
	<p style="text-align: center;">Módulo de Diseño de estados financieros para el hogar “Cómo diseñar estados financieros acorde con las necesidades”</p>	
	<p style="text-align: center;">Módulo de análisis financiero para la familia “Una vez creados, aprenda a utilizarlos para su bienestar y el de su familia, en familia”</p>	
	<p style="text-align: center;">Módulo de reconocimiento de gastos superfluos: “Aprenda como distinguir gastos necesarios de gastos que no deberían serlo”</p>	
	<p style="text-align: center;">Módulo de alternativas de ahorros en la familia: “Cómo adquirir el hábito del ahorro y no perecer en el intento”</p>	

<p>Charlas de Educación Financiera para niños y adolescentes en centros educativos</p>	<p>Se realizan charlas en centros educativos sobre la importancia del ahorro con el objetivo de promocionar la cultura del ahorro y los valores cooperativos.</p>	<p>Comités de Educación y Bienestar Social Coopeande R.L. N°1 de las diferentes sedes regionales</p>
	<p>La escogencia de las escuelas y colegios se efectuará por medio de coordinación con las direcciones.</p>	
	<p>El período de duración del taller es de 45 minutos a 1 hora.</p>	
	<p>Los talleres constan de una presentación de un video, de reflexiones sobre el ahorro y de exposición de los valores cooperativos.</p>	

FASE DE ATENCIÓN (Duración 6 meses)		
Iniciativa	Descripción	Responsables
Atención directa al asociado Procesos de atención personalizados a asociados (as) con situaciones económicas especiales, complicadas que reflejan falta de liquidez.	Se trabaja de manera individual en planes, valorando opciones viables de recuperación o pagos crediticios.	Comités de Educación y Bienestar Social Coopeande R.L. N°1 de las diferentes sedes regionales
Campaña Q³ Campaña de retención de gente "Gente Q ³ " dirigida hacia las oficinas regionales, como una medida para disminuir las renunciaciones de las y los asociados en un 50% con respecto al año anterior.	Atención sobre las necesidades de los asociados con la finalidad de minimizar su intención de renunciar a la Cooperativa	Sub jefatura de Operaciones. Agencias
Creación e implementación de la Contraloría de Servicios al Asociado	Se crea esta instancia con el objetivo de atender las renunciaciones, inconformidades y situaciones especiales que presentan los (as) asociados (as).	Contralor de Servicios del Asociado Gerencia General Jefaturas de crédito
	En cuanto a los casos crediticios críticos, se brinda una atención especial, la persona envía una carta a la gerencia General y se efectúa un estudio para valorar las ayudas a brindar.	
Refundición de deudas	Se readecúan las deudas de la persona asociadas, tanto internas como externas.	Plataformista de servicios Analistas de crédito
Ayudas de Bienestar Social	Continuar con las diferentes ayudas al asociado tales como: subsidio médico, subsidio FOSON, etc.	Comité de Educación y Bienestar Social Operaciones Plataformistas

BIBLIOGRAFIA CITADA

Barrantes, Echavarría Rodrigo, (2012), Investigación un camino al conocimiento. EUNED. Primera Edición.

Besley, Scott y Brigham, Eugene F. (2009). Fundamentos de Administración Financiera, Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Candamo Fainier, (2014), Programa de Estabilidad Financiera, Informe Antecedentes y Diagnóstico. Coopeande N°1 R.L

Gitman, Lawrence J. (2016), Principios de Administración Financiera. PEARSON Educación. Cuarta Edición.

Hernández Sampieri Roberto (2014), Metodología de la investigación. McGraw Hill. Sexta Edición

Mendez Morales J. (2014), Fundamentos de Economía. McGraw Hill. Sexta Edición.

Ochoa Setzer, Saldívar del Angel (2016), Administración Financiera. McGraw Hill. Tercera Edición.

Rodriguez Morales, Leopoldo (2012), Análisis de estados financieros. McGraw Hill. Respecto de la primera Edición.

