



**UNIVERSIDAD CENTRAL  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑAR UN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y  
FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE  
EMPLEADOS DE COOPESANTOS, ASECOOPESANTOS, PARA  
EL PERIODO 2025-2027”.**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OBTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA.**

**Estudiante:**

**JOHANA RIVERA RAMÍREZ**

**Tutor:**

**LICDO. MARCO VARGAS DURÁN**

**Sede Central**

**Diciembre, 2024**

## TABLA DE CONTENIDOS

Apéndice B: carta de aprobación del tutor.....	5
TABLAS .....	14
FIGURAS .....	15
DEDICATORIA.....	16
AGRADECIMIENTOS .....	17
RESUMEN EJECUTIVO.....	19
CAPITULO I: PROBLEMA.....	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	21
OBJETIVOS .....	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos .....	23
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
ANTECEDENTES .....	25
Antecedentes nacionales .....	25
Antecedentes internacionales.....	28
PROYECCIONES .....	30
Alcances .....	30
Limitaciones.....	31
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	32
Origen del Solidarismo .....	32
Las Asociaciones Solidaristas .....	33
Sobre las Asociaciones Solidaristas fuera del país .....	34

Definición de empresa .....	35
Definición de servicios .....	36
Definición de solidaridad.....	36
Subtemas.....	36
Gestionar.....	36
Gestión social.....	36
Fundamentos de la gestión social gerencial.....	37
Gestión financiera .....	38
Fundamentos de la gestión financiera.....	38
Definición de Administración Financiera .....	40
Importancia de la gestión financiera .....	40
La administración financiera como disciplina.....	41
Orientación de la gestión financiera .....	41
Orientación de la gestión social versus reglamentos .....	42
Definición de cartera de crédito .....	42
Análisis de cartera de crédito .....	42
Garantías crediticias.....	43
Gestión de cobro .....	43
Evaluación del desempeño.....	43
Cumplimiento regulatorio.....	44
Indicadores financieros e inductor de valor .....	44
Definición de las Razones financieras .....	45
Importancia de las Razones financieras .....	45

Utilización de Estados financieros.....	45
Balance general.....	45
Estado de resultados.....	46
Métodos de análisis financiero: análisis horizontal y vertical .....	47
Análisis vertical .....	48
Análisis horizontal .....	48
Beneficios del análisis vertical y horizontal .....	48
Ambiente de control.....	52
Definición del Control Interno Administrativo.....	53
Características de sistemas de Control Interno Administrativo .....	53
Gobierno corporativo .....	53
Importancia del gobierno corporativo.....	54
Enfoques: cualitativos, descriptivos, y cuantitativos .....	55
Análisis del riesgo.....	56
Mitigación del riesgo .....	56
Normativa y órganos del gobierno.....	57
Referentes de ASECOOPESANTOS.....	57
Reseña histórica .....	57
Afiliaciones a movimientos .....	58
Movimiento Solidarista Costarricense .....	58
Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas .....	58
Marco legal .....	59
Estructura organizacional.....	59

	10
Integración de Asecoopesantos .....	60
Asamblea General.....	60
Los asociados .....	60
Trámites de afiliación, re-afiliación o desafiliación: .....	61
Su Junta Directiva.....	61
Comisiones de Crédito y Activades Sociales.....	61
Colaboradores .....	62
Contratación por servicios profesionales y personales .....	62
Dirección.....	62
Visión .....	62
Misión .....	63
Objetivo general Asecoopesantos .....	63
Imagen integral .....	63
Alcance .....	64
Algunos beneficios.....	64
Servicios financieros y sociales .....	64
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	66
Enfoque de la investigación .....	66
Enfoque mixto.....	66
Método de la investigación .....	69
Fuentes de información.....	70
Fuentes primarias .....	70
Fuentes secundarias .....	71

	11
VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS	
Variables o unidades de análisis.....	71
Instrumentos.....	73
Proceso para la recolección y análisis de datos .....	75
Formulario de cuestionario .....	76
Formulario de entrevista .....	76
CAPITULO IV: Análisis de resultados.....	77
Resultados del cuestionario.....	77
Resultados de la entrevista Asecoopesantos .....	89
Resultados del análisis Estados Financieros.....	95
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
Primer objetivo específico .....	97
Conclusión .....	97
Recomendaciones .....	98
Segundo objetivo específico .....	99
Conclusión .....	99
Recomendaciones .....	100
Tercer objetivo específico .....	101
Conclusión .....	101
Recomendaciones .....	102
CAPITULO VI. PROPUESTA .....	103
Presentación .....	103
Variable N° 1 Controles internos de su gestión social y financiera .....	104
Variables N° 2 Percepción de los servicios sociales y financieros.....	105

VARIABLES N° 3 Capacidad de rentabilidad.....	105
Áreas de mejoramiento según variables descritas .....	105
Administración de ASECOOPESANTOS.....	106
Planes de acción área administrativa .....	106
Área de servicios ASECOOPESANTOS.....	112
Planes de acción área de servicios .....	112
Área financiera de ASECOOPESANTOS .....	113
Planes de acción área financiera .....	114
Área de Rentabilidad ASECOOPESANTOS.....	116
Planes de mitigación área de rentabilidad.....	116
Análisis Cartera de crédito ASECOOPESANTOS.....	118
Nota. Fuente: propia.....	119
Respaldos crediticios ASECOOPESANTOS .....	119
Seguros para la protección crediticia .....	120
Procesos de recuperación.....	120
Determinación de responsables.....	120
Vigencia de la propuesta .....	121
Retroalimentación de la propuesta.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS .....	126
Apéndice E: boleta de Inscripción del Tema del Trabajo Final de Graduación.....	113
Apéndice F: boleta para modificación de tema del TFG.....	114
Apéndice G: declaración jurada.....	115

Apéndice H: solicitud de defensa del estudiante.....	116
Apéndice L: boleta de modalidad de Graduación.....	118
Apéndice M: carta de autorización de Tutor/Lector/filologo.....	120
Apéndice N: cuestionario Asecoopesantos Asociados.....	121
Apéndice O: entrevista interpretativa presidente de ASECOOPESANTOS.....	126

**TABLAS**

<b>Tabla 1</b> <i>Beneficios a los Asociados Activos</i> .....	80
<b>Tabla 2</b> <i>Definición del Porcentaje Tasas Interés</i> .....	82
<b>Tabla 3</b> <i>Determinación Tasas Interés Líneas de Financiamiento</i> .....	84
<b>Tabla 4</b> <i>Cartera de Crédito ASECOOPESANTOS</i> .....	117

## FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Estados Financieros Comparativos Asecooperantos</i> .....	49
<b>Figura 2</b> <i>Organigrama</i> .....	59
<b>Figura 3</b> <i>Logo Asecooperantos</i> .....	62
<b>Figura 4</b> <i>Recolección y análisis de datos</i> .....	74
<b>Figura 5</b> <i>Disposición para Asecooperantos</i> .....	77
<b>Figura 6</b> <i>Procesos en afiliación</i> .....	78
<b>Figura 7</b> <i>Estatuto y Reglamentación Interna</i> .....	78
<b>Figura 8</b> <i>Utilización de Convenios y Financiamientos</i> .....	79
<b>Figura 9</b> <i>Utilización Mayoritaria Líneas de Ahorros</i> .....	81
<b>Figura 10</b> <i>Utilización Mayoritaria Líneas de Financiamiento</i> .....	83
<b>Figura 11</b> <i>Plazo Promedio de las Líneas de Financiamiento</i> .....	84
<b>Figura 12</b> <i>Aspectos de Mayor Rentabilidad</i> .....	85
<b>Figura 13</b> <i>Tipos de Inversiones</i> .....	86
<b>Figura 14</b> <i>Razón de Utilizar Instrumentos Financieros</i> .....	87
<b>Figura 15</b> <i>Composición Reservas de la Organización Social</i> .....	87
<b>Figura 16</b> <i>Zonas Verdes de Finca La Libia</i> .....	108
<b>Figura 17</b> <i>Rancho BBQ de Finca La Libia</i> .....	108
<b>Figura 18</b> <i>Cabaña Grande de Finca La Libia</i> .....	109

## **DEDICATORIA**

La siguiente propuesta de este trabajo se lo dedico primeramente a Dios, como ordenador supremo de todas las cosas existentes en el mundo. Segundo a mi familia que son mi inspiración, fortaleza, ánimo, y valentía para poder continuar con este maravilloso proceso de aprendizaje y travesía, de tercero a mi director de carrera y profesores que, a lo largo de mi carrera, me formaron y pulieron de conocimientos para poder llevar a cabo mis objetivos profesionales; y como cuartos a los compañeros que, como yo, no desistieron, a pesar de las muchas y diferentes dificultades personales y familiares que se pudieron presentar en el camino. No dimitimos con la meta fijada.

También para la ASECOOPESANTOS, constituyéndose el primer trabajo universitario realizado en esta modalidad para que funcione como base y pauta para la organización social.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco humildemente a nuestro poderoso Dios, que todo lo cree, todo lo puede, y todo lo espera. Quien conoce todo de mí, me da una fuerza y valentía a pesar de mis adversidades humanas, al ser mi ánimo que me empuja a seguir adelante. Por supuesto, también agradezco a mi familia que me han dado apoyo, consejo, compañía amorosa y sincera para que logre mis objetivos profesionales. Les agradezco por ser quien soy.

Muy especialmente agradezco a mi tutor, por toda su paciencia, guía, conocimiento e inspiración brindada para el logro de este proyecto. Agradezco infinitamente a Dios por la vida, la salud, el trabajo y la familia que me ha dado, además a todas aquellas personas que participaron en este proceso, profesores, tutor de tesis, personal administrativo, lectores y compañeros de esta importante aventura.

A todos, mi eterna gratitud.

## EPÍGRAFE

Una vida plena es el arte de SER, HACER y LOGRAR.

Stephanie Campos

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación fue desarrollado en la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, en sus siglas ASECOOPESANTOS, dedicada a la administración de aportes obrero-patronales, ahorros extraordinarios y colocación de diferentes líneas crediticias exclusivamente para sus integrantes que son asociados activos y que son colaboradores de la Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos, en sus siglas COOPESANTOS R.L., en las diferentes áreas de trabajo.

Cabe recalcar que esta organización, social como uno de sus principales pilares, también promueve el desarrollo general del colaborador al gestionar diversas actividades sociales como, por ejemplo: paseo anual, fiesta de padres y madres, y fiesta familiar navideña con el fin de fomentar su unión y la de sus familiares directos. Además, de los aportes que brinda de su fondo mutual según reglamento para casos demostrables de incapacidad y lamentable fallecimiento.

Las Asociaciones Solidaristas son entidades sin fines de lucro, sin embargo; es vital que tenga recursos financieros para cumplir con sus deberes y obligaciones, por lo tanto, necesitan preocuparse por la buena administración de sus recursos económicos, con el fin de lograr una maximización, la cual les permita desarrollarse para cumplir objetivos y metas, además generar rentabilidad para el bienestar de sus asociados, según León (2013) “El mérito del solidarismo en Costa Rica del Lic. Martén Chavarría está en haber ideado una fórmula para que la solidaridad pudiera encontrar una vía de realización dentro de la empresa” (p. 2).

El Plan Martén, como se le conoció inicialmente, consiste en un plan de ahorro, los recursos provienen de dos fuentes principales: el ahorro mensual de los trabajadores que, según la ley, puede ser entre el rango de 3 y el 5 por ciento, y un aporte mensual de la empresa, cuyo porcentaje se pacta entre esta y los colaboradores.

El solidarismo incentiva la participación democrática, crea y desarrolla una actitud de ahorro permanente, desarrolla actitudes positivas de conveniencia social, permite la administración del fondo económico del auxilio de cesantía, facilita la adquisición de bienes y servicios, genera excedentes para sus asociados, y promueve un ambiente laboral de paz y armonía obrero-patronal.

Según lo descrito anteriormente, se elige la ASECOOPESANTOS por constituirse una organización social para desarrollar un diseño de un plan de gestión social y financiera para un periodo, en donde funja en pleno de sus cargos una Junta Directiva y un órgano fiscalizador, elegido por la Asamblea General que permita crear una herramienta interna que sea un punto de partida para las organizaciones de trabajos, planes y proyectos; además, de la toma de decisiones basadas en resultados reales y demostrables acordes por parte de sus responsables.

## **CAPITULO I: PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El solidarismo se puede comprender como un movimiento social de carácter laboral que surgió en nuestro país derivado de la voluntad entre patronos y colaboradores con un sustento en los principios filosóficos de la solidaridad humana tanto en el sector público como en el sector privado, que puede comprenderse como un negocio en marcha y de carácter social.

Este movimiento no tiene compromisos políticos, partidistas, religiosos o ideológicos, sin embargo, alienta a sus integrantes a fortalecer la democracia buscando convertir la empresa en una institución ético-económica.

Su filosofía es contraria a la lucha de clases, considera que debe unirse el capital y el trabajo, el patrono y el colaborador, para juntos incrementar la producción y mejorar las condiciones socioeconómicas de los colaboradores.

La Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, cuyas siglas son ASECOOPESANTOS, fue debidamente inscrita en el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución número: 53, del día 06 de agosto de 1985, con el propósito que tuvieron algunos colaboradores de la cooperativa para poder integrar una organización conjunta que permitiera la solución y facilidades a sus asociados, mediante el otorgamiento de facilidades de financiamiento, además de diferentes ayudas solidarias con la utilización de recursos obtenidos: primero con el ahorro voluntario de cada asociado, y el segundo por el aporte del patrono, pactado ente las partes en un 5 por ciento. Posteriormente se fue afianzado y con ello, se permitió lograr administrar ahorros extraordinarios para diferentes fines del asociado.

Todas las asociaciones solidaristas están debidamente reguladas por la Ley número 6970 de la Ley de Asociaciones Solidaristas, publicada en noviembre de mil novecientos ochenta y cuatro, la cual les proporciona el respaldo legal para entablar convenios estratégicos de ayuda financiera, técnica o de cualquier índole con entidades públicas o privadas nacionales o extranjeras. Internamente la ASECOOPESANTOS inspecciona y ejecuta todos sus procesos, basados en reglamentos aprobados por su Junta Directiva, y estatutos aprobados por la Asamblea General, quienes en este instante suman la cantidad de 173 asociados activos, de los 239 colaboradores de la Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos, COOPESANTOS R.L.

Actualmente la ASECOOPESANTOS carece de un plan organizado y establecido que le permita tener una gestión integral tanto social como financiera. Lo que hace que esto sea de relevancia para la toma de decisiones por parte de sus directivos, lo que permite a su vez el ofrecimiento de ayudas sociales, mejores condiciones de financiamiento para sus asociados activos respecto a las que se ofrecen en otras entidades, tener controles más adecuados internos y poder ofrecer alternativas más acordes a las necesidades de sus afiliados.

A lo largo de los años esta organización social ha tratado de dar sustento a las diferentes demandas de sus asociados, no obstante, no se dispone de un plan financiero estructurado que permita una debida gestión financiera, lo que ocasiona que algunos hayan buscado incluso recursos económicos en otras entidades externas y hasta renunciar voluntariamente mediante su desafiliación, por una o más veces, para poder tener mayor disponibilidad salarial y obtener así financiamientos que les permitan adquirir soluciones a sus planes, diversos proyectos, necesidades personales y familiares de urgencia.

Por tal razón, la propuesta de diseño de un plan financiero y social para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, tiene como propósito otorgar una herramienta que

permita a la Junta Directiva y a la administración de la organización social, contar con un norte claro que les permita cumplir de manera satisfactoria, no solamente las expectativas, sino que además pueda, solventar las diferentes necesidades de los asociados de la organización.

Por lo descrito anteriormente es que se requiere responder la siguiente interrogante:

**¿Cómo poder diseñar un plan de gestión social y financiera específico para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, en un periodo determinado de dos años que abarca del año 2025 al 2027?**

## **OBJETIVOS**

A continuación, en este apartado se presentará el objetivo general y los objetivos específicos que motivan esta relevante investigación:

### ***Objetivo general***

Diseñar una herramienta mediante una propuesta que permita mejorar la gestión social y financiera de la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, ASECOOPESANTOS.

### ***Objetivos específicos***

- 1) Conocer los controles internos que implementa ASECOOPESANTOS para su gestión social y financiera.
- 2) Examinar la percepción que tienen los asociados activos sobre los beneficios sociales y servicios financieros que ofrece ASECOOPESANTOS actualmente.
- 3) Diagnosticar de forma integral la capacidad y rentabilidad financiera de la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos.

## JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es de suma relevancia que la ASECOOPESANTOS como organización social, disponga de planes para su gestión estructurados y apropiados que le permitan alcanzar un crecimiento regulado, ordenado y planificado; priorizando el beneficio para sus asociados y su núcleo familiar directo, no únicamente en el presente, sino proyectar sus planes a un corto y mediano periodo integralmente en la prestación de sus diferentes servicios financieros y ayudas sociales; constituyéndose su esencia.

Por lo tanto, se enmarca la importancia de plantear una estrategia que colabore en la obtención de dichos objetivos, constituyendo el análisis financiero una herramienta ventajosa para poder cuantificar y brindar seguimiento de los objetivos a conseguir por esta Asociación Solidarista; además de fortalecer la adecuada toma de decisiones respecto a inversión, ayudas sociales, colocación y financiamiento. ASECOOPESANTOS debe estar enfocada en cumplir las necesidades y expectativas de todos sus asociados, al ser estos la razón fundamental de su existencia y continuidad en el tiempo.

En este caso existe el requerimiento de resaltar e identificar en que ámbitos no se está satisfaciendo del todo sus necesidades y expectativas financieras y sociales, y en una segunda instancia, determinar el por qué los no asociados no forman parte de esta, o han formado parte y por diferentes razones se desafilian a la organización.

Se tiene la finalidad de poder conseguir este cometido mediante una investigación, que sea lo más justa posible, y en consecuencia que la ASECOOPESANTOS pueda disponer de una herramienta como lo es un Plan integral de gestión financiera y social para su organización debidamente estructurado que le permita ser más atractiva y competitiva en el mercado, además de implementarlo correctamente para todos sus asociados.

## ANTECEDENTES

Este apartado permite ser una guía para conocer el estado de conocimiento que se tiene sobre el tema propuesto, además proporciona un contexto de la información analizada a lo largo de este trabajo. Los antecedentes se van a dividir, según la investigación, en antecedentes nacionales y antecedentes internacionales:

### *Antecedentes nacionales*

Un primer trabajo correspondiente a Jason Arias Moya y Pablo Barrantes Mora (2014) quienes realizaron: “La propuesta para optimizar la gestión financiera y administrativa de la Asociación Solidarista de Empleados de la Municipalidad de Pérez Zeledón”, en este trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera, se mencionó que ASEMUEZ, tenía dificultades en el manejo financiero originados principalmente por el crecimiento en la cantidad de asociados, derivado muy puntualmente por el ofrecimiento de financiamientos con mejores condiciones por otras entidades, además de la ausencia de un plan financiero, no encontrándose invertido acorde a su tamaño.

La administración se vio obligada a tomar medidas difíciles como restricciones en el otorgamiento de créditos, ocasionando que algunos asociados activos gestionaran créditos externos e inclusive presentar desafiliación a la organización. La técnica utilizada fue una encuesta.

Atañe con la investigación en curso porque enmarca la importancia de tener un plan financiero estructurado y analizado debido a cambios que pueden presentarse en el entorno y que pueden implicar la toma de medidas fuertes como en cuyo caso una contención de soluciones

crediticias a los asociados, y en consecuencia que estos opten por buscar alternativas fuera de la organización para suplir sus necesidades. El disponer de un plan puede colaborar en prevenir y en lo posible mitigar las diferentes consecuencias de los acontecimientos que puedan darse en la organización.

Un segundo trabajo de Jennifer Quirós Calvo y Kevin Torres Vargas (2021) se denomina: “Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., durante el periodo 2020-2021”, en este trabajo para optar por el Grado de Licenciatura en Contaduría Pública, se mencionó que este proyecto se desarrolló para proponer un medio de control de monitoreo que fortaleciera la estructura del control interno de la asociación, por lo que se efectuó una evaluación referente a los datos e información contable-financiero de la entidad, en búsqueda de resultados óptimos en procesos aplicados con base en sus políticas establecidas.

El proyecto utilizó técnicas como entrevista y observación no participativa, constituyéndose como herramientas de recolección de datos en torno a una investigación razonable apoyada en la metodología COSO, de la que se extrajeron las orientaciones teórico-metodológicas requeridas para analizar la situación actual de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A, ASERPSA.

Se relaciona además con la investigación en curso, porque su estudio buscó aplicar un método de evaluación sobre los procesos de control interno en el área contable-financiero específicamente en este tipo de organización social costarricense y con un propósito claro de poder crear una propuesta de fortalecimiento ajustada y acorde a sus necesidades.

Otro trabajo correspondiente a Ileana Amador Solano, Patricia Arce Cubas, Mauricio Gómez Valverde, Leonardo Montoya Rivera y Andrés Palma Mora (2011) se denomina:

“Evaluación de la gestión social y financiera en las asociaciones solidaristas de Costa Rica”, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas menciona que el interés de desarrollar esta investigación fue conocer si las asociaciones solidaristas del país disponían de la capacidad necesaria para desarrollar una gestión financiera de forma eficiente, de manera que los recursos que las personas invierten en éstas, se encuentren seguros y que además, les permita obtener beneficios de esa inversión, mediante el desarrollo de un accionar que debería ir de la mano con los beneficios sociales que deben otorgar este de organizaciones.

Debido a que no se contaban con investigaciones previas al tema en estudio, se requirió averiguar sobre este con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Fue catalogado como un estudio cuantitativo, debido a que se analizaron diversas variables para generar relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva, con el objetivo de generalizar los resultados.

Fue utilizada la herramienta del cuestionario con preguntas cerradas, el cual fue complementado con el análisis de diversos estados financieros y la interpretación de los datos obtenidos.

La investigación se realizó a 18 asociaciones solidaristas, donde los sujetos primarios de información fueron profesionales involucrados en la toma de decisiones financieras que tuvieran un involucramiento en el proceso del análisis financiero en las Asociaciones Solidaristas.