Romero López, Álvaro J. (2010). Principios de Contabilidad. México, D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.

Salas Bonilla, Tarsicio (2012) Análisis y Diagnóstico Financiero. San José, Costa Rica. Ediciones el Roble del Atlántico.

Sapag, N. (2011). Proyectos de inversión, formulación y evaluación. Chile: Pearson.

BIBLIOGRAFIA ELECTRÓNICA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ande #1. (2017). En <http://www.coopeande1.com/resena-historica.html>


Estado de la Nación. (2017). En <http://estadonacion.or.cr/22/>

Arias, Juan P. (30 de marzo de 2015). Créditos comerciales son los más importantes en el financiamiento de los-hogares costarricenses. Recuperado de <http://www.crhoy.com>

Informe Nacional de la vivienda. (2012)<https://es.scribd.com/doc/308408313/Situacion-de-La-Vivienda-y-Desarrollo-Urbano-en-Costa-Rica-2>

Superintendencia general de entidades financieras. (2017). En https://www.sugef.fi.cr/publicaciones/listado_entidades_sujetas_fiscalizacion/2016/04-%20Lista%20de%20entidades%20al%2018-04-2016.pdf


ANEXOS

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04


Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia para asociados PEF

Datos generales del asociado	
Cédula del asociado:	
Nombre del asociado:	
Fecha y tiempo de afiliación:	
Monto del capital social:	
Edad:	
Condición laboral:	
Monto total adeudado en el CIC:	
Saldo total adeudado en Coope Ande:	
Cuotas pendientes en operaciones con Coope Ande:	
Cuotas pendientes en ahorros obligatorios:	
Salario bruto:	
Salario líquido:	
Nombre de funcionario (a) que refiere:	

Valoración financiera			
Medidas crediticias valoradas en beneficio de ambas partes			
	Opciones	Opción valorada	Observaciones sobre la opción valorada
1	Solicitar un Visto Bueno para aprobar opciones crediticias a asociados (as) que no cumplen con tiempo mínimo de afiliación a Coope Ande.		
2	Solicitar Visto Bueno para aprobar opciones crediticias que no cumplen con CSD menor o igual a 45%.		
3	Solicitar Visto Bueno para aprobar opciones crediticias que presentan capacidad de pago con un porcentaje menor al requerido para su aprobación habitual dentro del sistema.		
4	Solicitar aprobaciones para opciones crediticias que combinen garantías que habitualmente no se podrían usar en conjunto, tales como: garantías combinadas y capacidad de pago o garantías combinadas y fianza, en el caso de los pensionados (as).		
5	Solicitud de extensión de plazo del crédito o reducción de la tasa de interés en la opción crediticia que se brindará.		
6	Solicitud de Visto Bueno para aprobar un fiador que presenta una liquidez menor a la requerida por la Política de Crédito.		
7	Solicitud de Visto Bueno para aprobar el brindar una opción crediticia, aún a pesar que el (la) asociado (a) no esté ingresando por planilla.		
8	Solicitud de Visto bueno para aprobar opción crediticia con garantía de capacidad de pago, aunque el (la) asociado (a) se encuentre con su salario embargado o no esté ingresando en ese momento por planilla.		
9	Brindar opciones de apoyo con instituciones ajenas a la Cooperativa, con o sin opción		


	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

	crediticia.		
10	Negociación directa o por otros medios, con instituciones financieras en las que el asociado (a) mantiene operaciones en atraso, para solicitar descuentos o reducciones en los montos a pagar.		
11	Reducción de la tasa de interés a las operaciones que se tengan con la Cooperativa y unificación de deudas externas, si las hubiera, con un interés menor o mayor extensión del plazo.		
12	Afiliación de algún familiar que tenga la posibilidad de realizar la opción crediticia propuesta y, que por las condiciones del asociado, no le es posible realizarla.		
13	Colocar en el área de ajustes el monto en positivo que el asociado liberará al haber reducido la tasa de interés de un crédito que no se cancelará, para que este mejore el porcentaje de seguimiento y otorgamiento del nuevo crédito.		
14	Unificación de deudas por medio de Garantía real.		
15	Asociado (a) en CPH 3 o con embargos es sujeto (a) de crédito con garantía de capacidad de pago, a pesar de no cumplir con los requisitos.		
16	Solicitud de Visto Bueno para solicitar la baja de interés a una operación crediticia ya existente.		
Medidas crediticias valoradas en beneficio solo del asociado			
	Opciones	Opción valorada	Observaciones sobre la opción valorada
1	Asociados (as) en CPH 3 o con embargos, pero se les hace crédito con garantía de capacidad de pago.		
2	No se realiza crédito, pero se baja la tasa del interés.		
3	Ayudar con adelanto de capital social para pagar avalúos en caso del asociado no contar con ese dinero.		
4	Adelanto de parte del capital social para el pago de avalúos con el fin de poner al día cuotas o para cubrir necesidades inmediatas.		
5	Solicitar liberación de Capital Social del (la) asociado (a) para completar cuotas de crédito pendientes y cubrir un periodo de tiempo determinando al momento de brindar la opción.		
Estimación de valoración financiera inicial (Ejecutivo PEF)			
Posible opción crediticia (estimada):			
Posible salario calculado:			
Porcentaje de seguimiento:			
Recomendaciones del Ejecutivo PEF: <i>Amparado en el inciso a y g de las Políticas de instancias de aprobación de la Política de Crédito: "...el Consejo de Administración faculta a la Gerencia General, para que, en casos particulares defina la instancia de aprobación independiente del monto de la solicitud de crédito", "...Las Solicitudes de Crédito que no cumplan alguno de los requisitos establecidos, y previa solicitud del asociado, serán analizadas integralmente para valorar la factibilidad de su aprobación. Para créditos hasta por un monto de \$30, 000,000.00 o su equivalente en dólares americanos al tipo de cambio de venta de la cooperativa al momento de la revisión, los vistos buenos los brinda la Gerencia General, Gerente de Operaciones, Jefatura de Operaciones de Crédito, Encargado (a) de Fábrica de Crédito, Asistente de Fábrica de Crédito, o en su defecto quien los sustituya. Para montos mayores a \$30, 000,001.00 o</i>			

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

su equivalente en dólares americanos al tipo de cambio de venta de la cooperativa al momento de la revisión, le corresponde al Comité de Crédito". En casos de Cobros, se utilizará la Política de Arreglo de Pago para las medidas financieras otorgadas bajo las premisas de su Política general.


Colaborador que realiza la recomendación:

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

Valoración social

Situaciones de riesgo declaradas por asociado (a)		
Columna 1 (V)	Columna 2 (A)	Columna 3 (R)
<input type="checkbox"/> Falta de liquidez.	<input type="checkbox"/> Fallecimiento del jefe /a de hogar.	<input type="checkbox"/> Enfermedad grave y/o terminal.
<input type="checkbox"/> Morosidad.	<input type="checkbox"/> Condición de discapacidad con alto grado de dependencia.	<input type="checkbox"/> Sucesos siniestros (accidente, riesgo contra la vida, estafa, desastre natural, violencia).
	<input type="checkbox"/> Escaso o nulo apoyo para enfrentar situación familiar.	<input type="checkbox"/> Posible pérdida de propiedad por embargo o embargo salarial.
	<input type="checkbox"/> Persona adulta mayor.	