Según lo expuesto, este trabajo también se relaciona con la investigación que se desea plasmar, porque detalló la gestión financiera de las asociaciones solidaristas en el país de una manera global; para conocer las principales medidas que toman las asociaciones en lo relativo al análisis financiero para su gestión del riesgo y la rentabilidad de su sector. Además de su distinción operacional respecto a entidades que son meramente financieras.

### *Antecedentes internacionales*

Un primer trabajo correspondiente a la Licda. Irma María Moraya de Paz (2020) se designa como: “Análisis y estimación del nivel de riesgo en el otorgamiento de créditos a través de la Asociación Solidarista para empleados de una empresa de bebidas gaseosas 2015-2018”, para optar por el grado académico de Maestro en Artes”, aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en Guatemala, menciona que en una empresa de bebidas gaseosas que se encuentra una Asociación Solidarista que tiene como fin prestar servicios financieros a los colaboradores activos, dentro de sus actividades se encuentra el otorgamiento de créditos, resultando uno de los principales servicios que exponen a la asociación a asumir un riesgo crediticio por no tener políticas definidas.

El problema de investigación que se detectó fue la pérdida de la participación de la cartera crediticia de la organización en un periodo determinado, exponiéndose a obtener pérdidas por carecer de políticas definidas para el otorgamiento de crédito, sin disponer de un proceso que evalúe y estime el nivel de riesgo de cada solicitante. El diseño de investigación es un enfoque cuantitativo que utiliza la recolección y análisis de datos, uso de estadística para así establecer patrones de comportamiento y para realizar el análisis de riesgo de créditos.

Para la elaboración de la investigación se utilizó la observación ordinaria no participante la cual tenía como objetivo evaluar los servicios que presta la asociación a los socios, de igual manera se utilizó para la consulta a estudios realizados con anterioridad. Adicionalmente se realizó una entrevista directa-abierta con personal de la Asociación Solidarista y empleados activos de la empresa de bebidas gaseosas.

Este trabajo tiene relación con la investigación en curso debido a la importancia que toma dentro del proceso que se debe tener claro cuando se hace un otorgamiento de un crédito; la

estimación del riesgo crediticio en la asociación solidarista para evitar pérdidas e incumplimiento de pagos que afecte su debida operatividad.

Un segundo trabajo de tesis cuya autora fue Sandra Imelda Méndez Muñoz (2004) denominado: “Organización y Sistematización Contable de una Asociación Solidarista” para optar por el grado Académico de Licenciada aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas de Guatemala, sugiere que la importancia de la investigación se debió al crecimiento de la necesidad de los empresarios en buscar formas adecuadas para compartir con sus colaboradores mejores condiciones laborales en ambientes de cordialidad y lealtad. El diseño de investigación es un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Este trabajo tiene relación con la investigación pertinente debido a la relevancia que deben brindarles las asociaciones solidaristas a su política de sistematización contable, administrativo y financiero, junto al apoyo de la empresa para las condiciones internas apropiadas que lo favorezcan.

Es recomendable disponer y utilizar un manual contable y procedimientos de control administrativos adecuados para la obtención de la información financiera confiable y oportuna, presentando los resultados necesarios para la adecuada toma de decisiones.

Otro trabajo de tesis cuya autora fue María André Solares Paz (2015) denominada:

"Evaluación del desempeño en empresa solidarista, ubicada en San Jorge, Zacapa", para optar por el grado Académico de Licenciatura en psicología industrial/ organizacional indica que la investigación desarrollada se hizo porque fue indispensable conocer la importancia de evaluación de desempeño que se manifiesta en una Asociación Solidarista, para lograr el cumplimiento de objetivos y asimismo se pueda utilizar como una herramienta adecuada.

Fue utilizado el instrumento de un cuestionario dirigido a los miembros de Junta Directiva, el personal administrativo y el personal operativo de la organización social, el cual fue revisado y validado por tres expertos en el área específica de Recursos Humanos. Para la elaboración se contó con una población de 15 sujetos y la investigación fue de tipo descriptiva.

Para la entrevista se elaboró un cuestionario con 28 preguntas, las cuales buscan conocer si se lleva a cabo de manera correcta un proceso de evaluación del desempeño. Por lo tanto, este trabajo tiene relación con la investigación en curso debido a las herramientas de medición que fueron utilizadas para los análisis y cómo estas ayudaron a los resultados reflejados en el mismo.

## **PROYECCIONES**

Para este estudio de investigación se tienen las siguientes proyecciones:

### ***Alcances***

El presente estudio de investigación se va a realizar para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, en sus siglas, ASECOOPESANTOS, ubicada en la Zona de los Santos, con oficina en el Edificio Anexo a la Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos, en sus siglas COOPESANTOS R.L.

La investigación tiene como fin proporcionar una herramienta para ser analizada por los miembros directivos en pleno y la administración, para considerar su utilidad en la tomas de decisiones, análisis y mejoras que son requeridas puntalmente en la gestión social y financiera de este tipo de organización social, mediante el diseño de un plan estructurado para un periodo de tiempo determinado del 2025 al 2027; tomando en consideración que los cargos en las juntas directivas de las Asociaciones Solidaristas vencen cada dos años, y sus órganos fiscales cada año según la ley que las rige.

Esta herramienta les permitirá:

- Disponer de un instrumento adecuado para el desarrollo integral de su gestión social y financiera como Asociación Solidarista.
- Poder como Junta Directiva tomar decisiones más acordes de acuerdo con la información real que se suministrará para sus diferentes análisis.
- Visualizar las necesidades y expectativas que tienen los asociados activos en cuanto a financiamientos, y requerimiento de diferentes ayudas sociales.
- Analizar la rentabilidad que tiene la organización social.
- Proponer una mejora en los procesos generales que realiza ASECOOPESANTOS.
- Entre otros.

### ***Limitaciones***

Entre las limitaciones que se pueden visualizar en este proyecto de investigación se pueden destacar las siguientes:

***Limitaciones de tiempo:*** factor muy importante para considerar para la aplicación del cuestionario y la entrevista a los involucrados en el estudio investigativo puesto que se debe esperar la respuesta de los asociados seleccionados de acuerdo con el instrumento por aplicar para el análisis de los resultados.

***Limitaciones sobre información:*** Por el tipo de organización social privada se tienen que respetar lineamientos y controles internos que se tienen sobre el manejo en confidencialidad de diversa información relevante, además de los permisos a los responsables que se deben solicitar para poder disponer de esta.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Este capítulo constituye el soporte teórico con el que se va a disponer para respaldar esta investigación y con el propósito de establecer teóricamente los conceptos que corresponden al diseño de una propuesta para un plan de gestión social y financiera para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, que puede abreviarse con las siglas: ASECOOPESANTOS, según del Rio (2011) “La elaboración del marco teórico y conceptual debe iniciarse siempre con una revisión documental. Se trata de la identificación, extracción y recopilación de la información existente sobre el tema. Dicha información suele extraerse de la literatura y documentación” (pp. 15-16).

Por una parte, consiente identificar el tema objeto de investigación dentro de las teorías existentes, para precisar en qué corriente de pensamiento se registra y en qué medida simboliza ser nueva o complementaria. Por la otra, es una minuciosa descripción de cada elemento de la teoría que será usado en su progreso.

El desarrollo de esta investigación desea que el lector pueda comprender cada uno de los conceptos teóricos que se describen y detallan de la siguiente manera:

### ***Origen del solidarismo***

De acuerdo con Alfaro (2018):

El solidarismo es un sistema que fomenta la producción, democratiza el capital y satisface las aspiraciones o necesidades de los empresarios y colaboradores. Además, considera que debe unirse el capital y el trabajo, el patrono y el trabajador, para juntos incrementar la producción y mejorar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores. (p. 3).

En la historia el solidarismo surge como respuesta a las reformas sociales de 1940-1943. Su visionario fundador, el Lic. Alberto Martín Chavarría, Benemérito de la Patria y destacado intelectual, marcó un hito al iniciar, el 15 de setiembre de 1947, las conversaciones para presentar su revolucionario Plan de Capitalización Universal, conocido como Plan Martín, que se ha convertido en la base doctrinaria del solidarismo. Este innovador plan, concebido con imaginación y creatividad por el ilustre costarricense, hoy en día es un valioso producto de exportación costarricense a otras partes del hemisferio.

El solidarismo en Costa Rica ha ayudado a las empresas a poder incrementar su paz social, a través del establecimiento de programas para el fortalecimiento del desarrollo humano de los colaboradores afiliados, adquisición de nuevas competencias, habilidades y el acceso a financiamientos directos al colaborador para estudios que permitan su formación académica, la atención de necesidades de vivienda, de salud, cancelación de deudas externas, de adquisiciones personales, o consolidación de proyectos personales y/o de su núcleo familiar directo.

### ***Las asociaciones solidaristas***

Hoy en día existen asociaciones solidaristas con un amplio espíritu de desarrollo en actividades económicas, desde la industria manufacturera, el transporte y la intermediación financiera, hasta la enseñanza, el turismo y la agricultura. Constituyen una fuerza social presente tanto en empresas del sector privado, como en instituciones del sector público. (Castellón, 2022, párrafo 11).

En Costa Rica, con ánimo, el Lic. Alberto Martín Chavarría, tuvo una gran idea autóctona que vela por el progreso y el fortalecimiento de la economía de sus colaboradores y hogares, a través de la constitución de las asociaciones solidaristas dentro de las empresas. Las cuales, de acuerdo con la ley que las rige, se les definió como organizaciones sociales que se inspiran en

una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes al comprometer el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica.

La asociación solidarista puede visualizándose como una organización generada a lo interno de una empresa, pero que se desarrolla independientemente, generando una serie de beneficios o pluses a los colaboradores que consideren ser parte de ella constituyéndose asociados activos por medio de aportes, ahorros extraordinarios, inversiones, líneas de préstamos, entre otras ayudas solidarias que pueden otorgar según su reglamentación interna.

Simbolizan para la empresa una ventaja directa ya que las Asociaciones Solidaristas se encargan de gestionar esos requerimientos de los colaboradores mediante acciones directas, sin que la empresa tenga que desembolsar dinero para esos programas, únicamente para los aportes de adelanto de cesantía establecidos. También porque permiten al empleador ofrecer un plus o una ventaja con un tipo de organización de esta índole.

Disponer de una organización social dentro de la empresa asegura un avance en las condiciones económicas y sociales de los colaboradores lo cual puede conllevar a un incremento del nivel de su satisfacción por las condiciones laborales asociadas al trabajo que tiene. Además, constituyen un movimiento social laboral muy importante.

### ***Sobre las asociaciones solidaristas fuera del país***

Según referencia de la tesis Evaluación de la gestión social y financiera en las asociaciones solidaristas de Costa Rica (2011) se enmarca el solidarismo como un concepto el cual ha traspasado las fronteras. Este movimiento funciona con diferentes nombres, dependiendo del país en que se trate; por ejemplo, en Costa Rica y Guatemala funcionan con el nombre de

asociaciones solidaristas, en Nicaragua han tomado el nombre de asociaciones para el desarrollo integral del trabajador (ADIT), en el Salvador se le conocen como: comisiones obrero-patronales, asociaciones solidaristas o círculos de calidad; otro caso es el de Honduras, donde han tomado el nombre de juntas de fomento y paralelas. En otros países como Panamá, Venezuela, Colombia y Perú, se les conoce como: círculos de calidad, mientras que, en República Dominicana, son conocidas como ASEBIEN.

En otros países latinoamericanos como Brasil, Argentina, Chile, Uruguay y Paraguay, el fenómeno del solidarismo es poco conocido, aun así, no se descarta que existan movimientos con una filosofía similar, puesto que es poco conocido.

### ***Definición de empresa***

Se puede comprender la empresa como si fuese un ente social conformada por un capital que puede contratar a una diversidad de individuos para que ayuden con su talento humano adicional del trabajo propio de su fundador, orientados a una intención de beneficio, ordenadas para las diligencias mercantiles e industriales o a su vez a la prestación de los servicios.

Chiavenato (1993) ha afirmado lo siguiente:

La empresa es un organismo social que dispone de una variedad de recursos y en la cual existe un amplio manejo de talento humano, con el fin de obtener beneficio en un negocio determinado y cuyo objetivo se encuentra preestablecido, sea este de manera lucrativa o de bienestar social mediante la atención de una necesidad. (p. 8)

Las empresas tienen adheridos aspectos sociales que son igual de importantes que los aspectos económicos porque la misma está integrada por personas y está dirigida a otra personas; teniendo incluso responsabilidad social, lo que encierra inclusive temas ecológicos.

### ***Definición de servicios***

Los servicios se pueden comprender como diversas actividades que son identificables e intangibles entendiéndose como el objeto primordial de una transacción que es formulada para dar a los clientes complacencia de deseos o requerimientos solicitados. Se puede comprender como un acto de actividad útil.

### ***Definición de solidaridad***

Puede comprenderse a grandes rasgos como un valor fundamentado por la ayuda mutua entre las personas, basado principalmente en empatía, en la justicia, y en el respeto de percepciones y puntos de vista, así como, las necesidades y estilos de vida de cada uno.

### ***Subtemas***

#### ***Gestionar***

Es llevar adelante una iniciativa en donde se ocupe de la administración, organización y marcha de una organización, organismo u actividad económica. Su término es manejado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Pertinente a todas aquellas misiones hechas para para solucionar una situación o materializar un propósito.

#### ***Gestión social***

La gestión social se ha convertido en una disciplina esencial en proyectos, contribuyendo a su sostenibilidad, la prevención de conflictos y promoción del bienestar social. Su evolución histórica refleja la creciente conciencia de la importancia de abordar los aspectos sociales de manera integral y estratégica por parte de las organizaciones.

### ***Fundamentos de la gestión social gerencial***

La gestión social gerencial se puede comprender como el proceso de quien guía las diferentes empresas hacia un objetivo guiado y fijado mediante la consecución de planes y programa para así poder asegurar el proceso exitoso de las operaciones y sus actividades. Tiene un fundamento claro determinado en los procesos planificados de desarrollo social, cultural, económico y político soportado en la organización, participación y la movilización de los actores sociales públicos o privados quienes actual en múltiples escenarios según les atañe.

Implica llevar a cabo diagnósticos participativos, la implementación de estrategias preventivas, así como, la aplicación de enfoques diferenciados que respeten los derechos humanos y consideren variables como: género, etnicidad, edad y seguridad humana.

Para el Solidarismo el hombre es un ser de y para la familia. Une en su labor de capacitación y acción de gestión al colaborador y la empresa, entendida ésta como una colectividad humana, a la familia y a la sociedad en el beneficio del bien común.

El aporte del patrono se puede consolidar como signo de cooperación y justicia social debido al patrimonio que el empleador aporta a la Asociación Solidarista denotando una clara intención de fomentar la cooperación y justicia social entre trabajador y patrono. Estas organizaciones sociales prestan detenida y cuidadosa atención a la formación espiritual y cívica del colaborador, pues considera que éste antes de ser productor, es una persona.

Se fundamenta en la administración de los recursos sociales buscando la complacencia de las demandas de las poblaciones, entendidas a grandes rasgos como derechos, así como, la búsqueda de rentabilidad y socialización es de los costos en los servicios sociales diversos.

### ***Gestión financiera***

Suele constituirse como una sana práctica de manejar las finanzas que busca alcanzar éxito de sus procesos complejos, y lograr el debido cumplimiento de normativas dentro de la organización con equilibrio, sumándole la solvencia de la organización que conlleva a una gran planificación financiera, dando como resultado eventos positivos que mantengan el buen nivel de desempeño de ésta.

Sánchez (2006) ha afirmado lo siguiente:

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y, en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (párrafo 2).

### ***Fundamentos de la gestión financiera***

Se debe tener y liderar un carácter competitivo en cualquier negocio para poder conseguir longevidad mediante la ejecución de un sistema de gestión financiera, fundamentándose su importancia en el sentido del control de las operaciones, en la toma de decisiones, en la obtención de fuentes de financiamiento nuevas, en el mantenimiento de la eficiencia y eficacia operativa, en la veracidad de la información financiera, y por ende en el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la organización.

La gestión financiera se puede interpretar como la actividad según la cual se administran los recursos económicos disponibles de una empresa o institución de manera estratégica para garantizar un buen desempeño que enmarcan cada una de sus áreas. Se mencionan algunos principios de la gestión financiera:

- Decisiones informadas: Cada movimiento financiero es relevante para el éxito.
- Establecer límites: La labor principal de la administración financiera es optimizar los recursos, así que su deber es corroborar los límites establecidos.
- Relación positiva costo-beneficio:

La gestión debe velar el establecimiento de acuerdos e inversiones que favorezcan la relación costo-beneficio.

- Evaluar viabilidad de proyectos: Es requerido que la administración financiera valide el alcance que tendrá un proyecto.

Para ello, hay que calcular su costo total, identificar qué riesgos hay, realizar un FODA, y examinar la rentabilidad para poder establecer una viabilidad económica.

- Financiación justificada: Cada inyección de dinero que hace la empresa tiene dos principales motivos: pagar deudas acumuladas o definir nuevos objetivos del negocio.

En este caso, la administración financiera se asegura de que la organización cuente con los medios para solventar un préstamo.

- Crear fondo de emergencia: La oferta y la demanda del mercado son muy cambiantes y no se pueden predecir.

Uno de los principios es contar con un fondo de emergencia que permita lidiar con los imprevistos y retrasos que puedan surgir en el mercado por causas externas.

### ***Definición de administración financiera***

Ortega (2003) la define como:

Aquella disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los colaboradores y la sociedad (pp. 9-10).

Su esencia radica en la planeación, control y gestión de los recursos y fuentes de ingresos de la empresa, en pro de optimizar su rentabilidad. Se requiere de este tipo de administración para colocar los recursos en las distintas áreas, buscando operar de la forma más efectiva posible.

### ***Importancia de la gestión financiera***

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y la eficiencia operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables (Córdoba, 2017, p. 6).

Puede plasmarse como una rama de las ciencias sociales que analiza el cómo usar de forma óptima los recursos con que dispone la empresa, proporcionando visibilidad al hacer informes y base de datos que permitan impulsar su crecimiento. Busca optimizar de forma concreta los recursos materiales y humanos de la entidad, para incrementar hasta donde sea posible los beneficios y la productividad.

### ***La administración financiera como disciplina***

Se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros de una organización. Su objetivo principal es maximizar el valor, aumentando su rentabilidad y el patrimonio. Para lograr este objetivo, la administración financiera debe tomar en cuenta:

- Analizar la situación financiera actual de la empresa, evaluando sus ingresos, egresos, activos, pasivos y capital.
- Crear presupuestos y proyecciones financieras, estimando para ello flujos de efectivo futuros y las necesidades de financiamiento.
- Tomar decisiones de inversión, seleccionando los proyectos más rentables y acordes con la estrategia de la empresa.
- Tomar decisiones de financiamiento, escogiendo las fuentes acordes y económicas para obtener los recursos necesarios.
- Gestionar el riesgo financiero, detectando y mitigando los factores que puedan afectar negativamente el desempeño financiero de la empresa.

### ***Orientación de la gestión financiera***

La gestión financiera esta intrínsecamente ligada al estudio financiero, el cual examina con detenimiento el cometido de una organización por medio del cumplimiento sus metas y planes concretos. Este análisis toma en consideración los estados financieros en aras de examinar la relación existente que tienen sus datos, y así poder medir de una manera más certera la gestión y grado de éxito alcanzado por la entidad.

Es imprescindible entender algunas características necesarias para realizar este análisis, en primer lugar, constituir definición del objetivo y área de acción, es decir, detectar las áreas de

relevancia que serán tomadas en cuenta en el análisis, para de esta manera poder alinear el enfoque que llevará esta propuesta.

En segundo lugar, es la utilización de técnicas y metodologías de análisis para optimizar la estrategia de recolección de información relevante y en un tercer lugar, está la integración del análisis, generando resultados finales, pero también sus comportamientos lo que genera un diagnóstico integral de la organización.

### ***Orientación de la gestión social versus reglamentos***

Es importante que la gestión social de la organización se encuentre debidamente tipificada en los reglamentos internos, sus alcances y limitaciones, para lograr identificar los tipos de ayudas que se pueden hacer y la manera de aplicarse de acuerdo con las necesidades que plasmen los asociados; además, de disponer de las regulaciones ordenadas y que deben ser debidamente acatadas.

### ***Definición de cartera de crédito***

Sirven de amparo para cada uno de los montos desembolsados por gestiones crediticias a los clientes de la organización, y para hacer valer las diferentes obligaciones estipuladas.

La cartera de crédito es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor de este, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto. (Ordoñez, 2016, párrafo 1)

### ***Análisis de cartera de crédito***

Este análisis permite una examinación histórica de las colocaciones crediticias que se han presentado y su comportamiento a una fecha determinada, además mediante su estudio e

información se puede evaluar de una manera más detallada el grado del riesgo involucrado respecto a las diferentes colocaciones. Implica evaluar la solvencia de los prestatarios e identificar y medir diferentes riesgos y oportunidades potenciales, identificando tendencias, asignar recursos, y, por último, y no menos importante, poder mejorar su rentabilidad.

### ***Garantías crediticias***

Este tipo de garantías operan como respaldos de las diferentes líneas de crédito otorgadas de una organización. La exigencia de garantías para respaldar los créditos que se otorgan no está basada en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso, por lo tanto, se deben tener todos los respaldos requeridos a fin de mitigar dicho proceso que pueden implicar un posible costo para la empresa.

Existen garantías reales aplicables sobre bienes muebles, inmuebles o sobre patrimonios del deudor, también las garantías personales como los son: las fianzas en donde un tercero asume la responsabilidad de cancelación, en caso de que el deudor no la cumpla cabalmente.

### ***Gestión de cobro***

Compréndase como labores administrativas y financieras para gobernar y alcanzar recursos monetarios que vienen de un trato económico. Es una parte de la gestión de una entidad en donde se ponen en marcha diferentes tareas administrativas y financieras para recibir los pagos y cobrar las facturas que los clientes están obligados a pagar.