Egresos mensuales					
GASTOS FIJOS					
Vivienda	Servicios básicos	Salud	Educación		
Alquiler	☐ Cable	☐ Oftalmología	☐ Diario escolar	☐	☐
Hipoteca	☐ Internet	☐ Odontología	☐ Universidad	☐	☐
Mantenimiento	☐ Plan de Celular	☐ Terapia	☐ Colegiatura	☐	☐
Pago de Seguridad	☐ Subscripciones	☐ Nutrición	☐ Mensualidad colegio	☐	☐
Pago de impuestos municipales	☐ Revistas	☐ Consultas médicas	☐ Técnico	☐	☐
Vehículo	Periódicos	Audiología	Diplomado	☐	☐
Marchamo	☐ Aplicaciones	☐ Otros	☐ Otros	☐	☐
Mantenimiento	☐ Otros	☐			
RTV	☐				
GASTOS VARIABLES					
Agua	☐ Vestimenta	☐ Gasolina	☐ Recreación	☐	☐
Luz	☐ Calzado	☐ Buseta	☐ Mantenimiento jardines	☐	☐
Teléfono	☐ Medicamentos	☐ Cuido de niños (as)	☐		
Alimentación	☐ Mascotas	☐ Cuido de familiares	☐		
Cuidado personal	☐ Transporte	☐ Atención doméstica	☐		
DEUDAS INFORMALES					
¿A quién debe?	Monto original solicitado	Monto actual adeudado	Pago mensual	☐	¿Tiene cuotas en atraso?
Familiares	☐	☐	☐		
Casas de empeño	☐	☐	☐		
Casas de préstamo	☐	☐	☐		
Casas de línea blanca	☐	☐	☐		
Amigos	☐	☐	☐		
Conocidos	☐	☐	☐		
Prestamistas informales	☐	☐	☐		
DEUDAS JUDICIALES					
Pensiones alimenticias	☐	Otras pensiones	☐		
Embargos salariales	☐	Otros	☐		
GASTOS ASOCIADOS A DISCAPACIDAD O ENFERMEDAD					
Gasto	Describa el gasto	Monto mensual	☐	☐	¿Quién lo asume?
		☐			
		☐			
		☐			
		☐			

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

TOTAL DE GASTOS MENSUALES	€	TOTAL DE INGRESOS MENSUALES MENOS GASTOS MENSUALES	€
----------------------------------	---	-----------------------------------------------------------	---

Resumen de la situación y riesgos sociales (Valoración social):

Características generales del grupo familiar											
Información personal según miembros				Aspecto Educativo	Actividad económica por ingresos formales				Situaciones de riesgo o vulnerabilidad		¿Cuenta con Seguro Social? (Añote Sí o No)
Nombre completo de la persona	Parentesco con el asociado	Edad	Estado civil	Grado de Escolaridad	Ocupación primaria	Ocupación Secundaria	Ingreso bruto	Ingreso neto	Enfermedad crónica o terminal	Discapacidad física, mental, sensorial o neurológica	
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
Total ingreso neto (Los ingresos netos son los que le quedan luego de las deducciones de planilla, sume todos los ingresos netos de la familia y anótelos acá):								€			
PATRIMONIO (Por familia)											
Su casa es:		<input type="checkbox"/> Propia. <input type="checkbox"/> Alquilada: Monto de alquiler: _____ <input type="checkbox"/> Propia con hipoteca: Monto de hipoteca: _____ <input type="checkbox"/> Prestada: _____				BIENES MUEBLES					
BIENES INMUEBLES											
Construcciones	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		Vehículo (s) personal (es)				<input type="checkbox"/> Sí: ¿Cuántos? _____ <input type="checkbox"/> No				
Finca/Parcela	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		Vehículo de trabajo				<input type="checkbox"/> Sí: ¿Cuántos? _____ <input type="checkbox"/> No				

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04


Recomendaciones del Trabajador social PEF:

Colaborador que realiza la recomendación: _____

Asignaciones cumplidas por el asociado:

Asociado ha entregado documentación solicitada oportunamente () Si () No

En caso de haber solicitado previamente al asociado el cumplimiento de alguna medida financiera, éste la ha cumplido () Si () No y cuál ha sido:

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

Medida financiera a aprobar

Resumen de la opción aprobada: *Amparado en el inciso a y g de las Políticas de instancias de aprobación de la Política de Crédito: "...el Consejo de Administración faculta a la Gerencia General, para que, en casos particulares defina la instancia de aprobación independiente del monto de la solicitud de crédito", "...Las Solicitudes de Crédito que no cumplan alguno de los requisitos establecidos, y previa solicitud del asociado, serán analizadas integralmente para valorar la factibilidad de su aprobación. Para créditos hasta por un monto de \$30,000,000.00 o su equivalente en dólares americanos al tipo de cambio de venta de la cooperativa al momento de la revisión, los vistos buenos los brinda la Gerencia General, Gerente de Operaciones, Jefatura de Operaciones de Crédito, Encargado (a) de Fábrica de Crédito, Asistente de Fábrica de Crédito, o en su defecto quien los sustituya. Para montos mayores a \$30,000,001.00 o su equivalente en dólares americanos al tipo de cambio de venta de la cooperativa al momento de la revisión, le corresponde al Comité de Crédito". En casos de Cobros, se utilizará la Política de Arreglo de Pago para las medidas financieras otorgadas bajo las premisas de su Política general.*


Valoración de factores


Factores Protectores Identificados	Factores de Riesgo Identificados

Gráfico de la situación crediticia inicial y efectuada:

Propuesta de plan de atención (medidas directivas)


Dimensiones (riesgo identificado)	Medidas a tomar	Meta	Fuente de verificación

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04


	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

FLUJO DE CAJA PRIMER SEMESTRE												
VARIABLES	Mes 1 (Situación actual)		Mes 2		Mes 3		Mes 4		Mes 5		Mes 6	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas
Ingresos del asociado												
Ingresos de otros miembros												
Gastos fijos												
Gastos variables												
Deudas informales												
Deudas judiciales												
Gastos asociados a discapacidad o enfermedad												
SUB TOTAL												

Puntaje inicial obtenido en la estimación de indicadores:

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

FLUJO DE CAJA SEGUNDO SEMESTRE												
VARIABLES	Mes 7		Mes 8		Mes 9		Mes 10		Mes 11		Mes 12	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas
Ingresos del asociado												
Ingresos de otros miembros												
Gastos fijos												
Gastos fijos variables												
Deudas informales												
Deudas judiciales												
Gastos asociados a discapacidad o enfermedad												
SUB TOTAL												

	Ficha de solicitud de liberación de capital social o medida crediticia en para asociados PEF	Código: F-C-131
	Responsabilidad Social	Versión: 04

Compromisos específicos que asume el asociado, adicionales a los establecidos en el contrato:

1. La persona asociada a _____ en un plazo de _____. El compromiso será verificado a través de _____.
2. La persona asociada _____ en un plazo de _____. El compromiso será verificado a través de _____.
3. La persona asociada _____ en un plazo de _____. El compromiso será verificado a través de _____.
4. La persona asociada a _____ en un plazo de _____. El compromiso será verificado a través de _____.


Ejecutivo/a PEF

Encargado de Responsabilidad Social

Trabajador/a Social PEF


Gerencia o Jefatura correspondiente¹

¹ Para el caso de aprobaciones de liberación de capital social o medida crediticia para asociados PEF, el documento puede ser aprobado únicamente con la firma del Encargado de Responsabilidad Social y Gerencia o Jefatura correspondiente – o en su defecto, quienes se encuentren sustituyéndolos –. El Encargado de Responsabilidad Social, Ejecutivo/a PEF y Trabajador/a Social PEF pueden abstenerse de firmar en caso de no mostrarse de acuerdo con la medida avalada por la autoridad correspondiente.