### ***Evaluación del desempeño***

El análisis de la cartera de crédito provoca a la entidad evaluar el desempeño de su cartera de préstamos en el transcurso del tiempo. Al llevar a cabo un seguimiento de métricas

clave como: las tasas de morosidad, cancelaciones y provisiones para pérdidas crediticias, pueden evaluar la calidad de sus préstamos e identificar áreas que necesitan atención.

### ***Cumplimiento regulatorio***

El análisis de la cartera de crédito es esencial para que las entidades financieras cumplan con los requisitos regulatorios:

Los reguladores pueden exigir la creación de reservas en función del riesgo de la cartera, evaluando así su exposición al riesgo y garantizando el debido cumplimiento de los índices regulatorios. Su incumplimiento puede ocasionar sanciones, daños a la reputación e imagen y limitaciones en actividades crediticias futuras.

### ***Indicadores financieros e inductor de valor***

Según cita Correa (2007) y Nava (2009):

Algunos indicadores se expresan en porcentaje y otros en número de veces, respetando una dinámica asociada al signo. El objetivo básico financiero es la maximización del beneficio y la generación de las utilidades, en un contexto de organizaciones con ánimo de lucro.

De acuerdo con Vargas y García (2003):

Para dar respuesta al constante cambio en el que se encuentran las empresas y a sus diferentes tipos, es preciso mencionar que también existen indicadores diseñados en especial para entidades pertenecientes al sector solidario, como pueden ser las cooperativas; algunos de ellos orientados a explicar particularidades propias de estas empresas y otros tendientes a explicar la generación de valor.

### ***Definición de las razones financieras***

Entendiéndose como un método que permite conocer las relaciones que existen entre los rubros de los estados financieros de una empresa y permiten analizar sus comportamientos. Entre los indicadores financieros que son relevantes de considerar en la gestión empresarial se destacan los indicadores de liquidez, los indicadores de endeudamiento, los indicadores de rentabilidad e indicadores de gestión o eficiencia.

### ***Importancia de las razones financieras***

Permiten obtener una panorama más claro del estado económico de la entidad mediante métodos de valuación. Se pueden llevar a cabo proyecciones a corto, mediano y largo plazo con relación al futuro, además de las capacidades para poder enfrentar deudas de corto plazo, la rotación de sus cuentas, entre otros aspectos.

### ***Utilización de estados financieros***

Estos informes reflejan los resultados obtenidos y la evolución de la posición financiera, marcan el estado de una empresa en un momento determinado. A continuación, se destaca de la siguiente manera los conceptos de balance general y estados de resultados:

### ***Balance general***

El estado de situación financiera se organiza por medio de tres significaciones patrimoniales que son: el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que simbolizan los distintos elementos patrimoniales, según citan Besley y Brigham (2009) “El balance general representa una fotografía tomada en un momento específico (fecha) que muestra los activos de una empresa y cómo se financian los mismos (deuda o capital)” (p. 36).

Al analizar un balance general, la Junta Directiva y administrador de la organización debe estar enterado de tres aspectos: liquidez, deudas versus capital contable y valor versus costos como se plasma a continuación:

- **Liquidez:** capacidad que tiene un activo de convertirse en dinero sin perder su valor. La liquidez en una empresa se refiere a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones en un corto plazo.
- **Deuda versus capital contable:** los pasivos son obligaciones de la empresa que requieren de un desembolso de efectivo dentro de un periodo determinado.

La principal diferencia entre deuda y capital se puede entender como que la deuda es un préstamo que debe reembolsarse, mientras que el capital es una inversión.

- **Valor versus costo:** Los costos pueden comprenderse como los gastos que realizó una empresa para producir, preservar y comercializar sus productos o servicios. Mientras el precio es el monto adherido para un producto o servicio, el valor es esencialmente la cantidad que el cliente está dispuesto a pagar.

En la medida que el cliente perciba que el producto vale más, podrá tenerse en gran medida precios más altos y lograr mayores márgenes.

### ***Estado de resultados***

También denominado estado de ganancias y pérdidas. Es un reporte financiero que muestra de manera minuciosa la situación de la empresa, en el entendido de que, si obtuvo ganancia o pérdidas en el ejercicio de un ciclo contable, según cita Urzúa (2002) “Un estado de resultados nos permite medir y analizar diversos parámetros que, al ser evaluados correctamente,

nos dan una mejor idea de la rentabilidad de la organización de una manera muy sustancial” (párrafo quinto).

El estado de resultados permitirá lo siguiente:

- Al momento de repartir los dividendos, el estado de resultados ofrece una mejor visión de los ingresos, ya que de estos van a depender las ganancias generadas en un tiempo determinado.
- Se puede hacer una mejor apreciación de los flujos de efectivo, pudiendo así realizar proyecciones de las ventas de forma completa y precisa.
- Identificar debilidades, específicamente aquellas partes del proceso financiero que están consumiendo mayores recursos económicos.

Es posible examinando los márgenes de venta de cada rubro, determinando una mejor perspectiva sobre la eficacia operacional de la empresa.

### ***Métodos de análisis financiero: análisis horizontal y vertical***

El análisis de estados financieros es un resultante de la aplicación de varias técnicas que se usan para determinar la situación y perspectivas de la empresa para el alcance de las decisiones adecuadas.

Desde una perspectiva interna el rumbo de la empresa puede ir tomando las decisiones que repriman los puntos débiles que pueden ser identificados como amenazantes de su futuro, y también se puede lograr un provecho de los puntos fuertes para el alcance de sus objetivos.

Funciona como un instrumento fundamental que permite la valoración de la situación económica y financiera de la empresa. Entre las técnicas de análisis más relevantes, acentuando el análisis vertical y horizontal:

### ***Análisis vertical***

Se puede interpretar como una técnica para evaluar la estructura de un estado financiero, expresando cada cuenta en porcentaje respecto a una cuenta base, facilitando la comparación entre empresas y permite identificar espacios claves en la estructura financiera. Expresa un estado financiero de manera porcentual con base en las ventas o activos totales, con el objetivo de analizar la estructura, composición e importancia relativa de las partidas dentro de un periodo.

Su aplicación toma en consideración las ventas netas como base, permitiendo tomar en cuenta la eficiencia y la estructura de costos y gastos. En el balance general, se toma el total de activos y el total de pasivos y capital como bases, para poder identificar las proporciones de los: activos, pasivos, y patrimonio.

### ***Análisis horizontal***

Constituye una técnica para valorar la evolución de los estados financieros a lo largo del tiempo, permitiendo comparar las cuentas en diferentes periodos para identificar tendencias, crecimiento o decrecimiento, y problemas financieros, permite comparar los estados financieros de dos o más periodos y obtener así las variaciones absolutas y relativas, para poder identificar los cambios que experimentan las partidas en el transcurso del tiempo.

El análisis vertical y horizontal debe realizarse periódicamente, Esto puede realizarse trimestral o anualmente, dependiendo de las necesidades y características del negocio.

### ***Beneficios del análisis vertical y horizontal***

En la administración financiera se pueden identificar:

Análisis vertical

- Destaca la estructura financiera permitiendo a los gerentes entender cómo se distribuyen los ingresos y los gastos en la empresa.
- Destaca si una entidad tiene un alto porcentaje de gastos operativos, lo que podría mostrar una ineficiencia en la estructura de costos.
- Ayuda a la comparación entre empresas.
- Facilita la comparación de la estructura financiera entre empresas similares.
- Ayuda a identificar diferencias significativas en la composición de los estados financieros. Por ejemplo, puede revelar áreas de ventaja competitiva o desventaja, como en las fuentes de financiación.
- Permite a los gerentes entender cómo se distribuyen los ingresos y los gastos en la empresa.

#### Análisis horizontal:

- Puede nivelar tendencias a lo largo del tiempo.

Este tipo particular permite identificar tendencias en el rendimiento financiero de la empresa.

- Proporciona la evaluación del crecimiento.

El análisis horizontal es útil para evaluar el crecimiento de la empresa en términos de ingresos, utilidades y otros indicadores clave.

- Permite ver si la empresa ha tenido un crecimiento constante o si ha enfrentado desafíos financieros anteriormente, como con los indicadores de rentabilidad.
- Es útil para evaluar el desarrollo de una entidad en sus términos de ingresos, utilidades y otros indicadores clave.

Se pueden complementar para poder identificar áreas problemáticas en el desempeño financiero. El análisis vertical intenta comprender cómo está compuesto el activo, el pasivo y/o el patrimonio de la empresa y el análisis horizontal busca responder cuánto y por qué varió una determinada cuenta de los estados financieros.

A continuación, se integran las variaciones:

Variación absoluta y relativa realizadas a los estados financieros comparativos con corte al mes de agosto 2024 de la organización social.

## Figura 1

### Estados Financieros de Asecoopesantos

 <b>ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS ASECOOPESANTOS BALANCE DE SITUACIÓN AL 31 DE AGOSTO DEL 2024</b>				
	ago-23	ago-24	Variacion Absoluta	Variacion Relativa
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
2 CAJA Y BANCOS	₡14,869,934.47	₡1,644,612.46	-₡13,225,322.01	-89%
3 PRESTAMOS A CORTO PLAZO	₡98,602,225.43	₡94,850,096.69	-₡3,752,128.74	-4%
5 OTRAS CUENTAS POR COBRAR	₡17,314,039.30	₡31,517,596.24	₡14,203,556.94	82%
10 INVERSIONES TRANSITORIAS	₡170,839,864.83	₡304,231,773.96	₡133,391,909.13	78%
23 TERRENO LA PRADERA	₡9,012,266.08	₡9,012,266.08	₡0.00	0%
25 INVENTARIOS	₡69,232.90	₡69,232.90	₡0.00	0%
29 GASTOS PREPAGADOS	₡1,487,361.59	₡1,032,927.61	-₡454,433.98	-31%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>₡312,194,924.60</b>	<b>₡442,358,505.94</b>	<b>₡130,163,581.34</b>	<b>37%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
21 TERRENO FINCA LA LIBIA COSTO	₡22,281,803.68	₡22,281,803.68	₡0.00	0%
17 REV. TERRENO LA LIBIA	₡79,876,796.32	₡79,876,796.32	₡0.00	0%
16 EDIFICIOS FINCA LA LIBIA	₡114,776,635.86	₡115,341,592.07	₡564,956.21	0%
18 DETERIORO VALOR ACTIVOS	-₡3,493,341.30	-₡3,493,341.30	₡0.00	0%
19 REV. EDIFICIOS LA LIBIA	₡33,503,948.17	₡33,503,948.17	₡0.00	0%
102 DEPREC. ACUM.EDIFICIOS	-₡24,375,462.99	-₡26,513,840.55	-₡2,138,377.56	9%
103 DEPREC.ACUM. MOBILIARIO SALON	-₡2,241,442.91	-₡2,512,729.55	-₡271,286.64	12%
104 DEPREC.ACUM.REVAL.EDIFICIO LA LIBIA	-₡25,584,925.27	-₡26,364,073.87	-₡779,148.60	3%
20 MOBILIARIO DE CABAÑAS	₡8,493,415.92	₡8,493,415.92	₡0.00	0%
107 DEPREC. ACUM. MOBILIARIO CABAÑAS	-₡722,071.79	-₡848,481.83	-₡126,410.04	18%
27 EQUIPO MISCELANEO	₡4,154,258.59	₡4,235,245.14	₡80,986.55	2%
105 DEPREC. ACUM. EQUIPO MISCELANEO	-₡1,458,426.02	-₡1,546,658.06	-₡88,232.04	6%
14 ACTIVOS DE SEGURIDAD PRIVADA	₡876,653.95	₡0.00	-₡876,653.95	-100%
15 MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	₡2,764,043.70	₡3,538,491.05	₡774,447.35	28%
101 DEPREC.ACUM.MOBILIARIO	-₡1,442,349.84	-₡1,543,814.86	-₡101,465.02	7%
22 PRESTAMOS A LARGO PLAZO	₡396,321,657.18	₡409,626,029.70	₡13,304,372.52	3%
26 DOCUMENTOS POR COBRAR	₡42,323,380.05	₡69,592,680.47	₡27,269,300.42	64%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>₡646,054,573.30</b>	<b>₡683,667,062.50</b>	<b>₡37,612,489.20</b>	<b>53%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>				
30 OTROS ACTIVOS				
31 INVERSIONES PERMANENTES	₡91,374,504.54	₡26,305,007.99	-₡65,069,496.55	-71%
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>	<b>₡91,374,504.54</b>	<b>₡26,305,007.99</b>	<b>-₡65,069,496.55</b>	<b>-71%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>₡1,049,624,002.44</b>	<b>₡1,152,330,576.43</b>	<b>₡102,706,573.99</b>	<b>10%</b>



**ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS**  
**COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS**  
**ASECOOPESANTOS**  
**BALANCE DE SITUACIÓN**  
**AL 31 DE AGOSTO DEL 2024**

	ago-23	ago-24	Variacion Absoluta	Variacion Relativa
30 OTROS ACTIVOS				
31 INVERSIONES PERMANENTES	₡91,374,504.54	₡26,305,007.99	-₡65,069,496.55	-71%
TOTAL OTROS ACTIVOS	<b>₡91,374,504.54</b>	<b>₡26,305,007.99</b>	<b>-₡65,069,496.55</b>	<b>-71%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>₡1,049,624,002.44</b>	<b>₡1,152,330,576.43</b>	<b>₡102,706,573.99</b>	<b>10%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
56 APORTE PATRONAL (INACTIVOS)	₡56,584,259.98	₡90,494,413.17	₡33,910,153.19	60%
55 CUENTAS POR PAGAR	₡85,591,016.55	₡100,148,588.82	₡14,557,572.27	17%
61 GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	₡14,972,222.11	₡6,514,474.13	-₡8,457,747.98	-56%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	<b>₡157,147,498.64</b>	<b>₡197,157,476.12</b>	<b>₡40,009,977.48</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>₡157,147,498.64</b>	<b>₡197,157,476.12</b>	<b>₡40,009,977.48</b>	<b>20%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
57 APORTE PATRONAL	₡291,797,353.79	₡338,632,470.12	₡46,835,116.33	16%
58 APORTE TRABAJADOR	₡407,257,998.88	₡435,460,334.13	₡28,202,335.25	7%
59 EXCEDENTES CAPITALIZADOS	₡71,797,256.23	₡61,275,000.54	-₡10,522,255.69	-15%
TOTAL CAPITAL PAGADO	<b>₡770,852,608.90</b>	<b>₡835,367,804.79</b>	<b>₡64,515,195.89</b>	<b>8%</b>
<b>OTRAS CUENTAS PATRIMONIALES</b>				
76 RESERVA MUTUALIDAD	₡6,783,760.50	₡6,607,678.04	-₡176,082.46	-3%
77 PROVISION INCOBRABLES	₡943,750.00	₡971,875.00	₡28,125.00	3%
78 SUPERAVIT POR REV. DE ACTIVOS	₡93,260,960.65	₡93,260,960.65	₡0.00	0%
80 EXCEDENTES Y PERDIDAS	₡20,635,423.75	₡18,964,781.83	-₡1,670,641.92	-8%
TOTAL OTRAS CUENTAS DEL PATRIMONIO	<b>₡121,623,894.90</b>	<b>₡119,805,295.52</b>	<b>-₡1,818,599.38</b>	<b>-8%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>₡892,476,503.80</b>	<b>₡955,173,100.31</b>	<b>₡62,696,596.51</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>₡1,049,624,002.44</b>	<b>₡1,152,330,576.43</b>	<b>₡102,706,573.99</b>	<b>10%</b>

*Nota:* adaptado de contabilidad sistema SCON, ASECOOPESANTOS (2024).

Cada uno de los resultados obtenidos del análisis aplicado serán incluidos y debidamente explicados con amplitud en el capítulo de análisis de resultados de este trabajo.



**ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS**  
**COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, S.A.**  
**ASECOOPESANTOS**  
**ESTADO DE EXCEDENTES Y PERDIDAS**  
**AL 31 DE AGOSTO DEL 2024**

	ago-23	ago-24	Variacion Absoluta	Variacion Relativa
<b>INGRESOS</b>				
81 INTERESES GANADOS	¢43,693,152.75	¢40,746,829.04	-¢2,946,323.71	-7%
<b>TOTAL INTERESES GANADOS</b>	<b>¢43,693,152.75</b>	<b>¢40,746,829.04</b>	<b>-¢2,946,323.71</b>	<b>-7%</b>
<b>MAS</b>				
82 OTROS INGRESOS DIVERSOS	¢1,332,249.74	¢1,376,195.24	¢43,945.50	3%
83 INGRESOS LA LIBIA	¢6,422,217.38	¢4,333,199.30	-¢2,089,018.08	-33%
85 INGRESOS PROJ. LOTIFICACION LIBIA	¢3,357,340.00	¢5,500,000.00	¢2,142,660.00	64%
86 INGRESOS SEGURIDAD PRIVADA	¢77,041.66	¢8,322,605.29	¢8,245,563.63	10703%
<b>TOTAL OTROS INGRESOS DIVERSOS</b>	<b>¢11,188,848.78</b>	<b>¢19,531,999.83</b>	<b>¢8,343,151.05</b>	<b>10737%</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>¢54,882,001.53</b>	<b>¢60,278,828.87</b>	<b>¢5,396,827.34</b>	<b>10731%</b>
<b>MENOS</b>				
90 GASTOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES	¢14,995,910.94	¢18,930,991.22	¢3,935,080.28	26%
91 GASTOS PROYECTO RECREATIVO LA LIBIA	¢8,358,710.81	¢18,773,919.00	¢10,415,208.19	125%
93 GASTOS SEGURIDAD PRIVADA	¢9,697,673.36	¢2,633,756.19	-¢7,063,917.17	-73%
98 GASTOS FINANCIEROS	¢1,194,282.67	¢975,380.63	-¢218,902.04	-18%
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>¢34,246,577.78</b>	<b>¢41,314,047.04</b>	<b>¢7,067,469.26</b>	<b>60%</b>
<b>EXCEDENTES Y PERDIDAS</b>	<b>¢20,635,423.75</b>	<b>¢18,964,781.83</b>	<b>-¢1,670,641.92</b>	<b>-8%</b>
<b>EXCEDENTE NETO</b>	<b>¢20,635,423.75</b>	<b>¢18,964,781.83</b>	<b>-¢1,670,641.92</b>	<b>-8%</b>

*Nota.* adaptado de contabilidad sistema SCON, ASECOOPESANTOS (2024).

### ***Ambiente de control***

El ambiente de control es el cimiento del control interno y aporta disciplina, estructura, entidad, conciencia y acciones de la administración. El buen desarrollo inicial de este elemento es crucial para que todos los demás puedan ser seguros y confiables. Si el ambiente de control presenta irregularidades o fallas, entonces todo el resto del control interno no podrá brindar los resultados deseados. (Control interno empresarial: elementos y objetivos (hubspot.es))

Es imprescindible mantenerse en alerta a nivel interno de la organización, porque todo aquello que no se controla no se puede medir.

### ***Definición del control interno administrativo***

Comprende los planes, políticas y procedimientos concernientes a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. Su objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas.

### ***Características de sistemas de control interno administrativo***

De organización: control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad, el cual considera dos técnicas principales de control organizativo: estructura organizativa y delegación de autoridad. En este sentido, debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada puesto, y los límites de autoridad clave en cada función.

Anonado a lo anterior los controles financieros son esenciales para el triunfo de cualquier organización ya que proporcionan datos financieros actuales, relevantes y precisos permitiendo al propietario de la empresa realizar un seguimiento del progreso de su negocio y evaluar la eficacia de su plan de negocios, haciendo los ajustes necesarios.

### ***Gobierno corporativo***

El gobierno corporativo abarca un conjunto de relaciones entre la administración de la empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otras partes interesadas.

También, proporciona la estructura a través de la que se fijan objetivos de la compañía,

determinando así los medios para alcanzar esos objetivos y supervisar el desempeño. (Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE 2004) (p. 11).

Se puede comprender de manera general como un conjunto de pautas y gestiones hechas en pro de las cuales se ejerce la administración y el control de las organizaciones. Un buen modelo de gobierno corporativo instituye el equilibrio idóneo entre la capacidad empresarial y el control, así como, entre el desempeño y su debido cumplimiento.

### ***Importancia del gobierno corporativo***

El gobierno corporativo y sus lineamientos están dirigidos primordialmente a empresas y organizaciones de manera general, no obstante, pueden ser aplicado a los gobiernos y a los órganos reguladores de la sociedad, a los diferentes mercados de capital y por ende a sus operaciones.

Unas prácticas favorables pueden ayudar a la competitividad responsable, tanto a nivel de las empresas como a nivel sectorial y macroeconómico. A nivel de las empresas, el contar con buenas prácticas mejora la disponibilidad y las condiciones de obtención de recursos financieros (ofrece menores costos de monitoreo y menores riesgos generados con su gestión, además, permite el establecimiento de acuerdo en mejores condiciones y a mayores plazos con otros grupos de interés: proveedores, clientes o colaboradores al disponer con una contraparte que ofrece una mayor transparencia y una mejor concentración en la generación de valor.

Además, las buenas prácticas de gobierno corporativo ayudan al desarrollo institucional del sistema financiero y del mercado de valores. La aplicación de un buen gobierno corporativo puede asegurar en gran forma el tomar decisiones alineadas con los objetivos de los propietarios de cualquier empresa u organización; en donde estos objetivos variarán de acuerdo con la visión

particular que disponga cada una. Unos claros ejemplos pueden ser: encaminarse en aumentar el valor de la entidad en el largo plazo, alcanzar ya sea un propósito social o político, regular sectores de la actividad económica, o bien procurar sobrevivir en su mercado.

Cada organización debe identificar sus requerimientos primordiales, para poder así llegar a establecer las reglas que deben seguirse y la forma en la que se espera sea manejada. Aplica como un modelo de institucionalizar la toma de decisiones mediante el sentido de transparencia de todas las partes involucradas, así como, de sus diferentes procesos.

### ***Enfoques: cualitativos, descriptivos, y cuantitativos***

La investigación cualitativa responde a un paradigma que entiende la realidad como una construcción social, según Hernández Sampieri (2010): “En el enfoque cualitativo por lo general “no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio”.

Se trata de comprender la realidad desde la perspectiva de los sujetos; este deseo de comprensión se traduce en los objetivos de la investigación, que reflejan la intención de lograr un conocimiento integral de la situación o el fenómeno que se investiga. Así mismo, según Moreira (2002) “El interés central de esa investigación está en una interpretación de los significados atribuidos por los sujetos a sus acciones en una realidad socialmente construida” (p. 3).

El objetivo de la investigación descriptiva está definido en llegar a poder identificar las situaciones, costumbres y actitudes sobresalientes mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos e individuos.

Además, utilizar diversos criterios sistemáticos que permiten establecer su estructura mediante la descripción.

### *Análisis del riesgo*

Llevar a cabo análisis de riesgos periódicos también minimiza la vulnerabilidad de la empresa ante acontecimientos inesperados. Como el análisis de riesgos abarca una amplia gama, hay varios enfoques que se pueden tomar en cuenta para analizar los peligros o tipos de análisis de riesgos. Entre ellos se encuentran las siguientes: análisis de riesgos y beneficios, evaluación de las necesidades, análisis del impacto empresarial, análisis modal de fallos y efectos, así como, el análisis de la causa raíz.

### *Mitigación del riesgo*

La administración de riesgos es un enfoque sistemático para ayudar a las organizaciones, para poder identificar eventos, medir, priorizar, y responder a los riesgos que afectan a los proyectos o iniciativas en marcha permitiendo que la misma determinen que niveles de riesgos puede o desea aceptar, mientras construye su futuro. Estas entidades tienen la misión de ofrecer a la sociedad un producto o servicio, para lo que ha de utilizar una serie de recursos y asumir un conjunto de riesgos, gestionándolos eficientemente y obtener un beneficio. (Gestiopolis, La gestión de riesgos financieros en las empresas).

La gestión de riesgos es una tecnología de avanzada, de relevante importancia para el desarrollo gerencial en general. Sus bondades han sido demostradas satisfactoriamente, lo que permite resultados técnicos y económicos de valor, y hace referencia a las economías desarrolladas y busca acercamiento a la excelencia en la gestión empresarial.

Eje central de la gestión de riesgos mediante un proceso de desarrollo de acciones y opciones, que implementándose mejoraran las oportunidades y reducirán el impacto negativo o probabilidad de que un evento pueda ocurrir.

### ***Normativa y órganos del gobierno***

El refuerzo y fortalecimiento de la confianza en el sistema financiero exige este tipo de regulaciones constantes. Actualmente existe una alta supervisión regulatoria y control tributario que ejercen la SUGEF, Banco Central, y el Ministerio de Hacienda a las diferentes entidades en Costa Rica, entre los cuales se pueden destacar: regulaciones en la política monetaria y financiera, plazos para los cumplimientos de inscripción, envío de los reportes mensuales sobre distintas declaraciones informativas, operaciones sujetas al requerimiento de encaje mínimo legal, entre otros.

### ***Referentes de ASECOOPESANTOS***

#### ***Reseña histórica***

Hace muchos años la Asociación Solidarista fue constituida gracias al esfuerzo e iniciativa de algunos colaboradores en busca de poder brindar por medio de una figura solidaria algunas alternativas y soluciones a sus distintas dificultades financieras, además para poder dar apoyo en los momentos difíciles por lamentables pérdidas familiares. Su fundación se llevó a cabo el día 06 de agosto del año 1985 según consta en el acta número 001 de la Asamblea constitutiva de la organización social.

Según la referencia plasmada en su estatuto, artículo número cuatro, la Asociación Solidarista para satisfacer sus objetivos, puede solicitar ayuda financiera o técnica o de cualquier otra índole, a entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, siempre que estas se apeguen a las normas, perceptos legales y morales de su institucionalidad.

Podrá también celebrar contratos de toda índole y establecer cualquier especie de operaciones lícitas encaminadas al mejoramiento socioeconómico de sus afiliados.

Complementando lo antes citado, también en su artículo número diez de su estatuto explica que tiene los siguientes recursos económicos para su debida operación:

- Los ahorros ordinarios y extraordinarios de su afiliado, así como, contribuciones para fines específicos.
- El aporte patronal, el cual le será entregado en custodia y para que sea administrado como fondo de reserva para el pago de prestaciones legales.
- Los ingresos por donaciones legales.
- Suma por excedentes de operaciones corrientes.
- Las reservas de ley, más otras que la asamblea autorice.
- Cualquier otro ingreso lícito que reciba.

### ***Afiliaciones a movimientos***

#### ***Movimiento Solidarista Costarricense***

La Asociación Solidarista forma parte de este movimiento integral del país creado en procura de la defensa del sector, fortalecimiento de alianzas estratégicas, defensor activo en capacitaciones, *Webinar* diferenciados, apoyo ante el gobierno y en entidades fiscalizadoras.

Movimiento con un programa único en el sector que premia a las asociaciones que logren alcanzar diversos criterios de evaluación rigurosos para obtención del Galardón solidarista de bronce, plata y premio a la excelencia o bien obtener una mención por pilares.

#### ***Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas***

También es afiliada a la Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas del Sector Privado; organización que integra a las Asociaciones Solidaristas del país, desarrollando

diferentes actividades en procura del sector, imparte capacitaciones virtuales de actualidad solidarista, y adonado ofrece diferentes servicios por profesionales con costo diferenciado.

### ***Marco legal***

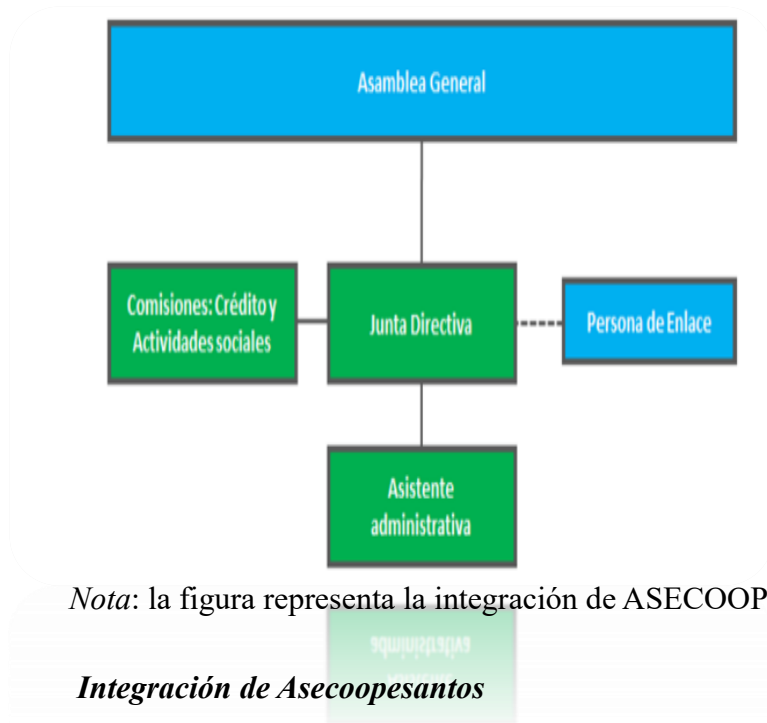
ASECOOPESANTOS ampara su funcionamiento bajo la siguiente normativa aplicable:

- Ley número 6970 de Asociaciones Solidaristas.
- Estatuto Asecoopesantos inscrito ante el MTSS.
- Reglamentación interna como lo es: reglamentos de afiliación, general de crédito, de ahorros, de actividades sociales, del fondo de ayuda mutua y contingencias, de Finca La Libia y sus tarifas, y reglamento para el fondo de su caja chica.
- Políticas y procedimientos internos.
- Cimientos del Gobierno Corporativo: Código de ética Asecoopesantos.
- Cumplimiento de regulaciones ante SUGEF, Banco Central y Ministerio de Hacienda para dictámenes de control de reservas (liquidez), presentación y pago de diferentes declaraciones y para control del riesgo por ley.

### ***Estructura organizacional***

Es el modelo que precisa cómo se organiza la organización social y sus colaboradores, instaura el entramado de niveles jerárquicos, entendiéndose como el esqueleto sobre el que se sostiene, según citan Gullo y Nardulli (2015) “La estructura organizacional, es el modelo bajo el cual se gestionan las diversas estructuras que conforman una organización” (p.14).

Tal y como se observa, podemos encontrar la composición de su organigrama:

**Figura 2***Organigrama*

*Nota:* la figura representa la integración de ASECOOPESANTOS.

***Integración de Asecoop Santos***

Esta organización social está conformada como se describe a continuación:

***Asamblea General***

Dispone de una Asamblea General establecida como el órgano supremo y expresa la voluntad colectiva en las materias de su competencia. La asamblea es constituida por todos sus asociados activos.

***Los asociados***

ASECOOPESANTOS tiene asociados en cada una de las sucursales y áreas de trabajo de la Cooperativa que se dividen en las siguientes zonas y áreas de trabajo: Los Santos, Guayabo, Acosta, Rio Conejo, y de Subestación. La organización actualmente tiene 173 asociados activos entre hombres y mujeres, con dos clases de miembros: asociados fundadores: entendiéndose

como personas que suscribieron el acta constitutiva, y los asociados ordinarios: personas que posteriormente se afilian libremente.

### ***Trámites de afiliación, re-afiliación o desafiliación:***

Las solicitudes de afiliación, re-afiliación o desafiliación a la organización por parte de los asociados son recibidas por la asistente administrativa y presentadas formalmente en sesiones ordinarias mensuales que se calendaricen por la Junta Directiva.

### ***Su Junta Directiva***

La dirección administrativa y ejecutiva se encuentra a cargo de una Junta Directiva, compuesta por siete miembros nombrados por dos años y que pueden ser reelectos en forma indefinida, con los siguientes cargos: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, primer vocal, segundo y tercer vocal.

La vigilancia estará a cargo de un cuerpo de dos fiscales, designados y electos por la Asamblea, pudiendo nombrarse: un propietario y un suplente, quienes actuarán con las facultades y obligaciones que establece el Código de Comercio en el artículo ciento noventa y siete, en lo que sea aplicable a las Asociaciones Solidaristas.

### ***Comisiones de Crédito y Activades Sociales***

La Junta Directiva ha establecido dos comisiones de apoyo en sus labores conformadas por asociados:

La primera para los análisis y recomendaciones sobre las solicitudes crediticias que superan los ahorros de los asociados y que deben respaldarse mediante garantías fiduciarias internas y/o externas, o con hipoteca. La segunda para la organización de cada de una de las actividades sociales acordadas vía presupuesto entre ellas se destacan: paseo anual celebrado

cada mes de mayo, de vez en cuando la fiesta de padres y madres, además la popular fiesta familiar navideña de diciembre de cada año, manejada de acuerdo con los desembolsos justificados.

### ***Colaboradores***

ASECOOPESANTOS dispone de una única colaborada con puesto laboral de asistente administrativa de la organización, para la debida atención de todos los requerimientos de los asociados y como apoyo a las labores que debe realizar su cuerpo directivo.

Cumple adicionalmente con asignación como la persona de enlace para el cumplimiento de los requerimientos por supervisión normativos y de ley ante la SUGEF.

### ***Contratación por servicios profesionales y personales***

La organización tiene contratada a una contadora para llevar su contabilidad en modalidad a destajo, quien colabora con la asistente administrativa para el registro y revisiones pertinentes de la contabilidad mensual y cierre anual.

También tiene una persona contratada para servicios de mantenimiento de todas las instalaciones de Finca La Libia que es de su propiedad.

### ***Dirección***

ASECOOPESANTOS se encuentra ubicada en San Marcos de Tarrazú, Barrio Santa Cecilia, con una oficina específica en el Edificio Anexo a COOPESANTOS R.L.

### ***Visión***

Impulsar el desarrollo integral de sus asociados por medio de un equilibrio entre los beneficios sociales y económicos, promoviendo diferentes servicios que satisfagan sus necesidades.

### ***Misión***

Somos una Asociación Solidarista que brinda soluciones a las necesidades de los asociados mediante el desarrollo de programas y servicios destinados al mejoramiento de la calidad de vida y la de sus familias aplicando los valores de compromiso y responsabilidad.

### ***Objetivo general Asecooperasantos***

Desarrollar y promover planes de trabajo para ofrecer a nuestros asociados los recursos necesarios para un desarrollo de vida personal y familiar.

### ***Imagen integral***

Es relevante reflejar el logo de ASECOOPESANTOS y detallar los significados de sus colores representativos: el color celeste representa la lealtad, confianza, sabiduría, fe y verdad, el color amarillo simboliza la luz del sol y el color verde: es el color de la naturaleza, representa armonía, crecimiento y además frescura. Se puede observar en la figura 3 representativa:

### **Figura 3**

#### *Logo Asecooperasantos*



*Nota:* adaptado de ASECOOPESANTOS (2024).

### ***Alcance***

Brindar a los asociados mediante planes de trabajo soluciones a sus necesidades personales y familiares en un corto plazo.

### ***Algunos beneficios***

Para los colaboradores que se asocian y/o afilian a la Asociación Solidarista:

- Su afiliación a la organización social es libre.
- El asociado se garantiza y resguarda un alto porcentaje de su cesantía laboral en caso de retiro, y según lo que se estipula en la ley número 6970.
- ASECOOPESANTOS extiende una invitación a sus asociados e incentiva el hábito de ahorro y de disponer de mayor capital para necesidades requeridas.
- Diferentes líneas de financiamientos que el asociado puede obtener con tasas de interés fijas y plazos accesibles durante todo el periodo del crédito.
- Descuentos que el asociado goza en diversos convenios existentes.
- Diferenciación en el cobro de tarifas por alquiler.
- Distribución de excedentes en cierre de periodo anual.

### ***Servicios financieros y sociales***

ASECOOPESANTOS tiene actualmente las siguientes líneas de crédito y ayudas sociales con sus diferentes características y reglamentación:

- Préstamo especial.

- Cuentas por cobrar por compras en almacenes de COOPESANTOS R.L.
- Cuentas por cobrar por alquiler instalaciones de Libia por el asociado.
- Préstamo colectivo INS, paseo, escolar y navideño.
- Préstamo ordinario para gastos personales.
- Préstamo ordinario tipo dos para ampliación / remodelación para vivienda.
- Préstamo hipotecario en primer grado.
- Ayuda mutua y de contingencias en casos de incapacidad y fallecimientos.
- Convenios con proveedores: médicos, estéticos, educativos y para recreación.
- Devolución de ahorros extraordinarios en fechas específicas.
- Pago de liquidaciones por retiros voluntarios y desvinculaciones laborales.
- Distribución de excedentes anuales.
- Servicios de recreación mediante actividades sociales para asociados y familiares.
- Servicio de tarifas preferenciales para uso de instalaciones en Finca La Libia.

Busca el bienestar de todos sus asociados y el de sus familiares directos, y es destacable señalar que este tipo de organizaciones se despliegan de otro tipo de instituciones financieras existentes al percibir el aporte patronal que funge como un adelanto de cesantía del colaborador, mismo que es depositado y administrado totalmente por la asociación, además de su gran espíritu de solidaridad , así como, estimación de ayudas diversas centralizadas para sus asociados activos.

Ha sido, a lo largo de los años, conservadora respecto a ampliar sus líneas de financiamientos que tiene tipificadas en reglamento, con la finalidad de que el asociado pueda centralizar sus requerimientos en líneas específicas y que esto no le amerite tener tantas diferentes deducciones salariales, y respetando cabalmente su salario mínimo inembargable. Los otros servicios como los convenios con proveedores diversos se han diversificado también de manera

específica. Las actividades sociales siempre son analizadas en presupuesto debido a los controles de sus desembolsos y el impacto que tienen a nivel del excedente económico anual. Se determinan como un excedente social que brinda la ASECOOPESANTOS.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En este apartado se representan cada una de las características y metodología empleados en el desarrollo de esta investigación, las técnicas e instrumentos aplicados en la Asociación Solidarista: ASECOOPESANTOS; así como, el procedimiento llevado a cabo para la recopilación de la información relevante, su proceso y su debido análisis, según cita Arias (2012): El marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16).

Plantear adecuadamente una metodología en el proceso de investigación nos permitirá tener un proceso claro y objetivo para recabar, registrar, analizar los datos logrados de las fuentes consultadas que facilita los elementos necesarios para crear y sustentar un informe final que justifique nuestra investigación en estudio. Complementa Balestrini (2000) señalando que: El marco metodológico “es el conjunto de procedimientos a seguir con la finalidad de lograr los objetivos de la información de forma válida y con una alta precisión.” (p. 44).

Este capítulo está organizado de la siguiente manera: enfoque de la investigación, método de la investigación, fuentes de información primarias y secundarias, variables o unidades de análisis, instrumentos, y proceso de recolección y análisis de datos:

#### ***Enfoque de la investigación***

#### ***Enfoque mixto***

Este proyecto de investigación se encamina con una relación de investigación mixta. Bajo este enfoque se indaga para aprovechar los datos cuantitativos y cualitativos para así poder tener una mejor comprensión del tema en estudio.

Es importante recalcar que los enfoques mixtos combinan elementos tanto del enfoque cuantitativo como del enfoque cualitativo en un solo estudio, con su objetivo de aprovechar las fortalezas de los dos, y a la vez tratar de minimizar sus impotencias.

Combinando los métodos, se acrecienta no solo la posibilidad de ampliar las dimensiones de nuestra investigación, si no que la comprensión es mayor, se potencia la creatividad teórica con bastantes procedimientos críticos de valoración.

Logran recabar mejor los datos que serán desarrollados y presentados resultantes en la investigación; generalmente estos resultados logrados son representados por algunas gráficas, de diferente manera: de pastel o en barra.

Hernández (2006) manifiesta que:

Dentro de este enfoque mixto se pretende recurrir al modelo de dos etapas, el cual es aquel en el que se aplica primero un enfoque y luego el otro, estos deben estar en un mismo tema, pero primero se debe aplicar un enfoque cuantitativo a través de estadísticas y sacando cifras exactas del tema, para luego tener el enfoque cualitativo el cual analiza y observa las respuestas.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. De acuerdo con Ibidem (2006): “El enfoque mixto utiliza tanto en enfoque cuantitativo como cualitativo para su

aplicación, entendiendo que: Una investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (p.55).

Para entenderlo mejor, la recolección de estos datos pasa a través de la aplicación de encuestas y sondeos a un universo o a una muestra de este (donde por universo se entiende la totalidad de la estructura a estudiar, llámese país, región, ciudad, empresa, partido político, y por muestra se entiende a una parte de este universo), muestra que puede ser elegida al azar o a través del criterio del investigador.

Dentro de la presente investigación, del enfoque cuantitativo la finalidad es retomar algunas características como la de elegir primeramente una idea y transformarla en preguntas de investigación, para posteriormente convertirla en el desarrollo de los objetivos plasmados. Además de medir las variables en un determinado contexto, el cual sería en este caso la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos.

Se desea analizar de manera puntual las mediciones obtenidas para conocer la realidad de este problema en este caso la necesidad que tiene la organización de poder disponer de una herramienta que le permita tener un plan de gestión social y financiera, mediante la recolección y análisis de datos, y también, la aplicación de instrumentos de medición tanto en el operar de la Asociación Solidarista como con sus asociados activos, según Fernández (2002) “La investigación cualitativa evita la cuantificación. Trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica”.

Esta procura por lograr una descripción holística, es decir, que intenta analizar exhaustivamente, con supremo detalle, un asunto y/o una determinada actividad. Con frecuente medida se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como suelen ser: las descripciones y las observaciones, según cita el Lamberto (2003) “Es aquella donde se estudia la

calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema”.

### ***Método de la investigación***

La investigación descriptiva busca centralizar las características de la población que se encuentra en estudio. Describe el tema de investigación y es también conocida como un método de investigación observacional porque ninguna de las variables que conforman el estudio, su comportamiento no está en manos del investigador, sus diferentes datos recolectados y analizados según la investigación pueden ser investigados más a fondo utilizando diferentes técnicas.

El método que se empleará en esta investigación es tanto exploratoria como descriptiva.

Tomando en consideración lo siguiente: Se determina como una investigación exploratoria porque tiene como finalidad recopilar toda la información posible, identificar antecedentes generales, determinar aspectos de relevancia como tendencias y relaciones permeables entre variables que deberán examinarse y revisarse a profundidad en futuras investigaciones. Según ha mencionado Gómez (2012) La metodología de la investigación es: “La disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica”.

Esta investigación se cataloga en modalidad de campo, porque los datos se obtendrán directamente en el lugar objeto de estudio que en este caso en particular es

Asecoopesantos; permitiendo de esta forma obtener la recolección de datos de los sujetos investigados o de la realidad donde suceden los hechos (datos primarios), sin alterar las condiciones existentes. De acuerdo con Bautista (2009): “En investigaciones de campo

los datos son tomados de fuentes vivas, en contacto directo con los sujetos involucrados con la problemática o situación en estudio, generalmente se realizan en un espacio natural donde se realizan las observaciones” (p. 28).

### ***Fuentes de información***

Constituyen instrumentos donde se pueden plasmar distintos conocimientos, búsqueda y acceso a la información. Pueden ser entendidas como todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado y, que consecuentemente se utilizaran con el fin de alcanzar los objetivos.

Son esenciales en cualquier trabajo de investigación, ya que permiten a los investigadores acceder a la información necesaria para llevar a cabo sus estudios. Dentro de las fuentes de información, existen dos categorías principales: las fuentes primarias y secundarias. Ambas son esenciales para realizar investigaciones completas y rigurosas.

Para efectos de la investigación en curso las fuentes de información se clasificarán en:

### ***Fuentes primarias***

Son las más cercanas al evento que se investiga; tiene relación con la menor cantidad posible de intermediaciones. Estas fuentes son producidas por los actores directamente involucrados en los hechos. Proporcionan evidencia de primera mano.

En este caso se definieron como fuentes primarias para la recolección de la

Información puntualmente las siguientes:

- El cuestionario con las preguntas cerradas para los asociados activos.
- La entrevista interpretativa al presidente / representante legal.

### ***Fuentes secundarias***

Las fuentes secundarias proporcionan información de segunda mano y comentarios de otros investigadores, según Stein (1982) “Son las que se basan en las fuentes primarias, se sintetizan, analizan e interpretan. Las fuentes secundarias son aquellas fuentes que permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros”.

Se pueden visualizar como interpretaciones, puntos de vista o análisis elaborados a partir de la información original.

Además, como fuentes secundarias se consultaron las siguientes:

- Ley número 6970 Asociaciones Solidaristas.
- Normativas aplicables a las organizaciones sociales (código y políticas).
- Estatutos y Reglamentos de ASECOOPESANTOS.
- Estados financieros comparativos de ASECOOPESANTOS.
- Literatura y bibliografía afín a la investigación.
- Tesis de grado parecidas a la investigación elegida.
- Artículos y documentos relacionados al tema en estudio.

### ***Variables o unidades de análisis***

Hernández Sampieri (2003) manifiesta que: “la unidad de análisis son los sujetos “que van a ser medidos”. Son atributos que se miden en los sujetos de estudio, las variables o unidades en esta investigación constituyen lo que se va a medir, la información que se recolecta, y los datos que se logran conseguir con el propósito de responder las preguntas y objetivos de la investigación, como se detalla a continuación:

Objetivos	Variables y Categorías de Análisis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>1. Conocer cuales son los controles internos que implementa Asecoopesantos para su gestión social y financiera.</p>	<p>Controles internos para la gestión social y financiera</p>	<p>El control interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa, en torno al cumplimiento de los objetivos planteados para determinado tiempo.</p>	<p>Los controles internos son las políticas y procedimientos que la entidad debe seguir para garantizar que sus operaciones sean eficientes, eficaces y conformes a las leyes y reglamentos. Estos controles salvaguardan los activos de la empresa y evitan fraudes, errores v otros</p>	<p>Revisión documental para sustentar la verificación de la información disponible.</p> <p>Entrevista al presidente y/o representante legal de la organización social para obtener retroalimentación sobre los controles internos.</p>
<p>2. Examinar cual es la percepción que tienen los asociados activos sobre los beneficios sociales y servicios financieros que ofrece Asecoopesantos actualmente.</p>	<p>Percepción de beneficios sociales y servicios financieros</p>	<p>El bienestar social es una medida de cómo una actividad productiva mejora la vida de los individuos. Se rige por el uso que hacen los consumidores y la utilidad que extraen de la actividad. Un servicio financiero la transacción necesaria para obtener el bien financiero.</p>	<p>Los servicios financieros son los servicios económicos proporcionados por la industria financiera, que abarca una amplia gama de negocios que administran dinero...ht</p>	<p>Cuestionario con preguntas cerradas a los asociados activos de la organización social para medir el nivel de satisfacción respecto a los beneficios v</p>

4. Diagnosticar de forma integral la capacidad y rentabilidad financiera de la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos.	Capacidad de rentabilidad	La rentabilidad se conoce como la capacidad que tiene una organización para obtener ganancias. Este índice mide la relación de la utilidad o ganancia obtenida y la inversión realizada para lograrla.	La rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las empresas; se puede hablar así de rentabilidad desde el punto de vista económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social, incluyendo en este caso aspectos muy variados como pueden ser los aspectos culturales, medioambientales, etc., que vienen a configurar los efectos positivos o negativos que una empresa puede	Revisión documental previa con estados financieros comparativos de la organización social para sustentar la verificación de la información disponible.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Nota:* elaboración propia con base al análisis de información.

### ***Instrumentos***

Según los objetivos plasmados en la presente investigación como primera etapa se emplea la técnica de la observación directa para recolectar información sobre la gestión social y financiera para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos para poder delimitar la problemática a investigar.

Seguidamente, se desarrollará un estudio bibliográfico que permita enriquecer los antecedentes, su evaluación y datos importantes para colaborar con el tema en estudio, tomando en consideración: diferentes tesis de grado, libros relacionados, artículos publicados, trabajos de investigación para establecer los alcances, limitaciones y elementos del objeto en estudio.

Para esta investigación, se emplea como instrumentos: un cuestionario con preguntas cerradas y una entrevista interpretativa, según Arias (2006) “El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita por medio de un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74).

Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2006) explican que: “El cuestionario tal vez pueda considerarse como el instrumento mayormente utilizado para recolectar datos; consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 310).

Según plasman Tamayo y Tamayo (2008): “El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 124). Las preguntas cerradas se pueden entender como aquellas en donde solo es permitido contestar mediante una serie cerrada de alternativas. Con estas preguntas se puede realizar cuantificación; así es más fácil realizar una tabulación, donde los resultados sean más concretos y exactos.

Entrevistas interpretativas: consiste en un tipo de entrevista en el que el entrevistador tiene conocimientos sobre el tema de discusión y sus preguntas son tanto informativas como interpretativas. El informe interpretativo producido se basa en preguntas informadas, el uso de técnicas de reflexión y el pensamiento crítico. Las preguntas de control, también conocidas como interpretativas, son aquellas que tienen el objetivo de entender con precisión un pensamiento y descubrir qué tanto ha comprendido el participante lo que se le está preguntando en la encuesta.

Los instrumentos de esta investigación están dirigidos a los asociados activos de la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos; y al presidente de la Junta Directiva de esta organización social.

### ***Proceso para la recolección y análisis de datos***

Arias (2012) ha afirmado lo siguiente:

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Consiste en un proceso de indagación, recolección y medición de datos de diferentes fuentes con el fin de lograr recabar información acerca de los procesos, servicios y productos de la entidad y poder de esta manera evaluar estos resultados para la toma de decisiones pertinente.

### **Figura 4**

#### *Recolección y análisis de datos*

<b>Etapa 1</b>	<b>Etapa 2</b>	<b>Etapa 3</b>	<b>Etapa 4</b>	<b>Etapa 5</b>	<b>Etapada 6</b>
<b>Observación</b>	<b>Resumen bibliográfico</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>
Para recabar información relacionada con el tema en estudio.	Para antecedentes del marco teórico y metodológico sobre el tema en estudio.	asociados activos	Al presidente / representante legal	Tabulación para interpretaciones	Propuesta de plan para gestión social y financiera de la organización social

*Nota:* elaboración propia con base en el análisis de información.

Debido a su relevancia se analizó con cautela los tipos de instrumentos que fungieron para la debida recolección y análisis de los datos de interés como se indica: el cuestionario y la entrevista interpretativa.

El primero como una forma sencilla de poder disponer de información respecto a las percepciones personales de los asociados, y la segunda tomando en consideración la importancia

que tiene el que tiene cargo de presidente en una organización como la de esta tipología, debido a su responsabilidad y representación legal y extrajudicial.

### ***Formulario de cuestionario***

Se efectuó un cuestionario con el propósito de obtener conocimiento de la percepción del uso y conocimientos generales que se tiene en la población de asociados activos de ASECOOPESANTOS. La participación de los asociados fue de un porcentaje alto de 60 asociados activos del total de encuestados (75 personas en total recibieron este instrumento mediante el envío a su dirección de correo electrónico con la solicitud expresada de conocer sus opiniones a dichas interrogantes); se recibieron con éxito las respuestas debidamente contestadas.

De la totalidad de los 60 asociados que contestaron 30 son hombres y 30 son mujeres asociadas. Como complemento en el apéndice N de este trabajo se adjunta el cuestionario enviado en *Word* a cada uno de los asociados seleccionados aleatoriamente en la muestra.

### ***Formulario de entrevista***

Se formuló una entrevista interpretativa con diferentes interrogantes puntuales dirigida al representante legal, debido a la relevancia que tiene su puesto actual directivo; tomando en consideración sus años como participante activo como miembro de Juntas Directivas y actualmente como presidente.

Al paso de los años ha sido un asociado activo de la ASECOOPESANTOS, sin presentar ninguna desafiliación, por tanto, su grado de experiencia y criterios pueden resultar un punto de referencia sólidos para los análisis que se desean plasmar en el planteamiento de este trabajo.

Como complemento en el apéndice O de este trabajo se adjunta la entrevista interpretativa elaborada y enviada por correo electrónico mediante formato de *Word* al presidente de la organización social.

#### **CAPITULO IV: Análisis de los resultados**

Con la finalidad de evaluar las diferentes percepciones de ASECOOPESANTOS se realizó un cuestionario dirigido a asociados activos de la organización social, los cuales pertenecen a diferentes áreas laborales de COOPESANTOS R.L., entre ellas: área de dirección de energía, auditoría interna, área dirección comercial, servicio al cliente, comunicación corporativa, área dirección financiera, área de soporte y contenido de comunicaciones, área de proveeduría, contabilidad, departamento jurídico, gerencia, talento humano, tesorería, áreas de desarrollo organizacional, seguridad ocupacional, gestión social, y del área de centro de contacto.

Lo anterior permite tener un panorama más amplio acerca de los conocimientos, percepciones y expectativas que ellos manifestaron para ser considerados en esta propuesta. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

##### ***Resultados del cuestionario***

El instrumento del cuestionario empleado a los 75 asociados activos consideró preguntas puntuales respecto a los aspectos generales que se detallan de seguido:

- Datos generales de los asociados.
- Conocimiento de reglamentación interna de la organización social.
- Conocimiento sobre normativa aplicable a las asociaciones solidaristas.
- Utilización de los diferentes servicios por convenios y financiamientos.

- Conocimiento de las condiciones de las líneas de crédito existente, acerca de inversiones y reservas aplicables al sector.
- Sugerencias para consideración de beneficios adicionales a los asociados.

Las respuestas recibidas fueron las siguientes:

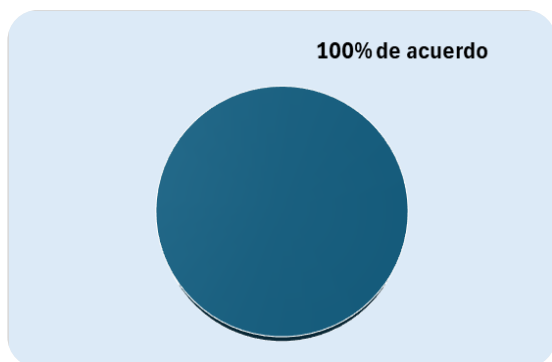
### **1. ¿Considera importante que una empresa disponga de una Asociación Solidarista?**

El 100% de los asociados que contestaron la encuesta se identificaron positivamente con esta interrogante, determinando que una organización social como lo constituye una Asociación Solidarista enriquece los beneficios que ofrece una empresa, más en el caso del sector privado al que pertenece la Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos.

Dicho resultado se observa en la siguiente figura 5 representativa:

#### **Figura 5**

*Disposición para Asecooperasantos*



Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

### **2. ¿Cuándo usted realizó el proceso de afiliación recibió información clara, general y reglamentaria de la organización social?**

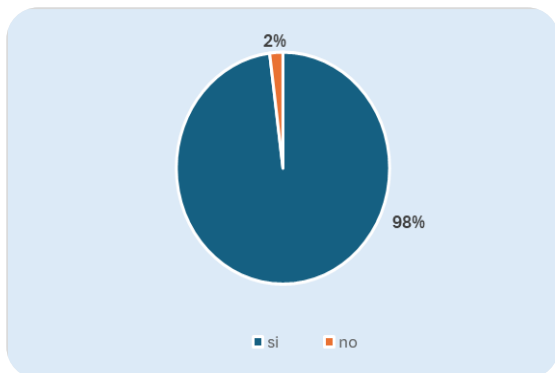
De la totalidad de asociados que contestaron el cuestionario el 98 por ciento confirmó recibir información relacionada con la organización, lo que permite evidenciar la comunicación

asertiva que existe entre la gestión administrativa y talento humano para coordinar una inducción general de ingreso a la Asociación Solidarista.

El resultado se observa en la siguiente figura 6 representativa:

**Figura 6**

*Procesos en afiliación Asecoopesantos*

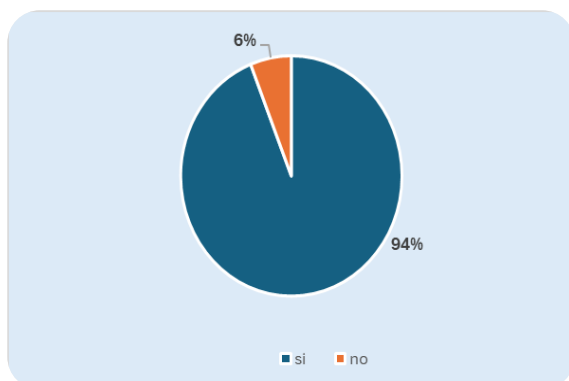


Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

### **3. ¿Conoce usted si su Asociación Solidarista se rige por un Estatuto y reglamentación interna?**

De la totalidad de encuestados, el 94 por ciento manifestó conocer que su organización se rige por un Estatuto y algunos distintos reglamentos internos. Lo que permite recalcar que la mayoría de los asociados tienen apreciación de las regulaciones internas con que se disponen.

Su resultado se puede apreciar en la siguiente figura 7:

**Figura 7***Estatuto y Reglamentación Interna*

Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

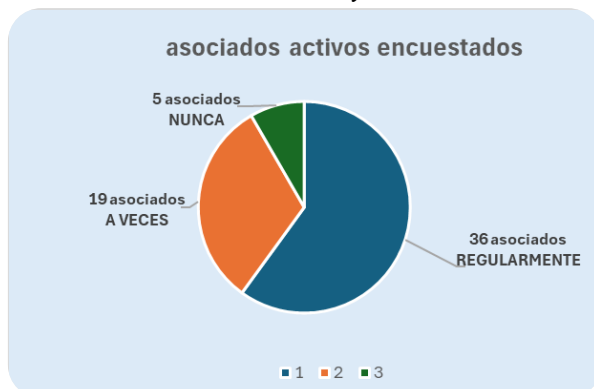
#### **4. ¿Es regulada Asecoopesantos por algún tipo de normativa?**

Un alto porcentaje de los asociados manifestaron que una de las normativas que regula a este tipo de organizaciones sociales es la Ley número 6970 de Asociaciones Solidaristas, alguna poca regulación SUGEF y normativa interna existente, apreciando que por cultura general los asociados recalcaron conocer la regulación con la ley general de Asociaciones Solidaristas, sin embargo, hay una amplia gama de regulaciones internas y externas que impregnan el sector solidario, extendiendo su regulación general que puede que los asociados no conozcan.

#### **5. ¿Utiliza usted frecuentemente los servicios ofrecidos por la organización, tales como: convenios y opciones de financiamiento?**

De los 60 asociados que respondieron: 36 indicaron que regularmente utilizan los servicios de convenios y de las líneas de crédito existentes. 19 asociados manifestaron que a veces los utilizan, y una pequeña cantidad de 5 asociados indicaron que por el momento no se les ha presentado necesidad de aplicarlos, debido a su fecha de ingreso o bien porque utilizan la asociación solo como un medio seguro y responsable para mantener sus ahorros extraordinarios.

Su resultado satisfactorio se indica en la siguiente figura 8:

**Figura 8***Utilización de Convenios y Financiamientos*

Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

### 6. ¿Cuáles beneficios se les brindan a los asociados? (opción múltiple)

De los 60 asociados que respondieron el cuestionario: 21 asociados indicaron que las ayudas sociales, 51 asociados que las actividades recreativas, 45 asociados que las captaciones de diversos ahorros, y mayoritariamente la cantidad de 56 asociados manifestaron que las líneas de financiamiento es el fuerte de la organización como beneficio para ellos, y como un segundo fuerte un número de 48 asociados señalaron que los diferentes convenios con proveedores.

La organización social enfoca muchos esfuerzos en colocación crediticia tratando de mantener varias opciones de financiamiento y tasas de interés fijas a lo largo del plazo que se estipule, además del ofrecimiento de diferentes opciones de convenios por alianzas con proveedores a crédito, sin embargo, es primordial que realice un análisis para mejorar el fortalecimiento en su área de aportes sociales como lo es el fondo mutual e indagar algunas otras alternativas de acompañamiento para el asociado.

Los resultados obtenidos se resumen en la siguiente tabla 1:

**Tabla 1**

*Beneficios a los asociados activos*

<b>Beneficios</b>	<b>Cantidad de asociados</b>
Ayudas Sociales	21
Actividades Recreativas	51
Captaciones de Ahorros	45
Líneas de Financiamiento	56
Convenios con Proveedores	48

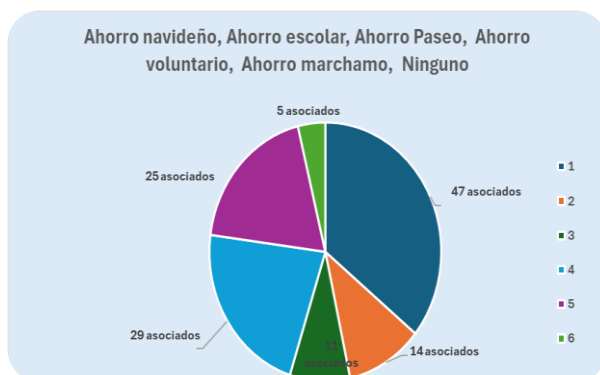
Nota: elaboración propia con base información analizada.

**7. ¿Considera usted que la Asociación Solidarista podría ofrecer alguna ayuda o beneficio adicional a los asociados, diferente a lo actual?**

Esta interrogante arrojó respuestas muy interesantes de los asociados, entre ellas se pueden destacar: brindar capacitaciones en temas relevantes en educación financiera, ayudas por enfermedad, gestionar el tema de turismo, patrocinar actividades de índole deportivo, artístico y cultural, ampliación en gama de convenios, planes vacacionales, actividades de bienestar como talleres de yoga, meditación o nutrición, ofrecer subsidios o acuerdos con guarderías para cuidado infantil, además mejorar las tarifas vigentes de alquiler para asociados en Finca La Libia respecto a los usuarios externos de sus instalaciones.

**8. ¿Cuál de los siguientes tipos de ahorros que brinda Asecoopesantos a sus asociados, usted utiliza mayoritariamente?**

De los 60 asociados que respondieron satisfactoriamente esta interrogante: 47 indicaron que la modalidad del ahorro navideño es la que más utilizan, obedeciendo a que es el tipo de ahorro es al que se le reconocen mayores intereses, y que además tiene modalidad de devolución anticipada sin deducción en la planilla. Su resultado se resume en la siguiente figura 9:

**Figura 9***Utilización Mayoritaria Líneas de Ahorros*

Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

El segundo ahorro con más uso por el asociado es el ahorro voluntario cuya devolución se aplica únicamente durante todo el mes de julio de cada año, y los demás ahorros extraordinarios reflejan una utilización, pero en menor escala.

### **9. ¿De qué forma se define el porcentaje de tasa de interés de captación para cada tipo de ahorro?**

De los 60 asociados encuestados resultó la siguiente manifestación:

Un número mayoritario de 30 asociados coinciden que los porcentajes de tasa de interés de captación para cada modalidad de ahorro es determinada por los miembros directivos de la organización. 21 de los asociados consideran que es determinado por un estudio sobre tasa de interés del mercado. Los ahorros son extraordinarios y no de ley. Por lo tanto, la Junta Directiva puede determinar la tasa de interés de reconocimiento que decida aplicar a estas modalidades.

Dichos resultados obtenidos se resumen en la siguiente tabla 2:

**Tabla 2***Definición del Porcentaje Tasas Interés*

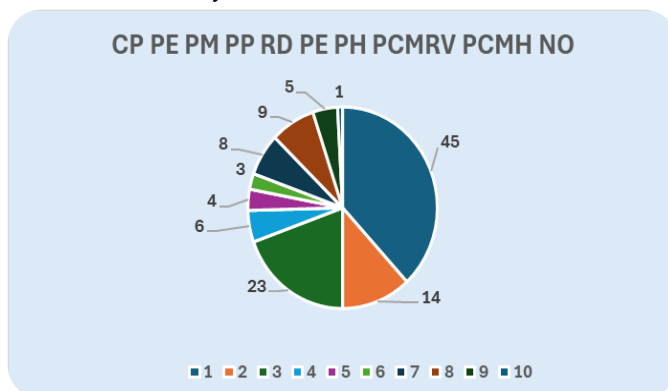
<b>Definición</b>	<b>Cantidad de Asociados</b>
Determinado por la Junta Directiva	30
Estudio tasas de Interés del Mercado	21
Tasa Pasiva más un Porcentaje	3
Mediante Otras Definiciones	6

Nota: elaboración propia con base en el análisis de información.

**10. ¿De las líneas de financiamientos existentes que otorga su Asociación Solidarista, usted cual utiliza mayoritariamente? (Opción múltiple).**

De los asociados que contestaron el cuestionario se evidencia que 45 de ellos aplican el crédito para gastos personales y la cantidad de 23 asociados para los servicios médicos diversos; 14 asociados manifestaron utilizar la modalidad de financiamiento para estudios universitarios.

Su resultado se resume en la siguiente figura 10 representativa:

**Figura 10***Utilización Mayoritaria Líneas de Financiamiento*

Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

## 11. ¿Cuál es el plazo promedio con el cual se otorgan las líneas de financiamiento que usted más utiliza?

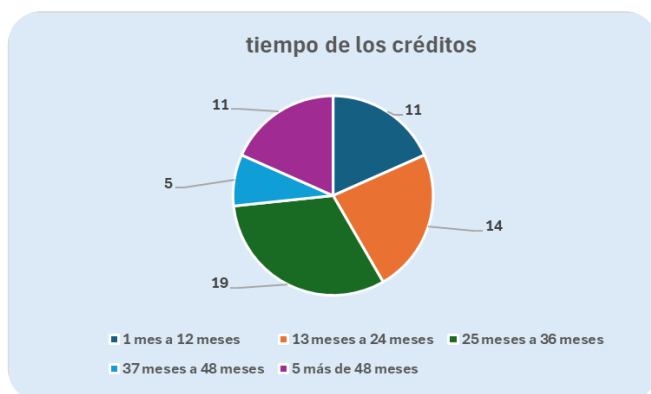
De los 60 asociados que respondieron: 19 asociados contestaron que el plazo más utilizado y escogido por ellos para los créditos es de: 25 meses a 36 meses, y en una segunda escala 14 asociados respondieron que el plazo de 13 meses a 24 meses.

A los asociados les parece atractivo una modalidad de plazo mediano: ni tan corto para una deducción salarial alta de cuota a pagar que les pueda perjudicar en su salario líquido percibido, ni tan larga que signifique durar mucho tiempo con deducción pequeña en su salario para poder cancelar la totalidad de su crédito otorgado. Les parece atractivo una modalidad de plazo mediano: ni tan corto para una deducción salarial alta de cuota a pagar que les pueda perjudicar en su salario líquido percibido, ni tan larga que signifique durar mucho tiempo con deducción pequeña en su salario para poder cancelar la totalidad de su crédito otorgado.

Sus resultados según la siguiente figura 11 representativa:

**Figura 11**

*Plazo Promedio de las Líneas de Financiamiento*



Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

**12. ¿Como es determinada la tasa de interés de crédito para cada línea de financiamiento existente?**

Los resultados obtenidos se resumen en la siguiente tabla 3:

**Tabla 3**

*Determinación Tasas Interés Líneas de Financiamiento*

<b>Definición</b>	<b>Cantidad de Asociados</b>
Determinado por la Junta Directiva	40
Estudio tasas de Interés del Mercado	15
Tasa Pasiva más un Porcentaje	3
Mediante Otras Definiciones	2

Nota: elaboración propia con base al análisis de datos.

La gran mayoría de los asociados coinciden en que los intereses aplicados a las líneas de financiamiento existentes son determinados por decisión de la Junta Directiva. consideran que son determinadas por estudios hechos en el mercado, y un bajo porcentaje contestó en el cuestionario que se aplica según tasa básica pasiva más un porcentaje u otras definiciones.

**13. Clasifique de 1 a 4 (siento el #1 el más alto) ¿Cuál de los siguientes aspectos genera mayor rentabilidad a su Asecoopesantos?**

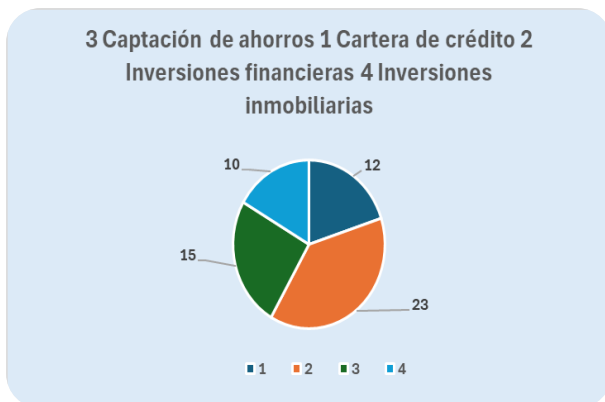
De las respuestas recibidas se calificaron los siguientes aspectos:

La cartera de crédito 23 asociados consideran que es la mayor fuente de rentabilidad de la asociación solidarista, como segundo algunas inversiones financieras que aplica, como tercero la captación de ahorros, y como cuarto las inversiones inmobiliarias, como, por ejemplo: Finca La Libia.

Se reflejan los resultados según la siguiente figura 12 representativa:

**Figura 12**

*Aspectos de Mayor Rentabilidad*



Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

**14. ¿En qué tipo de instrumentos financieros invierte Asecoopasantos?**

De los 60 asociados que contestaron el cuestionario:28 coinciden que la ASECOOPESANTOS opta por elegir y realizar inversiones en certificados de depósito a plazo en entidades externas.

Por parte de la administración de la organización se realiza un estudio para determinar condiciones del mercado existentes, así como, las condiciones que pueden ser ofrecidas en cuanto a reconocimiento de rendimientos por intereses, plazos, ente otros.

El resultado obtenido se refleja a continuación según la siguiente figura:

**Figura 13**

*Tipos de Inversiones*



Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

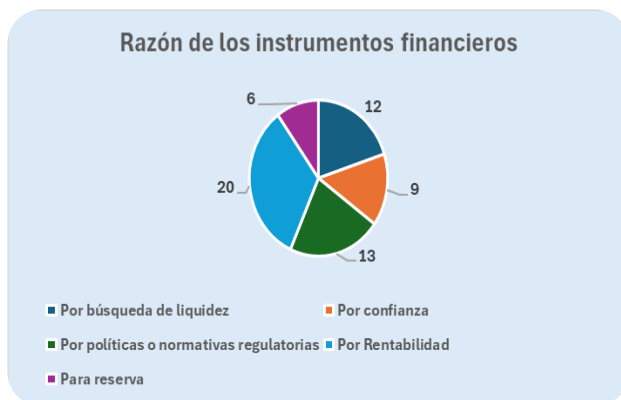
### 15. ¿Cuál considera usted que es la razón de utilizar estos instrumentos financieros?

De los 60 asociados que respondieron: 20 coinciden que ASECOOPESANTOS utiliza los instrumentos financieros mayoritariamente por la rentabilidad. Otra cantidad significativa de asociados consideran que su utilización se deriva por políticas o normativas regulatorias del sector solidarista.

El resultado obtenido se refleja a continuación con la siguiente figura:

**Figura 14**

*Razón de Utilizar Instrumentos Financieros*



Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

### 16. ¿Qué tipo de reservas mantiene su organización social actualmente?

32 asociados que contestaron el cuestionario manifiestan que la organización social mantiene entre sus reservas la reserva de liquidez. Efectivamente se mantiene por normativa en el Banco Central y se emite su informe semestralmente ante la SUGEF. Actualmente esta reserva propicia varios cambios a nivel de inversión por parte de las Asociaciones Solidaristas en general mediante modalidad de Depósitos Mil y a plazos más cortos que deben mantenerse en el Banco Central de Costa Rica. El resultado obtenido se refleja a continuación:

**Figura 15***Composición Reservas de la Organización Social*

Nota: elaboración propia con base al instrumento aplicado.

***Resultados de la entrevista Asecoopesantos***

Con la finalidad de poder complementar el sustento del análisis integral de los resultados se decidió implementar una entrevista interpretativa y enviarla por correo electrónico al actual presidente por ser el representante legal de la organización social.

Se le solicitó responder 14 preguntas concretas a fin de poder exponer sus diferentes puntos de vista, recibiendo satisfactoriamente la totalidad de las respuestas a las interrogantes.

Los resultados de todas las interrogantes fueron los que se detallan a continuación:

**1. ¿Tiene usted actualmente un puesto activo como miembro de Junta Directiva y representante legal?**

Respuesta obtenida: sí

Actualmente tiene el puesto de presidencia de ASECOOPESANTOS, y también se destaca que, por varios años, también ha participado como miembro integrante en juntas directivas con cargo de vicepresidencia.

## **2. ¿Considera importante que Asecoopesantos disponga de un plan social y financiero?**

Respuesta obtenida: sí

Porque las finanzas son una parte importante de un individuo o familia, por medio de las cuales se obtienen logros que se fijan en el tiempo, contribuyendo a una calidad de vida digna en una sociedad de oportunidades y siendo que una Asociación Solidarista es pensada para que sus miembros de forma solidaria se desarrollen social y financieramente bien, es por lo que cobra importancia que esta asociación disponga de planes en este sentido.

Se destaca que la percepción personal del representante legal de la organización resulta satisfactoria en cuanto a la coincidencia sobre la importancia de que ASECOOPESANTOS disponga de un plan social y financiero.

## **3. ¿Quién es el responsable de la toma de decisiones en Asecoopesantos?**

Repuesta obtenida: se puede denotar que varios son los responsables en las diferentes tomas de decisiones, sin embargo, cada órgano trabaja en forma independiente, y tiene su función establecida para el logro de lo acordado, según se detalla a continuación:

- La Asamblea: en lo estratégico.
- El presidente: dirige la toma de decisiones de la junta directiva y obstante la representación legal de la asociación.
- La Junta Directiva: responsables del giro de los negocios de la asociación.
- La Asistente administrativa: ejecuta los acuerdos de la Junta Directiva.
- Otros Quienes: comisiones asignadas con miembros de la junta directiva a quienes se les asigna trabajos específicos a elaborar y muchas veces a ejecutar.

**4. ¿Conoce usted las opciones de ahorros y líneas de crédito de su asociación vigentes?**

Respuesta obtenida: sí

Es relevante que la presidencia, así como, los demás miembros directos activos conozcan toda la información relevante de la organización, además de las diferentes alternativas y beneficios que se brinda a los asociados.

**5. ¿Considera importante que Asecoopesantos realice análisis de su cartera de crédito?**

Respuesta obtenida: sí

Porque las organizaciones o empresas que su actividad principal este enfocada en captar y prestar dinero, están estrictamente comprometidas a conocer y entender como está conformada su cartera de crédito, debe generar sus propias herramientas de gestión de riesgos y alarmas pertinentes, así como, sus planes de acción para mitigar los riesgos en caso necesario. También para el cumplimiento de la legislación que supervisa las entidades del sector.

**6. ¿Cuál de los siguientes análisis financieros hace su Asociación Solidarista?**

Respuesta obtenida:

- Análisis Vertical
- Análisis Horizontal
- Algún otro, indique: se debe generar más análisis en el seno de la junta directiva.

El presidente manifiesta en su respuesta que la organización social realiza análisis generales: vertical y horizontal de sus estados financieros, sin embargo, es requerido generar más

análisis integral en los miembros directivos para que puedan comprender más a fondo el comportamiento de las diferentes partidas contables.

**7. ¿De los indicadores anotados, cuales se utilizan dentro de los análisis de indicadores financieros en su organización social?**

Respuesta obtenida: Ninguno

Se determina la importancia de gestionar análisis más profundos de la información contable con que se dispone, aplicando por ejemplo indicadores que permitan examinar más profundamente mediante razones financieras los resultados de dicha información suministrada en los cierres contables mensuales y anuales.

**8. ¿Se presentan, en sesión, los estados financieros con cierres mensuales a la Junta Directiva?**

Respuesta obtenida: regularmente

Se refleja que a nivel administrativo se cumple con lo estipulado en cuanto a la entrega de la información de los estados financieros de la organización y de manera regular en las sesiones de la Junta Directiva, sin embargo, se recalca que es de vital importancia generar un análisis más exhaustivo de cada una de las partidas que componen estos.

**9. ¿El órgano fiscal participa activamente en las sesiones de Junta Directiva realizando recomendaciones pertinentes?**

Respuesta obtenida: regularmente

Se determina que a lo largo de los años la fiscalía a pesar de ser un órgano que trabaja completamente independiente de la Junta Directiva colabora y participa activamente en las

sesiones de los miembros directivos a fin de emitir recomendaciones y vigilar la marcha de la asociación solidarista.

**10. ¿Su Asociación Solidarista brinda capacitaciones sobre temas relevantes del sector a los miembros de Junta Directiva y Órgano Fiscal?**

Respuesta obtenida: sí, esporádico

Actualmente se refleja que los directivos reciben capacitaciones sobre temas del sector, pero es importante, ampliar los conocimientos porque las regulaciones y cambios en las normativas competentes se están ampliando y es primordial mantenerse informado y actualizado de todos los acontecimientos que puedan afectar la forma de administración que se desarrolla.

**11. ¿Asecooperas lleva a cabo un presupuesto anual?**

Respuesta obtenida: sí solo de inversiones permanentes y de algunos gastos sociales.

Se refleja que la organización aplica un presupuesto anual que es analizado en el seno de la Junta Directiva, y se presenta para consideración y/o aprobación de la Asamblea.

A nivel administrativo la implementación de un flujo de caja mensual podría resultar una herramienta útil para los diferentes controles y análisis que se deben llevar a cabo.

**12. ¿Tiene la organización social un Departamento de riesgo?**

Respuesta obtenida: no

Por qué: no se ha gestionado.

La organización ha operado a lo largo de los años con un único departamento administrativo en donde funge la Junta Directiva, órgano fiscal y la asistente administrativa, sin

gestionar todavía la creación de un Departamento aparte de riesgo que pueda colaborar con el respaldo administrativo de la organización social, justificado en que anticiparse es generar oportunidades, proteger, crear valor, mejorar la competitividad.

La gestión de riesgos favorece la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades mediante la implementación de un sistema acorde a las necesidades de la asociación que permita monitorizar y anticiparse a los riesgos.

### **13. ¿Cómo se dirige el riesgo en la Asecoopesantos? (Opción múltiple).**

Respuesta obtenida:

- Documentos de elaboración propia
- Control de operaciones crediticias (garantías)
- Delegación de tareas mediante comisiones de trabajo
- Otros: Especifique: Sistema contable.

Puede determinarse que la organización a pesar de no disponer por el momento de un Departamento de riesgo tiene arraigada la aplicación de diferentes instrumentos como documentos de elaboración propia para las diferentes solicitudes de los asociados, respaldos en garantías de ahorros, finanzas solidarias e hipotecarias y un sistema contable para poder llevar el control de los movimientos mensuales de la organización de forma física.

Toda esta documentación se manejan manual e impresa, y se resguarda en una caja adaptada de seguridad lo que respecta a las garantías de los créditos, la demás documentación se maneja en libros legales y ampos numerados para la contabilidad mensual.

### **14. ¿Dispone su Asociación Solidarista con normativa sobre la gestión de riesgo?**

Respuesta obtenida: no

Se identifica la necesidad de que la organización trabaje en disponer un cumplimiento normativo que le permita tener reacción a los diferentes cambios y eventualidades que sufre el sector en cuanto a nuevas regulaciones rigurosas externas; que en caso de incumplimiento pueden implicar no únicamente fuertes sanciones económicas, sino, de prestigio de la organización, debido a que no se puede alegar su desconocimiento.

Disponer de información fidedigna permite a la asociación solidarista disponer de herramientas sólidas no únicamente como un modo de prevención sino de orientación y anticiparse a las circunstancias de su entorno tan particular.

### ***Resultados del análisis Estados Financieros***

Según lo indicado en los capítulos anteriores y dada su importancia se procede a detallar seguidamente, y de manera puntual, los resultados más significativos generados y según lo comentado de acuerdo con el análisis hecho y el Balance General y Estado de Resultados de la ASECOOPESANTOS:

Los diferentes préstamos a corto plazo presentaron una disminución respecto al periodo anterior, el cual fue ocasionado por ajustes contables y por abonos extraordinarios o pago total de rubros por cobrar por parte de algunos asociados. Los préstamos vigentes a largo plazo se han mantenido, y muestran leve aumento.

La cuenta de documentos por cobrar refleja un aumento significativo derivado de las varias salidas de personal de la Cooperativa por diferentes motivos, y por ende desafiados a la asociación que quedaron con saldo deudor al momento de su liquidación. Estos asociados quedan con saldos por cancelar, y por pasar a ser terceros sus condiciones crediticias pactadas son

analizadas y modificadas según reglamentación. También, los aportes patronales de asociados inactivos han aumentado considerablemente.

Los ingresos por intereses ganados presentan una disminución determinada por los pagos anticipados realizados por algunos asociados, además por las cancelaciones que se generan por liquidaciones de saldos crediticios en procesos de liquidación por desafiliaciones.

Los ingresos producto de la actividad de alquileres en Finca La Libia han presentado una importante disminución respecto al periodo anterior, detectando que ha bajado la afluencia de la utilización de las instalaciones por parte de clientes externos. Los asociados si visitan la finca de manera ocasional y con tarifas especiales.

El ingreso en la actividad de seguridad privada que es una actividad ya concluida presentó un incremento que se refleja en este periodo derivado de la liquidación contable efectuada en este periodo contable por el registro de una provisión que se tenía con saldo mayor por dicho servicio en póliza de riesgo de trabajo.

La partida de gastos de Finca La Libia tiene un fuerte incremento respecto al periodo anterior derivado a inversiones realizadas durante este periodo y que fueron aprobadas vía presupuesto, entre las que se mencionan: mejoras en el parqueo de las instalaciones, en el salón de eventos y de la vivienda de alquiler. Sin embargo, también se refleja un significativo aumento por el costo que ha implicado el cambio a modalidad de servicios personales contratados para el mantenimiento de instalaciones, y otros en la finca.

Esta contratación está siendo sujeta a un contrato con tiempo definido mientras los miembros directivos realizan análisis solicitados por la Asamblea para considerar algunas nuevas

alternativas como un posible arrendamiento de la propiedad o alguna otra figura que pueda aplicarse.

La disminución de la partida de gastos por la seguridad privada finalizada se deriva de la cancelación de saldos por demandas de algunos exoficiales justificados en procesos liquidatarios de dicha actividad que tuvo que asumir la organización en ciertos periodos anteriores y que ya para este periodo están finalizados tanto los pagos programados como las asesorías legales respecto al tema.

Es de relevancia destacar que el resultado de la partida de los excedentes económicos para este periodo refleja una disminución respecto al periodo anterior, derivado del incremento de los diferentes gastos, así como, de la disminución de las partidas de ingresos diversos.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el siguiente apartado se describen las diferentes conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos específicos plasmados en el tema escogido como se detalla a continuación:

### ***Primer objetivo específico***

- 1) Conocer los controles internos que implementa ASECOOPESANTOS para su gestión social y financiera.

### ***Conclusión***

Se determina que ASECOOPESANTOS aplica sus diferentes controles internos mediante la utilización de documentos de respaldo impresos y con numeración consecutiva de acuerdo con el trámite que el asociado desea realizar, por ejemplo: documentos de solicitud crediticia y de respaldo de garantías de los créditos (pagaré e hipotecas), documentos de afiliación y/o

desafiliación. Para la gestión social aplica una ayuda de acuerdo con el fondo mutual para incapacidades mayores a 15 días del asociado (demostrable vía comprobante). Para el pago a proveedores diversos se emite orden de pago y se adjuntan los comprobantes físicos.

Es establecido un presupuesto anual que incluye las principales partidas y proyectos por realizar en el periodo que es controlado por la administración y la Junta Directiva de la ASECOOPESANTOS; el mismo debe de ser aprobado por la Asamblea.

Se realiza un control cruzado ya que se requiere de dos firmas para la salida de dinero por medio de trasferencias mancomunadas para los desembolsos pertinentes. Cada trámite de desembolso de la asociación es firmado de forma mancomunada por el presidente y tesorero que se encuentre ejerciendo ese cargo.

Otros controles adicionales que implementa la Asociación Solidarista están basados en control de actas de Asamblea y de Junta Directiva, a las cuales se les aplica mediante seguimiento el control de acuerdos tomados y debidamente aprobados en su libro foliado.

### ***Recomendaciones***

En la actualidad a parte de la documentación física que se debe tener de respaldo (documentos de garantías) para la cartera crediticia, se recomienda llevar un auxiliar de la documentación de manera digital en donde se puedan llevar datos de más fácil revisión como: fechas de constitución, vencimientos, y detalles. Además, para que las revisiones de documentaciones internas que se realizan puedan resultar más prácticas y eficientes.

Debido a que se logra identificar el poco conocimiento y por ende poca utilización de la reserva existente del fondo mutual, para la parte de gestión social es recomendable indagar un poco más acerca de las necesidades que pueda tener el asociado y determinar vía reglamento del

fondo o reserva existente alguna funcionalidad adicional para poder colaborarle al asociado, no únicamente en casos de incapacidad o fallecimiento. También considerar como una medida de más rotación del fondo el acortar los plazos que se tienen estipulados en días para poder hacer efectivas las ayudas por incapacidad al asociado, tomando en cuenta lo difícil que resulta el no percibir la totalidad del ingreso quincenal derivado.

Adicionalmente se recomienda la aplicación de la herramienta del FODA con la finalidad de ampliar la gama de consideraciones respecto a posibles opciones y actividades que no se tomaban en cuenta actualmente. Su resultado podría ser de gran utilidad para poder analizar la ampliación de productos de sus líneas crediticias y modalidades de ahorros extraordinarios, y de los servicios que brinda la asociación en cuanto a convenios, para así poder ser más competitiva y atractiva para el asociado.

La matriz FODA también buscaría evaluar los aspectos internos y externos de la organización social de una forma más práctica y acorde con la realidad poder hacer las interpretaciones de los resultados por parte de sus directivos para la planificación estratégica.

### ***Segundo objetivo específico***

- 2) Examinar la percepción que tienen los asociados activos sobre los beneficios sociales y servicios financieros que ofrece ASECOOPESANTOS actualmente.

### ***Conclusión***

De acuerdo con la información recopilada en el cuestionario aplicado a la muestra de asociados activos se logra determinar que los asociados utilizan los servicios de financiamiento con bastante fluidez, debido a la estabilidad en cuanto a las tasas de interés ofrecidas por los planes de inversión que presentan, además en la parte social es de su agrado las diferentes

actividades sociales que la asociación hace anualmente, sin embargo, en los resultados del cuestionario se evidencia las sugerencias que emiten algunos asociados en donde expresan que les gustaría que se valoren aún más beneficios diferentes, y extender el análisis para ofrecer más alternativas de las existentes (Ayudas con el Fondo mutual).

Se logró determinar la existencia y constancia de una importante demanda de servicios de los productos financieros actuales por parte de los asociados activos tanto de las líneas de crédito para diferentes planes de inversión, como de tipos de líneas para ahorros extraordinarios. Los servicios que brinda la ASECOOPESANTOS resultan relevantes, los socios opinaron satisfactoriamente, se sienten a gusto con las condiciones en cuanto a los plazos de diferente escala ofrecida, y las tasas de interés diferenciadas de acuerdo con los planes de inversión demostrables por el asociado, sin embargo, creen que se podría diferenciar aún más mediante la aplicación de capacitación sobre temas relacionados al sector en cuanto a finanzas, economía personal, hábitos de ahorro, permanencia en la Asociación Solidarista, entre otros.

### ***Recomendaciones***

En conformidad con las conclusiones proporcionadas en el objetivo descrito anteriormente, se presentan las siguientes recomendaciones para la ASECOOPESANTOS:

Valorar el fomento de diferentes solicitudes de créditos respaldada mediante ahorros disponibles por el asociado a largo plazo, podría afianzar un poco más la permanencia del asociado en la organización, además, de generar ingresos totalmente seguros en cuanto a mitigar riesgo por tener un respaldo sólido en cuanto a garantía crediticia, y cubrir diferentes necesidades y aspiraciones.

Adonado a lo anterior, es recomendable la apertura de línea en donde se toma en cuenta algunos otros planes de inversión como proyectos y emprendimientos personales que pueda tener el asociado, a fin de ensanchar la gama de opciones y alternativas de colocación de la cartera de crédito existente.

Con base al estudio realizado, se puede hacer una serie de propuestas para solventar la necesidad que existe por parte del asocio en cuanto a los beneficios sociales, si bien la ASECOOPESANTOS se preocupa por ofrecer algunos beneficios que son atractivos para los asociados, la innovación en beneficios tales como: retomar más actividades recreativas familiares, gestionar más convenios con diferentes proveedores acorde con los requerimientos, aplicar capacitaciones con temas de interés sería agradable y un gran punto a favor para fomentar el sentimiento de pertenencia a la organización.

A pesar de que se determina la existencia de variedad en líneas de financiamiento, el mercado financiero de hoy en día se encuentra en bastante evolución, por tanto, se sugiere indagar sobre algunas nuevas opciones para crédito según sus diferentes necesidades y aspiraciones, llevando a cabo las valoraciones pertinentes en cuanto al tipo de producto y cumplimiento de las condiciones que podrían ser destacadas respecto a la competencia.

### ***Tercer objetivo específico***

- 3) Diagnosticar de forma integral la capacidad y rentabilidad financiera de la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos.

### ***Conclusión***

Disponer de una Asociación Solidarista constituye una oportunidad fundamental que cubre ese sector, en convivencia con la gestión empresarial que se desarrolla. Las dos principales fuentes de la rentabilidad identificadas de esas organizaciones sociales son la cartera

de crédito: constituyen un medio de generar ganancia, y a su vez, brindar beneficios a los asociados activos, otorgando financiamientos mediante condiciones especiales, tendiendo un comportamiento más flexible que el mercado, y las inversiones financieras: las asociaciones solidaristas invierten en instrumentos financieros que consideren seguros y en la mayoría de los casos se invierten en títulos del Banco Central de Costa Rica dado que son requeridos para cumplir con las reservas que son de ley.

Según la entrevista interpretativa realizada al presidente se determina que la ASECOOPESANTOS lleva a cabo mayoritariamente análisis financieros básicos, es decir tomando en cuenta análisis horizontal y vertical en sus estados financieros cuando se presenta el informe anual para la asamblea ordinaria. Sin embargo, en su mayoría no se aplican modelos de análisis más avanzados en la toma de decisiones, como análisis de solidez, y/o análisis de rentabilidad, los cuales pueden mediante su cuidadosa aplicación brindar un valor agregado para la toma de decisiones respecto a la gestión y prevención de los diferentes riesgos financieros que pueden presentarse en la organización.

### ***Recomendaciones***

Según las conclusiones descritas con anterioridad se emiten estas recomendaciones:

Examinar de manera más detallada los estados financieros para precisar la estructura de los activos, pasivos, patrimonio y estado de los resultados. Ampliar la aplicación de análisis básico de los resultados que se realizan a los mismos por parte de la Junta Directiva para su conocimiento e interpretación grupal.

Desarrollar cálculos de razones financieras de los estados financieros comparativos para instaurar y poder verificar los niveles de crecimiento, liquidez, endeudamiento y de su

rentabilidad, efectuando un análisis más amplio de los resultados obtenidos y su comportamiento.

Compilado a lo anterior, resulta importante estudiar la colocación de su cartera de crédito actual con el fin de determinar su composición en: cuentas por cobrar, separación de los préstamos a corto, mediano y largo plazo, los fondos disponibles de acuerdo con los ingresos que se perciben, y las tasas de interés determinadas, además de la participación y escogencia de los asociados respecto a la competencia.

Se recomienda describir la diversificación de sus inversiones, en cuanto a emisores, plazos y tasas de rendimiento establecidas según sus parámetros de colocaciones. Mantenerse informados y disponer de los lineamientos que las diferentes entidades financieras están solicitando en cuanto a requisitos por las nuevas regulaciones existentes, entre las que se pueden destacar: Banco Central de Costa Rica y SUGEF.

## **CAPITULO VI. PROPUESTA**

### ***Presentación***

La propuesta que se presenta a continuación se elaboró con base en los lineamientos teóricos que enmarcaron el problema en estudio, además de los conocimientos previos que fueron pauta para la indagación, y poder así puntualizar los conceptos con los que se trabajó para construir la matriz de conceptualización, categorización, y operabilidad de las variables de esta relevante investigación.

Consiste específicamente en la elaboración de un diseño de un Plan de gestión social y financiera para la Asociación Solidarista de Empleados de Coopesantos, para ser implementado en un periodo de tiempo determinado de dos años abarcando del año: 2025 al año 2027.

Para dicho diseño del plan es importante mencionar que la propuesta se adaptará a los requerimientos funcionales de la organización social en particular, y de acuerdo con la información obtenida según los instrumentos utilizados para la relación de los datos tales como: el cuestionario cerrados a los asociados activos según la muestra seleccionada, la entrevista interpretativa al representante legal, y con los diversos resultados de análisis básicos a los estados financieros comparativos desarrollados al elaborar el presente trabajo.

La ASECOOPESANTOS es parte de la Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos, y de la cual son dueños todos los colaboradores que son asociados activos. Es una organización social que solventa necesidades y brinda múltiples ayudas a los que asociados activos, por lo que el presente proyecto tiene como fin fundamental brindar un instrumento que permita mejorar la mayoría de sus campos, además de servir como una guía de apoyo integral para la toma de decisiones conjuntas a sus directivos responsables.

Esta propuesta será entregada a la Junta Directiva de la ASECOOPESANTOS para su revisión y análisis grupal esperando que sea de su agrado, además para que pueda servir como una guía para su mejoramiento.

Se determinan los siguientes puntos de acuerdo con cada una de las variables del estudio planteadas para las cuales se va a ofrecer una propuesta a cada uno de ellos de forma detallada:

***Variable N° 1 Controles internos de su gestión social y financiera***

- Área administrativa ASECOOPESANTOS.
- Detección de controles internos actuales.
- Carencia de un manual de procedimientos operativo de ahorro/crédito.

- Existe normativa de créditos y ahorros con reglamentación que está en proceso de revisión por comisiones. Deben actualizarse los reglamentos.
- Análisis de la oferta de créditos vigentes.
- La normativa legal vigente y su cambio constante por parte del sector.

### ***Variables N° 2 Percepción de los servicios sociales y financieros***

- Servicio al cliente.
- Conocimiento y percepción del cliente de servicios o productos ofrecidos.
- Identificación de las principales áreas de servicios.
- Búsqueda de nuevas opciones para innovar servicios sociales y financieros.
- Optimización del área financiera.
- Escasez de análisis más exhaustivo para valorar ampliación de ofertas crediticias.
- Nuevos productos financieros.

### ***Variables N° 3 Capacidad de rentabilidad***

- Sección de inversiones.
- Utilización de instrumentos financieros.
- Análisis de los estados financieros de la Asociación Solidarista.
- Conocimiento y detección de las rentabilidades generadas.
- Análisis de la cartera de crédito de la ASECOOPESANTOS (garantías).

### ***Áreas de mejoramiento según variables descritas***

Las siguientes propuestas tienen como fin poder aportar un modelo de diseño que permita servir como guía de información para los miembros directivos para que puedan tener a mano los

medios para la toma de decisiones en su gestión social y financiera, así como, en el mantenimiento de sus servicios y productos actuales o bien la consideración o la elección de un nuevo servicio, siendo dividido en diferentes áreas relevantes de acuerdo con las diferentes variables planteadas en el análisis:

### ***Administración de ASECOOPESANTOS***

Como primer aspecto primordial se debe considerar que, para llevar a cabo la implementación de cualquier diseño como la actualización o bien su creación, es necesario tener el visto bueno de los miembros directivos que se encuentren a cargo de la organización; por ser el órgano administrativo y responsable de la organización social, para que pueda existir un funcionamiento óptimo en las operaciones diarias.

Funciona como órgano encargado de ejecutar cada una de las actividades esforzándose por realizarlas, lograr los diferentes objetivos, satisfacer las necesidades y requerimientos de todos.

Es un área que cumple una función relevante encargada de administrar, organizar, verificar, controlar, dirigir y ejecutar cada una de la toma de decisiones, además de tener el control y el análisis de las situaciones favorables y desfavorables para la asociación. Es, además, el órgano que rinde cuentas de sus labores encomendadas a la Asamblea General cada periodo.

La Junta Directiva, además del órgano de fiscalía, están compuestos por asociados que se encargan de velar por su administración, no poseen salario remunerado, pero si la satisfacción de saber que sus diferentes esfuerzos y trabajos mediante programaciones de sesiones ordinarias y extraordinarias mensuales son para la marcha de su ASECOOPESANTOS.

### ***Planes de acción área administrativa***

- Planificación de su área administrativa: si bien es cierto la Asociación Solidarista tiene algunos controles internos: algunos sistemáticos y otros manuales, la Junta Directiva debe realizar una retroalimentación una vez que sean elegidos, para que de inmediato y durante su periodo de labores puedan contemplar las deficiencias si las existieran de años anteriores, además de incorporar las nuevas inquietudes y proyectos planteados por parte de los socios expresadas en la Asamblea General del año anterior con anticipación para la debida programación de actividades.

Se escudriña así disponer de diferentes aspectos a considerar en el transcurso de su trabajo para buscar alternativas que permitan en todo lo posible lograr soluciones claras, medibles y valorando siempre que sean alcanzables.

- Comisiones de trabajo y apoyo: En la actual administración el presidente propuso una vez que fueron elegidos los miembros directivos la división de los miembros directivos mediante comisiones, designado así tareas por realizarse para poder solventar las diferentes solicitudes y correcciones del periodo de trabajo.

Además de continuar con el apoyo de las comisiones existentes creadas para colaboraciones específicas como lo son: la Comisión de Crédito y la Comisión de Actividades Sociales es de importancia que se consideren alternativas como subcontratar servicios más especializados y acordes en campos poco conocidos por los miembros directivos, siempre y cuando, estos se analicen conjuntamente, y de acuerdo con las necesidades de la organización.

También simboliza un refuerzo la continua participación en las capacitaciones que imparten los movimientos solidaristas de los cuales la ASECOOPESANTOS es afiliada, a y que en su mayoría su costo es simbólico y su realización es de forma virtual.

- Manuales y reglamentación interna: a pesar de que se detecta que la parte administrativa de la organización ha sido estable en cuanto a su personal contratado de ya varios años, la creación de un manual de procedimientos para la operativa administrativa resulta fundamental para que se puedan definir los parámetros generales de atención directiva al asociado, los requisitos y tramitología diversa por aplicar según se van presentando las solicitudes y requerimientos de los asociados tanto a nivel de créditos como de alternativas para ahorros extraordinarios, entre otros.

Adicionalmente la ASECOOPESANTOS, requiere realizar una revisión periódica de sus diferentes reglamentos y cada una de sus condiciones estipuladas a fin de constituir una herramienta que permita no únicamente a los asociados conocer los productos y servicios que se ofrecen, sino, a la Junta Directiva y administración, la sana toma de decisiones y controles internos de gestión financiera que deben tener para una organización social que maneja recursos que son de todos sus asociados.

Las regulaciones internas que se puedan crear y publicar servirán como un respaldo de gestión y administración sana por parte de la asociación, además, sería un acercamiento con el asociado al mantenerlos debidamente informados, y una forma de rendición de cuentas clara.

- Captación de ingresos operativos diversos: si bien se mencionó que la ASECOOPESANTOS tiene como atracción principal de ingresos la captación constante de créditos debe estudiar como generar otras fuentes secundarias por ejemplo considerar: ampliar la cobertura de afluencia de alquiler de instalaciones en su finca de recreo Finca La Libia, de la cual son dueños, y la tienen como un

negocio de disfrute no únicamente para los asociados a los cuales se les aplica un plus respecto al costo por su uso, sino también para el público en general.

- Finca La Libia: Constituye una finca ubicada en Santa Marta de Tarrazú, que desde sus cimientos fue una finca extensa que se desarrolló con la idea que tuvieron algunos asociados de adquirir una propiedad para fines recreativos primeramente para todos los asociados.

La funcionalidad de la finca requiere de un estudio del mercado actual mediante la generación de comparativos que permita visualizarse con diferenciación de su competencia. Este análisis actualmente constituye una tarea que fue asignada por la presidencia de la organización a una comisión específica de trabajo para determinar propuestas y factibilidad del negocio, se encuentra a la espera de recibir la exposición de sus resultados.

A lo largo de los años, las instalaciones han sido remodeladas con ampliación en su fachada, tamaño y diseño en donde su servicio se extendió como una alternativa de negocio hasta para clientes externos; siempre manteniéndose como alternativa de uso para el asociado con tarifas bastante preferenciales. Se muestran las siguientes figuras representativas de Finca La Libia:

### **Figura 16**

*Zonas Verdes de Finca La Libia*



*Nota:* adaptada de Informe de ASECOOPESANTOS (p.19), por Junta Directiva, 2023.

### **Figura 17**

*Rancho BBQ de Finca La Libia*



*Nota:* adaptada de Informe de ASECOOPESANTOS (p.19), por Junta Directiva, 2023.

### **Figura 18**

*Cabaña Grande de Finca La Libia*



*Nota:* adaptada de Informe de ASECOOPESANTOS (p.19), por Junta Directiva, 2023.

- Lote en Finca La Pradera: La organización tiene un lote de 1000 metros cuadrados que adquirió en su momento, del cual es dueña. Esta propiedad se tiene como una alternativa futura para una posible construcción de oficinas propias, tomando en consideración que tiene colindancia con un edificio de bodegas de la cooperativa.

Actualmente la asociación solidarista se centra en una oficina que es prestada por el patrono, sin costo alguno por un alquiler de su espacio ni de sus servicios básicos, que al paso de los años se ha hecho como un acuerdo de buena fe y motivo de generosa colaboración solidaria, sin embargo, los miembros directivos podrían analizar un planteamiento sobre la posibilidad de gestionar un proyecto para el desarrollo de esta iniciativa en concreto.

- Normativa legal del sector solidarista: Durante el periodo anterior se gestionó su debida inscripción obligatoria ante SUGEF, y también mantiene su reserva de liquidez en el Banco Central de Costa Rica cumplimiento legal. Resulta significativo continuar con la revisión constante de regulaciones de acuerdo con su ley, así como, de cada una de las normativas aplicadas derivado de su particularidad. Actualmente se encuentra gestionando su inscripción de Registro de Transparencia y Beneficiarios Finales.

La Asociación Solidarista es un ente debidamente supervisado y que últimamente se esmera por actualizarse en aspectos relevantes como lo resultan los cambios en la normativa aplicable al sector por medio de capacitaciones virtuales dirigidas específicamente para sus miembros directivos y parte administrativa que son impartidas por los movimientos que es afiliada: el Movimiento Solidarista Costarricense (MCS), así como de la Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas (FECASPRI).

- Boletines informativos: la actual Junta Directiva tomó el acuerdo de confeccionar boletines informativos de manera esporádica.

Esta tarea para la ASECOOPESANTOS es fundamental continuar con la aplicación de boletines informativos esporádicamente que contengan información clara, concisa y

principalmente gráfica de los principales acontecimientos y de los acuerdos aprobados de su organización, a fin de mantener al asociado comunicado de forma más concisa e interactiva enviada a todos los asociados mediante correo electrónico.

### ***Área de servicios ASECOOPESANTOS***

El servicio y su calidad es fundamental para lograr los objetivos propuestos puesto que estos son los encargados de la captación de los financiamientos, aportes, nuevas afiliaciones, preafiliaciones de asociados, así como, la satisfacción del servicio.

Es muy importante la capacitación y la utilización de nuevos instrumentos por parte de la administración para brindar un mejor soporte al cliente y tener una atención acorde a toda hora.

Es relevante aplicar los siguientes planes de acción específicamente para esta área:

#### ***Planes de acción área de servicios***

- Servicio al cliente: la imagen de la organización social de primera mano se da por la persona contratada que atiende como asistente administrativa, por tanto, debe incentivarse una adecuada capacitación constante al personal que permita una adecuada identificación de las necesidades del asociado en cuanto a: inmediatez, gestión y finiquito de requerimientos. Esta capacitación debe extenderse además a los miembros directivos siendo los responsables de la administración de la asociación.
- Capacitación y desarrollo: Resulta relevante seguir capacitándose sobre temas relacionados con el sector. Extender esta capacitación no únicamente a la administración y cuerpo directivo sino a los asociados para que puedan ampliar su percepción de la organización y sus quehaceres diarios.

- Búsqueda de nuevas opciones: La organización solidarista debe afianzar sus alianzas estratégicas, además visualizar una gama de servicios y productos amplia para sus asociados. Si bien se detectó la existencia de variedad en cuestión de convenios con proveedores, el mundo se encuentra en constante cambio, por lo que resulta necesario que se estudie la parte de innovación en este aspecto.
- Análisis de aportes sociales: dado el resultado obtenido en el cuestionario se aprecia por parte de los asociados el agradecimiento por la aplicación de algunos aportes sociales que se generan como lo son: actividades recreativas, y algunos aporte según el fondo mutual en caso de incapacidad, sin embargo, y al ser un punto de cuidado es importante que la Junta Directiva analice la generación de más aportes, en donde se pueda ampliar los términos de ayuda con el fondo mutual que dispone de un monto elevado de reserva y no aplicarlo únicamente para incapacidades, sino hacer diferentes talleres en donde los asociados puedan también compartir experiencias y conocimientos diversos, entre otros que fueron mencionados en el cuestionario aplicado.

Si bien la ASECOOPESANTOS ha sido conservadora en cuanto a no presentar grandes carencias con respecto a este rubro, debe revisar y corregir algunos puntos que pudieran causar disconformidad al cliente, y que ellos mismos han hecho notar el cuestionario aplicado. Una serie de mejoras serán nombradas para su respectivo conocimiento por la Junta Directiva y por qué no su aplicación para solventar la exigencia constante.

### ***Área financiera de ASECOOPESANTOS***

Constituyéndose el punto fuerte de la Asociación Solidarista ya que, es la que logra la generación de mayores ingresos para realizar pagos, diferentes desembolsos, distribución de

excedentes, culminación de proyectos, así como, el ofrecimiento de algunos beneficios sociales a los asociados como los son las diferentes actividades sociales que se realizan vía aprobación presupuestaria anual.

Según el análisis de las repuestas de los asociados activos en el cuestionario se logró detectar una necesidad de valorar algunos nuevos productos financieros. Ampliar la gama de opciones es recomendable para poder lograr una mayor captación respecto a la competencia.

### ***Planes de acción área financiera***

- La optimización del área financiera buscará disponer de una mejora en aspectos relevantes para lograr una mayor colocación de productos crediticios, alcanzar el incremento en el capital de la asociación dándole más rentabilidad, mejores oportunidades crediticias, y además el ofrecimiento de alternativas de ahorros para el asociado.

Es necesario que los siguientes puntos se optimicen correctamente:

- 1) Agilizar el análisis y la rapidez en colocación de la cartera de crédito mediante el otorgamiento de créditos seguros con su debido respaldo de garantía.
  - 2) Examinar las tasas de interés aplicadas de acuerdo con los planes de inversión.
  - 3) Revisar plazos para cancelación de créditos, y mayor participación en productos crediticios de vivienda con garantía sólida hipotecaria.
- Oferta crediticia actual: según la herramienta del cuestionario empleado se determinó que los financiamientos para cubrir gastos personales por el asociado y los giros para finiquito de necesidades de salud son los de su mayor escogencia.

Estas dos líneas cubiertas por ahorros disponibles del asociado básicamente.

Además del plazo mediano de cancelación escogido.

Derivado de lo anterior, es imprescindible que la organización social realice análisis que les permitan optimizar su cartera en cuando a la ampliación de alternativas para los asociados y los fines para los que la asociación es creada.

Las propuestas a tomar en cuenta se detallan en el siguiente desglose:

- 1) Análisis necesidades: la persona gestora del crédito debe ser una guía para el solicitante ser propositivo y explicativo para lograr tomar la mejor decisión.
- 2) Capacitaciones financieras: promover capacitaciones para el adecuado conocimiento de los productos financieros y las técnicas de evaluación para estos pueden ser de gran valor para evitar el endeudamiento del asociado no solo a nivel interno, sino externamente.
- 3) Capacitaciones sobre inversión: dar capacitaciones de inversión de ahorros y dineros sobrantes, ayudaría al asocio en la comprensión de estos puntos y mejoraría la relación con su representada.
  - Nuevos productos financieros: debido a que todas las personas tienen prioridades y necesidades diferentes, es fundamental que la ASECOOPESANTOS trabaje arduamente en afianzar a su asociado mediante el conocimiento e identificación de sus preferencias.

Las entidades financieras trabajan en su día a día en este ámbito por lo que es se debe a nivel de la asociación mejorar constantemente la diferenciación en las condiciones particulares ofrecidas en sus líneas de créditos, a fin de afianzar al asociado.

### ***Área de Rentabilidad ASECOOPESANTOS***

- Sección Inversiones: está identificado que la rentabilidad dentro de la ASECOOPESANTOS se fundamenta principalmente en dos macro categorías: primero los financiamientos en diferentes líneas de créditos, y de segundo los rendimientos por las inversiones realizadas por la asociación.
- Uso de instrumentos financieros: ASECOOPESANTOS está optando hoy en día por utilizar inversiones a largo plazo mediante la utilización de certificados a plazo para la colocación del ahorro navideño, siendo que la devolución anual corresponde un importante rubro mediante desembolsos. El dinero se debe tener completo a una fecha determinada.

Cuando se tiene algún dinero disponible y derivado de la incertidumbre que se manifiesta, la organización social es quisquillosa y conservadora en cuando a la diversificación de las inversiones y se opta por mecanismos de inversiones a la vista en el sistema bancario a fin de tener la disponibilidad del dinero cuando es requerido.

- Análisis de los estados financieros: se generan análisis de complemento básico para examinar los estados financieros y su comportamiento, como lo son el análisis vertical y el análisis horizontal, sin embargo, es prescindible emplear diferentes razones financieras que permitan un análisis más exhaustivo de los indicadores para la asociación.

### ***Planes de mitigación área de rentabilidad***

- Conocimiento y detección de las rentabilidades: es notorio el conocimiento general que tienen los asociados según el cuestionario aplicado una gran mayoría

de asociados coinciden que la colocación de los créditos constituye la mayor fuente de rentabilidad en ASECOOPESANTOS, pero se tienen algunas otras fuentes en menor escalada para ingresos constituidos específicamente por algunas inversiones financieras, captación de ahorros y por la inversión inmobiliaria como Finca La Libia.

- Análisis de riesgo y beneficios: según la entrevista interpretativa la presidencia manifestó que existe la carencia de un departamento del control del riesgo, sin embargo, la Junta Administrativa ha procurado hacer un control general de las gestiones que lleva a cabo mediante los controles internos y análisis generales.

En la actualidad hay que hacer un análisis integral respecto al riesgo que se corre, entre mayor ganancia mayor exposición al riesgo, derivado a que las entidades financieras por ejemplo para inversiones a plazo ofrecen en muchas ocasiones una tasa diferenciada de acuerdo con el monto que se invierta y al plazo de colocación.

La ASECOOPESANTOS ha sido a lo largo de los años muy conservadora en cuanto a esta diversificación, sin embargo, siempre ha maneja diversificación en su cartera de inversiones a diferentes plazos.

- Como aspecto complementario y como uno de los planes de mitigación que se desea integrar en esta propuesta está: agregar detalladamente la solicitud expresada por parte del presidente de la Junta Directiva a la administración de realizar un análisis de la cartera de crédito actual de la ASECOOPESANTOS respecto al respaldo de sus garantías vigentes.

### ***Análisis Cartera de crédito ASECOOPESANTOS***

A petición de la presidencia de la organización social se elaboró un análisis de la cartera de crédito de la ASECOOPESANTOS por medio de un estudio puntual de sus garantías mediante la recopilación de saldos vigentes y validar la información disponible en el sistema de Contabilidad que se utilizaba la asociación llamado: SCON, en donde la asociación representa la contabilidad número 50.

Se estableció un corte de fecha al 31 de agosto del año 2024 y con un estudio de las líneas de crédito clasificadas por asociados activos, existentes y registradas respecto a sus garantías reales; documentación física vigente tanto de: ahorros, fianzas solidaristas externas e internas, así como, de las hipotecas en primer grado, contra sus registros contables en el sistema disponible.

El análisis implicó la identificación que fue trabajada y organizada en *Excel* asociado por asociado de acuerdo con cada una de sus líneas de crédito vigentes a esa fecha de corte, revisando información general del saldo contable versus el saldo de garantía real y garantía personal debidamente constituida y firmada según documentación en físico disponible, así como, el plazo establecido de vencimiento de cada operación crediticia.

El crédito sigue constituyéndose como un punto muy fuerte de ingresos para la organización social que mantiene sus tasas de interés fijas respecto al mercado de su competencia, además los costos de formalización y tramitología resultan simbólicos como servicios con beneficios particulares aplicados para el asociado. Tiene además un plus de no cobrar por cancelación anticipadas de saldos y aceptar abonos extraordinarios en sus líneas de crédito, teniendo estos aspectos como puntos a favor respecto a su competencia actual.

Se resumen de manera concreta en la siguiente tabla con los resultados obtenidos:

**Tabla 4**

*Cartera de Crédito Asecoopesantos*

<b>Tipo de Préstamo</b>	<b>Tipo de Garantía</b>	<b>Cantidad de asociados</b>
Especial	Ahorros y finanzas solidarias	55
Servicio Médico	Ahorros	49
Navideño	Ahorro Navideño	15
Compras Almacén	Ahorros	23
Estudio	Ahorros	11
Escolar	Ahorros	3
Paseo	Ahorros	4
Póliza INS	Ahorros	2
Ordinario	Ahorros y finanzas solidarias	79
Ordinario Tipo dos	Ahorros y finanzas solidarias	24
Hipotecario	Hipoteca en primer grado	24

*Nota:* elaboración propia con base al análisis de datos.

***Respaldos crediticios ASECOOPESANTOS***

Se logró determinar que mucha de la cartera crediticia actual está debidamente colocada mediante respaldos con saldos de ahorros (aporte trabajador acumulado) de los asociados tanto a corto como a largo plazo.

Los créditos a corto plazo reflejan en su mayoría respaldos con ahorros, mientras que los créditos a largo plazo muestran tanto garantías con: ahorros disponibles, fianzas solidarias e hipotecas en primer grado, exceptuando los ahorros extraordinarios debido a que tienen fechas específicas de devolución y no funcionan como garantías para ningún tipo de créditos.

La Asociación Solidarista tiene su cuidado y no aplica saldos de aporte patronal acumulado como garantía a ningún crédito con el fin de proteger el rubro de auxilio de cesantía

que le corresponde por ley a cada asociado. Aunque mantiene en custodia este aporte lo reserva intacto para su finalidad.

### ***Seguros para la protección crediticia***

Este tipo de coberturas acogen el riesgo del asegurado o tomador del seguro de no poder hacer frente a las obligaciones crediticias adquiridas debido a muerte accidental o no accidental de este.

A lo largo de los años la ASECOOPESANTOS ha mantenido la póliza de saldos deudores de asociados de forma colectiva con renovación mensual, para las obligaciones con respaldo de finanzas o hipotecas, que controla administrativamente mediante la colaboración de un asesor del Instituto Nacional de Seguros. La actual administración está solicitando la investigación de nuevas opciones, oportunidades y nuevos oferentes que pueden ser aplicados en este tipo de servicios.

### ***Procesos de recuperación***

La cartera de la ASECOOPESANTOS tiene una forma sana de recuperación debido a que las deducciones de cada una de las líneas de crédito y cuentas por cobrar al asociado son rebajadas en su salario mediante la Planilla quincenal que se les paga como colaboradores de la cooperativa.

### ***Determinación de responsables***

Esta propuesta está dirigida para ser considerada de acatamiento de los miembros directivos como órgano de administración superior de la organización social, sin embargo, es considerado relevante instar para que sea solicitado a la administración el apoyo correspondiente

según las designaciones que se determinen. Además, es sugerido que el órgano fiscal funja como supervisor de sus aplicaciones, y cumplimiento según retroalimentaciones.

### ***Vigencia de la propuesta***

La propuesta planteada esta para poder ser conocida, revisada y analizada en pleno por la Junta Directiva vigente en un periodo de dos años (Del año 2025 al año 2027). Además, se considera fundamental que la administración participe activamente en su presentación para pueda explicar el propósito general de esta relevante propuesta ante los miembros directivos.

### ***Retroalimentación de la propuesta***

Como esta propuesta se platea con un periodo de vigencia de dos años, en donde se tendría a pleno la integración de miembros directivos y fiscalía de la ASECOOPESANTOS elegidos para el próximo periodo, se sugiere que se analice por la Junta Directiva mediante un plan de trabajo las áreas que requieren mayor atención con inmediatez, y en caso de dejar pendientes plantearlas como un plan a continuar en un futuro cercano.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Amador, S., Arce, I., Gómez, P., Montoya, M., y Palma, L. (2011). *Evaluación de la gestión social y financiera en las Asociaciones Solidaristas de Costa Rica.*

[Proyecto de Graduación de Licenciatura en Administración de Empresas. Énfasis en Finanzas, Instituto Tecnológico de Costa Rica].

<https://hdl.handle.net/2238/11471>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* (6a Edición). Editorial Episteme.

Arias, J. y Barrantes P. (2014). *La propuesta para optimizar la gestión financiera y administrativa de la Asociación Solidarista de Empleados de la Municipalidad de*

*Pérez Zeledón.* [Trabajo final de Graduación en Administración con Énfasis en Gestión Financiera, Universidad Nacional Costa Rica].

<http://hdl.handle.net/11056/18132>

Balestrini, M. (2000). *Como se elabora el Proyecto de Investigación. (Para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles).*

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23581w/w23581w.pdf>

Bautista, M (2009). *Manual de Metodología de Investigación. (3a Edición).* (14) [Manual de metodología de investigación María Eugenia Bautista FREELIBROS.ORG | María Alexandra Muñoz Reyes - Academia.edu](#)

Besley, S, y Brigham E. (2009). *Fundamentos de la administración financiera.*

Editor: México D.F., México : Cengage Learning, 2009. 14ª. Edición.

Castellón L. *Las organizaciones que llevan en su ADN la solidaridad social.* [Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica]. [Las organizaciones que llevan en su ADN la solidaridad social \(ucr.ac.cr\)](#)

Correa, J. (2007). *Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo.*

<https://www.redalyc.org/journal/909/90958481009/html/>

Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Iniciación a la Administración.* Editor. McGraw-Hill, 1993.

Del Rio, O. (2011). *El proceso de investigación: etapas y planificación de la*

*investigación.* [del-rio-el-proceso-de-investigacion-etapas-y-planificacion-de-la-investigacion.pdf \(wordpress.com\)](#)

Fernández, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa.*

<https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/#B5>

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. (14) Metodología de la investigación

Sergio Gómez Bastar (1) | Alfredo Rome - Academia.edu

Gullo, J. y Nardulli, J. (2015). *Gestión Organizacional*. GestiÃ³n organizacional

(wordpress.com)

Hernández, Fernández, y Baptista. (2006). *Marco Metodológico*. Wikipedia.

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/cap031>

Ibidem, (2006). *Capítulo III. Marco Metodológico*.

[tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20498/capitulo3.pdf](https://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20498/capitulo3.pdf)

Ley 6970 de 1984. Asociaciones Solidaristas. 07 de noviembre de 1984.

León, P. (2013). *Propuesta de un modelo de tablero de control para la gestión financiera*

*en la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica*. . [Grado y título de

Máster en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas,

Universidad de Costa Rica, Sistema de estudios de posgrado].

[https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/364e5068-aa2d-427d-9d9f-](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/364e5068-aa2d-427d-9d9f-1dbc44131f63/content)

[1dbc44131f63/content](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/364e5068-aa2d-427d-9d9f-1dbc44131f63/content)

Méndez, S. (2004) *Organización y Sistematización Contable de una Asociación*

*Solidarista*. [Grado Académico de Licenciada en contadora pública y auditora,

Universidad de San Carlos De Guatemala].

[biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03/2760.pdf](https://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03/2760.pdf)

Morataya, I. (2020). *Análisis y estimación del nivel de riesgo en el otorgamiento de*

*créditos a través de la Asociación Solidarista para empleados de una empresa de*

*bebidas gaseosas 2015-2018*. [Maestría en Administración Financiera,

Universidad de San Carlos de Guatemala].

[biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_6552.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6552.pdf)

Moreira, M. (2002). *INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN EN CIENCIAS: MÉTODOS CUALITATIVOS*. Programa Internacional de Doctorado en Enseñanza de las Ciencias. Texto de Apoyo n° 14 publicado em Actas del PIDEDEC, 4:25-55, 2002.

<https://www.if.ufrgs.br/~moreira/metodoscualitativos.pdf>

Solares, M. (2015). *Evaluación del desempeño en empresa solidaria, ubicada en San Jorge, Zacapa*. [Tesis de Grado, psicóloga industrial/ organizacional en el Grado Académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar].

[recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Solares-Maria.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Solares-Maria.pdf)

Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia [online]. 2009, vol.14, n.48, pp.606-628. ISSN 1315-9984.

[https://ve.scielo.org/scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-00942009000400009](https://ve.scielo.org/scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00942009000400009)

Sánchez, A. (2006). *Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC*.

*Gestión económica, gestión financiera y enfoques de administración en la organizaciones de carácter social: Un estudio a la luz de la teoría de la organización (1980-2000)*. [tesis doctoral]. <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/>

Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. 4ta edición.

México: Editorial Limusa.

Obando, R. (2021). *Control interno empresarial: elementos y objetivos*.

<https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

- Ordoñez, R. (2016). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A*, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017).  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>  
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17rentabilidad-medic&servicessa>
- Organización para la cooperación y el desarrollo económicos. (2004). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE.  
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9788485482726-es.pdf?expires=1728945518&id=id&accname=quest&checksum=71C2B5E1E85F69EEE2C28D6977023194>
- Quirós, J. y Torres K. (2021). *Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., durante el periodo 2020-2021*. [Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Técnica Nacional]. <https://hdl.handle.net/20.500.13077/710>
- Vargas, A, y García E. (2003). *La dedición del desempeño de las sociedades cooperativas agrarias: perspectiva de los directores- gerentes de las provincias de Huelva y Jaén*. [Repositorio institucional de la Universidad de Huelva, España].  
<http://hdl.handle.net/10272/7819>

## ANEXOS

### Cuestionario Asecoopesantos Asociados Activos

Agosto 2024

#### CUESTIONARIO ASECOOPESANTOS

Estimado asociado (a)

Se le solicita respetuosamente responder las siguientes 16 preguntas marcando con una X este cuestionario planteado a su persona sobre temas generales y financieros relevantes para su Asociación Solidarista. La finalidad es poder completar con los datos obtenidos el sustento de un análisis integral de resultados que estoy llevando a cabo para una tesis universitaria en donde se hace una propuesta de un diseño de un plan de gestión social y financiera para la organización social en un periodo de tiempo determinado:

Información general:

Nombre de la organización social: \_\_\_\_\_

Nombre completo del asociado: \_\_\_\_\_

Es colaborador de la Cooperativa en el área de: \_\_\_\_\_

Datos referentes a generalidades:

¿Considera importante que una empresa disponga de una Asociación Solidarista?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

¿Cuándo usted realizó el proceso de afiliación recibió información clara, general y reglamentaria de la organización social?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

¿Conoce usted si su Asociación Solidarista se rige por un Estatuto y reglamentación interna?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

¿Es regulada Asecoopesantos por algún tipo de normativa?

\_\_\_\_\_ Sí    ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ No

¿Utiliza usted frecuentemente los servicios ofrecidos por la organización, tales como: convenios y opciones de financiamiento?

\_\_\_\_\_ Regularmente

\_\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_\_ Nunca    ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

¿Cuáles beneficios se les brindan a los asociados? (opción múltiple).

\_\_\_\_\_ Ayudas sociales

\_\_\_\_\_ Actividades recreativas

\_\_\_\_\_ Captaciones de ahorros

\_\_\_\_\_ líneas de financiamiento

\_\_\_\_\_ Convenios con proveedores

\_\_\_\_\_ Algún otro    ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

¿Considera usted que la Asociación Solidarista podría ofrecer alguna ayuda o beneficio adicional a los asociados, diferente a lo actual?

\_\_\_\_\_ Sí                      ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ No

Datos referentes a captación ahorros y financiamientos

¿Cuál de los siguientes tipos de ahorros que brinda Asecoopesantos a sus asociados, usted utiliza mayoritariamente?

\_\_\_\_\_ Ahorro navideño

\_\_\_\_\_ Ahorro escolar

\_\_\_\_\_ Ahorro paseo

\_\_\_\_\_ Ahorro voluntario

\_\_\_\_\_ Ahorro marchamo

\_\_\_\_\_ Ninguno ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

¿De qué forma se define el porcentaje de tasa de interés de captación para cada tipo de ahorro?

\_\_\_\_\_ Es determinado por la Junta Directiva

\_\_\_\_\_ Es determinado por un estudio sobre tasas de interés del mercado

\_\_\_\_\_ Se aplica tasa pasiva más un porcentaje específico

\_\_\_\_\_ Otros ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

¿De las líneas de financiamientos existentes que otorga su Asociación Solidarista, usted cual utiliza mayoritariamente? (Opción múltiple).

\_\_\_\_\_ Crédito gasto personal

\_\_\_\_\_ Crédito para estudio

\_\_\_\_\_ Crédito servicios médicos

\_\_\_\_\_ Crédito para paseos

\_\_\_\_\_ Crédito para refundición de deudas

\_\_\_\_\_ Crédito escolar

\_\_\_\_\_ Crédito hipotecario

\_\_\_\_\_ Crédito para construcción, ampliación o remodelación a la vivienda propia

\_\_\_\_\_ Crédito para compra menajes para el hogar

\_\_\_\_\_ Otros ¿Cuáles?: \_\_\_\_\_

¿Cuál es el plazo promedio con el cual se otorgan las líneas de financiamiento que usted más utiliza?

\_\_\_\_\_ 1 mes a 12 meses

\_\_\_\_\_ 13 meses a 24 meses

\_\_\_\_\_ 25 meses a 36 meses

\_\_\_\_\_ 37 meses a 48 meses

\_\_\_\_\_ 5 más de 48 meses

¿Como es determinada la tasa de interés de crédito para cada línea de financiamiento existente?

\_\_\_\_\_ Es determinado por la Junta Directiva

\_\_\_\_\_ Es determinado por un estudio sobre tasas de interés del mercado

\_\_\_\_\_ Se aplica tasa pasiva más un porcentaje específico

\_\_\_\_\_ Otros ¿Cuáles?: \_\_\_\_\_

Clasifique de 1 a 4 (siento el #1 el más alto) ¿Cuál de los siguientes aspectos genera mayor rentabilidad a su Asecoopesantos?

\_\_\_\_\_ Captación de ahorros

\_\_\_\_\_ Cartera de crédito

\_\_\_\_\_ Inversiones financieras

\_\_\_\_\_ Inversiones inmobiliarias

\_\_\_\_\_ Otros negocios ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

Datos referentes a inversiones y reservas:

¿En qué tipo de instrumentos financieros invierte Asecoopesantos?

\_\_\_\_\_ Inversiones a la vista en Bancos

\_\_\_\_\_ Certificados de depósitos a plazo

\_\_\_\_\_ Fondos de inversión en colones

\_\_\_\_\_ Algún otro ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

¿Cuál considera usted que es la razón de utilizar estos instrumentos financieros?

\_\_\_\_\_ Por búsqueda de liquidez

\_\_\_\_\_ Por confianza

\_\_\_\_\_ Por políticas o normativas regulatorias

\_\_\_\_\_ Por rentabilidad

\_\_\_\_\_ Para reserva

\_\_\_\_\_ Alguna otra ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de reservas mantiene su organización social actualmente?

\_\_\_\_\_ Reserva de Liquidez

\_\_\_\_\_ Reserva de Cesantía

\_\_\_\_\_ Ninguna

\_\_\_\_\_ Alguna otra ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

## Apéndice O: Entrevista interpretativa presidente de ASECOOPESANTOS

Agosto 2024

### ENTREVISTA ASECOOPESANTOS Representante legal

Se le solicita respetuosamente responder las siguientes preguntas marcando con una X y exponiendo sus puntos de vista / percepciones individuales en la siguiente entrevista planteada a su persona como presidente sobre temas generales y financieros relevantes para su Solidarista.

La finalidad es poder complementar con los datos obtenidos el sustento de un análisis integral de resultados que estoy llevando a cabo para una tesis universitaria en donde se hace una propuesta de un diseño de un plan de gestión social y financiera para la organización social en un periodo de tiempo determinado:

1. ¿Tiene usted actualmente un puesto activo como miembro de Junta Directiva y representante legal?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

2. ¿Considera importante que Asecoopesantos disponga de un plan social y financiero?

\_\_\_\_\_ Sí

Porque: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ No

Porque: \_\_\_\_\_

3. ¿Quién es el responsable de la toma de decisiones en Asecoopesantos?

\_\_\_\_\_ La Asamblea

\_\_\_\_\_ El presidente

\_\_\_\_\_ La Junta Directiva

\_\_\_\_\_ La Asistente administrativa

\_\_\_\_\_ Otros ¿Quiénes?: \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce usted las opciones de ahorros y líneas de crédito de su asociación vigentes?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

5. ¿Considera importante que Asecoopesantos realice análisis de su cartera de crédito?

\_\_\_\_\_ Sí

¿Por qué?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ No

¿Por qué?: \_\_\_\_\_

6. ¿Cuál de los siguientes análisis financieros hace su Asociación Solidarista?

\_\_\_\_\_ Análisis de indicadores financieros

\_\_\_\_\_ Análisis Vertical

\_\_\_\_\_ Análisis Horizontal

\_\_\_\_\_ Ninguno

\_\_\_\_\_ Algún otro Indique: \_\_\_\_\_

7. ¿De los indicadores anotados, cuales se utilizan dentro de los análisis de indicadores financieros en su organización social?

\_\_\_\_\_ Estabilidad

\_\_\_\_\_ Liquidez

\_\_\_\_\_ Rentabilidad

\_\_\_\_\_ Gestión

\_\_\_\_\_ Ninguno

\_\_\_\_\_ Algún otro ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

8. ¿Se presentan en sesión los estados financieros con cierres mensuales a la Junta Directiva?

\_\_\_\_\_ Regularmente

\_\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_\_ Nunca ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

9. ¿El órgano fiscal participa activamente en las sesiones de Junta Directiva realizando recomendaciones pertinentes?

Regularmente  
 A veces  
 Nunca ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

10. ¿Su Asociación Solidarista brinda capacitaciones sobre temas relevantes del sector a los miembros de Junta Directiva y Órgano Fiscal?

Sí  
 No

11. ¿Asecoopesantos lleva a cabo un presupuesto anual?

Sí  
 No

12. ¿Tiene la organización social un Departamento de riesgo?

Sí  
 No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Cómo se dirige el riesgo en la Asecoopesantos? (Opción múltiple).

Documentos de elaboración propia  
 Control de operaciones crediticias (garantías)  
 Delegación de tareas mediante comisiones de trabajo  
 Otros Especifique: \_\_\_\_\_

14. ¿Dispone su Asociación Solidarista con normativa sobre la gestión de riesgo?

Sí  
 No