	Informe Técnico PEF	Código: F-C-94
	Responsabilidad Social	Versión: 5

INFORME TÉCNICO PEF

Cédula del asociado	
Nombre del asociado	
Teléfonos para concretar cita	
Fecha y tiempo de afiliación	
Monto del capital social	
Monto total adeudado en operaciones del Cic	
Edad	
Condición laboral	
Salario bruto	
Salario líquido	
Colaborador/Departamento que remite	
Motivo de referencia	
ESTIMACION DE OPCION CREDITICIA	
Posible opción crediticia (estimada)	
Salario calculado	
Liquidez calculada	
Porcentaje de seguimiento:	
Intervención PEF: (Marcar con X, las opciones que el equipo PEF valoró)	
Medidas crediticias en beneficio de ambas partes (Asociado y cooperativa)	
1	Solicitar un Visto Bueno para aprobar opciones crediticias a asociados (as) que no cumplen con tiempo mínimo de afiliación a Coope Ande.
2	Solicitar Visto Bueno para aprobar opciones crediticias que no cumplen con CSD menor o igual a 45%.
3	Solicitar Visto Bueno para aprobar opciones crediticias que presentan capacidad de pago con un porcentaje menor al requerido para su aprobación habitual dentro del sistema.
4	Solicitar aprobaciones para opciones crediticias que combinen garantías que habitualmente no se podrían usar en conjunto como garantías combinadas y capacidad de pago o garantías combinadas y fianza en el caso de los pensionados (as).

	Informe Técnico PEF	Código: F-C-94
	Responsabilidad Social	Versión: 5

5	Solicitud de extensión de plazo del crédito o reducción de la tasa de interés en la opción crediticia que se brindará.	
6	Solicitud de Visto Bueno para aprobar un fiador que presenta una liquidez menor a la requerida por la Política de Crédito.	
7	Solicitud de Visto Bueno para aprobar el brindar una opción crediticia aún a pesar que el asociado (a) no esté ingresando por planilla.	
8	Solicitud de Visto bueno para aprobar opción crediticia con garantía de capacidad de pago, aunque el asociado (a) se encuentre con su salario embargado o no esté ingresando en ese momento por planilla.	
9	Brindar opciones de apoyo con instituciones ajenas a la Cooperativa, con o sin opción crediticia.	
10	Negociación directa o por otros medios, con instituciones financieras en las que el asociado (a) mantiene operaciones en atraso, para solicitar descuentos o reducciones en los montos a pagar.	
11	Reducción de la tasa de interés a las operaciones que se tengan con la Cooperativa y unificación de deudas externas si las hubiera con un interés menor o mayor extensión del plazo.	
12	Afiliación de algún familiar que tenga la posibilidad de realizar la opción crediticia propuesta y que por las condiciones del asociado no le es posible realizarla.	
13	Colocar en el área de ajustes el monto en positivo que el asociado liberará al haber reducido la tasa de interés de un crédito que no se cancelará, para que éste mejore el porcentaje de seguimiento y otorgamiento del nuevo crédito.	
14	Unificación de deudas por medio de Garantía real.	
15	Asociado en CPH 3 o con embargos es sujeto de crédito con garantía de capacidad de pago a pesar de no cumplir con los requisitos.	
16	Solicitud de Visto Bueno para solicitar la baja de interés a una operación crediticia ya existente.	
Medidas crediticias en beneficio solo del asociado		
1	Asociados en CPH 3 o con embargos pero se les hace crédito con garantía de capacidad de pago.	
2	No se realiza crédito pero se baja la tasa del interés.	
3	Ayudar con adelanto de capital social para pagar avalúos en caso del asociado no contar con ese dinero.	
4	Adelanto de parte del capital social para el pago de avalúos para poner al día cuotas o para necesidades inmediatas.	
5	Solicitar liberación de Capital Social del asociado (a) para completar cuotas de crédito pendientes y cubrir un periodo de tiempo determinando al momento de brindar la opción.	
<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liquidez: • Morosidad: • Colocación de servicios: • Educación financiera: • Servicios complementarios: 		
<p>Riesgos sociales:</p>		
<p>Asignaciones cumplidas por el asociado:</p> <p>Asociado ha entregado documentación solicitada oportunamente () Si () No</p> <p>En caso de haber solicitado previamente al asociado el cumplimiento de alguna medida financiera, éste la ha cumplido () Si () No y cuál ha sido:</p>		

	Informe Técnico PEF	Código: F-C-94
	Responsabilidad Social	Versión: 5

Entregó la documentación completa y tuvo algún inconveniente en llenarla:
Ejecutivo PEF que realiza:
Fecha de realización: