

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADO:**

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO PARA MEJORAR LA SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE DE LA COOPERATIVA ACOCOVIISA DE RL, DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL"

**PRESENTADO POR:**

MIGUEL ÁNGEL CHÁVEZ CHICAS  
MARLON GABRIEL PADILLA MARTÍNEZ  
LEOPOLDO BLADIMIR QUINTANILLA QUINTANILLA

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DOCENTE DIRECTOR:**

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ

**CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, JUNIO DE 2017**

**SAN MIGUEL**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS

**RECTOR**

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA

**VICE - RECTOR ACADÉMICO**

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO**

MAESTRO CRISTOBAL HERNAN RIOS BENITEZ

**SECRETARIO GENERAL**

LICDA. NORA BEATRIZ MELENDEZ

**FISCAL GENERAL INTERINA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ORIENTAL**

**AUTORIDADES**

ING. JOAQUÍN ORLANDO MACHUCA GÓMEZ  
**DECANO**

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ  
**VICEDECANO**

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ  
**SECRETARIO**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**AUTORIDADES**

LIC. OSCAR RENÉ BARRERA GARCÍA

**JEFE DE DEPARTAMENTO**

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ

**COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACION DE LA CARRERA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ

**DOCENTE ASESOR**

LIC. BALMORE ALEXIS RODRÍGUEZ OCHOA

**ASESOR METODOLÓGICO**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

## AGRADECIMIENTOS

- ✓ A Dios: por darme fortaleza y persistencia a lo largo de mi vida y sobre todo en el camino de la carrera, dando muestras de que me acompaña en todo momento.
- ✓ A mi madre: Silvia Chicas Mejía por darme apoyo en todo momento, por darme fuerzas y consejos a lo largo de la carrera; por la motivación transmitida para poder salir de los momentos difíciles.
- ✓ A mis hermanas: por mostrarme que todos los obstáculos se pueden superar y que las metas motivan al ser humano.
- ✓ A mis compañeros de trabajo: por estar en todo momento de la carrera y por la paciencia, amistad brindada incondicionalmente.
- ✓ A nuestro asesor: Lic. Jorge Alberto Ortez Hernández, por brindar y compartir su conocimiento, dándonos su sincera amistad.
- ✓ A mis Amigos: por todo el apoyo que me han dado en todo momento en el desarrollo de mi meta como profesional.

Miguel Ángel Chávez Chicas.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco este importante logro profesional;

- ✓ A mi madre Gloria Deysi Martínez de Padilla, por apoyarme incondicionalmente en todos los aspectos y en cada etapa de mi vida, también por los consejos y orientación.
- ✓ A mi padre Edilberto Padilla Maldonado, por educarme con valores y ejemplo; también por apoyarme en todo momento.
- ✓ A mis docentes de la Facultad, por transmitir sus conocimientos, que fueron de gran importancia en todo el proceso de mi formación académica superior.
- ✓ Al docente asesor de tesis, licenciado Jorge Alberto Ortez Hernández, por toda la orientación y participación en el proceso del trabajo de graduación; también por los conocimientos y experiencias brindadas.
- ✓ A mis compañeros de trabajo: por estar en todo momento de la carrera y por la paciencia, amistad brindada incondicionalmente.
- ✓ A los integrantes de Consejo de Administración de ACOCOVISIA de RL, por la confianza y la información brindada durante el proceso de la investigación.

Marlon Gabriel Padilla Martínez

## **AGRADECIMIENTOS**

- ✓ A Dios todo poderoso: por darme fortaleza, sabiduría y persistencia a lo largo de mi vida y sobre todo en el camino de la carrera, dando muestras de que me acompaña para guiarme en el camino de la vida.
  
- ✓ A mis padres: Rosa Cándida Quintanilla y Leopoldo Antonio Quintanilla por su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos a lo largo de la carrera; por la paciencia y comprensión, por la motivación transmitida para poder salir de los momentos difíciles.
  
- ✓ A mis compañeros de trabajo: por estar en todo momento de la carrera y por la paciencia, amistad brindada incondicionalmente.
  
- ✓ A nuestro asesor: Lic. Jorge Alberto Ortez Hernández, por el conocimiento brindado y por darnos su sincera amistad.
  
- ✓ A mis Amigos: por todo el apoyo que me han dado en todo momento en el desarrollo de mi meta como profesional.

Leopoldo Bladimir Quintanilla Quintanilla.

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>                         | <b>1</b>  |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL FENÓMENO OBJETO DE ESTUDIO.....                        | 1         |
| 1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....   | 2         |
| 1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....   | 3         |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....  | 4         |
| 1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                                      | 5         |
| 1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 5         |
| 1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 5         |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>2.1 MARCO HISTÓRICO.....</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO.....                              | 6         |
| 2.1.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO EN EL SALVADOR.....               | 10        |
| 2.1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA ACOCOVisA DE RL.....               | 12        |
| <b>2.2 MARCO LEGAL.....</b>   | <b>16</b> |
| 2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.....                                     | 16        |
| 2.2.2 LEY GENERAL DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS.....                         | 16        |
| 2.2.3 LEY DE CREACIÓN DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO..... | 18        |
| 2.2.4 LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS.....                      | 22        |
| 2.2.5 LEY DE USURA.....   | 24        |
| 2.2.6 CÓDIGO DE COMERCIO.....   | 27        |
| <b>2.3 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>                                    | <b>30</b> |
| 2.3.1 ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO NETO.....                       | 30        |
| 2.3.2 SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE.....                                   | 44        |
| <b>CAPITULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS.....</b>                              | <b>51</b> |
| 3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....  | 51        |
| 3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....  | 51        |
| 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....                                | 52        |
| <b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>                    | <b>55</b> |
| 4.1 TIPO DE ESTUDIO POR REALIZAR.....                                       | 55        |
| 4.2 POBLACIÓN.....  | 56        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Tabla 1</b> .....  | <b>57</b>  |
| <b>Tabla 2</b> .....  | <b>58</b>  |
| <b>Tabla 3</b> .....  | <b>59</b>  |
| <b>4.3 MUESTRA</b> .....  | <b>59</b>  |
| <b>Tabla 4</b> .....  | <b>63</b>  |
| <b>4.4 FUENTES PARA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....   | <b>64</b>  |
| 4.4.1 Fuentes Primarias.....  | 64         |
| 4.4.2 Fuentes Secundarias.....  | 64         |
| <b>4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....  | <b>64</b>  |
| <b>4.6 PROCESO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....   | <b>66</b>  |
| <b>4.7 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS</b> .....   | <b>66</b>  |
| 4.7.1 Prueba Piloto.....  | 66         |
| <b>Tabla 5</b> .....  | <b>67</b>  |
| <b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....  | <b>68</b>  |
| <b>5.1 TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ASOCIADOS</b> .....   | <b>68</b>  |
| <b>5.2 TABULACIÓN DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS INTEGRANTES DEL<br/>CONSEJO ADMINISTRATIVO Y COMITÉ DE CRÉDITO DE ACOCOVisA DE RL.<br/>.....</b>   | <b>79</b>  |
| <b>5.3 TABULACIÓN DE LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO,<br/>CRÉDITO Y CONSUMO COMUNAL DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL</b> .....  | <b>97</b>  |
| <b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....  | <b>118</b> |
| <b>6.1 CONCLUSION DEL SECTOR CONFORMADO POR LAS COOPERATIVAS DE<br/>AHORRO, CREDITO Y CONSUMO COMUNAL DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL<br/>CONSTUIDAS EN EL PERIODO 2005, 2015</b> .....                  | <b>118</b> |
| <b>6.2 CONCLUSION DE ACOCOVisA de RL</b> .....  | <b>122</b> |
| <b>6.3 RECOMENDACIONES</b> .....  | <b>126</b> |
| <b>CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....  | <b>128</b> |
| <b>DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO<br/>NETO PARA MEJORAR LA SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE DE LA<br/>COOPERATIVA ACOCOVisA DE RL, DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL</b> ..... | <b>128</b> |
| <b>7.1 RESUMEN EJECUTIVO</b> .....  | <b>129</b> |
| <b>7.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b> .....  | <b>130</b> |

|   |            |
|---|------------|
| 7.2.1 Objetivo general:.....  | 130        |
| 7.2.2 Objetivos específicos:.....   | 130        |
| <b>7.4 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....</b>                                      | <b>131</b> |
| 7.4.1 Beneficios a la cooperativa .....   | 131        |
| 7.4.2 Beneficios a los asociados .....  | 131        |
| <b>7.5 ESQUEMA DE LA PROPUESTA .....</b>  | <b>132</b> |
| 7.5.1 DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA .....                                       | 133        |
| 7.5.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....                                      | 136        |
| 7.5.3 ANÁLISIS EXTERNO .....  | 138        |
| 7.5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....   | 143        |
| 7.5.4.8 NIVEL DE FINANCIAMIENTO.....  | 161        |
| 7.5.4.10 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....                                    | 170        |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>   | <b>178</b> |
| <b>ANEXOS. ....</b>   | <b>179</b> |
| <b>ANEXO N°1: LISTADO DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA ACOCOVISA DE RL.</b><br>..... | <b>179</b> |
| <b>ANEXO N° 2. CUESTIONARIOS.....</b>   | <b>184</b> |
| <br><b>INDICE DE TABLAS</b>   |            |
| <b>TABLA 1 .....</b>  | <b>57</b>  |
| <b>TABLA 2 .....</b>  | <b>58</b>  |
| <b>TABLA 3 .....</b>  | <b>59</b>  |
| <b>TABLA 4 .....</b>  | <b>63</b>  |
| <b>TABLA 5 .....</b>  | <b>67</b>  |

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el área financiera de las organizaciones es fundamental para el control y el sustento de las mismas, es así como la Administración de Capital de Trabajo se vuelve como herramienta para ser eficientes y competitivas; ya que es una medida en que las empresas pueden estar protegidas contra los problemas de liquidez y de insolvencia que se puedan presentar.

El presente estudio tiene como unidad de Análisis a la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada (ACOCOVisa DE RL), en la cual se toma como referencia los problemas de liquidez y de la importancia de la Administración de Capital de Trabajo para contrarrestar la insolvencia financiera y poder hacerle frente a sus obligaciones sin importar su plazo. Es por ello que se ha realizado un estudio en dicha entidad financiera el cual lleva por título "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO PARA MEJORAR LA SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE DE LA COOPERATIVA ACOCOVisa DE RL, DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL**". La presente investigación contiene los siguientes capítulos.

**Capítulo I:** este capítulo denominado “Planteamiento del problema”, contiene el título de la investigación realizada, descripción de la situación actual de la unidad de análisis, los antecedentes, el planteamiento del problema con su respectiva justificación en donde se refleja la importancia y la utilidad del estudio realizado y determinan los objetivos del estudio.

**Capítulo II:** se refiere al “Marco de Referencia” que contiene el Marco Histórico en donde se presenta la reseña histórica global y propia de la unidad de análisis del cooperativismo; en relación con el capital de trabajo, se refleja el Marco Legal que se presenta que sustenta a este tipo de organizaciones; y el Marco Teórico - Conceptual que refleja la información de los términos y teoría utilizada durante el estudio.

**Capítulo III:** hace referencia al Sistema de Hipótesis”, en donde son presentadas las hipótesis generales y específicas de la investigación, y la Operacionalización de las

mismas de las hipótesis en donde se reflejan las variables, sub variables e indicadores, que son parte del estudio en general.

**Capítulo VI:** se presenta la “Metodología de la Investigación”, en donde se refleja el tipo de estudio que se ha realizado, la población y la muestra que fue tomada para la realización del estudio; así como los tipos de muestreo, las fuentes primarias y secundarias utilizadas, las técnicas y los instrumentos de recolección de los datos y la validación de los instrumentos realizados.

**Capítulo V:** en este capítulo se muestran el análisis y la interpretación de los resultados, donde se presentan la tabulación de los instrumentos que se utilizaron en la investigación, haciendo referencia a las técnicas de recolección de datos seleccionadas para ello.

**Capítulo VI:** hace énfasis en las conclusiones y recomendaciones de la investigación en general haciendo referencia a las propuestas del estudio.

**Capítulo VII:** es la propuesta de solución, como punto final de la investigación, formulando una alternativa a la problemática de la unidad de análisis tomada en la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES DEL FENÓMENO OBJETO DE ESTUDIO.**

“El término capital de trabajo se originó como tal, en una época en la que la mayor parte de las industrias estaban estrechamente ligadas con la agricultura; los procesadores compraban las cosechas en otoño, las procesaban, vendían el producto terminado y finalizaban antes de la siguiente cosecha con inventarios relativamente bajos. Así comercializaban y funcionaban cada temporada. Es así como inicia el capital de trabajo a surgir indirectamente en la sociedad.

El capital de trabajo existió en las sociedades civilizadas desde la antigüedad, en los antiguos imperios del lejano oriente en el mundo grecorromano; se utilizaba el capital en forma de herramienta para mantener sus negocios en pie y armonizarlos con los inconvenientes que se presentaban si tenían problemas de liquidez o de falta de capital para los pagos dentro de sus negocios en corto tiempo sin interrumpir en las operaciones de las actividades de los negocios.

Las teorías del capital de trabajo surgen en el siglo XVIII por los economistas financieros que teniendo un fundamento teórico que sustenta la utilización del capital de trabajo para medir liquidez de las empresas, es la creencia de que mientras más grande sea el margen de activos circulantes con que cuenta la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo estarán en mejores condiciones para pagar sus cuentas a medida que vencen.

El origen y la necesidad del capital de trabajo está basado en el entorno de los flujos de caja de la empresa que pueden ser predecibles, también se fundamentan en el conocimiento del vencimiento de las obligaciones con terceros y las condiciones de crédito con cada uno.

En realidad, lo que es esencial y complicado es la predicción de las entradas futuras a caja, ya que los activos como las cuentas por cobrar y los inventarios son rubros que en el corto plazo son de difícil convertibilidad en efectivo, esto pone en evidencia

que entre más predecibles sean las entradas a caja futuras, menor será el capital de trabajo que necesita la empresa”<sup>1</sup>.

La importancia de la administración del capital de trabajo radica, en que la sostenibilidad financiera a corto plazo, en las empresas dependerá de la efectiva o deficiente administración de los pasivos y activos corrientes; ya que si las empresas no mantienen un equilibrio de sus activos y pasivos corrientes o un coeficiente de liquidez apropiado; es probable que éstas lleguen a un grado de liquidez que las conducirá en un corto o mediano plazo a la insolvencia financiera corriente o la quiebra.

En algunas empresas cooperativas se ha manifestado este tipo de problemas de iliquidez, en el desarrollo de sus operaciones, debido a distintos factores que pueden ser administrativos o externos; es entonces, en donde la administración de capital de trabajo se convierte en una herramienta de importancia financiera para controlar y manejar los activos y pasivos a corto plazo que garantice a las entidades una solvencia financiera.

## **1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

La unidad de análisis para llevar a cabo la investigación es la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite, de Responsabilidad Limitada (ACOCOVisa DE RL), ubicada en la ciudad de San Miguel; es una cooperativa de ahorro y crédito, la cual no tiene mucho tiempo en operaciones y es una cooperativa que brinda servicios exclusivamente a los asociados.

La cooperativa presenta problemas en la recuperación de los créditos otorgados a los asociados; quienes no cumplen con lo establecido en el momento pactado por ambas partes, lo que provoca una situación de iliquidez y por ende insolvencia financiera corriente con respecto a instituciones con las que la cooperativa tiene obligaciones.

---

<sup>1</sup> García, Douglas R; EL CAPITAL DE TRABAJO Y ESTADO DE CAMBIO EN EL CAPITAL DE NETO DE TRABAJO; UNIDAD V.

El bajo nivel de retorno de los créditos otorgados ha llevado a la cooperativa a un punto de estar en estancamiento y no contar con los recursos necesarios para operar de manera eficiente; a la vez, se presenta el problema en que los asociados no aportan como los estatutos lo establece, siendo este factor muy determinante y que agrava el estancamiento o iliquidez de la cooperativa.

La situación de liquidez en la que está sumergida la cooperativa, lleva a no poder brindar los servicios a sus asociados de manera oportuna y ocasiona que un número considerable de asociados opte en retirarse de ACOCOVISIA. La cooperativa cuenta con una entidad financiera que le proporciona financiamiento, sin embargo, el costo de este financiamiento es relativamente alto debido al riesgo que ésta implica al acreedor; también no se aplican criterios para determinar el nivel de financiamiento por lo que los costos en que incurre la cooperativa al financiarse tiende a desequilibrar el nivel de liquidez.

La cooperativa no posee establecimiento propio y tampoco con instalaciones requeridas para una entidad de ahorro y crédito comunal en la que se pueda atender a sus asociados de manera eficiente, también cuentan con un espacio para la atención a personas que necesiten asesoría sobre la entidad, por lo tanto, la cooperativa no refleja una imagen corporativa, que fomente la confianza a los asociados.

### **1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.**

¿De qué manera la elaboración de un diseño de Sistema de Administración de Capital de Trabajo neto contribuye al mejoramiento de la solvencia financiera corriente de la cooperativa ACOCOVISIA de RL, de la ciudad de San Miguel?

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.**

Una mala administración del capital de trabajo neto implica el estancamiento de cualquier organización conllevándola a la quiebra; por ello es necesario contar con una dirección estratégica de los activos y pasivos corrientes para maximizar el valor a futuro y atender eficientemente al mercado también solventar los inconvenientes que se presentan dentro de las actividades de las mismas; es por ello que la Investigación se llevará a cabo tomando como base el problema de iliquidez o insolvencia financiera corriente en la cooperativa ACOCOVISA de RL, en el cual la investigación beneficiará:

- ❖ Sector cooperativo de ahorro y crédito del municipio de san miguel, ya que este tipo de problemas financieros que se presenta en la Administración del Capital de Trabajo, se manifiesta en la mayor parte del sector empresarial, debido al mal manejo de los flujos de caja. Beneficiará proporcionando una base donde se refleje el porqué del estancamiento y la iliquidez de las organizaciones; así tener en cuenta que las investigaciones dan soluciones y propuestas a este tipo de inconvenientes, ofreciendo distintas maneras de poder solventarlos, aportando a la sociedad en general un estudio aprobado sobre este tipo de problemas en entidades financieras.
- ❖ A los estudiantes, ya que la investigación les ayudará como fuente de consulta a temáticas relacionadas con la administración financiera; otorgando un documento en el cual se observe como la administración de capital de trabajo contribuye a todo tipo de empresas, para garantizar la liquidez y por ende solvencia corriente. También les servirá de referencia a investigaciones relacionadas sobre la temática desarrollada.
- ❖ A la Universidad, ya que tendrá una fuente bibliográfica; permitiendo que el documento brinde un diseño de administración de capital de trabajo que ayude a mejorar la solvencia corriente de una entidad financiera, enriqueciendo la

diversidad con investigaciones, que ayuden a los nuevos estudiantes, como referencia a temáticas a fines.

- ❖ Al grupo investigador, debido a que se han ampliado los conocimientos en el área de la administración financiera, mediante la investigación realizada; ayudando a su formación en el futuro como profesionales.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

- Elaboración un diseño de sistema de Administración de Capital de Trabajo Neto para mejorar la Solvencia Financiera Corriente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite, de Responsabilidad Limitada (ACOCOVisa DE RL), de la ciudad de San Miguel.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar cómo la Administración de las Cuentas por Cobrar ayuda a mejorar el nivel de ingresos y capacidad de recuperación de cuentas de la cooperativa ACOCOVisa de RL, de la ciudad de San Miguel.
- ✓ Conocer el grado de influencia que tiene la administración de cuentas y documentos por pagar en el pasivo u obligaciones financieras de la cooperativa ACOCOVisa de RL, de la ciudad de San Miguel.
- ✓ Analizar como la Administración de Efectivo determina las fuentes y nivel de financiamiento de la Cooperativa ACOCOVisa de RL, de la ciudad de San Miguel.

## **CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 MARCO HISTÓRICO.**

#### **2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO**

“Desde las primeras manifestaciones humanas, los hombres respondieron a una vocación natural, buscando la protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y a las acciones de otros hombres, quienes actuaban guiados por el instinto de conservación en donde la acción la realizaban en conjunto con otros miembros de la comunidad, utilizando la herramienta de la cooperación para la solución de muchos problemas como la seguridad territorial, la recolección de frutas y raíces, la pesca, la cacería y la agricultura, lo que servía para la supervivencia del hombre.

Cuando el hombre se asentó en determinados lugares y comenzó a explotar la tierra de una manera más previsiva y permanente, la cooperación entre los individuos comenzó a convertirse en una acción mucho más compleja, ya que los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos lo obtenían colectivamente”.<sup>2</sup>

“La historia del cooperativismo, se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en las actividades de carácter agropecuario como fueron los AYLLUS de la cultura INCA en Sur América y la cultura Azteca en México, que alcanzó una organización agraria de las más avanzadas en América y que con el tiempo llegó a las tribus que poblaban el área que hoy se conoce como El Salvador.

---

<sup>2</sup> Comité De Educación, ACCOVI y el Cooperativismo; Capítulo 2, Antecedentes Históricos del Cooperativismo, Pág. 9-15

Estas manifestaciones tradicionales de la cooperación aún están vigentes en muchos países de América Latina y en el mundo; este sistema de cooperativismo en épocas pasadas que se identificaban por la Autoayuda, Solidaridad y Cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los Principios del Sistema Cooperativo.

El cooperativismo a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas. Como doctrina política y como modo de producción; sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un Plan Económico que forma parte importante de la vida de muchos países y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las ha implantado.

Es necesario mencionar la época de la revolución industrial ocurrida en Europa, especialmente en Gran Bretaña, en el siglo que va desde 1750 a 1850 como una referencia histórica imprescindible. La revolución industrial no fue solamente una revolución política, fue principalmente una revolución tecnológica influida por la utilización de algunos descubrimientos en la industria, entre ellos el del vapor aplicado a toda clase de maquinarias y el de la lanzadera y la hiladora mecánica que transformaron la industria textil.

La influencia de la revolución industrial con sus características de desorden, sobre la clase trabajadora, produjo algunas reacciones cuyas consecuencias todavía se pueden apreciar: la de los destructores de máquinas, que fue duramente reprimida por el Estado, la del sindicalismo, la de los cartistas, o sea, aquella que se propuso lograr leyes favorables para el trabajador, y la que podemos denominar cooperativa. Esta última tuvo por causa inmediata el hecho de que en Inglaterra muchos trabajadores de la época no siempre recibían su salario en dinero, sino en especie, con las consiguientes desventajas de mala calidad, peso equivocado y precios muy altos.

Aún en el caso de que recibieran el salario en dinero, por ser este demasiado bajo, obligaba a los trabajadores a someterse a los comerciantes que por concederles crédito exigían un valor mayor por la mercancía, junto con las demás circunstancias desfavorables que acompañan a esta clase de ventas a crédito. En esta situación se puede observar un profundo deseo de organizar la sociedad en una forma más justa y fraternal, eliminando las diferencias de orden económico por medio de procedimientos de propiedad comunitaria y de trabajo colectivo.

De esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, originándose así la idea de las cooperativas de consumo. Por otra parte el desempleo y las gravosas condiciones del trabajo cuando se conseguía, movieron a otros grupos de trabajadores a organizarse en cooperativas de producción y trabajo, que hoy se denomina trabajo asociado.

En la ciudad de Rochdale (Inglaterra), dedicada por mucho tiempo a la industria textil, se presentaron algunas de las consecuencias de la revolución industrial, inconvenientes para los trabajadores, por lo cual algunos de ellos pensaron que debían agruparse y se constituyeron en una organización para el suministro de artículos de primera necesidad.

Desde luego, para llegar a ese objetivo debieron antes, con gran esfuerzo de su parte, ahorrar cada uno en la medida de sus capacidades, logrando así reunir un pequeño capital de 28 libras esterlinas, una por cada uno de los socios. Con ese exiguo patrimonio, fundaron una sociedad denominada "De los Justos Pioneros de Rochdale". La mayoría de estos hombres eran tejedores y en el grupo figuraban algunos más ilustrados que habían tenido participación en otras organizaciones de beneficio común.

Para el 21 de diciembre de 1844, en contra de las opiniones de los comerciantes establecidos y de otros ciudadanos, abrieron un pequeño almacén, en la llamada Callejuela del Sapo, pero, para sorpresa de los comerciantes que les auguraron un

rotundo fracaso, la incipiente institución fue creciendo e incluyendo en su organización a muchas personas de localidades aledañas.

Fue este el origen del cooperativismo de consumo en Gran Bretaña, cuyo desarrollo abarcó después no solo a la Europa Continental sino al resto del mundo. El importante crecimiento debe atribuirse no a la importancia del poder económico, sino al valor de las ideas y a la fidelidad que estos iniciadores tuvieron para con esas ideas.

Bajo la inspiración de Federico Guillermo Raiffeisen, aparecían en Alemania las cooperativas de Crédito orientado hacia los campesinos y más tarde, las cooperativas para el aprovisionamiento de insumos y para la comercialización de los productos agrícolas. Igualmente, con la dirección de Hernan Schulze-Delitzsch, en el mismo país, se iniciaba el movimiento de los llamados Bancos Populares o sea, las cooperativas de Ahorro y Crédito, orientadas principalmente para servir a los artesanos y pequeños industriales de las ciudades.

En Francia prosperaban las cooperativas de producción y trabajo con ejemplos tan conocidos como el "familisterio", fundado en Guisa por Juan Bautista Godin. En los países escandinavos no solo se desarrollaba el cooperativismo de consumo, en forma tan apreciable como el que dio lugar a la Federación Sueca de Cooperativas, la K.F. (cooperativa Forbundet), sino también en otros terrenos como los del cooperativismo de vivienda y el de seguros cooperativos.

Alfonso Desjardins periodista de profesión, quien tuvo la oportunidad de ir a estudiar el crédito cooperativo a Europa y al regresar cree que las cooperativas de crédito son la alternativa para evitar la usurería que impera en las Américas, por tal razón en 1900 fundó la primera cooperativa de ahorro y crédito norteamericana en Livis Québec y en 1906 logra que la legislación de Québec promulgue la primera ley de cooperativas de ahorro y crédito.

Luego en 1909, Alfonso Desjardins, logra fundar otra cooperativa de ahorro y crédito en Massachussets de los Estados Unidos lo que sirvió de ejemplo para fundar cooperativas de ahorro y crédito en el resto de países del Continente Americano”.<sup>3</sup>

“En 1895 se crea una institución denominada Alianza Cooperativa Internacional (ACI); con el objetivo de representar y servir las organizaciones cooperativas de todo el mundo. Sus miembros son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores de actividad: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo.

Actualmente, cuenta entre sus miembros con 289 organizaciones de 97 países que representan a casi 1.000 millones de personas de todo el mundo.

En 1946 la Alianza fue la primera organización no gubernamental a quien las Naciones Unidas le otorgaron estatuto consultivo. Hoy en día es una de las 41 organizaciones que figuran en la Categoría I de la lista de organizaciones que gozan de estatuto consultivo ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC)”.<sup>4</sup>

### **2.1.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO EN EL SALVADOR.**

“En EL Salvador se escucha, por primera vez de cooperativismo en forma teórica, en una cátedra de enseñanza, en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador, fue en 1914, que se organiza la primera cooperativa, por un grupo de zapateros, en San Salvador denominada Cuesta de Palo Verde en 1938.

Luego el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el agiotismo. Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno

---

<sup>3</sup> [http://www.creatam.com.co/Sub\\_Paginaview.asp?Codigo=69](http://www.creatam.com.co/Sub_Paginaview.asp?Codigo=69)

<sup>4</sup> <http://www.aciamericas.coop/Que-es-la-Alianza-Cooperativa-Internacional>

en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno, como propiedad de ellos y no creyeron que estaban obligados, por esta razón, a resarcir las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo.

En El Salvador, tienen sus primeras raíces las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la década de los cuarenta, estaban dirigidas por pequeños y medianos propietarios, orientadas a competir con las organización de carácter sindical, y es a partir de 1940, que el estado toma como prioridad el fundar cajas de créditos rurales, organizándose la primera Caja de Crédito Rural el veinte de octubre de 1940 en Ízalco con un capital de cuatrocientos colones.

Por los años 1950, el cooperativismo en general y el del ahorro y crédito, se va abriendo campo cada vez más, en la medida en que el Estado Salvadoreño, asume protagonismo; se crea en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social la Sección de Educación Obrera; la cual desarrolló programas de carácter pedagógico entre la clase trabajadora, habiendo incluido dentro de sus actividades el hacer conciencia cooperativista.

En 1966, se crea FEDECACES (Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador), en el centro obrero de lago de Coatepeque, es constituida con cuarenta y seis Cooperativas, cuatro mil ochocientos noventa asociados, esta Cooperativa estableció lazos con la Federación de las cajas de créditos, de esta manera se generó el modelo de dependencia hacia arriba, en la cual los socios no capitalizan a su cooperativa, las cooperativas dependen de un organismo de segundo grado.

Así mismo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inicio su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país. Fue el veinticinco de noviembre de 1969 que la Asamblea

Legislativa, promulgo, un decreto que dio pie a la creación del INSAFOCOOP (Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo) como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo, ese mismo día se promulga la primera Ley General de Asociaciones Cooperativas. A falta de presupuesto que permitiera su funcionamiento, el INSAFOCOOP comenzó a operar el uno de julio de 1971”.<sup>5</sup>

### **2.1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA ACOCOVISA DE RL.**

“La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada; que se abrevia ACOCOVISA DE RL; es constituida el cinco de Junio de Dos mil diez, con un número de veintisiete asociados fundadores; el domicilio se encuentra en la Colonia Vía Satélite, calle España, número trece del Municipio de San Miguel.

Se conformó con un capital inicial suscrito y pagado correspondiente a siete aportaciones de cada asociado fundador; que según acta de constitución de la cooperativa, una aportación es el equivalente a diez dólares de los Estados Unidos de América, por lo tanto, cada asociado aporta al capital inicial suscrito de setenta dólares, conformando un capital inicial total de mil ochocientos noventa dólares. El capital de la cooperativa es variable.

Los valores o principios sobre los cuales trabaja ACOCOVISA DE RL son principalmente la democracia, equidad, libertad, participación y autonomía; cada asociado tiene iguales derechos en la cooperativa sin importar el nivel de sus aportaciones, así como también la facultad de retirarse voluntariamente de la cooperativa, recibiendo la totalidad de sus aportaciones, también tienen el derecho de participar económica y administrativamente; es decir recibir préstamos a las tasas de interés establecidas, así como también obtener utilidades por los haberes sociales que son generados por las operaciones de la cooperativa exceptuando los casos

---

<sup>5</sup> <http://www.insafocoop.gob.sv/index.php/historia/>

que el asociado esté en calidad de excluido; cada asociado tiene la facultad de participar en la Junta Directiva de la Cooperativa como: el Consejo Administrativo, La Junta de Vigilancia o el Comité de Educación y de Crédito.

ACOCOVISIA DE RL nace con el objetivo de apoyar principalmente al desarrollo de comunidad de la colonia Vía Satélite, y brindar oportunidades de financiamiento a diferentes familias que no tienen acceso al sistema financiero, ya que las tasas de interés de la mayoría de Las entidades financieras son demasiado elevadas para el nivel de ingresos que estas familias obtienen.

Esta cooperativa se ha extendido en los cantones de la Mascota, El Niño, El Volcán, San Andrés, Las Placitas; estos representan de la totalidad de asociados un sesenta por ciento; la mayoría de los asociados de dicha zona se dedican a la agricultura, crianza de animales o micro negocios comerciales; los créditos que le son extendido a estos asociados son normalmente para ser invertidos en insumos agrícolas como: insecticidas, abonos, herramientas; así como también reciben créditos personales que mayoritariamente han sido utilizados para solventar diferentes problemas personales, en cuanto a salud y vivienda, etc.

A través de los años la cooperativa ha estado sufriendo problemas de insolvencia, debido a distintos factores que se pueden determinar cómo administrativos y operativos; el Consejo Administrativo no está desarrollando y administrando sus funciones de manera adecuada, ya que no hace cumplir de manera eficiente los estatutos establecidos que regulan todo el funcionamiento de la cooperativa, el Consejo de Vigilancia definitivamente no acciona en la cooperativa, recargando sus funciones al Consejo Administrativo.

En cuanto a lo operativo no funciona ningún comité en la cooperativa, que son el Comité de Educación y el Comité de Crédito que son de mucha importancia ya que estos tienen una amplia interacción con los asociados; a través de dichos comités los asociados y personas interesadas en asociarse en la cooperativa reciben educación en cuanto al funcionamiento de la cooperativa, también dan a conocer la estructura social; así también los derechos y obligaciones que los asociados obtienen a ingresar

a la cooperativa; a través del Comité de Crédito se resuelven las solicitudes de crédito presentadas por los asociados, velar porque las operaciones crediticias se realicen de conformidad a las normas prestatarias, llevar control de los asociados morosos; sin embargo, no existen asociados delegados para realizar las funciones mencionadas y también son recargadas al Consejo Administrativo.

Para subsanar la insolvencia financiera y tener la capacidad de otorgar préstamos la cooperativa solicitó y obtuvo un préstamo en el dos mil catorce con ACOMI de RL; sin embargo, debido a la mala administración y a la deficiente operatividad de las actividades; en cuanto al otorgamiento de los préstamos y la recuperación de los mismos; la cooperativa a pesar de los préstamo obtenido siguió teniendo problemas financieros.

A finales del dos mil quince la cooperativa refinanció su deuda obtenida en el dos mil catorce para poder continuar con las operaciones; sin embargo, la cooperativa continuó teniendo problemas de liquidez; para continuar con sus actividades ha realizado actividades como rifas, excursiones, para poder obtener ingresos que le permitan seguir trabajando.

La cooperativa a pesar de las deficiencias a nivel administrativo, operativo y financiero, ha tenido crecimiento en cuanto al número de asociados, no obstante, la minoría de estos tiene un alto nivel de compromiso con la cooperativa, actualmente la cooperativa cuenta con ochenta y cinco asociados (VER ANEXO N°1)

En cuanto a los comités antes mencionados ni si quiera están estructurados; siendo el Consejo Administrativo el encargado de estructurar o nombrar los asociados que ocuparan los puestos. (VER ANEXO N°1)

En el presente Año (año dos mil dieciséis) la cooperativa ha adquirido otro préstamo de la de la institución financiera ACOMI DE RL, siempre con el objetivo de equilibrar su liquidez; también la cooperativa recibió una donación por parte de ACOMI DE RL, ya que la Cooperativa a pesar de sus deficiencias financieras ha logrado honrar su deuda; la donación está compuesta por una computadora de escritorio, un escritorio, dos sillas y una ventanilla para la atención de clientes.

La cooperativa a pesar de tener seis años de haberse constituido aún tiene muchas deficiencias a nivel organizacional, estructural, y operativo; a un no cuenta con instalaciones formales, el control que se lleva de las operaciones es mínimo y existe una cantidad de sustancial de cuentas incobrables”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Presidente del consejo del Consejo de Administración de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Responsabilidad Limitada.

## **2.2 MARCO LEGAL.**

### **2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA**

“La carta magna expresa que la persona es el origen y el fin de la misma por lo tanto; se refleja en este los derechos básicos como el derecho a la vida, la educación, a la salud y derechos complementarios como, la libertad para expresar y ejercer ideas así como la libertad de organizarse para satisfacer necesidades colectivas.

La constitución de la republica manifiesta que es obligación del estado proteger y fomentar las asociaciones cooperativas. Es el principal documento que ampara a la persona salvadoreña en la defensa de sus derechos como ciudadano y como organización.

**Art. 114.-** El Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitando su organización, expansión y financiamiento.

### **2.2.2 LEY GENERAL DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS**

El propósito de la ley es dar a conocer un panorama muy concreto de las asociaciones cooperativas y los parámetros dentro del cual deben de regirse; primeramente dar a conocer los principios o valores en los cuales se deben de fundamentar las asociaciones cooperativas; así como también define los distintos tipos de cooperativas que se pueden desarrollar o crear, cuáles son sus actividades y los fines de estas; hace énfasis en la estructura jerárquica administrativa, cuales son las funciones de cada organismo directivo, y las actividades de cada socio directivo.

Da a conocer cuál es la institución encargada de controlar, supervisar y controlar a las cooperativas; también reflejan las diferentes prácticas que pueden ser

consideradas como infractoras y ser motivo de sanción a una determinada cooperativa que lo cometa.

Manifiesta como se constituyen las cooperativas, cuál es su razón social su giro o tipo, su capital, como puede financiarse, el tiempo de operación. Delimita las actividades las actividades que una cooperativa debe desarrollar según el tipo o fin por el cual han sido constituido.

**Art. 1.-** Se autoriza la formación de cooperativas como asociaciones de derecho privado de interés social, las cuales gozarán de libertad en su organización y funcionamiento de acuerdo con lo establecido en esta ley, la ley de creación del Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), sus Reglamentos y sus Estatutos.

**Art. 20.-** Los derechos y obligaciones de los asociados serán establecidos por el Reglamento de esta ley y por los estatutos de la Cooperativa, según los fines específicos que persiga.

**Art. 21.-** La persona que adquiera la calidad de asociado, responderá conjuntamente con los demás asociados, de las obligaciones contraídas por la Cooperativa antes de su ingreso a ella y hasta el momento en que se cancele su inscripción como asociado y su responsabilidad será limitada al valor de su participación.

**Art. 32.-** La Dirección, Administración y Vigilancia de las Cooperativas estarán integrados por su orden:

- a. La Asamblea General de Asociados;
- b. El Consejo de Administración;
- c. La Junta de Vigilancia.

**Art. 50.-** Las Cooperativas, Federaciones y Confederaciones de Asociaciones Cooperativas contarán con los recursos económicos-financieros siguientes:

- a. Con las aportaciones y los intereses que la Asamblea General resuelva capitalizar;
- b. Con los ahorros y depósitos de los asociados y aspirantes;
- c. Con los bienes muebles e inmuebles;
- d. Con los derechos, patentes, marcas de fábrica u otros intangibles de su propiedad;
- e. Con los préstamos o créditos recibidos;
- f. Con las donaciones, herencias, legados, subsidios y otros recursos análogos que reciban del Estado o de otras personas naturales o jurídicas;
- g. Con las reservas y fondos especiales;
- h. Con todos aquellos ingresos provenientes de las operaciones no contempladas en el presente artículo.

**Art. 85.-** Las Asociaciones Cooperativas, podrán ser disueltas por acuerdo de la Asamblea General de Asociados, convocada exclusivamente para este fin, con la asistencia de por lo menos dos terceras partes de sus miembros. El acuerdo deberá tomarse con el voto de los dos tercios de los asociados presentes”.<sup>7</sup>

### **2.2.3 LEY DE CREACIÓN DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO**

“El Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo fue creado como corporación de derecho público, con autonomía en los aspectos económicos y administrativo. En el contexto de esta Ley y en los Reglamentos respectivos podrá denominarse "Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo " y se abreviara "INSAFOCOOP".

---

<sup>7</sup>Lic. Luis Vásquez López; Recopilación de Leyes en Materia FINANCIERA, Decimonovena Edición.

En esta ley se delimitan las funciones o autoridad que el INSAFOCOOP ejerce sobre las cooperativas y confederaciones de El Salvador; con la finalidad de promover y fomentar el cooperativismo.

Esta ley manifiesta las distintas funciones que realiza INSAFOCOOP hacia las cooperativas; como capacitación, orientación, vigilancia y control; creando reglamentos y normas que contribuyan a una mejor función de las cooperativas y que brinden un mejor beneficio económico y social a sus asociados.

**Art. 1.-** Créase el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo como corporación de derecho público, con autonomía en los aspectos económicos y administrativo. En el contexto de esta Ley y en los Reglamentos respectivos podrá denominarse simplemente "Instituto" o "INSAFOCOOP". Su domicilio principal lo tendrá en la ciudad de San Salvador.

**Art 2.-** Son atribuciones del Instituto:

- a) La ejecución de la Ley General de Asociaciones Cooperativas;
- b) Iniciar, promover coordinar y supervisar la organización y funcionamiento de las Asociaciones Cooperativas, Federaciones y Confederación de las mismas, y prestarles el asesoramiento y asistencia técnica que necesiten;
- c) Planificar la política de fomento y desarrollo del cooperativismo, para lo cual podrá solicitar la colaboración de los organismos estatales, municipales y particulares interesados en estas actividades, a fin de que el movimiento cooperativista, se enmarque dentro de los programas de desarrollo económico del país;
- d) Conceder personalidad jurídica, mediante la Inscripción en el Registro Nacional de Cooperativas, a las Asociaciones Cooperativas, Federaciones de Cooperativas y a la Confederación Nacional de Cooperativas;

- e) Conocer de la disolución y liquidación de las Asociaciones Cooperativas, Federaciones Cooperativas y de la Confederación Nacional de Cooperativas;
- f) Ejercer funciones de inspección y vigilancia sobre las Asociaciones Cooperativas, Federaciones de Cooperativas y Confederación Nacional de Cooperativas, e imponer a las mismas las sanciones correspondientes;
- g) Promover la creación e incremento de las fuentes de financiamiento de las Asociaciones Cooperativas, Federaciones de Cooperativas, y Confederación Nacional de Cooperativas;
- h) Emitir normas y lineamientos generales de la actividad cooperativista, en particular los relativos a la administración, los aspectos financieros y contables y la legislación aplicable a las asociaciones cooperativas con el objeto de promover su organización y funcionamiento
- i) Asumir la realización y ejecución de programas o actividades que en cualquier forma y directamente se relacione con las atribuciones indicadas en el presente artículo.

**Art. 4.-**El Instituto, como promotor de Asociaciones Cooperativas, ejercerá todas aquellas actividades que le permitan, dentro de la Ley, cumplir con sus atribuciones, tales como:

- a) Actuar como intermediario cuando fuere solicitada su intervención, para facilitar las negociaciones de financiamiento y de comercialización de los productos que produzcan o manufacturen las Asociaciones Cooperativas o sus miembros;

- b) Prestar asistencia técnica para la organización y manejo de las Asociaciones Cooperativas a todos los grupos que la solicitaren. Esta asistencia técnica consistirá en:
1. Orientación doctrinaria y legal y práctica administrativa sobre cooperativismo.
  2. Preparación de estatutos, reglamentos, normas contables y cualquier otro instrumento necesario para la constitución, organización y control administrativo de las asociaciones cooperativas.
  3. Proponer las medidas para resolver cualquier problema de orden económico, social o administrativo de las Asociaciones Cooperativas.
- c) Gestionar ante los organismos respectivos la atención y solución de problemas que afecten la marcha socio-económica de las Asociaciones Cooperativas; y,
- d) Procurar por todos los medios posibles la integración del movimiento cooperativo a todos los niveles.

**Art. 5.-**En el ejercicio de inspección y vigilancia a que alude la fracción f), del Art. 2, el Instituto, deberá:

- a) Practicar en cualquier tiempo y sin ninguna restricción, por medio de sus delegados, las revisiones que crea convenientes, para conocer la marcha y estado de las asociaciones sujetas a su jurisdicción. Tales asociaciones estarán obligadas a suministrar directamente al Instituto o a sus delegados, al ser requeridos, todos los datos, libros, informes y documentos que le sean solicitados, sobre todas y cada una de sus operaciones;
- b) Participar, sin derecho a voto, en las sesiones de Asamblea General de las Asociaciones Cooperativas, cuando lo estime conveniente, y velar porque aquellas se celebren con las formalidades legales. Dichas asociaciones

informarán al Instituto, con cinco días de anticipación por lo menos, la fecha en que habrá de celebrarse la sesión, y acompañarán la agenda respectiva;

- c) Convocar a los órganos administrativos y de vigilancia y a la Asamblea de las Asociaciones Cooperativas, cuando los encargados de hacerlo se negaren a ello o cuando el Instituto lo estimare necesario;
- d) Elaborar manuales de contabilidad y auditoría, para las Asociaciones Cooperativas a fin de obtener uniformidad en el control de las operaciones y actividades de las mismas, y para preparar informes y recopilar datos estadísticos; e) Impartir cursos especiales para miembros de los Consejos de administración, Gerentes Auditores de las Asociaciones Cooperativa

#### **2.2.4 LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS**

La presente Ley tiene como objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como encubrimiento en cualquier entidad, por lo tanto es de importancia agregar la ley en la cooperativa en estudio, dando así los conocimientos y lineamientos requeridos.

Esta ley se utiliza para penalizar las acciones ilícitas que se pueden practicar en algunas empresas o cooperativa como lo es el lavado de dinero, de igual forma pone de manifiesto cuales pueden ser unas de esas prácticas y su penalización.

**Art. 2.-** La presente Ley será aplicable a toda persona natural o jurídica aun cuando esta última no se encuentre constituida legalmente, quienes deberán presentar la información que les requiera la autoridad competente, que permita demostrar el origen lícito de cualquier transacción que realicen. Sujetos obligados son todos aquellos que habrán de, entre otras cosas, reportar las diligencias u operaciones financieras sospechosas y/o que superen el umbral de la Ley, nombrar y capacitar a un Oficial de Cumplimiento y demás responsabilidades que esta Ley, el Reglamento

de la misma, así como el Instructivo de la UIF les determine. Se consideran sujetos obligados por la presente Ley, los siguientes:

- 1) Toda Sociedad, Empresa o Entidad de cualquier tipo, nacional o extranjera, que integre una institución, grupo o conglomerado financiero supervisado y regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero;
- 2) Micro-financieras, Cajas de Crédito, e Intermediarias Financieras no Bancarias;

**Art. 4.-** El que depositare, retirare, convirtiere o transfiriere fondos, bienes o derechos relacionados que procedan directa o indirectamente de actividades delictivas, para ocultar o encubrir su origen ilícito, o ayudar a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos a quien haya participado en la comisión de dichas actividades delictivas, dentro o fuera del país, será sancionado con prisión de cinco a quince años y multa de cincuenta a dos mil quinientos salarios mínimos mensuales vigentes para el comercio, industria y servicios al momento que se dicta la sentencia correspondiente. Se entenderá también por lavado de dinero y de activos, cualquier operación, transacción, acción u omisión encaminada a ocultar el origen ilícito y a legalizar bienes y valores provenientes de actividades delictivas cometidas dentro o fuera del país.

En el caso de las personas jurídicas, las sanciones serán aplicadas a las personas naturales mayores de 18 años, que acordaron o ejecutaron el hecho constitutivo del lavado de dinero y de activos.

#### **Casos Especiales de Lavado de Dinero y de Activos.**

**Art. 5.-** Para los efectos penales se consideran también lavado de dinero y de activos, y serán sancionados con prisión de ocho a doce años y multa de cincuenta a dos mil quinientos salarios mínimos mensuales, computados conforme a lo establecido en el artículo anterior, los hechos siguientes:

- a) Ocultar o disfrazar en cualquier forma la naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad aparentemente legal de fondos, bienes o

derechos relativos a ellos, que procedan directa o indirectamente de actividades delictivas; y,

- b) Adquirir, poseer y utilizar fondos, bienes o derechos relacionados con los mismos, sabiendo que derivan de actividades delictivas con la finalidad de legitimarlas.

### **2.2.5 LEY DE USURA.**

La presente Ley tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales.

Esta Ley se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes y servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla.

Por lo que es importante el cumplimiento de la ley en las organizaciones de servicio; como la entidad que está en estudio en el presente con el fin de tener los conocimientos y los lineamientos legales conforme a las leyes a las que son aplicadas.

### **Segmentación de Créditos**

Art. 5.- Se establece la segmentación de créditos que permitirá la diferenciación de tasas máximas de interés ofrecidas al público, debido a la existencia de distintos segmentos de mercado atendidos y sus diferentes productos, metodologías de crédito, montos otorgados, administración y cobro de los créditos, todo lo cual produce variaciones sustanciales en costos de fondeo, riesgo crediticio y en los gastos operativos del acreedor.

Tipos de créditos:

- 1) Crédito de Consumo para personas naturales
- 2) Créditos otorgados a personas naturales por medio de tarjetas de crédito
- 3) Crédito para vivienda
- 4) Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual
- 5) Crédito para empresa
- 6) Microcrédito Multidestino

### **Establecimiento de Tasas Máximas**

**Art.6.-** El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales. Este porcentaje se establecerá para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el Art. 5 de esta Ley.

### **Tasa Máxima**

**Art. 7.-** La tasa máxima legal permitida será la equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple establecida por el BCR de acuerdo al Art. 6 de esta Ley. Se establecerá una tasa máxima para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el Art. 5 de esta Ley. En cualquier caso, la tasa efectiva de las operaciones sujetas a la presente Ley, que no estén incluidas en algunos de los tipos de crédito mencionados en el Art. 5 de esta Ley, no podrá ser mayor a la tasa máxima más alta publicada por el BCR para el período.

Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier otro acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el BCR. Cualquier tasa superior a la tasa máxima legal establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes.

## **Publicación de las Tasas Máximas**

**Art. 8.-** El banco central de reserva deberá dar a conocer en los primeros diez días hábiles de los meses de junio y diciembre, las tasas de interés máximas legales, diferenciadas por tipos de crédito y montos contratados, de acuerdo a la segmentación del artículo 5 de esta ley, por medio de su página electrónica y mediante la publicación en dos periódicos de circulación nacional.

## **Vigencia de las tasas de interés máximas legales**

**Art. 9.-** Las tasas de interés máximas legales, una vez publicadas, tendrán vigencia desde el uno de enero al treinta de junio; y desde el uno de julio al treinta y uno de diciembre.

## **Efectos por Contratar o Cobrar Tasa Superior a la Tasa Máxima**

**Art. 11.-** Si el acreedor contratara o cobrara tasas de interés efectivas superiores a la tasa máxima vigente de acuerdo al Art. 7, los deudores podrán solicitarle al acreedor, judicial o extrajudicialmente, la revisión de la deuda a efectos que la misma sea recalculada y reestructurada, imputando a la cancelación del capital los intereses cobrados al deudor en exceso a la tasa máxima desde la entrada en vigencia de la tasa máxima correspondiente.

## **Sanciones Administrativas**

**Art. 12.-** Cuando se trate de entidades supervisadas por la superintendencia del sistema financiero, los incumplimientos serán sancionados por ésta, según la ley de supervisión y regulación del sistema financiero, con los procedimientos que señale. Los demás sujetos obligados al cumplimiento de esta ley, serán sancionados por la defensoría del consumidor, mediante el procedimiento establecido en la ley de protección al consumidor, considerándose en este caso que la falta de registro en el banco central de reserva y la usura constituyen infracciones muy graves. Facultase al banco central de reserva para informar a la defensoría del consumidor, cuando tenga

conocimiento de cualquiera de estas infracciones, a efecto que inicie el procedimiento administrativo sancionador respectivo.

La defensoría del consumidor podrá verificar de oficio el cumplimiento de la ley y su normativa, por parte de los acreedores no supervisados, pudiendo requerir el apoyo de otras entidades como la superintendencia de obligaciones mercantiles o el instituto salvadoreño de fomento cooperativo.

La Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero, podrán ordenar al infractor que, en un plazo de 10 días hábiles, corrija y abone al deudor el cobro de intereses indebidos. Si el infractor no lo hiciere, incurrirá en una multa que será de cinco veces el monto del crédito inicial otorgado.

Adicionalmente, la superintendencia del sistema financiero y la defensoría del Consumidor, sancionarán a los acreedores supervisados o no supervisados, según les corresponda, con multa de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, cuando no remitan la información de su actividad crediticia o ésta sea inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el banco central de reserva”<sup>8</sup>

## **2.2.6 CÓDIGO DE COMERCIO.**

Es un documento que regula los actos mercantiles es decir que pone en manifiesto los que se pueden comercializar o lo que no, también regula cuando se puede considerar un acto mercantil o un acto ilícito.

Los comerciantes, los actos e comercio y las cosas mercantiles se regirán por las disposiciones contenidas en este código y en las demás leyes mercantiles por lo que ayudara a la cooperativa en estudio a tener una gama de información legal de la que se puede hacer uso o su cumplimiento en los casos que sean necesarios.

---

<sup>8</sup> Lic. Luis Vásquez López; Recopilación de Leyes en Materia FINANCIERA, Decimonovena Edición.

**Art. 101.-** La sociedad de responsabilidad limitada puede constituirse bajo razón social o bajo denominación. La razón social se forma con el nombre de uno o más socios. La denominación se forma libremente, pero debe ser distinta a la de cualquier sociedad existente.

Una u otra deben ir inmediatamente seguida de la palabra "Limitada" o su abreviatura "Ltda." La omisión de este requisito en la escritura social, hará responsables solidaria e ilimitadamente a todos los socios; y en cualquier acto posterior de la sociedad también a los administradores por las obligaciones sociales que así se hubieren contraído, sin perjuicio del derecho de repetición de lo pagado en exceso por los socios o administradores inocentes contra los socios o administradores culpables.

**Art. 106.-** Al constituirse la sociedad, el capital social deberá estar íntegramente suscrito. Deberá exhibirse como mínimo el cinco por ciento del valor de cada participación social. el pacto social establecerá la manera y plazo en que deberá pagarse la parte insoluble del capital suscrito, el cual no podrá exceder de un año a partir de la fecha de inscripción de la escritura de constitución en el registro de comercio, salvo que el capital social suscrito fuere superior a cien mil dólares, en cuyo caso el plazo será de cinco años.

**Art. 114.-** La administración de las sociedades de responsabilidad limitada estará a cargo de uno o más gerentes, que podrán ser socios o personas extrañas a la sociedad, designados temporalmente o por tiempo indeterminado.

La separación de los administradores se sujetará a las reglas establecidas al respecto, para la administración de la sociedad en nombre colectivo.

Siempre que no se haga la designación de gerente, todos los socios concurrirán a la administración.

**Art. 117.-** La junta general de socios es el órgano supremo de la sociedad. Sus facultades son las siguientes:

1. Discutir, aprobar o improbar el balance general correspondiente al ejercicio social clausurado, y tomar con referencia a él, las medidas que juzgue oportunas.
2. Decretar el reparto de utilidades.
3. Nombrar y remover a los gerentes.
4. Designar un auditor y, caso de haber lugar, elegir el Consejo de Vigilancia.
5. Fijar la remuneración de los gerentes y del auditor.
6. Resolver sobre la cesión y división de las participaciones sociales, así como sobre la admisión de nuevos socios.
7. Acordar, en su caso, que se exijan las aportaciones suplementarias y las prestaciones accesorias.
8. Acordar el ejercicio de las acciones que correspondan para exigir daños y perjuicios a los otros órganos sociales, designando en su caso, la persona que ha de seguir el juicio.
9. Decidir la disolución de la sociedad.
10. Modificar la escritura social.
11. Las demás que le correspondan conforme a la Ley o a la escritura social.

## **2.3 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO NETO**

“Está enfocado en la administración de la inversión en activos a corto plazo y los pasivos a corto plazo o fuentes de financiamiento; las empresas se esfuerzan por mantener un equilibrio entre los activos y los pasivos circulantes, y entre las ventas y cada categoría de los activos circulantes, con la finalidad de lograr un nivel de liquidez suficiente para sobrevivir a corto plazo y maximizar a la vez el valor de empresa a futuro. En tanto se mantenga un buen equilibrio, los pasivos circulantes podrán pagarse a tiempo, los proveedores continuaran proporcionando los inventarios necesarios y la compañía podrá satisfacer la demanda”<sup>9</sup>.

#### **2.3.1.1 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**

“Una administración eficaz del crédito es importante; porque un saldo acreedor excesivo es muy costoso en relación con la inversión en cuentas por cobrar y su mantenimiento, mientras que uno demasiado pequeño puede provocar la pérdida de ventas rentables. El mantenimiento de las cuentas por cobrar tiene costos directos e indirectos; pero también un beneficio importante, por lo tanto la concesión del crédito debe incrementar las utilidades.

#### **Normas de crédito**

Se refiere a la solidez y la dignidad crediticia que un cliente debe exhibir para expirar a que se le conceda el crédito. Las normas de crédito de la empresa se aplican para determinar cuáles son los clientes que califican según los términos reguladores de crédito y la cantidad de crédito que deberían recibir.

---

<sup>9</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12<sup>o</sup> edición; capítulo 13, Pág. 597.

Los principales factores que se consideran cuando se fijan normas de créditos se relaciona con la probabilidad de que un cliente pague lentamente o que tal vez genere una pérdida, por ser la suya una cuenta incobrable.

La determinación de la calidad del crédito, o de la dignidad del crédito, de un cliente es probablemente la parte más difícil de la administración de los saldos acreedores. Sin embargo, la evaluación del crédito es una práctica bien conocida, y un buen administrador puede elaborar juicios razonablemente exactos de la probabilidad de incumplimiento que muestren diferentes clases de clientes, con base en el análisis de la posición financiera actual de la empresa y la evaluación de los factores que pudieran afectarla en el futuro.

### **Términos de crédito**

Son las condiciones que regulan las ventas a crédito, especialmente respecto a los convenios de pago. Las empresas necesitan determinar la fecha en la cual comienza el periodo de crédito, el tiempo del que dispone el cliente para pagar las compras a crédito antes de que su cuenta se considera atrasada, y si se deberían ofrecer descuentos en efectivo por pronto pago;

Por ejemplo, una empresa que ofrece términos de descuento, le proporciona a sus clientes un descuento de dos por ciento sobre el precio de la compra, si la cuenta se paga el décimo día del mes o antes de la fecha, dentro del ciclo de facturación; de otro modo, la totalidad de la cuenta debe pagarse el día de vencimiento. Debido a la naturaleza competitiva del crédito comercial, la mayoría de los administradores financieros, cuando fijan los términos de crédito, aplican las normas de la industria en la cual operan

## **Política de cobranza**

Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa necesita determinar la fecha y la manera en la cual la notificación de la venta a crédito se transmitirá al comprador. Mientras más rápido reciba un cliente una factura, más pronto podrá pagar la cuenta. Una de las decisiones más importantes de la política de cobranza es la manera como deben manejarse las cuentas atrasadas”.<sup>10</sup>

### **Control de las cuentas por cobrar.**

“Una vez que la empresa establezca sus políticas de crédito desea operar entre las políticas de la misma. Por lo tanto, es importante que las empresas examinen sus cuentas por cobrar en forma periódica para determinar si los patrones de pago de los clientes han cambiado a tal grado que las operaciones de crédito se encuentren fuera de la política establecida.

El control de las cuentas por cobrar se refiere al proceso que se aplica para evaluar las políticas de crédito a efecto de determinar si ha ocurrido un cambio en los patrones de pago de los clientes.

Tradicionalmente las empresas han controlado las cuentas por cobrar por medio de métodos que miden el tiempo que el crédito permanece pendiente de cobro.

### **Antigüedad de las cuentas por cobrar.**

“La administración debe vigilar constantemente los días de ventas pendientes de crédito y el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar para detectar tendencias, comparar la experiencia de cobranzas de la empresa con sus términos de crédito y evaluar la eficacia con la que el departamento de crédito opera en

---

<sup>10</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14, Pág. 648-650.

comparación con otras empresas de la misma industria. Si los días de venta pendientes de cobro empiezan a aumentar o si el reporte de antigüedad muestra un reportaje creciente de cuentas atrasadas, es probable que la política de crédito de la empresa necesite reforzarse.

Sin embargo, debemos ser muy cuidadosos cuando interpretamos los cambios en los días de ventas pendientes de cobro o en el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar, puesto que si una empresa experimenta variaciones estacionales muy agudas, o si crece rápidamente, ambas medidas podrían verse distorsionadas”<sup>11</sup>.

### **2.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR.**

#### **Costo de los préstamos bancarios.**

El costo de los préstamos bancarios varía de acuerdo con los distintos tipos de prestatarios en cualquier punto del tiempo y para todos los prestatarios a lo largo del tiempo. Las tasas de interés son más altas en el caso de prestatarios más riesgosos, así como en el caso de prestatarios pequeños, debido a los costos fijos que se encuentran involucrados en la concertación y el servicio de los préstamos. Si una empresa califica para un crédito preferencial, debido a su magnitud y su fuerza financiera puede solicitar fondos con tasas preferenciales, la cual ha sido tradicionalmente la tasa más baja que cargan los bancos. Por lo general, las tasas de interés sobre otros préstamos aumentan en forma progresiva a partir de la tasa preferencial.

Es común que el interés que se paga sobre un préstamo bancario se calcule básicamente mediante una de las siguientes formas: Interés simple, interés descontado, interés adicional.

---

<sup>11</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14, Pág. 651.

Para explicar las modalidades de interés previamente se determinaran tres ecuaciones, que ayudaran a comprender de mejor manera los costos de los préstamos bancarios.

$$Tasa\ de\ interes\ por\ periodo = \frac{costo\ en\ dolares\ de\ la\ solicitud\ de\ fondos\ en\ prestamo}{monto\ de\ fondos\ utilizables}$$

$$Tasa\ anual\ efectiva = (1 + tasa\ de\ interes\ por\ periodo)^m - 1$$

$$Tasa\ porcentual\ anual = (tasa\ de\ interes\ por\ periodo)Xm$$

En el caso de un préstamo a “interés simple”, el prestatario recibe el valor de caratula del préstamo y reembolsa tanto el capital como el interés al vencimiento; para determinar la tasa de interés efectiva o tasa de interés real se utiliza la siguiente formula.

$$Tasa\ anual\ efectiva = (1 + tasa\ de\ interes\ por\ periodo)^m - 1$$

El único caso en el que la tasa anual efectiva es la misma que la tasa de interés simple se presenta cuando el prestatario puede utilizar de la totalidad el valor de caratula del préstamo durante todo un año, y el único costo asociado con el préstamo es el interés que se paga sobre el valor de caratula. En tales casos la capitalización ocurre de forma anual.

Sin embargo, si el préstamo vence antes de un año, el costo del préstamo o la tasa anual efectiva aumenta debido a que el banco obtiene los intereses y el capital más rápido. Para determinar la tasa efectiva interanual se hace a través de la siguiente formula.

$$Tasa\ anual\ efectiva = (1 + tasa\ de\ interes\ por\ periodo)^{m \times n} - 1$$

En el caso de un préstamo con interés descontado, el banco deduce el interés desde el principio, por lo que el prestatario recibe una cantidad inferior al valor de caratula de préstamo. Con esta modalidad de interés ocurre el mismo efecto que en el tipo de

interés regular simple en un periodo menor a un año, ya que el prestatario no utiliza el cien por ciento del préstamo por el cual está pagando un interés.

La tasa anual efectiva para el tipo de interés descontado se calcula de la siguiente manera:

$$Tasa\ anual\ efectiva = \left(1 + \frac{interes}{capital(1 - tasa\ porcentual)}\right)^m - 1$$

En los tipos de interés adicional o aditivos, se calcula el interés a reembolsar por el préstamo y posteriormente se añade el monto solicitado en préstamo para obtener el monto total, el cual deberá reembolsarse en abonos iguales, es decir, que a diferencia que de los tipos de intereses mencionados anteriormente este tipo de préstamo no se cancela al vencimiento del préstamo, sino que se amortiza periódicamente.

De tal manera un prestatario está pagando un determinado interés por el uso del cincuenta por ciento por valor de caratula del préstamo.

Para determinar la tasa por periodo aproximada de este tipo de préstamos se hace a través de la siguiente formula.

$$Tasa\ aproximada\ del\ periodo = \frac{interes}{\frac{prestamo}{2}}$$

## **Disponibilidad para asumir riesgos**

Los bancos tienen diferentes políticas básicas hacia el riesgo. Algunos se inclinan a seguir prácticas de préstamos relativamente conservadoras, mientras que otros participan en lo que con toda propiedad se ha denominado prácticas bancarias creativas. Esas políticas reflejan en parte las personalidades de los funcionarios del banco y en parte las características de los depósitos pasivos del mismo. Por lo tanto, un banco que tenga pasivos por depósitos de tipo fluctuante en una comunidad estática tendera a ser un prestamista conservador, mientras que uno cuyos depósitos crezcan casi sin interrupción, suele seguir políticas de crédito más liberales.

De manera similar, un banco de gran tamaño que tenga una gran diversificación a lo largo de regiones geográficas o por medio de industrias puede obtener el beneficio resultante de la combinación y la pro mediación de riesgos.

De tal modo, los riesgos marginales de crédito, que suelen ser inaceptables para un banco pequeño o uno especializado, pueden mancomunarse mediante de un sistema de sucursales bancarias de gran tamaño para reducir el riesgo general de un grupo de cuentas marginales”.<sup>12</sup>

### **Políticas de financiamiento de activo circulante.**

“La mayoría de los negocios experimentan fluctuaciones estacionales, cíclicas o ambas situaciones. De manera análoga, todos los negocios deben acumular activos circulantes cuando la economía es fuerte; pero después liquidan los inventarios y padecen reducciones netas de las cuentas por cobrar cuando la economía se estanca. Sin embargo, los activos circulantes rara vez disminuyen hasta llegar a un nivel de cero, hecho que ha generado el surgimiento de la idea que algunos de los activos circulante pueden considerarse activo circulante permanente, porque sus

---

<sup>12</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14, Pág. 701.

niveles permanecen estables independientemente de las situaciones estacionales o económicas.

Para la decisión de financiamiento de activos circulantes, se pueden considerar tres enfoques; el enfoque agresivo, moderado y conservador. El enfoque agresivo, financia los activos temporales con deudas no espontáneas a corto plazo, financia sus activos fijos con capital a largo plazo; pero una parte del resto de los activos circulantes permanentes es financiada con crédito a corto plazo no espontáneo.

En el enfoque conservador solo el excedente marginal de los activos circulantes temporales es financiado con deuda a corto plazo mientras que todo lo demás es financiado con pasivo a corto plazo.

El enfoque agresivo es una política de financiamiento muy riesgosa, por lo tanto existe una alta probabilidad de caer en insolvencia o iliquidez, sin embargo este tipo de políticas tiene un costo menor con respecto a la política de financiamiento conservadora ya que esta la mayoría de sus activos son financiados con deuda a largo plazo”.<sup>13</sup>

### **Línea de crédito**

“Es un acuerdo celebrado entre un banco y un prestatario en donde se indica el monto máximo del crédito que la institución financiera está dispuesta a extenderle al prestatario. Por ejemplo el treinta y uno de diciembre, un funcionario de préstamos bancarios podría indicarle a un administrador financiero que el banco considera a la empresa como un buen cliente hasta por doscientos mil dólares durante el año siguiente. Si el diez de enero, el administrador financiero firma un pagaré a noventa días por sesenta mil dólares, este acto recibe el nombre de retiro; es este caso de sesenta mil dólares de la línea total de crédito. Este monto debe acreditarse en la cuenta en la cuenta de cheques del banco, y antes de reembolsarse, la empresa

---

<sup>13</sup>Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición, capítulo 13, pag. 612, 613.

podría solicitar préstamos adicionales hasta por el total de los doscientos mil dólares, los cuales podrían estar pendientes de pago en cualquier momento.

Cuando una línea de crédito está garantizada, recibe el nombre de contrato de crédito revolvente. Un contrato de línea de crédito revolvente es similar a una línea de crédito regular o general, excepto que el banco tiene la obligación legal de proporcionar los fondos cuando son requeridos por el prestatario. En este caso, por lo general, el banco carga un honorario por disposición de fondos sobre el saldo no utilizado de la línea de crédito para garantizar la disponibilidad de fondos”<sup>14</sup>.

### **Financiamiento por medio de las cuentas por cobrar**

“El financiamiento por medio de las cuentas por cobrar implica la pignoración de los documentos al cobro o la venta de los mismos. La pignoración de las cuentas por cobrar se caracteriza porque el prestamista no solo tiene un derecho sobre las cuentas por cobrar, sino también un recurso hacia el prestatario. Si la persona o empresa que compro los bienes no paga, la empresa vendedora deberá absorber la pérdida en lugar del prestamista.

Por consiguiente, el riesgo de incumplimiento sobre las cuentas por cobrar pignoradas lo corre el prestatario. El comprador de los bienes generalmente no es notificado acerca de la pignoración de las cuentas por cobrar, y la institución financiera que presta fondos basándose en la cesión de las cuentas por cobrar como garantía, por lo general, es un banco comercial o una compañía financiera industrial de gran tamaño”<sup>15</sup>.

### **Financiamiento por medio de inventarios**

“Una gran cantidad de créditos están asegurados por los inventarios de los negocios. Si una empresa representa un riesgo de crédito relativamente menor, la existencia

---

<sup>14</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edició, capítulo 15, pag. 690.

<sup>15</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edició, capítulo 15, pag. 705.

del inventario puede ser una base suficiente para recibir un préstamo no garantizado. Sin embargo, si la empresa implica un riesgo relativamente significativo, la institución del préstamo podría insistir en una garantía colateral bajo la forma de un gravamen, o derecho legal, sobre el inventario.

Los gravámenes ilimitados sobre el inventario le proporcionan a una institución de préstamo un gravamen sobre la totalidad de los inventarios del prestatario. Sin embargo, el prestatario tiene la libertad de vender los inventarios, y por lo tanto el valor de la garantía colateral puede reducirse hasta llegar a ser inferior al nivel existente cuando se concedió el préstamo. Por lo general, se recurre al gravamen ilimitado cuando el inventario cedido como garantía colateral tiene un precio relativamente bajo, de rápido movimiento y difícil de identificar de forma individual.

Debido a los puntos débiles que implican los gravámenes ilimitados, se ha desarrollado otro procedimiento para financiar por medio del inventario, es el recibo de fideicomiso, un instrumento que reconoce que los bienes se mantienen en fideicomiso para el prestamista. Bajo este método, la empresa que solicita el préstamo, como condición para recibir los fondos del prestamista, firma y entrega un recibo de fideicomiso para los bienes.

Estos pueden guardarse en un almacén público o mantenerse en las instalaciones del prestatario. El recibo de fideicomiso estipula que los bienes se mantendrán en fideicomiso para el prestamista o que estarán segregados en las instalaciones del prestatario en favor del prestamista y que cualesquier fondos provenientes de la venta de los bienes deberán tramitarse al prestamista al final de cada día”<sup>16</sup>.

### **2.3.1.3 ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO.**

El efectivo es un activo ocioso, es decir no genera utilidades, pero es necesario para pagar las facturas y cuentas por pagar. Siempre que sea posible, el efectivo debe ponerse a trabajar mediante su inversión en activos que generan rendimientos

---

<sup>16</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición, capítulo 15, pag. 709.

esperados positivos. De este modo, la meta del administrador es minimizar la cantidad de efectivo que la empresa debe mantener para realizar sus actividades normales del negocio sin olvidar que, al mismo tiempo, debe contar con cantidades suficientes para: pagar a los proveedores, mantener la reputación de crédito de la empresa, y satisfacer las necesidades de efectivo inesperadas.

### **Inversiones en títulos valores**

“La Administración del Efectivo en una organización consiste en determinar la cantidad de Efectivo que una empresa debe de tener a su disposición en cualquier momento; para asegurar que las operaciones normales en el negocio continúen sin interrupción, ya que el efectivo es un activo ocioso, es decir, que no genera utilidades en cuentas bancarias; Siempre que sea posible el efectivo debe ponerse a trabajar mediante su inversión en activos que generen rendimiento esperados positivos y que tengan un alto índice de liquidez. De este modo la meta de la administración de Efectivo es minimizar la cantidad del mismo que la empresa debe de mantener para realizar sus actividades normales.

Los valores negociables o activos que son casi efectivo son inversiones a corto plazo extremadamente liquidas que le permiten a la empresa tener rendimiento positivo sobre el efecto que no se necesita para pagar las obligaciones de manera inmediata, pero que se necesitaran en algún momento a corto plazo, tal vez en semanas o meses; aunque tales inversiones generalmente proporcionan rendimientos más bajos en activos en operación, casi todas las empresas tienen ese tipo de inversión.

“Entre los valores negociables que una empresa puede optar para obtener una rentabilidad por el dinero ocioso están: los reportos que son la compra y recompra de un título valor público o privado con un plazo aproximado hasta de cuarenta y cinco días y la rentabilidad es conocida como prima; el papel comercial que es un

documento que nace a raíz de una operación comercial en el que se plasma un derecho de cobro pudiendo transmitirse a un tercero”<sup>17</sup>.

### **Determinación de saldos transacciones.**

Los saldos en efectivo son necesarios por que los pagos deben hacerse en efectivo; en consecuencia los bancos requieren que las empresas manejen un saldo compensador en depósitos para ayudar a pagar los costos derivados del suministro del servicio bancario tales como las compensaciones de cheques y asesorías del manejo de efectivo.

Debido a que los flujos de salida y de entrada son muy impredecibles, por lo general, las empresas mantienen alguna cantidad de efectivo en reserva para enfrentar las fluctuaciones aleatorias e imprevistas de los flujos de efectivo, es decir, entre menos predecibles sean los flujos de efectivos de la empresa, mayores deberán de ser los saldos.

A pesar que las cuentas de efectivo en la mayoría de las empresas pueden concebirse como conformadas por saldos transaccionales, compensadores, preventivos y especulativos; no podemos calcular las cantidades que serán para cada propósito, sumarlas y obtener un saldo total deseado de efectivo por que el mismo dinero sirve de frecuencia para más de un propósito.

### **Medidas de control de efectivo.**

Es posible que el componente más importante en una administración adecuada de efectivo de una empresa sea su capacidad de estimar sus flujos de efectivo, de tal modo que pueda hacer planes para solicitar fondos en préstamos cuando los recursos de efectivo sean insuficientes o para invertir cuando el efectivo supera lo que necesita.

---

<sup>17</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición, capítulo 14, pag. 648.

Sin duda, los ejecutivos financieros convienen en que la herramienta más importante para la administración de efectivo es el presupuesto de efectivo o el pronóstico de efectivo; esta herramienta le permite a la empresa planear la estrategia de inversión y de solicitud en fondos en préstamos, también se utiliza para proporcionar una retroalimentación y un control tendientes a mejorar la eficiencia de la administración de efectivo en el futuro”.<sup>18</sup>

### **2.3.1.4 ADMINISTRACION DE INVENTARIO**

“Si fuera posible, las empresas no deberían tener ningún inventario porque mientras los productos se encuentran en el almacén no generan rendimientos y deben ser financiados. Sin embargo, la mayoría de empresas consideran necesario mantener algún tipo de inventario porque: la demanda de los servicios o productos no se puede pronosticar con certeza y se requiere de un cierto tiempo para convertir un producto de tal forma que se pueda vender.

#### **Tipo de inventario**

“Los conceptos que forman al inventario pueden agruparse en una de las siguientes categorías:

Materia prima: es la que incluye los nuevos artículos de inventarios que se les compra a los proveedores; es el material que compra una empresa para transformarlo en productos terminados destinados a ser vendidos.

El inventario de producción en proceso: se refiere a los artículos del inventario que se encuentran en diversas etapas del proceso de producción. Si una empresa tiene inventarios de producción en proceso en cada etapa del proceso de manufactura, no tendrá que detener por completo la producción, si se presenta un problema en una de las etapas anteriores.

---

<sup>18</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14 pag 633.

El inventario de productos terminados: representa aquellos artículos que están listos para su venta. Las empresas llevan un inventario de productos terminados para asegurarse de que puedan surtir los pedidos cuando estos se reciben. Si no cuenta con un inventario de productos terminados, la empresa tiene que esperar hasta la terminación del proceso de producción para poder vender el inventario.

### **Nivel óptimo de inventario**

La meta de administración del inventario es proporcionar los inventarios necesarios para sostener las operaciones en el más bajo costo posible. De tal modo, el primer paso que debe seguirse para determinar el nivel óptimo de inventario es identificar los costos que intervienen en su compra y mantenimiento, y, posteriormente, en qué punto se minimizan los costos.

Generalmente, clasificamos los costos del inventario en tres categorías: las que están asociadas con el mantenimiento del inventario, las relacionadas con el ordenamiento y la recepción del inventario, y las relativas a los faltantes de inventario”<sup>19</sup>.

### **Sistemas de control de inventarios**

“Se puede utilizar el modelo de la Cantidad Económica de la Orden para establecer el nivel adecuado del inventario, pero la administración de este también implica establecer un sistema de control de inventarios. Estos sistemas de control pueden ser muy sencillos o muy complejos, lo cual depende del tamaño de la empresa y de la naturaleza de sus inventarios. Por ejemplo, un procedimiento sencillo de control es el conocido con el nombre de método de línea roja, según el cual los artículos se almacenan en una gaveta en cuyo interior se traza una línea roja alrededor para marcar el nivel de punto de reorden.

---

<sup>19</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14 pag 656-657.

La mayoría de las empresas utilizan algún tipo de sistema computarizado de control de inventario. Las empresas grandes, con frecuencia cuentan con sistemas de control de inventarios totalmente integrados, mediante los cuales la computadora adecua los niveles del inventario a medida que se realizan las ventas; ordena el inventario cuando alcanza el punto de reorden, y registra la recepción de una orden”<sup>20</sup>.

## **2.3.2 SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE.**

### **2.3.2.1 NIVEL DE INGRESOS Y CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS**

#### **Cartera vencida**

“Dentro de la cartera de crédito que es el monto o documentos que respaldan las líneas de créditos otorgadas a personas jurídicas o instituciones se encuentran un porcentaje que representa a aquellos deudores cuyos saldo de su préstamo tiene un vencimiento con más de noventa días vencidos o también los saldos de los prestamos vigentes con cuotas en moras por más de noventa días”.<sup>21</sup>

#### **Liquidez del producto**

“Dependiendo de la etapa en la que esté un producto o servicio de producto que se trate será fuente de solvencia a una organización; cuando un producto se encuentra en una etapa de crecimiento o expansión, ésta requiere de financiamiento para poder aumentar la capacidad de productividad, ya que la demanda del producto está comprobada sin embargo dentro de la etapa de crecimiento, se puede dar un crecimiento acelerado y desacelerado.

---

<sup>20</sup>Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera 12° edición; capítulo 14 pag 661.

<sup>21</sup><http://ssf.gob.sv/index.php/glosarios/388-bancos-90332031>

En la etapa del crecimiento acelerado las ventas interanuales aumentan; sin embargo en la etapa de crecimiento desacelerado las ventas crecen pero las interanuales crecientes declinan, la dirección de las empresas que tienen productos y servicios en una etapa de crecimiento pueden pronosticar ventas que estén apartadas de la realidad y en base a estos pronósticos se realizarían grandes inversiones en capacidad instalada y capital de trabajo, de tal manera que generarían un riesgo o un costo de capital relativamente alto, que por lo tanto en un determinado momento del tiempo serian insostenibles para las empresas.

Cuando el producto o un servicio de una determinada empresa se encuentran en la etapa de decadencia, los gerentes seguramente pondrán énfasis en la reducción de costos en fin de mantener la rentabilidad, a pesar del descenso de las ventas. Algunos activos podrán ser reasignados; las empresas podrán generar un gran volumen de liquidez ya que es baja la inversión de capital y se libera parte del capital de trabajo. Es probable que se produzca una nueva reorganización y un cambio de estilo en el equipo de gestión”.<sup>22</sup>

### **Tipo de industria**

“En la etapa del crecimiento de la industria el número de compradores aumenta rápidamente ya que otras empresas entran en la industria en crecimiento. No obstante, debido a que el crecimiento de la demanda supera considerablemente el crecimiento de la capacidad instalada, la rivalidad entre las empresas se encuentra bajo control. El poder los compradores es muy bajo ya que la demanda excede la oferta. A menudo el crecimiento de la industria está asociado a una alta rentabilidad; aunque en esa etapa las empresas pueden ser rentables, puede haber mucho requerimiento de liquidez y se puede correr riesgos, a medida que las empresas corren buscando su posición y participación en el mercado.

---

<sup>22</sup>Graham Friend y Stefan Zehle, Como Diseñar un Plan de Negocio, pág. 67-68

Cuando la industria se encuentra en la etapa de decaimiento se presentan nuevos desafíos. La capacidad instalada excede a la oferta aumentando por lo tanto el poder de los compradores. Los competidores más débiles se retiran de la industria, lo que lleva a una disminución en la rivalidad de las compañías.

En esta etapa las empresas pueden también combinar las fuerzas para ayudar proteger la industria en decadencia, las amenazas de sustituciones es más alta; mas a un las sustituciones son a menudo las causas del decaimiento. Sin embargo si se maneja correctamente una industria en la etapa de decadencia puede producir una buena rentabilidad para los inversores, porque no hay nuevas inversiones debido a que la industria se va agotando gradualmente y se extrajo ya toda la liquidez.

El ciclo de vida de la industria es similar al ciclo de vida del producto ya que una industria está asociada a una categoría de producto, sin embargo, el ciclo de vida de la industria no es igual al ciclo de vida del producto, ya dentro de una industria existe una constante actualización de los productos”.<sup>23</sup>

### **2.3.2.2 PASIVOS U OBLIGACIONES FINANCIERAS**

#### **Pago a bancos o instituciones financieras**

“Las empresas sin importar el tipo de rubro al que se dedican necesitan utilizan recursos propios o recursos ajenos a la empresa; de tal manera poder apalancarse y cumplir con las necesidades de capital, los préstamos bancarios son un instrumento de apalancamiento que tiene una gran incidencia en la liquidez de cualquier empresa ya que como todo pasivo o obligación tiene una fecha de plazo en el cual debe ser cancelado de manera oportuna; de tal manera que una empresa debe mantener siempre un record crediticio aceptable dentro del sistema financiero.

---

<sup>23</sup>Graham Friend y Stefan Zehle, Como Diseñar un Plan de Negocio, pág. 80-81.

## **Pago de tributos e impuestos**

Los tributos son las obligaciones que establece el estado, en el ejercicio de su poder de imperio cuya prestación en dinero se exige con el propósito de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.<sup>24</sup>

“El impuesto es el tributo exigido sin contraprestación, cuyo hecho generador está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo.”<sup>25</sup>

“Tanto las personas naturales como personas jurídicas están sometidas u obligadas a contribuir al estado a través de distintos tipos de impuestos; como el impuesto a la ganancia o renta y el impuesto a la transferencia de bienes muebles y prestación de servicios entre otros; ya que la obligación tributario es el vínculo jurídico de derecho público que establece el estado en el ejercicio de poder de imponer, exigible coactivamente de quienes se encuentran sometidos a su soberanía, cuando respecto de ello se verifica el hecho previsto por la ley y que le da origen”.<sup>26</sup>

Esto provoca un costo adicional en las finanzas de las organizaciones ya que periódicamente se debe realizar desembolsos en concepto de impuestos sin embargo los impuestos tienen un impacto positivo en aquellas empresas de alguna medida a palancada ya que a través del ahorro fiscal se da un mayor valor en los resultados o utilidades de las organización.

## **Pago de nomina**

---

<sup>24</sup> Código tributario, pág. 6 art. 11

<sup>25</sup> Código tributario, pág. 6 art. 13

<sup>26</sup> Código tributario, pág. 7 art. 16

“Las empresas les pagan a los empleados generalmente sobre una base semanal, quincenal o mensual, por lo que el balance general de ordinario muestra los sueldos acumulados. De manera similar, los impuestos sobre ingresos estimados de la propia empresa, seguro social, impuestos sobre ingresos retenidos en la nómina de los trabajadores e impuestos sobre ventas cobrados, comúnmente, se pagan sobre una base semanal, mensual o trimestral, por lo que la mayoría de las veces el balance general mostrara algunos impuestos acumulados junto con los sueldos acumulados. Los gastos por nómina o pago de sueldos a trabajadores; aumentan en forma espontánea, a medida que se amplían las operaciones de la empresa. Además, este tipo de deuda se considera de ordinario como libro de costos, debido a que no se paga un interés explícito sobre los fondos obtenidos por medio de los gastos de planilla.

Sin embargo, una empresa no puede, por lo general, controlar sus gastos acumulados. La época de pago de los sueldos se establece por medio de fuerzas económicas y costumbres industriales, mientras que las fechas de pago de los impuestos se establecen por ley de tal modo, las empresas utilizan todos los gastos de planilla que pueden, pero tienen poco control sobre los niveles de estas cuentas”.<sup>27</sup>

### **2.3.2.3 FUENTES Y NIVEL DE FINANCIAMIENTO.**

#### **Depósitos.**

“Los depósitos son fuentes de financiamiento al cual puede incurrir un banco o una institución financiera para apalancar sus actividades; existen diferentes modalidades de negocios; dentro de los cuales se pueden mencionar; los depósitos o la vista o cuenta corriente; este tipo de depósito permite ingresar dinero al banco y que conlleva la obligación de este a devolverlo cuando inmediatamente el cliente lo requiera. A cambio de ese depósito, la entidad puede ofrecer una remuneración o no,

---

<sup>27</sup> Fundamentos de Administración, Financiera cap.15, pag.683.

en forma de un interés, en función del dinero depositado; normalmente este tipo de depósitos no genera interés. Con estos depósitos a la vista o cuentas corrientes, la entidad está obligada a prestar un servicio de caja, que permita realizar pagos y cobros comunes, ordenar y recibir transferencias bancarias etc.

Las cuentas de ahorro son muy similares a las cuentas corrientes, diferenciándose de las primeras en que la entidad entrega una libreta de ahorro para llevar los movimientos de la cuenta y en que la disponibilidad del dinero puede ser un poco menor, ofreciendo a cambio una mayor rentabilidad por el dinero depositado.

La otra modalidad los depósitos son los depósitos a plazo fijo; en el que un cliente entrega a una entidad bancaria una cantidad de dinero durante un periodo de tiempo, a cambio de una remuneración en forma de tipo de interés aplicado sobre el capital prestado y que se puede pagar al final del periodo o durante el mismo, en fracciones.

Si el cliente reclama el dinero antes de que finalice el plazo pactado, es habitual que en el contrato de depósito se complemente una penalidad, de tal manera que se reduzca la rentabilidad del mismo sensiblemente.

### **Préstamos bancarios a corto plazo**

“Las afirmaciones acerca de la flexibilidad, costo y grado de riesgo de las deudas a corto plazo versus las deudas a largo plazo dependen, en gran parte, del tipo de crédito a corto plazo que se obtenga. El crédito a corto plazo se define como cualquier pasivo que haya sido originalmente programado para reembolsarse dentro de un año. Existen numerosas fuentes de fondos a corto plazo, de las que se puede mencionar: los gastos acumulados, crédito comercial, préstamos bancarios etc”<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera, 12ª edición; capítulo 15, pag. 683.

Los bancos comerciales, cuyos préstamos aparecen por lo general en los balances generales de las empresas como documentos por pagar, tienen el segundo nivel de importancia en el crédito comercial como una fuente de financiamiento a corto plazo.

En realidad, la influencia de los bancos es mayor de lo que parece a partir de las sumas que prestan, toda vez que proporcionan fondos no espontáneos. A medida que aumentan las necesidades de financiamiento de una empresa, esta requerirá de fondos adicionales a sus bancos, si se rechaza tal solicitud, la empresa podría verse forzada a abandonar buenas oportunidades de crecimiento”.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Scott Besley, Eugene f. Brigham, Fundamentos de Administración Financiera, 12° edición; capítulo 15, pag. 689.

## **CAPITULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL.**

- El diseño de un sistema de Administración de Capital de Trabajo Neto mejorará la Solvencia Financiera Corriente de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.

### **3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

- ✓ La Administración de las Cuentas por Cobrar mejorará el nivel de ingresos y capacidad de recuperación de cuentas por cobrar de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.
- ✓ La Administración de Efectivo controlara las fuentes y nivel de financiamiento de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.
- ✓ La administración de las cuentas y documentos por pagar determinará el nivel de pasivo u obligaciones financieras en la cooperativa ACOCOVISIA de RL.

### 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

| OBJETIVOS  | HIPOTESIS  | VARIABLE INDEPENDIENTE                            | INDICADORES | VARIABLE DEPENDIENTE.                  | INDICADORES |
|--|--|---|-------------|--|-------------|
| <p>Elaborar un diseño de sistema de Administración de Capital de Trabajo Neto para mejorar la Solvencia Financiera Corriente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite, de Responsabilidad Limitada (ACOCOVISIA DE RL), de la ciudad de San Miguel.</p> | <p>El diseño de Administración de Capital Neto de Trabajo mejorará la Solvencia Financiera Corriente de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.</p> | <p>Administración de Capital de Trabajo Neto.</p> |             | <p>Solvencia Financiera Corriente.</p> |             |

| OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLE INDEPENDIENTE                       | INDICADORES   | VARIABLE DEPENDIENTE.  | INDICADORES   |
|--|---|--|---|--|---|
| <p>Determinar cómo la Administración de las Cuentas Por Cobrar ayuda a mejorar el nivel de ingresos y capacidad de recuperación de cuentas de la cooperativa ACOCOVISIA de RL, en la ciudad de San Miguel.</p> | <p>La Administración de las Cuentas por Cobrar mejorará el nivel de ingresos y capacidad de recuperación de cuentas de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.</p> | <p>Administración de cuentas por cobrar.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de Crédito.</li> <li>- Términos de crédito.</li> <li>- Política de cobranza.</li> <li>-Cuentas por cobrar.</li> <li>-control de las cuentas por cobrar</li> </ul> | <p>Nivel de Ingresos y Capacidad de Recuperación de Cuentas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Promedio de cuentas por cobrar.</li> <li>-Cartera vencida.</li> <li>-Liquidez del producto.</li> <li>-Tipo de industria.</li> </ul> |

| OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLE INDEPENDIENTE                                   | INDICADORES   | VARIABLE DEPENDIENTE.                     | INDICADORES   |
|--|---|--|---|---|---|
| <p>Conocer el grado de influencia que tiene la administración de cuentas y documentos por pagar en el pasivo u obligaciones de la cooperativa ACOCOVIDA de RL, en la ciudad de San Miguel.</p> | <p>La eficiente administración de las cuentas y documentos por pagar determinará el pasivo u obligaciones financieras en la cooperativa ACOCOVISIA de RL.</p> | <p>Administración de cuentas y documentos por pagar.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo de los préstamos bancarios.</li> <li>- Disponibilidad para asumir riesgos.</li> <li>- Políticas de endeudamiento a corto plazo.</li> </ul> | <p>Pasivos u obligaciones financieras</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago a bancos o instituciones financieras.</li> <li>- Pago de tributos e impuestos.</li> <li>- Pago a nómina.</li> </ul> |
| <p>Analizar como la Administración de Efectivo determina las fuentes y nivel de financiamiento de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL, en la ciudad de San Miguel.</p>                             | <p>La Administración de Efectivo determinará las fuentes y nivel de financiamiento de la Cooperativa ACOCOVISIA de RL.</p>                                    | <p>Administración de Efectivo.</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inversiones en títulos valores</li> <li>- Determinación de saldos y transacciones.</li> <li>- Medidas de control de efectivo.</li> </ul>          | <p>Fuentes y nivel de financiamiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depósitos.</li> <li>- Préstamos a corto plazo.</li> </ul>  |

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 TIPO DE ESTUDIO POR REALIZAR

El enfoque de la investigación es “Cuantitativo; este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.<sup>30</sup> El enfoque Cuantitativo tiene como características; “plantear un problema de estudio delimitado y concreto, construir marco teórico para guiar el estudio, formulación de hipótesis, recolección de datos que se deben analizar por medio de métodos estadísticos”.<sup>31</sup>

El tipo de estudio realizado es “Correlacional; éste asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Los estudios correlacionales, evalúan el grado de asociación entre variables, después se cuantifican y utilizan la vinculación; tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”.<sup>32</sup>

Se utilizó este tipo de estudio con el objetivo de resolver la situación problemática encontrada en la unidad de análisis, siendo la problemática la Insolvencia Financiera Corriente; por lo tanto se pretende determinar cómo la Administración de Capital de Trabajo puede influir o mejorar en la situación de Liquidez en el objeto de estudio.

El método que se utilizó es: “hipotético-deductivo, que consiste en hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas mediante experimentos controlados.

El método hipotético-deductivo es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la

---

<sup>30</sup> Hernández Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos. “Metodología de la Investigación”, Quinta Edición, pág. 2

<sup>31</sup> Ibíd. Pág. 4

<sup>32</sup> Ibíd. Pág. 81

hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno a conocer".<sup>33</sup>

## 4.2 POBLACIÓN

"Es el conjunto de todos los elementos o individuos que tiene ciertas características similares a las cuales se refiere la investigación".<sup>34</sup> "La población se refiere a la totalidad de los elementos que poseen las principales características del objeto de análisis y sus valores son conocidos como parámetros".<sup>35</sup>

"La población Finita: es cuando se conoce el tamaño de la población".<sup>36</sup>

Para la realización del estudio se determinaron tres poblaciones en donde se identifican, los presidentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015, los Asociados o clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de San Miguel, constituidas a partir del año 2005 hasta 2015 y el Comité de Crédito, Consejo de Administración del objeto de estudio (ACOCOVISIA DE RL).

Se tomaron las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de San Miguel, constituidas a partir del periodo 2005 a 2015, debido a que éstas tienen características similares a la Cooperativa en estudio, que permitió tener un entorno amplio en la investigación.

Se delimitaron las cooperativas en base al tipo (Ahorro y Crédito), el año de constitución y la zona de ubicación; obteniendo la información del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP); en el cual se seleccionó la totalidad de las cooperativas, de las cuales se determinan las tres poblaciones.

Las poblaciones se detallan de la manera siguiente:

---

<sup>33</sup>Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández. ", Metodología de la Investigación", Quinta Edición.

<sup>34</sup>Hernández Sampieri, Roberto; Fernández. ", Metodología de la Investigación", Quinta Edición, pág. 174.

<sup>35</sup> Rojas Soriano, Raúl. "Guía para Realizar Investigaciones Sociales", p y v editores, 30 edición, pág. 164

<sup>36</sup> Roberto Hernández Sampieri, *Ibíd.*, página 174.

- **Presidentes de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015.**

El cuadro a continuación muestra los 5 presidentes de las cooperativas que forman el total de la población, estando dentro la unidad de análisis.

**Tabla 1**

Listado de los presidentes y sus cooperativas

| N° | NOMBRE  | PRESIDENTES               |
|----|---|---------------------------|
| 1  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y CONSUMO NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, DE R.L. (ACOCAYCO, DE R.L.)                                       | JUAN SALVADOR VÁSQUEZ     |
| 2  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO COMUNAL VIA SATELITE, DE R. L. (ACOCOVisA, DE R.L.)   | RENE OMAR ARGUETA ESCOBAR |
| 3  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION, VIVIENDA Y PROFESIONALES DE TODOS, DE R. L. (ACOVIPRO, DE R.L.)                    | RODOLFO GUZMÁN HERNÁNDEZ  |
| 4  | ASOCIACION COOPERATIVA AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y SERVICDE IOS PROFESIONALES "LÍDER", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, (ACOLIDER, DE R.L.) | CARLOS ALBERTO CHÁVEZ     |
| 5  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS PRIVADOS DE SAN MIGUEL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, (ACACEPRISM, DE R.L.)              | JOSÉ ISAAC RAMÍREZ        |

**Nota.** Fuente: Información obtenida por INSAFOCOOP

- **Asociados de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015.**

El total de los asociados es 443, que son formados por las 5 cooperativas, detalladas en el cuadro siguiente.

**Tabla 2**

Total de asociados por cada cooperativa

| N° | NOMBRE   | ASOCIADOS  |
|----|--|------------|
| 1  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y CONSUMO NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ, DE R.L. (ACOCAYCO, DE R.L.)                                      | 215        |
| 2  | ASOCIACION COOPERATIVA DEAHORRO, CREDITO Y CONSUMO COMUNAL VIA SATELITE, DE R. L. (ACOCOVisA, DE R.L.)   | 94         |
| 3  | ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION, VIVIENDA Y PROFESIONALES DE TODOS, DE R. L. (ACOVIPRO, DE R.L.)                   | 22         |
| 4  | ASOCIACION COOPERATIVA DEAHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS PROFESIONALES "LÍDER", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, (ACOLIDER, DE R.L.) | 48         |
| 5  | ASOCIACION COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS PRIVADOS DE SAN MIGUEL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, (ACACEPRISM, DE R.L.)              | 64         |
|    | <b>TOTAL</b>   | <b>443</b> |

**Nota.** Cuadro elaborado por grupo de investigación con información proporcionada por INSAFOCOOP

- **Consejo administrativo y Comité de Crédito de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad limitada.**

Esta población está compuesta por 13 miembros, que forman parte del Consejo Administrativo y Comité de Crédito. En el cuadro siguiente se detallan ambos organismos del objeto de estudio.

**Tabla 3**

Miembros que conforman el Consejo Administrativo y el Comité de Crédito de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada.

| <b>CONSEJO ADMINISTRATIVO</b> | <b>ASOCIADOS</b>              | <b>COMITÉ DE CRÉDITO</b> | <b>ASOCIADOS</b>             |
|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| PRESIDENTE                    | Rene Omar Argueta             | PRESIDENTE               | José Roque del Cid           |
| VICE-PRESIDENTE               | José Rodas Orellana           | SECRETARIO               | Manuel de Jesús Velásquez    |
| TESORERO                      | Manuel Geovanny Ruiz          | VOCAL                    | Fredy Salazar Torres         |
| SECRETARIO                    | Javier Antonio Villalta       | PRIMER SUPLENTE          | Mariano Alegría Ávila        |
| VOCAL                         | Francheska Yarima Gómez       | SEGUNDO SUPLENTE         | José Santos Alberto Martínez |
| PRIMER SUPLENTE               | Ana Julia Guzmán              |                          |                              |
| SEGUNDO SUPLENTE              | Mercedes del Carmen Rodríguez |                          |                              |
| TERCER SUPLENTE               | Juan Humberto González        |                          |                              |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>8</b>                      |                          | <b>5</b>                     |

**Nota.** Cuadro elaborado por grupo de investigación con información proporcionada por el presidente de ACOCOVIISA de R.L

### 4.3 MUESTRA

“Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo estadísticamente de la población o que esté ligada a las características de la investigación. Existen dos tipos de muestras que se pueden aplicar en un trabajo de

investigación y dependerá de los objetos del estudio, del esquema de la investigación y el alcance de sus contribuciones”.<sup>37</sup>

“Muestras probabilísticas: son todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. Trata de que los datos recolectados sean estadísticamente representativos de la población y que tengan el mínimo nivel de error”<sup>38</sup>

Dentro de los tipos de muestreo cuantitativo o probabilístico se pueden mencionar: “Muestra Probabilística Estratificada; en este tipo de muestreo la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento; ya que en ocasiones el interés del investigador es comparar sus resultados entre segmentos, grupos o nichos de la población, porque así lo señala el planteamiento del problema.

El Censo es un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones de una población estadística, consiste básicamente en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento”.<sup>39</sup>

#### **4.3.1 Método de Muestreo y Tamaño de la Muestra.**

En el estudio se utilizó el tipo de muestreo probabilístico ya que el tipo de investigación del presente trabajo es correlacional; es decir, se trata de explicar a través de teorías establecidas, cómo una variable se ve afectada por otra; también se pretende probar conceptos teóricos y aplicarlos a la realidad.

#### **Tamaño de las Muestras.**

- **Presidentes de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015.**

---

<sup>37</sup>Hernández Sampieri, Roberto. “Metodología de la investigación”; quinta edición; cap. 8 pag.173

<sup>38</sup> Hernández Sampieri, Roberto. Ibí; quinta edición; cap. 8 pag.176

<sup>39</sup> Hernández Sampieri, Roberto. “Metodología de la investigación”; quinta edición; cap. 8 pag.172

Se realizó un Censo para la obtención de la información de los presidentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015, debido a que se tomaron la totalidad de los elementos. Por lo tanto, el censo es conformado por los 5 presidentes; se detallan de la manera siguiente:

- ✓ Presidente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Nuestra Señora de La Paz, de R.L. (ACOCAYCO, DE R.L.)
  - ✓ Presidente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite, de R. L. (ACOCOVisa, DE R.L.)
  - ✓ Presidente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Comercialización, Vivienda y Profesionales de Todos, de R. L. (ACOVIPRO, de R.L.)
  - ✓ Presidente de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Comercialización y Servicios Profesionales "Líder", de RL, (ACOLIDER, DE R.L.)
  - ✓ Presidente de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados Privados de San Miguel, de R L, (ACACEPRISM, DE R.L.)
- **Asociados de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015.**

Se determinó la muestra de los asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015, a través de la fórmula de muestreo para poblaciones finitas, también para distribuir la muestra en las seis cooperativas se estratifico la muestra; la formula se detalla a continuación.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{D^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

“N= La totalidad de la población

Z= Es el nivel de confianza requerido para generalizar los resultados hacia toda la población; que puede ir de un 95% a un 99%.

D= Es la precisión con la que se generalizarán los resultados que puede ir del 5% al 8%.

PQ= Se refiere a la variabilidad en que el instrumento puede ser contestado positivamente o negativamente.”<sup>40</sup>

**Para determinar la muestra se tienen los siguientes valores:**

N=443 Asociados

Z= la confianza es de 95%; dando el valor de 1.96 en la tabla de valores del área bajo la curva normal.

D= 5% de precisión

P=50% variabilidad de que el instrumentos sean contestados positivamente.

Q=50% variabilidad de que los instrumentos sean contestados negativamente.

$$n = \frac{443 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(443 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{425.4572}{1.105 + 0.9604}$$

$$n = \frac{488.84}{2.0654}$$

$$n = 236.68$$

$$n \simeq 237 \text{ asociados}$$

Para distribuir la muestra en la población conformada por las 5 cooperativas; se detalla el proceso en el cuadro siguiente.

---

<sup>40</sup> Rojas Soriano Raúl “Guía para realizar Investigaciones Sociales” cap. 14 pag.298-301.

**Tabla 4**

Distribución de la muestra.

| N° | NOMBRE              | ASOCIADOS  | PORCENTAJE  | MUESTRA | MUESTRA DISTRIBUIDA |
|----|---------------------|------------|-------------|---------|---------------------|
| 1  | ACOCAYCO, DE R.L.   | 215        | 48.53%      | 237     | 115                 |
| 2  | ACOCOVisA, DE R.L.  | 94         | 21.22%      | 237     | 50                  |
| 3  | ACOVIPRO, DE R.L.   | 22         | 4.97%       | 237     | 12                  |
| 4  | ACOLIDER, DE R.L.   | 48         | 10.84%      | 237     | 26                  |
| 5  | ACACEPRISM, DE R.L. | 64         | 14.45%      | 237     | 34                  |
|    | <b>TOTAL</b>        | <b>443</b> | <b>100%</b> |         | <b>237</b>          |

**Nota.** Cuadro elaborado por grupo de investigación.

- **Consejo administrativo y Comité de Crédito de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada.**

Se realizó un Censo para la obtención de la información de los integrantes del Consejo Administrativo y del Comité de Crédito de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada. Por lo tanto el censo está conformado por los 13 asociados; se detallan de la manera siguiente:

| ORGANISMO              | TOTAL     |
|------------------------|-----------|
| COMITÉ DE CRÉDITO      | 5         |
| CONSEJO ADMINISTRATIVO | 8         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>13</b> |

## **4.4 FUENTES PARA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recolección de la información de los datos se refiere a la forma de obtener información; las fuentes utilizadas en la investigación son las siguientes:

### **4.4.1 Fuentes Primarias.**

“Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa; es decir, donde se origina la información”<sup>41</sup>. Este tipo de información se recolectó a través del cuestionario y guía entrevista.

### **4.4.2 Fuentes Secundarias.**

“Son todas aquellas que ofrecen información sobre la temática por investigar, pero que no son fuente original de los hechos, sino que sólo son referencia”<sup>42</sup>. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información que se utilizaron son: libros, revistas, documentos escritos, documentales; todos relacionados con la temática en investigación.

## **4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Técnicas.**

“Se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación.

Encuesta: consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

Entrevista: es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el objeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Se estima que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener información más completa.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Muñoz Campos, R., La Investigación Paso a Paso, cuarta edición, Editorial Talleres Gráficos UCA, El Salvador, 2007. Pág. 175

<sup>42</sup> Muñoz Campos, R., *Ibíd.*, pág. 175

<sup>43</sup> H. de Canales, Francisca; “Metodología de Investigación de personal de Salud”, Segunda Edición, capítulo 6, pág. 125-129.

## **Instrumentos.**

“Es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información.

Entrevista Estructurada: se caracteriza por estar rígidamente estandarizada; se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden cada uno de los participantes, quienes deben de escoger la respuestas entre dos, tres o más alternativas que se les ofrece. Incluso los comentarios introductorios y finales se generan de la misma manera en todas las situaciones

Cuestionario: es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuesta sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo. El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recolectar la información, o puede enviarse por correo al destinatario seleccionado en la muestra.”<sup>44</sup>

La Entrevista Estructurada se utilizó en la muestra constituida por los Presidentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito localizadas en la Ciudad de San Miguel constituidas en el periodo 2005 a 2015;

El cuestionario se utilizó en los Asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito localizados en la Ciudad de San Miguel constituidas en el periodo 2005 a 2015; también en los integrantes del Consejo Administrativo y Comité de Crédito de la Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada.

Las técnicas e instrumentos que se aplicaran en la investigación son las siguientes:

---

| <b>TÉCNICAS</b>    | <b>INSTRUMENTOS.</b>             |
|--------------------|----------------------------------|
| <b>ENTREVISTA.</b> | GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA. |
| <b>ENCUESTA.</b>   | CUESTIONARIO DE OPINIÓN.         |

---

<sup>44</sup> H. de Canales, Francisca; “Metodología de Investigación de personal de Salud”, Segunda Edición, capítulo 6, pág. 135.

## **4.6 PROCESO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

“La recopilación de la información es un proceso que implica una serie de pasos; para el estudio se tomaron los siguientes:

- ✓ Tener claro los objetivos propuestos en la investigación y variables descritas en las hipótesis.
- ✓ Haber seleccionado la población y la muestra correspondiente.
- ✓ Definir técnicas de recolección de información.
- ✓ Recoger la información para luego procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión.”<sup>45</sup>

El procesamiento de la información consistió en los ordenar datos dispersos de los instrumentos de recolección de datos, que se obtuvieron durante el estudio. El procesamiento se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando el programa de Microsoft Office Excel.

La información se presentó a través de cuadros que se obtuvieron los resultados obtenidos de las encuestas, agrupados en frecuencias relativas y absolutas.

El análisis e interpretación de los datos consiste en procesar la información recabada, con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio

## **4.7 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

### **4.7.1 Prueba Piloto.**

“Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento”<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup>Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández. ", Metodología de la Investigación", Quinta Edición.

<sup>46</sup> Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la investigación"; quinta edición; cap. 9 pag.210

“La selección de las personas a quienes se aplican los cuestionarios o la cédula de entrevista no necesariamente debe hacerse al azar; bastará con un grupo entre 20 y 30 personas cuyas características sean similares a las de la población u objeto de estudio.”<sup>47</sup>

Se realizó la prueba piloto que sirvió para determinar la validez de los instrumentos a utilizar, corroborar la confiabilidad y realizar los ajustes necesarios para su aplicación definitiva a la muestra correspondiente.

Se determinó para los asociados de las cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la Ciudad de San Miguel, constituidas en el periodo 2005 a 2015 una muestra piloto relativa de 22 asociados; para los Presidentes de las asociaciones cooperativas se determinó una muestra de 2 Presidentes y para los integrantes del Consejo Administrativos y Comité de Crédito una muestra de 4 integrantes; ya que las poblaciones son pequeñas.

**Tabla 5**

Distribución de la Prueba Piloto de los Asociados

| N° | NOMBRE              | ASOCIADOS  | PORCENTAJE  | PRUEBA PILOTO | DISTRIBUCION DE LA MUESTRA PILOTO |
|----|---------------------|------------|-------------|---------------|-----------------------------------|
| 1  | ACOCAYCO, DE R.L.   | 215        | 48.53%      | 22            | 11                                |
| 2  | ACOCOVIISA, DE R.L. | 94         | 21.22%      | 22            | 5                                 |
| 3  | ACOVIPRO, DE R.L.   | 22         | 4.97%       | 22            | 1                                 |
| 4  | ACOLIDER, DE R.L.   | 48         | 10.84%      | 22            | 2                                 |
| 5  | ACACEPRISM, DE R.L. | 64         | 14.45%      | 22            | 3                                 |
|    | <b>TOTAL</b>        | <b>443</b> | <b>100%</b> | <b>-</b>      | <b>22</b>                         |

**Nota.** Cuadro realizado por el grupo de investigación.

<sup>47</sup> Rojas Soriano, Raúl; Guía para Realizar Investigaciones Sociales”, pág. 161, capítulo 7.

## CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 5.1 TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ASOCIADOS

#### 1. ¿Cuáles son los requisitos que su cooperativa exige para poder otorgar un préstamo?

Tabla N°6: Requisitos para otorgar un crédito

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA. | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|----------------------|---------------------|
| Solvencia en las aportaciones                     | 119                  | 50.21%              |
| Garantías prendarias                              | 11                   | 4.64%               |
| Fiadores  | 119                  | 50.21%              |
| Estado de ingresos y gastos                       | 34                   | 14.35%              |
| Tiempo mínimo de haber ingresado a la cooperativa | 54                   | 22.78%              |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados    |                      |                     |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas dan mayor énfasis a la solvencia en las aportaciones, ya que las aportaciones es un factor principal por el cual se financia las cooperativas y da un respaldo a los préstamos ofrecidos; sin embargo los fiadores dan una garantía extra disminuyendo el riesgo de cada crédito; no obstante la figura de un fiador puede depender del tipo de crédito que se esté solicitando; el análisis de los ingresos y gastos permite determinar la capacidad de pago de cada socio, tomando de esta manera las consideraciones pertinentes para el otorgamiento del préstamo.

**2. ¿Cuáles son los términos que la cooperativa determina cuando la petición de crédito ha sido aceptada?**

**Tabla Nº 7: Términos para otorgar un crédito**

| <b>OPCIONES</b>   | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Monto máximo; con base a las aportaciones                           | 140                        | 59.07%                     |
| Monto máximo; con base a récord crediticio                          | 142                        | 59.92%                     |
| Cargos moratorios   | 237                        | 100%                       |
| Tiempo que dispone después del plazo, antes que se considere moroso | 187                        | 78.90%                     |
| Tipo de pago (efectivo o depósito)                                  | 237                        | 100%                       |
| Forma de pago   | 237                        | 100%                       |
| Opciones de refinanciamiento en caso de impago                      | 237                        | 100%                       |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados                      |                            |                            |

**Interpretación:** Existe variabilidad en cuanto a los términos que las cooperativas requieren en el proceso de otorgar un préstamo; sin embargo, los tipos de términos o la cantidad dependerá en gran medida del riesgo que un crédito pueda generar a la cooperativa y el tipo de políticas que maneje.

**3. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que su cooperativa aplica al conceder un préstamo?**

**Tabla N° 8: Políticas de cobranza utilizadas**

| <b>OPCIONES</b>                                | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Llamadas telefónicas                           | 183                        | 77.22%                     |
| Notificaciones                                 | 54                         | 22.78%                     |
| Cobros domiciliarios                           | 71                         | 29.96%                     |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados |                            |                            |

**Interpretación:** Se considera que las técnicas o el medio utilizado para gestionar un crédito dependerán en gran medida de la política de cobro que se quiera implementar también de la factibilidad o el costo para llevarlo a cabo.

**4. ¿Cuáles son los medios por los cuales el asociado puede efectuar el pago?**

**Tabla N° 9: Medios de pago**

| <b>OPCIONES</b>                                | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Ejecutivos de cobro                            | 75                         | 31.65%                     |
| Oficinas                                       | 187                        | 78.90%                     |
| Bancos   | 110                        | 46.41%                     |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados |                            |                            |

**Interpretación:** Existe variabilidad en cuanto el uso de medios para la captación del retorno de los créditos; la cantidad de medios que puede utilizar dependerá de la

capacidad financiera para llevarlo a cabo; sin embargo, entre más medios posea una cooperativa será más eficaz la obtención del pago por los préstamos otorgados.

**5. ¿Cuál es el tipo de sanción que la cooperativa realiza al atrasarse en el pago de su deuda con la cooperativa?**

**Tabla Nº 10: Sanciones por atrasos en los créditos**

| OPCIONES                                       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Suspensión de los derechos como asociado       | 187                 | 78.90%              |
| Interés Moratorio                              | 237                 | 100%                |
| Limitar futuros préstamos                      | 142                 | 59.92%              |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas están utilizando los medios o políticas necesarias o básicas para agilizar el retorno de los créditos vencidos; también el tipo de sanción dependerá del grado de riesgo que un asociado pueda generar y también dependerá del tipo de política de cobro de cuentas atrasadas.

**6. ¿Cuánto es el tiempo de impago que la cooperativa determina como cuenta morosa?**

**Tabla Nº 11: Tiempo de impago para determinar mora**

| OPCIONES     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Un día       | 26                  | 10.97%              |
| Quince días  | 12                  | 5.06%               |
| Treinta días | 199                 | 83.97%              |
| Total        | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que el plazo puede variar según el criterio de cada cooperativa en cuanto el riesgo de los préstamos o la rigidez de las políticas de las cuentas por cobrar en cuanto a la rapidez del retorno de los préstamos.

**7. ¿Cuánto es el plazo que solicita comúnmente a la cooperativa para pagar los préstamos?**

**Tabla Nº 12: Plazo que de vencimiento de créditos solicitados**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 6 meses  | 42                  | 17.72%              |
| 12 meses | 162                 | 68.35%              |
| 18 meses | 22                  | 9.28%               |
| 20 meses | 11                  | 4.64%               |
| Total    | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** Se infiere que el plazo puede depender de muchos factores como la capacidad de pago del asociado, las políticas de cada cooperativa en cuanto al plazo del crédito en relación con el monto, determinado por el nivel de retorno del préstamo que la cooperativa requiere.

**8. ¿Cuál es la forma de pago que más le solicita usted a la cooperativa?**

**Tabla Nº 13: Forma de pago mayormente solicitado**

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Paga el capital y los intereses al final del plazo  | 11                  | 4.64%               |
| Realiza abonos iguales donde paga interés y capital | 226                 | 95.36%              |
| Total   | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** La mayor parte de los asociados prefieren pagar sus préstamos por cuotas iguales y un porcentaje mínimo prefiere pagar hasta el final del plazo. Por lo tanto los asociados consideran más factible realizar pagos periódicos de sus créditos, también dependerá de la utilización del préstamo.

**9. ¿Cuál es el monto mínimo que ha solicitado a la cooperativa como préstamo?**

**Tabla N° 14: Monto mínimo mayormente solicitado**

| <b>OPCIONES</b>     | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| \$100-\$500.00      | 65                         | 27.43%                     |
| \$500.00-\$1000.00  | 161                        | 67.93%                     |
| \$1000.00-\$1500.00 | 11                         | 4.64%                      |
| Total               | 237                        | 100%                       |

**Interpretación:** Considerando los montos solicitados en préstamo estos son destinados para uso personales en una mayor parte o para realizar pequeñas inversiones en negocios; ya que son relativamente pequeños.

**10. ¿Cuál es el monto máximo que ha solicitado a la cooperativa como préstamo?**

**Tabla N° 15: Monto máximo solicitado en préstamo**

| <b>OPCIONES</b>     | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| \$1500.00-\$2000.00 | 24                         | 10.13%                     |
| \$2000.00-2500.00   | 75                         | 31.65%                     |
| \$2500.00-\$3000.00 | 20                         | 8.44%                      |
| \$3000.00-\$3500.00 | 13                         | 5.49%                      |
| \$3500.00-\$4000.00 | 9                          | 3.80%                      |
| Menos de \$1500.00  | 96                         | 40.51%                     |
| Total               | 237                        | 100%                       |

**Interpretación:** Este nivel de préstamos relativamente limitado; puede estar condicionado debido a políticas de liquidez de las cooperativas, también a la capacidad económica de la cooperativa o la capacidad de pago de los asociados.

**11. ¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo su cooperativa cuando un socio está en calidad de impago?**

**Tabla N° 16: Acciones ejecutadas al vencer un crédito**

| OPCIONES                                       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Notas o avisos                                 | 173                 | 73%                 |
| Visitas domiciliarias                          | 86                  | 36.29%              |
| Citatorios judiciales                          | 22                  | 9.28%               |
| Porcentaje calculado basado en 237 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas tienen políticas de cobranza con una baja rigurosidad, que se podría deber a la naturaleza de la organización; también puede estar condicionado debido al riesgo que pueden generar los préstamos otorgados o el tipo de asociados con el cual se esté trabajando.

**12. ¿Ha tenido retraso en el pago de sus créditos?**

**Tabla N° 17: Socios con créditos atrasados**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 43                  | 18.14%              |
| No       | 194                 | 81.86%              |
| Total    | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** Se puede afirmar que existe un alto compromiso de los asociados con las obligaciones que adquieren en las cooperativas a las que pertenecen; por lo tanto, se considera que las normas, el análisis de riesgo y políticas de cobranza son lo suficientemente óptimas para garantizar el retorno programado de los préstamos.

**13. ¿Cuánto es el máximo de tiempo que se ha atrasado en el pago de los créditos que ha recibido?**

**Tabla Nº 18: Tiempo máximo en el atraso de los créditos**

| OPCIONES        | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| 30 días         | 11                  | 25.58%              |
| 90 días         | 11                  | 25.58%              |
| Más de 120 días | 21                  | 48.84%              |
| Total           | 43                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que se tienen políticas de crédito mal estructuradas; sin embargo una mala ejecución de las acciones para gestionar el retorno de los créditos vencidos, provoca deficiencias en el retorno de los créditos.

**14. ¿Utiliza otras instituciones para financiarse, además de la cooperativa a la que pertenece?**

**Tabla Nº 19: Utilización de otras opciones financieras**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 120                 | 50.63%              |
| No       | 117                 | 49.37%              |
| Total    | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** Se infiere que los asociados diversifican sus fuentes de financiamiento para solventar sus necesidades económicas personales o apalancar los negocios; también el nivel económico de las cooperativas puede ser insuficiente para solventar de manera absoluta el nivel de financiamiento que los asociados requieran.

**15. ¿Cuáles son las instituciones por la cual ha recibido financiamiento?**

**Tabla Nº 20: Instituciones financieras por las que optan los asociados**

| <b>OPCIONES</b>                                | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Bancos   | 120                        | 100%                       |
| Otras cooperativas                             | 85                         | 70.83%                     |
| Cajas de crédito                               | 19                         | 15.83%                     |
| Porcentaje calculado basado en 120 encuestados |                            |                            |

**Interpretación:** Existe variabilidad en cuanto al tipo de institución financiera que los asociados utilizan para financiarse; sin embargo, el uso de cooperativas es el más común; por lo tanto, se puede inferir a que este tipo de instituciones les está brindando créditos con condiciones viables de acuerdo a sus necesidades y a la capacidad de pago.

**16.¿Cuáles son los motivos por el cual ha utilizado otras instituciones financieras a parte de su cooperativa?**

**Tabla Nº 21: Motivo por utilizar otras instituciones financieras**

| <b>OPCIONES</b>                                | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Mayor disponibilidad de efectivo.              | 50                         | 41.67%                     |
| Plazos prolongados                             | 80                         | 66.67%                     |
| Complementar el monto requerido                | 30                         | 25%                        |
| Porcentaje calculado basado en 120 encuestados |                            |                            |

**Interpretación:** Se determina que la limitada capacidad económica de las cooperativas originada por una mala administración de los recursos o por ser una cooperativa naciente, los asociados tengan la necesidad de buscar otras fuentes de financiamiento para la solvencia de cierta necesidad económica.

### 17. ¿Ha realizado depósitos a plazo en su cooperativa?

Tabla Nº 22: Socios depositantes.

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 140                 | 59.07%              |
| No       | 97                  | 40.93%              |
| Total    | 237                 | 100%                |

**Interpretación:** Se determina que las cooperativas tienen un nivel de financiamiento moderado en cuanto a los depósitos a plazo, por el cual se considera que los asociados tienen un grado de confianza a la cooperativa en cuanto al manejo de los recursos.

### 18. ¿Cuál es el monto mínimo que ha depositado en la cooperativa?

Tabla Nº 23: Monto mínimo depositado

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA |        |
|----------|---------------------|--------|
| \$5.00   | 54                  | 38.57% |
| \$20.00  | 32                  | 22.86% |
| \$40.00  | 11                  | 7.86%  |
| \$60.00  | 21                  | 15%    |
| \$80.00  | 10                  | 7.14%  |
| 100.00   | 12                  | 8.57%  |
| Total    | 140                 | 100%   |

**Interpretación:** Por lo tanto, se infiere que cada cooperativa determina su política en cuanto al monto mínimo que puede un asociado depositar a plazo; sin embargo, los montos depositados a plazo son mínimos.

### 19. ¿Cuál es el monto máximo que ha depositado en la cooperativa?

Tabla Nº 24: Monto máximo depositado

| OPCIONES          | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| Menos de \$100.00 | 65                  | 46.42%              |
| \$100.00          | 22                  | 15.38%              |
| \$200.00          | 42                  | 30.77%              |
| \$600.00          | 11                  | 7.69%               |
| Total             | 140                 | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que los depósitos a plazo máximo son mínimos; por lo cual se puede indicar qué tan atractivo es el interés que la cooperativa paga por los depósitos o la capacidad económica que tengan los asociados para especular con el efectivo.

### 20. ¿Con que frecuencia ha realizado depósitos a la cooperativa?

Tabla Nº 25: Frecuencia de depósitos realizados

| OPCIONES          | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| Una vez al año    | 22                  | 15.71%              |
| Tres veces al año | 32                  | 22.86%              |
| Seis veces al año | 11                  | 7.86%               |
| Doce veces al año | 75                  | 53.57%              |
| Total             | 140                 | 100%                |

**Interpretación:** Se infiere en que es moderada la afluencia de los depósitos a plazo realizados, por lo cual las cooperativas pueden tener una base para brindar mejores servicios.

## 5.2 TABULACIÓN DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO Y COMITÉ DE CRÉDITO DE ACOCOVISA DE RL.

1. ¿Cuáles son las condiciones que la cooperativa requiere a los asociados al momento de solicitar un crédito?

**Tabla N°26: Condiciones para otorgar un crédito**

| OPCIONES                                   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Tiempo de haber ingresado a la cooperativa | 13                  | 100%                |
| Total                                      | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera una administración de cuentas por cobrar débil en cuanto a la normativa para el otorgamiento de los créditos; ya que no se están tomando en cuenta elementos esenciales, que pueden determinar el nivel de riesgo, al otorgar un crédito a determinado asociado.

2. ¿Cuáles son los términos de la cooperativa en el proceso de concesión de un crédito?

**Tabla N° 27: Términos para otorgar un crédito**

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Opciones de refinanciamiento en caso de impago                      | 13                  | 100%                |
| Tiempo que dispone después del plazo, antes que se considere moroso | 13                  | 100%                |
| Cargos moratorios   | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado en base a 13 encuestados.                      |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que las condiciones son mínimas para delimitar el crédito y ejercer un mejor control; ya que no se está tomando en cuenta el plazo de

los créditos, el monto que se le puede otorgar en base al desempeño y el tipo de política de cobranza a aplicar.

**3. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que la cooperativa emplea al conceder un crédito?**

**Tabla Nº 28: Políticas de cobranza**

| OPCIONES         | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|---------------------|---------------------|
| Cobro Domiciliar | 13                  | 100%                |
| Total            | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se infiere que la técnica que está aplicando para la gestión de cobro es efectiva, pero son mínimas las acciones que se están ejecutando; sin embargo, al utilizar otras técnicas de menor costo y combinarlas, puede mejorar la efectividad del cobro de las cuentas por cobrar.

**4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que la cooperativa lleva a cabo cuando el asociado está en mora?**

**Tabla Nº 29: Políticas de cobranza aplicadas a créditos en mora**

| OPCIONES              | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Visitas domiciliarias | 13                  | 100%                |
| Total                 | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se determina que es necesaria la intervención de un proceso planeado para gestionar el cobro de las cuentas vencidas; ya que una sola acción puede ser ineficaz o inapropiada, según la situación o el tipo de asociado; también se puede estar incurriendo en costos innecesarios al no ejecutar la adecuada.

**5. ¿Cuánto es el tiempo de impago después del plazo que la cooperativa determina como una cuenta morosa?**

**Tabla N° 30: Tiempo de impago considerado en mora**

| OPCIONES     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Treinta días | 13                  | 100%                |
| Total        | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La determinación del plazo para que una cuenta vencida sea considerada como morosa, genera una base que permite tener un control de las cuentas por cobrar vencidas; para llevar a cabo las acciones pertinentes. Sin embargo, el plazo puede variar según el préstamo que se otorgue o la forma de pago.

**6. ¿Cuáles son las sanciones que un asociado incurre al no honrar su deuda con la cooperativa?**

**Tabla N° 31: Sanciones aplicadas a los créditos vencidos**

| OPCIONES                                       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Interés Moratorio                              | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado basado en 13 encuestados. |                     |                     |

**Interpretación:** Se determina que las acciones para sancionar el retraso o el impago de la deuda es mínimo; sin embargo, pueden mejorar en cierta medida la actitud o responsabilidad de los asociados deudores ante las obligaciones con la cooperativa.

**7. ¿Cuáles son los medios por el cual el asociado puede efectuar el pago de su crédito?**

**Tabla Nº 32: Medios para efectuar pagos**

| OPCIONES                                       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Bancos   | 13                  | 100%                |
| Ejecutivos de cobro                            | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado basado en 13 encuestados. |                     |                     |

**Interpretación:** Las entidades bancarias es un medio común por el cual se pueden realizar pagos, también los gestores de cobro son importantes porque generan una mayor presión al deudor; sin embargo, es necesario de otros medios como oficinas propias por el cual se refleje una entidad corporativa, es decir es necesario tener múltiples opciones por el cual un asociado deudor pueda cancelar su deuda.

**8. ¿Cuál es el medio mayormente utilizado por los asociados para realizar sus pagos o cancelar su deuda?**

**Tabla Nº 33: Medios más utilizados para efectuar pagos**

| OPCIONES            | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ejecutivos de cobro | 13                  | 100%                |
| Total               | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Este tipo de medio genera un mayor costo para la cooperativa; de manera logística y económica; sin embargo, este método tiene una mejor efectividad ya que la presión psicológica para el deudor es mayor; no obstante, si no se cuentan con las políticas adecuadas los resultados son pocos favorables.

**9. ¿Cuánto es el porcentaje máximo que la cooperativa determina como aceptable de sus cuentas por cobrar atrasadas?**

**Tabla N° 34: Porcentaje aceptable de cuentas atrasadas.**

| OPCIONES         | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|---------------------|---------------------|
| No está definido | 13                  | 100%                |
| Total            | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Existe deficiencia en cuanto al control de las cuentas por cobrar ya que, al no determinar parámetros de control, no se puede evaluar el nivel de desempeño que se lleva a cabo.

**10. ¿A cuánto asciende el porcentaje de cuentas atrasadas en relación con la cartera de crédito?**

**Tabla N° 35: Porcentaje de cuentas atrasadas**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 65%      | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se observa una alta deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar; que tienen origen en las políticas crediticias, en cuanto a las condiciones, términos, políticas de cobro y en las gestiones de los créditos.

**11. ¿Cómo considera el nivel de cuentas atrasadas de la cooperativa en relación a la cartera de créditos?**

**Tabla Nº 36: Nivel de cuentas atrasadas**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Alto     | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se determina un bajo nivel de recuperación o retorno de los créditos otorgados y un control deficiente de las cuentas por cobrar que manejan en relación con su cartera de crédito.

**12. ¿Cuál es el tipo de registro que la cooperativa lleva para el control de la cartera de crédito?**

**Tabla Nº 37: Tipo de registros de control**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Manual   | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Este tipo de registro es eficaz más no eficiente en cuanto al tiempo ya que a medida crecen la demanda de servicios crece la necesidad de agilizar operaciones, registros y métodos de control.

**13. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se determinan en cuanto al control de los asociados?**

**Tabla Nº 38: Control de los asociados**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Aportaciones                                 | 13                  | 100%                |
| Registro de los préstamos otorgados.         | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se tiene un control básico de los asociados; es decir que no se están llevando a cabo parámetros para poder generar indicadores que permitan tomar decisiones o realizar cambios.

**14. ¿La cooperativa ha realizado cambios en sus normas de crédito para el mejoramiento de la misma?**

**Tabla Nº 39: Cambios en las normas de crédito**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| No       | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que las normas establecidas, están dando resultados aceptables a la cooperativa; sin embargo, es necesario contrastar si las normas prestatarias son adecuadas ante los cambios que se van desarrollando en el transcurso del tiempo.

**15. ¿Cuáles son las políticas de crédito que maneja la cooperativa en cuanto al otorgamiento de los préstamos?**

**Tabla N° 40: Políticas de crédito**

| OPCIONES   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Derecho a obtener un crédito en base a el tiempo de haber ingresado a la cooperativa | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado basado en 13 encuestados  |                     |                     |

**Interpretación:** La cooperativa está desarrollando políticas basándose únicamente en los estatutos; sin embargo, no se toman en cuenta otros aspectos como comisiones u otros tipos de descuentos.

**16. ¿La cooperativa recibe financiamiento de instituciones financieras?**

**Tabla N° 41: Obtención de financiamiento**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La cooperativa aumenta su nivel económico al recibir financiamiento y por lo tanto la capacidad de brindar mejores servicios; sin embargo, el nivel de financiamiento debe estar en función de la demanda del servicio o de la rotación de este.

**17. ¿Cómo considera el costo del financiamiento que recibe la cooperativa a través de las instituciones financieras?**

**Tabla N° 42: Costo del financiamiento**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Moderado | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se puede determinar que dentro de las instituciones financieras el costo del financiamiento es relativamente bajo en comparación al costo de otras instituciones financieras; ya que la cooperativa al ser una organización con responsabilidad limitada genera un mayor riesgo a las instituciones financieras.

**18. ¿Se han tenido retrasos en los últimos meses en el pago de los préstamos obtenidos de las distintas instituciones financieras?**

**Tabla N° 43: Retrasos en el pago del financiamiento**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que los retrasos en el pago de las obligaciones están estrechamente ligados a la insolvencia financiera corriente, como consecuencia de cierto grado de iliquidez; no obstante, la iliquidez está ligada a muchos aspectos como un alto nivel de endeudamiento si nos referimos a un aspecto financiero; pero

si se refiere a lo operativo podría estar ligado a una baja rotación de los servicios que no logra cubrir los costos fijos, tanto financieros como operativos.

**19. ¿Cuál es la forma de pago que la cooperativa realiza por el financiamiento obtenido?**

**Tabla Nº 44: Forma de cancelación del financiamiento**

| OPCIONES   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Con interés aditivo (pagos iguales; capital e interés) | 13                  | 100%                |
| Total  | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Este tipo de financiamiento genera un mayor costo a la cooperativa, ya que en este tipo de crédito la cooperativa no utiliza todo el capital dentro del periodo de tiempo que se le ha concedido; este tipo de financiamiento puede estar ligado al grado de riesgo que la cooperativa le genere a la institución financiera; también a la situación financiera de la cooperativa.

**20. ¿Qué tipo de política maneja la cooperativa en cuanto al financiamiento de los activos a corto plazo?**

**Tabla Nº 45: Política de financiamiento a corto plazo**

| OPCIONES    | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-------------|---------------------|---------------------|
| Conservador | 13                  | 100%                |
| Total       | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La cooperativa al recibir mayor financiamiento a largo plazo; para apalancar activos a corto plazo, disminuye el riesgo de llegar a la iliquidez y por ende a la insolvencia al no tener los recursos necesarios para pagar las obligaciones de

manera oportuna; sin embargo, al tener una rotación reducida de los servicios que ofrece existe la posibilidad de llegar a la insolvencia financiera corriente.

**21. ¿Con cuántas instituciones financieras dispone la Cooperativa para financiar sus operaciones?**

**Tabla N° 46: Instituciones financieras**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 1        | 13                  | 100                 |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa está recibiendo el capital necesario para cubrir las necesidades de financiamiento; sin embargo, es necesario tener múltiples opciones por el cual financiarse ya que se distribuye el riesgo y se obtiene un mayor financiamiento.

**22. ¿La cooperativa posee inversión en títulos valores?**

**Tabla N° 47: Inversiones en títulos valores**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| No       | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa no posee un margen ocioso de efectivo por el cual especular e invertirlo para obtener rendimientos a través de valores de fácil realización; también la cooperativa al no tener un control de los flujos de efectivo no puede determinar los excedentes que se generan en cada periodo.

**23. ¿La cooperativa maneja políticas para la determinación de saldos de efectivo?**

**Tabla Nº 48: Manejo de saldos de efectivo**

| <b>OPCIONES</b> | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| No              | 13                         | 100%                       |
| Total           | 13                         | 100%                       |

**Interpretación:** Existe una alta deficiencia en cuanto al manejo del efectivo; ya que es importante determinar saldos de efectivo, para posibles situaciones relacionadas con el riesgo, las especulación y la transacción.

**24. ¿La cooperativa realiza proyecciones o pronósticos para los ingresos?**

**Tabla Nº 49: Realización de pronósticos de ingreso**

| <b>OPCIONES</b> | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| No              | 13                         | 100%                       |
| Total           | 13                         | 100%                       |

**Interpretación:** La cooperativa no posee lineamientos definidos con respecto a dónde va direccionada la cooperativa; por lo tanto, las decisiones que se tomen con respecto al financiamiento o cambios que se quieran llevar a cabo pueden tener un sesgo significativo.

## 25. ¿Cómo considera el nivel de la demanda del servicio o producto?

Tabla N° 50: Nivel de demanda

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Alto     | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** El nivel de demanda que considera la cooperativa puede depender de la capacidad económica que posea la cooperativa, ya sea porque no está obteniendo el financiamiento suficiente o no se están ejecutando los criterios necesarios para el otorgamiento de los créditos y la recuperación de los mismos. Sin embargo, el nivel de demanda puede variar dependiendo de las actividades para el cual destinen los créditos los asociados o clientes.

## 26. ¿Cuánto es el monto promedio que los asociados solicitan como crédito?

Tabla N° 51: Monto solicitado en crédito por los asociados

| OPCIONES           | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| \$500.00-\$1500.00 | 13                  | 100%                |
| Total              | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Los montos requeridos por los asociados se consideran relativamente bajos, tratándose del mercado de dinero; sin embargo, la cantidad de dinero solicitada dependerá del uso del crédito o de la capacidad de las cooperativas para proporcionar los créditos.

## 21. ¿Cuál es la forma de pago más solicitada por los asociados?

Tabla Nº 52: Forma de pago solicitada por los asociados

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Realiza abonos iguales donde paga interés y capital | 13                  | 100%                |
| Total   | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La mayor parte de los asociados prefieren pagar sus préstamos por cuotas iguales y un porcentaje mínimo prefiere pagar hasta el final del plazo. Por lo tanto, los asociados consideran más factible realizar pagos periódicos de sus créditos, también dependerá de la utilización del préstamo.

## 27. ¿Cómo Considera el nivel de competencia en el mercado?

Tabla Nº 53: Nivel de competencia

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Medio    | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa; tiene la oportunidad de expandir el mercado a diversos sectores del Municipio de San Miguel; sin embargo, la cooperativa puede tener un nicho determinado donde puede desarrollarse.

**28. ¿Por qué consideran que la cooperativa tiene una competencia moderada?**

**Tabla Nº 54: Factores de competencia**

| OPCIONES   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Bancos   | 13                  | 100%                |
| Cantidad moderada de cooperativas con mayor capacidad económica. | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado basado en 13 encuestados                    |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que hay un considerable número de instituciones financieras, tanto cooperativas como bancarias, por el cual los asociados puedan optar para buscar financiamiento; sin embargo, dependiendo del territorio o del nicho al cual una cooperativa desee operar esta determinara su competencia.

**29. ¿Cuáles son los tipos de impuestos que paga la cooperativa?**

**Tabla Nº 55: Tipos de impuestos exigibles**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Renta    | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa posee obligaciones con el fisco relativamente mínimas en cuanto al número de impuestos que debe pagar; que son de utilidad para la obtención del ahorro fiscal mayormente cuando se recibe financiamiento.

### 30. ¿Cuáles son los gastos que incurre la cooperativa?

**Tabla N° 56: Gastos incurridos**

| OPCIONES                                       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Gastos de transporte                           | 13                  | 100%                |
| Papelería                                      | 13                  | 100%                |
| Pago a contador                                | 13                  | 100%                |
| Porcentaje calculado en base a 13 encuestados. |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que los gastos en los que incurre la cooperativa son mínimos; pero también se determina que carece de algunos gastos que son necesarios para el funcionamiento óptimo de las actividades de la cooperativa.

### 31. ¿Cuál es el monto mínimo que un asociado puede depositar a plazo a la cooperativa?

**Tabla N° 57: Monto mínimo de depósito**

| OPCIONES   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------|---------------------|---------------------|
| Indefinido | 13                  | 100%                |
| Total      | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Existe deficiencia en cuanto al manejo de los depósitos a plazo que realiza la cooperativa; ya que es necesarios establecer un monto por el cual determinar la tasa de interés que devengará el depósito.

**32. ¿A cuánto asciende el interés que la cooperativa paga a sus asociados depositantes?**

**Tabla Nº 58: Interés pagado por los depósitos**

| OPCIONES            | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 0.30% -0.5% mensual | 13                  | 100%                |
| Total               | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la tasa de interés que ganan los depósitos a plazo es aceptable; sin embargo, la tasa varía de acuerdo al tiempo o el plazo que la cooperativa usará el efectivo.

**33. ¿Cuál es el tiempo mínimo que la cooperativa retiene los depósitos a plazo?**

**Tabla Nº 59: Plazo de los depósitos**

| OPCIONES         | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|---------------------|---------------------|
| No está definido | 13                  | 100%                |
| Total            | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa tiene un control deficiente en cuanto al tiempo que un depósito puede ser utilizado por la cooperativa; ya que no están los parámetros definidos por el cual se puedan llevar a cabo las acciones.

**34. ¿Cómo considera la afluencia de los depósitos realizados a la cooperativa?**

**Tabla Nº 60: Afluencia de los depósitos realizados**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Mínima   | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La cooperativa tiene un reducido nivel de financiamiento a través de los depósitos a plazo; por el cual esta pueda financiarse para aumentar el nivel económico y aumentar los servicios a los asociados.

**35. ¿Cuál es el porcentaje de los asociados que realizan depósitos a la cooperativa?**

**Tabla Nº 61: Porcentaje de asociados que depositan**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 0%       | 13                  | 100%                |
| Total    | 13                  | 100%                |

**Interpretación:** La cooperativa básicamente se está financiando de las aportaciones, el interés que generan los préstamos, cargos moratorios y los préstamos recibidos por la institución financiera.

### 5.3 TABULACIÓN DE LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO, CRÉDITO Y CONSUMO COMUNAL DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL

1. ¿Cuáles son las normas de crédito que la cooperativa posee para determinar las concesiones de los préstamos?

**Tabla N° 62: Normas de crédito**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Tiempo de ingreso a la cooperativa           | 2                   | 40%                 |
| Nivel mínimo de aportaciones                 | 2                   | 40%                 |
| Solvencia en las aportaciones                | 3                   | 60%                 |
| Comprobantes de ingresos y gastos            | 1                   | 20%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Las que normas aplican las cooperativas, consideran la mayoría de los aspectos que se requieren para determinar el riesgo de que un asociado pague su crédito de acuerdo a lo pactado; no obstante existe variabilidad entre las cooperativas en cuanto a la implementación de las condiciones para el otorgamiento de los créditos; sin embargo, existe una mayor prioridad al tiempo que un asociado ingresó a la cooperativa y la solvencia de sus aportaciones; ya que estos aspectos determinan si el asociado cumple los requisitos necesarios para honrar la deuda.

**2. ¿Cuáles son los términos que tiene la cooperativa para el otorgamiento de los préstamos?**

**Tabla Nº 63: términos de crédito**

| <b>OPCIONES</b>   | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Monto máximo en base a aportaciones                                 | 3                          | 60%                        |
| Informe sobre el objetivo del préstamo                              | 1                          | 20%                        |
| Préstamo máximo en base a la capacidad financiera de la cooperativa | 1                          | 20%                        |
| Monto máximo  | 1                          | 20%                        |
| Plazo máximo  | 2                          | 40%                        |
| Implementación de sistema jurídica en caso de impago                | 1                          | 20%                        |
| Fiadores  | 1                          | 20%                        |
| Opciones de refinanciamiento  | 1                          | 20%                        |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados                        |                            |                            |

**Interpretación:** Existe variabilidad de los términos que se exigen al momento de otorgar un crédito; sin embargo, se da un mayor énfasis al monto máximo y al plazo que durará el crédito; ya que estos dos factores tienen una fuerte incidencia en cuanto al retorno del crédito y en la capacidad financiera de la cooperativa.

**3. ¿En qué consisten las políticas de cobranza de la cooperativa a los asociados que tienen un crédito?**

**Tabla Nª 64: Políticas de cobranza**

| <b>OPCIONES</b>                              | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Llamadas telefónicas                         | 5                          | 100%                       |
| Avisos por escrito                           | 2                          | 20%                        |
| Visitas domiciliarias                        | 4                          | 80%                        |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                            |                            |

**Interpretación:** Se considera que la mayoría de las cooperativas están realizando las acciones necesarias para agilizar el retorno de los créditos; sin embargo, las llamadas telefónicas y las visitas domiciliarias tienen un mayor uso por las cooperativas; que se puede deber al costo que genera o la efectividad del método utilizado.

**4. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la cooperativa a las cuentas vencidas?**

**Tabla Nª 65: Políticas de cobranza en las cuentas vencidas**

| <b>OPCIONES</b>                              | <b>FRECUENCIA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--|-------------------|----------------------------|
| Llamadas telefónicas                         | 2                 | 20%                        |
| Avisos por escrito                           | 3                 | 60%                        |
| Visitas domiciliarias                        | 1                 | 20%                        |
| Citatorios judiciales                        | 1                 | 20%                        |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                   |                            |

**Interpretación:** Es reducido el número de cooperativas que está llevando múltiples acciones para gestionar el cobro de las cuentas vencidas; por ende se considera que

las cooperativas no están recuperando los créditos de manera oportuna, causando de esta manera limitaciones en el otorgamiento de nuevos créditos.

**5. ¿Cuáles son las sanciones que aplica la cooperativa sobre las cuentas vencidas?**

**Tabla N° 66: Sanciones aplicadas**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Cargos moratorios                            | 4                   | 80%                 |
| Limitación de futuros créditos               | 1                   | 20%                 |
| Citatorios judiciales                        | 1                   | 20%                 |
| Inhabilitación                               | 1                   | 20%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se determina que la mayoría de las cooperativas no están aplicando los correctivos necesarios, ante el incumplimiento de lo pactado por parte de los asociados deudores; sin embargo, es probable que los resultados ante las sanciones efectuadas sean aceptables.

**6. ¿Cuáles son los medios por el cual la cooperativa ejerce el cobro de los créditos?**

**Tabla N° 67: Medios de cobro**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Oficinas                                     | 3                   | 60%                 |
| Bancos                                       | 4                   | 80%                 |
| Ejecutivos de cobro                          | 3                   | 60%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas tienen los medios necesarios por el cual los asociados deudores puedan realizar sus pagos o abonos; sin embargo,

existe una alta afluencia en cuanto al uso de los bancos; que puede estar ligado al costo que genera una cuenta bancaria.

**7. ¿Qué cambios ha realizado la cooperativa en las normas de crédito para mejorar el rendimiento de la cooperativa?**

**Tabla Nº 68: Cambios en las normas de crédito**

| OPCIONES       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------------|---------------------|---------------------|
| No hay cambios | 5                   | 100%                |
| Total          | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que las políticas están dando resultados aceptables; sin embargo existe la posibilidad que los cambios no se realicen ya que estos tienen que ser aprobados en asamblea general de asociados; no obstante son necesarios cambios o mejoras en las normas de crédito.

**8. ¿De las cuentas atrasadas cuánto es el porcentaje máximo que la cooperativa determina como aceptable de las cuentas por cobrar?**

**Tabla Nº 69: Porcentaje máximo aceptable de cuentas por cobrar**

| OPCIONES            | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 5%                  | 1                   | 20%                 |
| No está establecido | 4                   | 80%                 |
| total               | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas en su mayoría no tienen un parámetro que les permita determinar si sus políticas de cobro están dando los resultados esperados; por lo tanto, se determina deficiencia en cuanto al control de las cuentas por cobrar.

**9. ¿Cuánto es el porcentaje de las cuentas atrasadas que la cooperativa posee de sus cuentas por cobrar actualmente?**

**Tabla Nº 70: Porcentaje de las cuentas atrasadas**

| OPCIONES               | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| 4.5%                   | 1                   | 20%                 |
| Más del 50%            | 1                   | 20%                 |
| No tienen conocimiento | 3                   | 60%                 |
| Total                  | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas en su mayoría no están evaluando los resultados de sus políticas, en cuanto al proceso de otorgar un préstamo y gestionar el mismo; sin embargo, los que llevan un control del porcentaje de las cuentas atrasadas se considera que no están teniendo los resultados esperados.

**10. ¿Cómo considera el porcentaje de cuentas atrasadas en relación con la cartera de crédito?**

**Tabla Nº 71: Nivel de cuentas atrasadas**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Altas    | 3                   | 60%                 |
| Moderado | 1                   | 20%                 |
| Mínimo   | 1                   | 20%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que los socios de la cooperativa están tendiendo altos atrasos en el pago de sus créditos; por lo tanto, este resultado indica que la administración está realizando gestiones deficientes para la recuperación de los créditos o no se están tomando en cuenta los criterios necesarios para determinar el riesgo al momento de otorgar los créditos.

**11. ¿Cuánto es el tiempo de impago después del plazo que la cooperativa determina como cuenta en mora?**

**Tabla Nº 72: Tiempo de impago considerado en mora**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 90 días  | 1                   | 20%                 |
| 30 días  | 3                   | 60%                 |
| 1        | 1                   | 20%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Existen variaciones entre las políticas que rigen la rigurosidad de la gestión del cobro; sin embargo, estas variaciones pueden estar ligadas a otros factores como la forma de pago en la que se cancelará el préstamo o riesgo que genere el crédito.

**12. ¿Cuál es el tipo de registro que la cooperativa lleva de las cuentas por cobrar?**

**Tabla Nº 73: Tipo de registro**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Físico                                       | 3                   | 60%                 |
| Mecanizado                                   | 3                   | 60%                 |
| Sistematizado                                | 2                   | 40%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que la agilidad con la que se procesa la información es promedio; ya que es necesario contar con información oportuna que permita tomar decisiones de manera acertada en cuanto al otorgamiento de los préstamos.

**13. ¿Cuáles son los aspectos que la cooperativa considera para tener un control de los asociados?**

**Tabla N° 74: Aspectos que son controlados**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Nivel de Aportaciones                        | 5                   | 100%                |
| Registro de los préstamos otorgados          | 5                   | 20%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que los aspectos que se toman en cuenta para llevar un control de los asociados son mínimos; ya que no se están considerando de manera integral, el desempeño de los asociados dentro de la cooperativa.

**14. ¿Cuáles son las políticas de crédito que maneja la cooperativa en cuanto al otorgamiento de los préstamos?**

**Tabla N° 75: Políticas de crédito**

| OPCIONES   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Montos limitados en base a aportaciones  | 3                   | 60%                 |
| Derecho a obtener un crédito en base a el tiempo de haber ingresado a la cooperativa | 5                   | 100%                |
| Presentar las garantías necesarias para el cual será destinado el crédito.           | 1                   | 20%                 |
| Comisiones   | 1                   | 20%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados   |                     |                     |

**Interpretación:** Las políticas de crédito se enfatizan al tiempo de asociación y en el nivel de aportaciones; por lo tanto, se considera que la interacción entre la entidad cooperativa y el asociado está basada en la confianza y la responsabilidad; sin

embargo, no se da mayor énfasis a los record crediticios de los asociados, siendo este un parámetro de gran importancia para determinar la calidad del asociado.

### 15. ¿La cooperativa recibe financiamiento de instituciones financieras?

**Tabla Nº 76: Financiamiento recibido**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 2                   | 40%                 |
| No       | 3                   | 60%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas en su mayoría se financian con capital interno, es decir, aportaciones, depósitos a plazo, utilidades retenidas, etc.; por lo tanto, se considera que la demanda que la cooperativa no excede la capacidad económica de estas; por el cual no se ven en la necesidad de apalancarse para solventar estas demandas.

### 16. ¿Cuáles son las instituciones por el cual recibe financiamiento?

**Tabla Nº 77: Instituciones por el son financiadas**

| OPCIONES     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Cooperativas | 1                   | 50%                 |
| Bancos       | 1                   | 50%                 |
| Total        | 2                   | 100%                |

**Interpretación:** Se infiere que la cooperativa que utilizan bancos para apalancarse financieramente; por lo tanto se considera que está obteniendo montos en préstamos

significativamente altos o para un plazo de tiempo prolongado; por lo tanto, la cooperativa debe tener un alto índice de liquidez para recibir este tipo de financiamiento.

**17. ¿Cómo consideran el costo de los préstamos obtenidos para el financiamiento de la cooperativa?**

**Tabla N° 78: Costo del financiamiento**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Moderado | 2                   | 100%                |
| Total    | 2                   | 100%                |

**Interpretación:** Se determina que las cooperativas representan un riesgo relativamente normal; para la institución financiera; no obstante; según el grado de liquidez que la cooperativa tenga, esta considerará el costo del préstamo obtenido.

**18. ¿La cooperativa tiene retrasos en cuanto al pago de sus obligaciones financieras?**

**Tabla Nª 79: Retrasos en el pago del financiamiento**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 1                   | 100%                |
| Total    | 1                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa, tiene un nivel reducido de liquidez; por el cual está teniendo problemas en cuanto al pago de sus obligaciones; la fuente de iliquidez puede estar ligada a diversos factores.

**19. ¿Cuáles son las causas que provocan los retrasos de los pagos de las obligaciones financieras?**

**Tabla Nº 80: Causas de atrasos en el pago del financiamiento**

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Alto nivel de cuentas vencidas y Reducido nivel de aportaciones | 1                   | 100%                |
| Total   | 1                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la cooperativa tiene altas deficiencias en cuanto a la evaluación del riesgo, así también la gestión de cobro no está dando resultados eficientes, para recuperar los créditos de manera oportuna; también no se está informando de manera concreta, todas las obligaciones que adquiere una persona al ingresar a una cooperativa.

**20. ¿Cuál es la forma de pago que la cooperativa realiza a las instituciones financieras por el financiamiento de sus actividades?**

**Tabla Nº 81: Forma de pago del financiamiento**

| OPCIONES       | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------------|---------------------|---------------------|
| Por abonos     | 1                   | 50%                 |
| Al vencimiento | 1                   | 50%                 |
| Total          | 2                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que la forma de pago dependerá del grado de riesgo que la cooperativa representa a la institución financiera que solicita el préstamo; sin embargo, también puede depender de la forma de pago que la cooperativa considere factible.

**21. ¿Qué porcentaje de endeudamiento a corto plazo tiene la cooperativa en relación con los activos totales?**

**Tabla Nº 82: Nivel de endeudamiento a corto plazo**

| OPCIONES                          | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| 10%                               | 1                   | 20%                 |
| Solo financiamiento a largo plazo | 1                   | 20%                 |
| No tienen financiamiento          | 3                   | 60%                 |
| Total                             | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** De las cooperativas que están apalancadas todas siguen políticas conservadoras en cuanto al financiamiento de sus activos ya que son financiados en su mayoría o totalidad con pasivos a largo plazo.

**22. ¿Invierte la cooperativa en la obtención de títulos valores para generar nuevos ingresos?**

**Tabla Nº 83: Manejo de títulos valores**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| No       | 5                   | 100%                |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas están obviando una premisa con respecto a que el dinero es un bien que al estar ocioso no genera rentabilidad alguna; sin embargo, al tratarse de cooperativas de ahorro y crédito, es muy incierto o difícil de predecir el momento al cual se requerirá efectivo disponible.

**23. ¿Qué otras actividades realizan para la obtención de ingresos?**

**Tabla Nº 84: Otros Ingresos**

| <b>OPCIONES</b> | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| No              | 5                          | 100%                       |
| Total           | 5                          | 100%                       |

**Interpretación:** Las cooperativas se están desarrollando exclusivamente al crédito y el ahorro; a pesar de que se pueden dedicar al consumo; es decir a la creación de canales de abastecimiento de productos de necesidad prioritaria para los asociados; sin embargo, es posible que no se tenga el capital requerido para llevar a cabo este tipo de proyecto.

**24. ¿Cómo determina la cooperativa los saldos de efectivo?**

**Tabla Nº 85: Criterios para determinar saldos de efectivo**

| <b>OPCIONES</b>                      | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| De acuerdo a los flujos de servicios | 1                          | 20%                        |
| Políticas contables                  | 1                          | 20%                        |
| No establecen saldos de efectivo     | 3                          | 60%                        |
| Total                                | 5                          | 100%                       |

**Interpretación:** Las cooperativas en su mayoría no están teniendo un método para determinar los saldos de efectivo; sin embargo, las cooperativas que llevan un control se están basando en el nivel de servicios que se están llevando a cabo; por lo tanto, al tener una demanda elevada se tendrá una política holgada en cuanto al manejo de efectivo.

**25. ¿Cuáles son los métodos que utilizan para el control los flujos de efectivos?**

**Tabla Nº 86: Control de flujos de efectivo**

| OPCIONES                        | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|
| Cuentas bancarias               | 4                   | 80%                 |
| No tienen un método determinado | 1                   | 20%                 |
| Total                           | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas tienen un control de las entradas y salidas de efectivo a través de las cuentas bancarias; no obstante, las cooperativas no llevan un programa que les permita hacer un contraste con los gastos por el cual se pueda determinar en qué periodos se tengan saldos positivos o déficit.

**26. ¿La cooperativa realiza proyecciones a partir del control de los flujos de efectivo?**

**Tabla Nº 87: Proyecciones de flujo de efectivo**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Si       | 1                   | 20%                 |
| No       | 4                   | 80%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas no están trabajando de una manera estratégica en cuanto al manejo de la información histórica; es decir, que no se tiene un rumbo que permita tomar decisiones oportunas y acertadas.

**27. ¿Cada cuánto tiempo realiza las proyecciones de demanda?**

**Tabla N° 88: Periodo de realización de proyecciones**

| <b>OPCIONES</b> | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Trimestral      | 1                          | 100%                       |
| Total           | 1                          | 100%                       |

**Interpretación:** La cooperativa tiene flujos de efectivo que presentan una baja variabilidad en el tiempo; sin embargo, esta tendencia puede cambiar dependiendo de la temporada o el tipo de asociados que posea la cooperativa.

**28. ¿Cómo considera el nivel de la demanda del servicio que presta la cooperativa?**

**Tabla N° 89: Nivel de demanda**

| <b>OPCIONES</b> | <b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b> | <b>FRECUENCIA RELATIVA</b> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Alto            | 4                          | 80%                        |
| Moderado        | 1                          | 20%                        |
| Total           | 5                          | 100%                       |

**Interpretación:** Se considera que las cooperativas están teniendo un nivel de demanda, que implica aumentar la capacidad económica de las cooperativas; por lo tanto, estas deben tener un control exhaustivo de los flujos de efectivo para gestionar un grado de apalancamiento óptimo.

**29. ¿Cuánto es el monto promedio que los asociados solicitan como crédito?**

**Tabla Nº 90: Monto promedio solicitado en crédito**

| OPCIONES           | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| \$500.00-\$2500.00 | 3                   | 60%                 |
| \$500.00-\$2000.00 | 1                   | 20%                 |
| \$500.00-\$1500.00 | 1                   | 20%                 |
| Total              | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** los montos requeridos por los asociados se consideran relativamente bajos, tratándose del mercado de dinero; sin embargo, la cantidad de dinero solicitada dependerá del uso del crédito o de la capacidad de las cooperativas para proporcionar los créditos.

**22. ¿Cuál es la forma de pago más solicitada por los asociados?**

**Tabla Nº 91: Forma de pago solicitado por los asociados**

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Paga el capital y los intereses al final del plazo  | 1                   | 20%                 |
| Realiza abonos iguales donde paga interés y capital | 4                   | 80%                 |
| Total   | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** La mayor parte de los asociados prefieren pagar sus préstamos por cuotas iguales y un porcentaje mínimo prefiere pagar hasta el final del plazo. Por lo tanto, los asociados consideran más factible realizar pagos periódicos de sus créditos, también dependerá de la utilización del préstamo.

### 30. ¿Cómo considera el nivel de competencia?

Tabla N° 92: Nivel de competencia

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Alto     | 3                   | 60%                 |
| Moderado | 2                   | 40%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Se considera que existe una fuerte competencia entre las cooperativas; que puede estar ligado al número de cooperativas que existen en el municipio de San Miguel; sin embargo, las cooperativas se crean con el objetivo de satisfacer las necesidades de una localidad o comunidad; en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito pueden convertirse en bancos cooperativos, por lo tanto, pueden desarrollarse con características similares o iguales.

### 31. ¿Por qué consideran que la cooperativa tiene una competencia relativamente alta?

Tabla N° 93: Competencia

| OPCIONES  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---|---------------------|---------------------|
| Alta cantidad de bancos                                       | 3                   | 100%                |
| Alta cantidad de cooperativas                                 | 3                   | 100%                |
| Cooperativas con una mayor capacidad económica y organizativa | 2                   | 66.67%              |
| Porcentaje calculado basado en 3 encuestados                  |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que hay un elevado número de instituciones financieras, tanto cooperativas como bancarias, por el cual los asociados puedan

optar para buscar financiamiento; así también, la capacidad económica por parte de las instituciones financieras supera estas cooperativas nacientes.

### 32. ¿Qué impuestos son los que la cooperativa paga?

**Tabla Nº 94: Impuestos exigidos**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Renta  | 5                   | 100%                |
| IVA  | 4                   | 80%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Las cooperativas están pagando los impuestos que comúnmente pagan las empresas comerciales y bancarias en El Salvador. Sin embargo, estas cooperativas al ser de ahorro y crédito no están sujetas a pagar IVA por el otorgamiento de los créditos, a menos que; cobren una comisión por el crédito otorgado.

### 33. ¿Cuáles son los gastos en los que incurre la cooperativa?

**Tabla Nº 95: Gastos incurridos**

| OPCIONES                                     | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--|---------------------|---------------------|
| Arriendo                                     | 1                   | 20%                 |
| Teléfono y energía eléctrica                 | 2                   | 40%                 |
| Papelería                                    | 5                   | 100%                |
| Trasporte                                    | 2                   | 40%                 |
| Gastos de administración                     | 2                   | 40%                 |
| Gastos de planilla                           | 1                   | 20%                 |
| Porcentaje calculado basado en 5 encuestados |                     |                     |

**Interpretación:** Se considera que una minoría de las cooperativas tiene una estructura organizativa de una envergadura considerable; es decir, se no se están realizando las actividades necesarias para analizar, otorgar, registrar y gestionar los créditos otorgados; sin embargo, al tener un nivel reducido de asociados, los gastos serán mínimos.

**34. ¿Cuánto es el monto mínimo que un asociado puede depositar a plazo fijo?**

**Tabla N° 96: Monto mínimo de depósito**

| OPCIONES            | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| No está establecido | 3                   | 60%                 |
| \$5.00              | 1                   | 20%                 |
| \$1.00              | 1                   | 20%                 |
| Total               | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas tienen políticas de ahorro o depósitos a la vista; es decir, que estos no generan rentabilidad alguna a los depositantes; sin embargo, se pueden tener políticas mal estructuradas en cuanto al manejo de los depósitos a plazo.

**35. ¿Cuánto es el mínimo de tiempo que la cooperativa retiene estos depósitos a plazo?**

**Tabla N° 97: Tiempo mínimo de depósito**

| OPCIONES            | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| No está establecido | 5                   | 100%                |
| Total               | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Las cooperativas no tienen políticas en cuanto al manejo de depósitos a plazo fijo; por lo cual está captando depósitos reducidos, que no representan un alto nivel financiamiento.

**36. ¿A cuánto asciende el interés que la cooperativa ofrece a los asociados depositantes?**

**Tabla Nº 98: Interés pagado por los depósitos**

| OPCIONES      | FRECUENCIA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------|------------|---------------------|
| 0%            | 1          | 20%                 |
| 0.17% mensual | 1          | 20%                 |
| 0.5% mensual  | 2          | 40%                 |
| 1% mensual    | 1          | 20%                 |
| Total         | 5          | 100%                |

**Interpretación:** El interés que paga las cooperativas es variable; por el cual puede depender de la capacidad financiera de la cooperativa para pagar la rentabilidad que ofrece por los depósitos a plazo.

**37. ¿Cómo considera la afluencia de los depósitos a plazo que realizan los asociados a la cooperativa?**

**Tabla Nº 99: Nivel de depósitos realizados**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| Nula     | 2                   | 40%                 |
| Minino   | 1                   | 20%                 |
| Moderado | 2                   | 40%                 |
| Alto     | 0                   | 0%                  |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Los depósitos realizados por los asociados son mínimos; por lo tanto, la cooperativa no puede apalancarse financieramente de una manera significativa a través de este medio.

**38. ¿Cuál es el porcentaje de los asociados de la cooperativa que realizan depósitos?**

**Tabla Nº 100: Asociados que realizan depósitos**

| OPCIONES | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------|---------------------|---------------------|
| 0%       | 2                   | 40%                 |
| 25       | 1                   | 20%                 |
| 50%      | 1                   | 20%                 |
| 60       | 1                   | 20%                 |
| Total    | 5                   | 100%                |

**Interpretación:** Son relativamente mínimos los depósitos realizados; por lo tanto, se determina que estos probablemente, no tienen una información concreta, con respecto a los depósitos a plazo o las políticas, o no tienen la suficiente confianza a la cooperativa; no obstante, los asociados pueden no poseer el efectivo suficiente para realizar depósitos o ahorro.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSION DEL SECTOR CONFORMADO POR LAS COOPERATIVAS DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO COMUNAL DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL CONSTITUIDAS EN EL PERIODO 2005, 2015.**

#### **6.1.1 Administración de Capital de Trabajo Neto**

##### **6.1.1.1 Administración de cuentas por cobrar**

En las cooperativas la administración de cuentas por cobrar, tiene deficiencias en las normativas de crédito ya que no cuentan con los parámetros necesarios para determinar el rechazo o aceptación de una solicitud; no consideran en los términos prestatarios, delimitar el crédito referente al plazo y al monto, también no detallan las políticas de cobranza durante el proceso del otorgamiento de los créditos; existen deficiencias en la gestión de cobro de los créditos vencidos reflejados en un alto margen de cuentas vencidas, dando mayor énfasis a los avisos por escrito. El tiempo de impago después del plazo para determinar una cuenta en mora varía según la agresividad de la política de crédito que se aplique y de los tipos de créditos que se ofrezcan.

Los medios para captar los abonos o pagos por los créditos otorgados, son los bancos; por lo tanto no se cuenta con las opciones necesarias para que los asociados cancelen su deuda. Las sanciones que se están aplicando a los asociados con créditos vencidos, son enfatizadas en los cargos moratorios; no obstante el tipo de mora dependerá del tipo de política prestataria que se aplique; las políticas prestatarias no han sufrido cambios en las cooperativas; por lo que se considera que están brindando los resultados esperados o no se están realizando las evaluaciones necesarias.

El control de las cuentas atrasadas es nulo ya que no existen parámetros donde se determine un nivel máximo aceptable de las cuentas atrasadas y en base a ello tomar decisiones; existe un nivel elevado de cuentas atrasadas; que implica que las

cooperativas están teniendo severos desfases en el retorno de los créditos. El registro de las cuentas por cobrar es manual a través de formatos y libros, también es mecanizado a través de paquetes utilitarios como Excel. Los aspectos que consideran las cooperativas para tener un control sobre los asociados son básicos ya que se enfocan en las aportaciones y en el registro de los créditos obtenidos.

Referente a las políticas de las cooperativas al proporcionar un crédito toma en cuenta el tiempo de un asociado tiene de ingreso en cooperativa, no existen comisiones sobre los préstamos otorgados o algún descuento aplicado sobre un determinado concepto.

#### **6.1.1.2 Administración de cuentas y documentos por pagar**

La mayoría de cooperativas no están apalancando sus actividades por lo tanto, se considera que no exceden su capacidad económica. Sin embargo, las que son financiadas consideran que la tasa de interés que pagan es moderada. Las cooperativas reciben financiamiento a través de bancos e instituciones cooperativas; cuya forma de pago por el cual las cooperativas cancelan sus deudas financieras es a través de pagos por abonos y al vencimiento; no obstante las cuentas por pagar han sido cancelada dentro de lo pactado; el tipo de política con respecto al financiamiento de las actividades es conservadora; pero al tener una forma de pago por abonos donde se paga capital e interés, no permite que la cooperativa utilice todo el capital durante el periodo concedido.

#### **6.1.1.3 Administración del efectivo**

No se toman medidas para el manejo del efectivo ocioso; aunque, en este tipo de cooperativas de ahorro y crédito es difícil determinar el momento en que habrá un aumento en la demanda y en mayor medida cuando no se tiene un control exhaustivo de los flujos de efectivo. Las cooperativas en su mayoría no desarrollan métodos para determinar los saldos de efectivo; sin embargo, las que tienen un

control de los saldos, se están basando en el nivel de créditos demandados por los asociados.

Los flujos de efectivos son controlados a través de las cuentas bancarias que manejan las cooperativas; por lo tanto se considera que no existe una política formal para el control de los flujos de efectivo. La mayoría de las cooperativas no realizan proyecciones para determinar el nivel de demanda; no obstante, las que llevan a cabo proyecciones lo realizan trimestralmente.

## **6.1.2 Solvencia Financiera Corriente**

### **6.1.2.1 Nivel de ingreso y capacidad de recuperación de cuentas**

La demanda de los servicios es considerada relativamente alta, por el cual se determina que las cooperativas puedan requerir en cierto momento financiamiento externo o estimular los depósitos a plazo. Los asociados optan a que los plazos de los préstamos sean extendidos entre seis meses a un año, por lo tanto, la mayoría de los créditos son a corto plazo. Los montos que solicitan oscilan entre los quinientos y dos mil quinientos dólares. La forma de pago mayormente solicitado por los asociados es el pago por abonos; aunque, la forma de pago que elijan los asociados depende del uso de los créditos o la tasa de interés.

La competencia es considerada relativamente alta; ya que los asociados tienen diversas opciones por el cual obtener financiamiento, dentro de las cuales se encuentran otras cooperativas, bancos y cajas de crédito; sin embargo las cooperativas y los bancos es el medio de financiamiento mayor frecuentado. Los motivos por el cual los asociados optan por buscar financiamiento en otras instituciones financieras, es que estas tienen una elevada capacidad económica, donde los asociados pueden completar los montos requeridos o diversificar el costo del préstamo.

### **6.1.2.2 Pasivos u obligaciones financieras**

Las cooperativas están pagando los impuestos convencionales que son el impuesto sobre la renta y el impuesto a la transferencia de bienes muebles y prestaciones de servicio; no obstante el impuesto al valor agregado se da por las comisiones sobre los préstamos en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito. Los gastos que incurren las cooperativas en su mayoría son moderados, por el cual se determina que las operaciones realizadas son reducidas.

### **6.1.2.3 Fuentes y nivel de financiamiento**

Las Cooperativas tienen deficiencias en las políticas para el manejo de los depósitos a plazo, ya que no tienen definidos los plazos o los montos mínimos que un asociado puede depositar; pero ofrece rentabilidad por los depósitos a plazo; por lo tanto se considera que existe un alto riesgo de caer en insolvencia, ya que existe improvisación en cuanto a la recepción de los depósitos. La afluencia de los depósitos realizados se considera que es moderado; por el cual se considera que los asociados que realizan depósitos, tienen un grado de confianza a la cooperativa en cuanto al manejo de sus recursos. Es mínimo el porcentaje de los asociados que realizan depósitos a plazo; por lo tanto se considera que los asociados no tienen información, respecto a las políticas referente a los depósitos a plazo.

La administración de capital neto de trabajo con respecto a las cuentas por cobrar tiene ciertas deficiencias, principalmente en el control del desempeño de los asociados referente a los créditos, también no tienen parámetros que determinen un nivel de cuentas por cobrar vencidas en el cual las cooperativas puedan evaluar resultados. Las políticas que se manejan en las cuentas por pagar están enfocadas a reducir el riesgo de liquidez. La administración de efectivo se realiza de una manera informal al no contar con programas de flujo de efectivos y la realización de proyecciones que permitan determinar los niveles de demanda.

La solvencia financiera corriente se encuentra en una situación inestable debido a que existe deficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar, pero el nivel de demanda de los préstamos es relativamente alto a tal punto de equiparar o superar la capacidad económica de la cooperativa. La competencia en el sector es considerada alta lo que implica la posibilidad del estancamiento o quiebra de la cooperativa al no contar con las capacidades necesarias. Los gastos administrativos y operativos son mínimos; referentes a las fuentes de financiamiento de las cooperativas es externo e interno ya que la afluencia de los depósitos a plazo parte de los asociados, aunque en mayor medida es externo debido a que los depósitos a plazo son limitados.

## **6.2 CONCLUSION DE ACOCOVISA de RL**

### **6.2.1 Administración de Capital de Trabajo Neto**

#### **6.2.1.1 Administración de cuentas por cobrar.**

La asociación cooperativa tomada como unidad de análisis tiene deficiencias en la administración de las cuentas por cobrar, principalmente en la normativa, los términos, la gestión de cobro y el control de las cuentas por cobrar. Las normas o condiciones se basan en el tiempo de ingreso de un asociado a la cooperativa, por ello se están omitiendo factores importantes que determinan el riesgo de otorgar un préstamo. Los términos utilizados para delimitar los créditos se consideran correctivos ya que solamente toman en cuenta los cargos moratorios a aplicar y opciones de refinanciamiento en caso de impago.

Las políticas de gestión de los créditos están enfrascadas en el cobro a través de las visitas domiciliarias, que implica un costo considerable ya que es mayor el número de asociados que pagan los créditos por este medio; pero existe un considerable nivel de cuentas vencidas, que indica que el método utilizado no está surtiendo efectos favorables. Con respecto al control de las cuentas por cobrar no se tienen parámetros que permitan evaluar la eficiencia de las normas crediticias y las gestiones de los créditos.

Las acciones que se llevan a cabo para sancionar los atrasos de los préstamos son los cargos moratorios; se considera que la cooperativa no está utilizando métodos, que los estatutos le permiten ejecutar al momento que un asociado no cumpla con las obligaciones adquiridas. La cooperativa tiene un tipo de registro manual de sus cuentas por cobrar y tiene un deficiente control de los asociados, lo que implica que existan mínimos indicadores por el cual los comités de créditos tomen como base para determinar el riesgo de otorgar un crédito.

Las normativas prestatarias no se han modificado, tomando en cuenta los niveles de cuentas atrasadas que se tienen; sin embargo los deficientes controles no permiten evaluar aquellas acciones cuyos resultados no son eficientes. No se llevan a cabo pago por comisiones dentro de los créditos otorgados; ya que las políticas de crédito están enfocadas al tiempo de ingreso de un asociado.

#### **6.2.1.2 Administración de cuentas y documentos por pagar**

La cooperativa recibe financiamiento, cuyo costo es considerado moderado; no obstante tienen retrasos en el pago de las obligaciones financieras, que puede estar ligado a un deficiente control administrativo, en cuanto al nivel de financiamiento que realmente requiere la cooperativa basado en la demanda; por lo tanto existe una programación deficiente de los flujos de efectivo. La forma de pago por el cual la cooperativa recibe el crédito es a través de abonos mensuales; esta modalidad de pago es un factor que genera la posibilidad de que la cooperativa tenga problemas de liquidez ya que no utiliza la totalidad del monto del crédito durante el periodo otorgado.

La cooperativa recibe financiamiento a largo plazo; por lo cual la política de financiamiento que maneja es conservadora; este tipo de política reduce el riesgo de la insolvencia financiera, aunque el financiamiento a corto plazo tiene un costo relativamente bajo. Se utiliza una institución financiera para financiar las operaciones; sin embargo al tener diversas fuentes de financiamiento permite reducir el costo no obstante es necesaria la solidez financiera.

### **6.2.1.3 Administración del efectivo**

Las políticas de efectivo no se están considerando en la cooperativa, en cuanto a la determinación de saldos para manejar riesgos de liquidez, saldos transaccionales o saldos especulativos. No se llevan a cabo la elaboración de programas de flujo de efectivo para tener un control de los periodos en los cuales haya saldos de efectivo o se requiera de financiamiento; por lo tanto no pueden desarrollar proyecciones que permitan conocer las tendencias de la demanda, también para determinar gastos que puedan reducirse.

## **6.2.2 Solvencia Financiera Corriente**

### **6.2.2.1 Nivel de ingreso y capacidad de recuperación de cuentas**

La demanda de los servicios es considerablemente alta, por ello se determina que existe una alta rotación de los servicios, no obstante al tener deficiencias en la recuperación de los créditos conlleva a tener índices reducidos de liquidez, provocando la insolvencia o la poca capacidad de brindar nuevos servicios. Los asociados optan mayormente por las formas de pago mensuales; esta forma de pago brinda estabilidad en la cooperativa ya que recupera el capital de manera proporcionada.

El nivel de competencia es considerada como moderada; ya que existen una diversidad de instituciones financieras tanto bancarias como asociaciones cooperativas con una mayor poder económico y mejor organizadas; pero la cooperativa al enfocarse en un sector geográfico delimitaría la competencia.

### **6.2.2.2 Pasivos u obligaciones financieras**

Los gastos en los que incurre la cooperativa son mínimos; ya que las actividades no se desarrollan de manera formal, también no se cuenta con empleados o personal administrativo y no se cuenta con oficinas. La cooperativa paga el impuesto sobre la

renta por los ingresos obtenidos de los préstamos otorgados; sin embargo no declara IVA ya que no cobra comisiones por los préstamos.

### **6.2.2.3 Fuentes y nivel de financiamiento**

Los depósitos a plazo es una fuente de financiamiento a corto plazo que la cooperativa puede utilizar; sin embargo no existe un programa donde se defina el tiempo y los montos que un asociado puede depositar a una determinada tasa de interés. La afluencia de los depósitos es relativamente nula y el número de los socios que realiza depósitos a plazo es inferior al uno por ciento; por lo cual la cooperativa no está financiándose por este medio.

La administración de capital neto de trabajo tiene deficiencia en la administración de cuentas por cobrar ya que no poseen criterios definidos para el otorgamiento de los préstamos y no cuentan con políticas de cobranza que garanticen la recuperación de los mismos; el financiamiento es a largo plazo y es considerado moderado, en relación al costo. No hay control de los flujos de efectivo para poder determinar el nivel de demanda y los gastos en los que incurre la cooperativa. Por lo tanto existe una situación de insolvencia financiera corriente.

La administración de las cuentas por cobrar no está contribuyendo a recuperar las cuentas de manera oportuna; tomando en cuenta que existe un nivel de demanda considerable; la mala gestión de las cuentas por cobrar no permite brindar un servicio eficiente. La administración de las cuentas y documentos por pagar no influyen o determina el nivel de deuda de la cooperativa, por el cual se puede incurrir en costos innecesarios. La administración de efectivo no está determinando el nivel o fuentes de financiamiento de la cooperativa lo que implica un deficiente control de los flujos de caja de la cooperativa.

## **6.3 RECOMENDACIONES**

### **6.3.1 Administración de Capital de Trabajo Neto**

#### **6.3.1.1 Administración de cuentas por cobrar**

- Reestructurar las normas de crédito, para contar con los criterios necesarios que permitan determinar la aceptación o rechazo de las solicitudes.
- Mejorar los términos de crédito; por el cual sea delimitado en base a distintos aspectos, como el tipo de asociado, el riesgo que genera, la capacidad de pago; de tal forma que la delimitación sea objetiva.
- Crear un programa detallado de las políticas de cobranza, que se apliquen antes y después del vencimiento de los créditos basándose en el tipo de préstamo.
- Modificar las políticas prestatarias, de tal forma que se adapten a las situaciones durante el proceso crediticio.
- Sistematizar los registros con respecto a la cartera de crédito de tal manera que se pueda tener información precisa y oportuna de la situación de los asociados con respecto a sus préstamos.
- Desarrollar un perfil que pueda clasificar a cada asociado, para tomar como base en el momento de otorgar un préstamo o elegir un directivo.
- Crear una base de datos donde se reflejen todas las transacciones o interacciones que el asociado tenga en la cooperativa; como el nivel de aportaciones, préstamos obtenidos, record crediticio y depósitos realizados.

#### **6.3.1.2 Administración de Efectivo**

- Realizar proyecciones que permitan determinar la demanda de servicios por el cual se puedan desarrollar flujos de efectivo.
- Crear políticas de efectivo, para usos transaccionales y para prevenir riesgos de liquidez originados por fluctuaciones imprevistas o desfases de los ingresos

programados; también para determinar saldos por el cual se pueda especular con respecto a valores de fácil realización.

- Desarrollar un programa de flujo de efectivo que permita determinar los periodos en los cuales se requerirá financiamiento o se tendrán saldos de efectivo ociosos; también para realizar ajustes en los gastos que se incurren.

#### **6.3.1.3 Administración de Cuentas y documentos Por pagar.**

- Mejorar las políticas de ahorro; con respecto a los depósitos a plazo en cuanto a los montos y plazos que una cooperativa pueda retener a una determinada tasa de interés.
- Determinar una política de endeudamiento; que será sujeta a cambios dependiendo del nivel de demanda, costo de los préstamos y depósitos a plazo.

Crear un sistema administrativo y operativo que permita brindar servicios de una manera eficiente y equitativa, teniendo un control completo de la cartera de crédito; respecto a la evaluación, delimitación y gestión de las cuentas por cobrar; llevar un control de los asociados referente al cumplimiento de las obligaciones que debe cumplir al ser miembro de la cooperativa; también establecer políticas que determinen un nivel de financiamiento óptimo por el cual se pueda satisfacer la demanda de los servicios

Llevar un control de los flujos de efectivo basándose en pronósticos de demanda que permita determinar los gastos operativos y financieros que la cooperativa incurrirá al tener un determinado nivel de demanda

# **CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO PARA MEJORAR LA SOLVENCIA FINANCIERA CORRIENTE DE LA COOPERATIVA ACOCOVISA DE RL, DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.**

## 7.1 RESUMEN EJECUTIVO

La cooperativa se encuentra en una fase de expansión, en la cual se presentan diversos problemas que afectan el flujo de caja; tiene deficiencias en la administración, ya que los estatutos no son aplicados de manera eficiente; las normas prestatarias no se cumplen y no están suficientemente estructuradas; también los resultados obtenidos por las actividades realizadas no están siendo evaluados.

La demanda de los créditos es creciente y no es atendida de manera eficiente, provocando inconformidad y renuncias de ciertos asociados, lo que provoca una reducción del capital social.

La cooperativa tiene problemas financieros corrientes, debido a políticas deficientes y una mala gestión de los créditos otorgados, también no consideran criterios adecuados para determinar el nivel y tipo de financiamiento; lo que provoca desequilibrios en los flujos de caja, por lo cual es difícil cubrir la demanda total o brindar un servicio eficiente a los asociados; también provoca dificultades en el pago de sus obligaciones financieras; por ello es necesario implementar medidas oportunas antes las deficiencias mencionadas ya la iliquidez provoca estancamiento o quiebra en el corto plazo.

Se propone un sistema administrativo en el cual se implementen políticas prestatarias y procesos de gestión donde se maneje de manera efectiva las cuentas por cobrar; también establecer presupuestos de efectivo para determinar un panorama de los flujos de caja; es necesario determinar niveles de financiamientos óptimos basándose en la demanda proyectada, los costos estimados, según los niveles de demanda.

## **7.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **7.2.1 Objetivo general:**

Establecer un sistema por el cual los organismos directivos y administrativos, puedan realizar una gestión óptima de su cartera de crédito; también determinar políticas de financiamiento que permitan instaurar niveles y tipos de financiamiento adecuado, con base a los niveles de demanda y capacidad financiera, de tal manera que la cooperativa pueda tener un grado de liquidez aceptable, que permita una solvencia corriente sostenible.

### **7.2.2 Objetivos específicos:**

- Ejecutar acciones con base a políticas prestatarias definidas con respecto a la cartera de crédito
- Estandarizar los procesos de evaluación, términos y cobranza de los créditos.
- Reducir el nivel de cuentas vencidas a través de medidas sancionatorias y de beneficios según el tipo de asociado.
- Mejorar la posición financiera de la cooperativa con base a políticas de cobranza definidas
- Tomar decisiones oportunas con respecto a las variaciones de la demanda a través de pronósticos y análisis.
- Realizar presupuestos de efectivo que permita tener un mejor control de los ingresos y egresos en un determinado periodo de tiempo.

### **7.3 JUSTIFICACIÓN**

Las cooperativa de ahorro y crédito es una organización por el cual personas con recursos limitados puedan obtener servicios financieros para diferentes fines, pero la mala administración, relacionada al manejo de la cartera de crédito o la falta de responsabilidad de los asociados, lleva a la cooperativa a una situación de estancamiento o iliquidez; por ello los servicios tienden a ser deficientes, es decir que no se puede cubrir todas las demandas de los asociados; también no existen criterios para determinar un nivel óptimo de financiamiento, provocando costos innecesarios; por ello es necesarios establecer acciones administrativas y operativas en el manejo de las cuentas por cobrar con respecto a los criterios para otorgar préstamos y gestionar los mismos, para reducir el nivel de cuentas atrasadas; también establecer niveles de financiamiento basados en criterios reales y concretos, como los niveles de la demanda.

### **7.4 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA**

#### **7.4.1 Beneficios a la cooperativa**

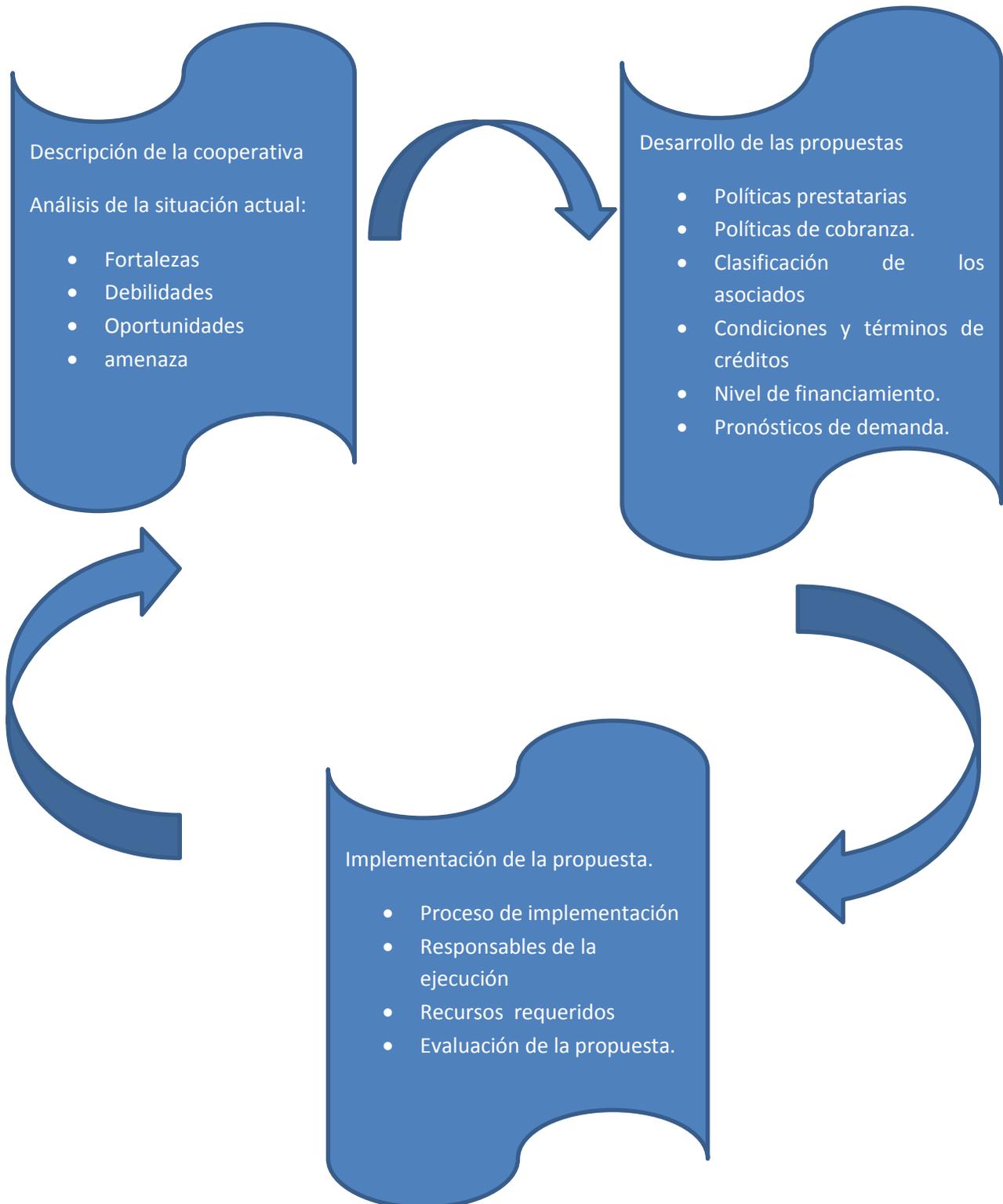
- Estandarizar los procesos de otorgamiento y gestión de los préstamos.
- Tener un mayor control de los asociados
- Minimizar el nivel de cuentas atrasadas o vencidas
- Brindar un mejor servicio a los asociados.
- Obtener herramientas que permitan tener un mejor control del efectivo.
- Captar financiamiento por parte de diferentes instituciones financieras.

#### **7.4.2 Beneficios a los asociados**

- Obtener un servicio eficiente y equitativo
- Contar con políticas prestatarias que garanticen un proceso con facilidades en la cancelación de los préstamos.
- Obtener una mejor rentabilidad por los depósitos y aportaciones realizadas

- Tener una mejor garantía o menor riesgo por las aportaciones realizadas.

## 7.5 ESQUEMA DE LA PROPUESTA



### 7.5.1 DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA

“La Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal Vía Satélite de Responsabilidad Limitada; que se abrevia ACOCOVISIA DE RL; es constituida el cinco de Junio de Dos mil diez, con un número de veintisiete asociados fundadores; el domicilio se encuentra en la Colonia Vía Satélite, calle España, número trece del Municipio de San Miguel.

ACOCOVISIA DE RL nace con el objetivo de apoyar principalmente al desarrollo de comunidad de la colonia Vía Satélite, y brindar oportunidades de financiamiento a diferentes familias que no tienen acceso al sistema financiero, ya que las tasas de interés de la mayoría de Las entidades financieras son demasiado elevadas para el nivel de ingresos que estas familias obtienen.

**Misión:** Somos una asociación cooperativa que ofrece servicios financieros de calidad, para contribuir al bienestar de nuestros asociados.

**Visión:** Ser la institución financiera más importante y mejor aliada de nuestros asociados, generando soluciones financieras basadas en prácticas rentables y transparentes.

- **Valores**

- ✓ Equidad
- ✓ Respeto
- ✓ Igualdad
- ✓ Educación
- ✓ Cooperativismo
- ✓ Compromiso social
- ✓ Autonomía

- **Principios**

- ✓ Membrecía abierta y voluntaria
- ✓ Participación económica de los miembros
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Cooperación entre cooperativas
- ✓ Compromisos con la comunidad

- **Objetivos**

- ✓ Mejoramiento socioeconómico de los asociados
- ✓ El estímulo del ahorro sistemáticos por medio del aportaciones y depósitos
- ✓ La concesión de préstamos a intereses razonables y preferentemente no mayores a las que establece el sistema financiero.

La cooperativa se rige bajo estatutos y normas prestatarias aprobadas por INSAFOCOOP.

Los servicios financieros que ACOCOVISIA presta son los siguientes:

- ✓ **Préstamos personales:**

- Adquisición, reparación, remodelación y alquiler de vivienda.
- Adquisición de muebles y enseres necesarios para el hogar.
- Consolidación de deudas.
- Pago por servicios de educación.
- Gastos personales imprevistos.
- Gastos médicos.

- ✓ **Préstamos Comerciales:**

- Inversiones en pequeños negocios.

### **Tasa de interés de los préstamos.**

Para los préstamos personales la tasa de interés es 1.5% mensual y la forma de pago es por abonos o cuotas.

Para los préstamos comerciales la tasa de interés es de 3% mensual y la forma de pago es al vencimiento.

### **Servicio de Ahorro**

- Depósito a plazo.
-

✓ Organigrama



## **7.5.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

### **7.5.2.1 Capacidad administrativa**

En la gestión del consejo administrativo no están ejecutando las acciones necesarias para que los estatutos y normas prestatarias se cumplan. También no se evalúan los resultados en base a las normas internas de operación, no se lleva un control de la cobranza de los créditos, ni se tienen las políticas necesarias para la gestión de los préstamos; existe una deficiencia en la comunicación entre el comité de crédito, el consejo administrativo y la junta de vigilancia.

### **7.5.2.2 Capacidad financiera**

La cooperativa posee una capacidad financiera limitada para el desarrollo de sus actividades debido a un alto nivel de cuentas por cobrar vencidas ya que no se están tomando los criterios necesarios para el otorgamiento de los préstamos, también un reducido nivel de aportaciones; debido a los niveles de demanda de los servicios y a la limitada capacidad económica la cooperativa ha incurrido al financiamiento externo para poder solventar sus obligaciones financieras, pero no se han tomado los criterios necesarios de los niveles de financiamiento a obtener lo que agrava la situación de insolvencia. No se están desarrollando programas de flujos de efectivo, ni se realizan proyecciones de demandas de servicios para tomar decisiones, con base a los resultados de dichas técnicas y no se tienen políticas de financiamientos definidas.

### **7.5.2.3 Capacidad Productiva.**

La capacidad productiva de la Cooperativa va enfocada a servicios financieros que les presta a sus asociados; para que estos beneficios sean otorgados, éstos deben formar parte de la institución. La demanda que la cooperativa ha tenido en los últimos años ha ido creciendo consideradamente pero las aportaciones se han estancado; lo que ha contribuido que la Cooperativa no tenga liquidez para poder seguir con las

operaciones y poder solventar las peticiones de los asociados. No existen procesos definidos y criterios para el otorgamiento de los préstamos.

#### **7.5.2.4 Capacidad Tecnológica.**

La Cooperativa no posee capacidad tecnológica, ya que no cuentan con herramientas sistemáticas que puedan facilitar las operaciones que son realizadas como el control de las aportaciones, perfil de los asociados con los que cuenta también la cartera de créditos.

#### **7.5.2.5 Capacidad de Recursos Humanos.**

La cooperativa no posee empleados; el comité de crédito ejecuta las actividades operativas; pero al haber un aumento en la demanda o en el número de asociados, en un punto la cooperativa requerirá de capital humano para delegar actividades y poder brindar un servicio eficiente.

#### **7.5.2.6 Fortalezas y Debilidades.**

##### **Fortalezas**

- ✓ La Cooperativa está constituida legalmente.
- ✓ Posee estatutos.
- ✓ Posee un número considerable de asociados.

##### **Debilidades**

- ✓ No existen condiciones y términos definido para el otorgamiento de créditos.
- ✓ no poseen políticas de cobranza.
- ✓ No existe evaluación de los resultados.
- ✓ No existe comunicación entre los organismos directivos de la cooperativa.
- ✓ Capacidad financiera limitada.
- ✓ No cuentas con una base de datos que de información oportuna.
- ✓ No posee recurso humano distinto a los asociados.
  
- ✓ No se cuenta con tecnología.

## **7. 5.3 ANÁLISIS EXTERNO**

### **7.5.3.1 Análisis de las 5 Fuerzas competitivas**

#### **7.5.3.1.1 Poder de negociación de los clientes**

En la industria los clientes son todas las personas que están asociadas a la cooperativa y los clientes potenciales son todas aquellas personas que están en otras cooperativas y las que aún no pertenecen a una cooperativa

El poder de negociación se vuelve alto ya que estos pueden tomar decisiones en la Asamblea General, donde se pueden modificar leyes, estatutos, políticas de trabajo, normas de crédito, financiamiento, etc.

#### **7.5.3.1.2 Poder de negociación de los proveedores**

Los proveedores son todas aquellas instituciones financieras y estatales que pueden financiar a las cooperativas (bancos, bancos cooperativos, otras cooperativas, etc.). El poder de negociación de los proveedores es moderado debido a que existe un considerable número de entidades financieras por el cual se puede optar.

#### **7.5.3.1.3 Amenaza de competidores nuevos**

La amenaza de nuevos competidores es media, debido a que las barreras de la introducción a la industria son mínimas, pero existe un proceso extenso para poder constituir y legalizar una Cooperativa.

#### **7.5.3.1.4 Productos sustitutos**

No existen servicios sustitutos sino que servicios alternativos a través de otras entidades financieras.

#### **7.5.3.1.5 Rivalidad entre las empresas**

La rivalidad entre las cooperativas es alta debido a que existen una gran cantidad de entidades que brindan los mismos servicios a una tasa de interés iguales o mayores.

## **7.5.3.2 Análisis PEST**

### **7.5.3.2.1 Político**

En el sector cooperativo existe un alto control por parte del estado cuyo control es ejecutado por INSAFOCOOP, actuando como agente regulador y supervisor de las actividades que realizan las cooperativas en general; también existen constantes capacitaciones sobre temas relacionadas al cooperativismo, temas fiscales y legales.

### **7.5.3.2.2 Económico**

El país tiene una tendencia creciente con respecto al PIB, también se proyecta que tendrá un crecimiento al finalizar el año dos mil diecisiete lo que indica una recuperación en la producción, empleos e ingresos; existe un aumento en la demanda interna (domestica) originada por remesas familiares, préstamos personales; también hay un crecimiento en la inversión privada lo que implica un aumento en los prestamos<sup>48</sup>

Existe una tasa de desempleo a nivel nacional del 7% mientras que en el departamento de San Miguel la tasa de desempleo es del 8.6%; sin embargo existe una tasa del 93% de personas ocupadas a nivel nacional; es decir que obtienen una remuneración o ganancia por una determinada actividad económica ya sea en el sector comercio, agricultura, ganadería, caza etc.<sup>49</sup>

### **7.5.3.2.3 Tecnológico**

En la industria cooperativa existe un considerable nivel de métodos tecnológicos para desarrollar las actividades como sistemas contables y logísticos, computadores y maquinas auxiliares; sin embargo las cooperativas líderes a nivel de departamento utilizan este tipo de métodos tecnológicos mientras que las cooperativas nacientes o con un perfil económico moderado se limitan a utilizar métodos de control básicos; como registros manuales o computarizados.

---

<sup>48</sup> Banco Central de Reserva; informe macroeconómico marzo 2017

<sup>49</sup> Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiplos 2015, DIGESTYC

#### **7.5.3.2.4 Social**

Se tiene una población mayoritariamente joven y más de la mitad es económicamente activa; es decir que el país cuenta con una cantidad significativa de personas con la edad para producir o desempeñar una actividad económica; un 52.5% de la población son mujeres por los que existe un índice de masculinidad de 91%; en San Miguel existe una densidad poblacional de 236 habitantes por kilómetro cuadrado; la tasa de analfabetismo a nivel nacional es del 10.8% y es mayor en el área rural; solo en 23.5% tiene acceso a seguro médico y de estos la mayoría recibe asistencia médica a través del ISSS;

Más del cincuenta por ciento de la población cuenta con vivienda propia en tanto el resto de la población alquila, vive gratuitamente, está pagando la vivienda o vive en terreno público y terreno privado. Un 74.6% de los hogares son de concreto o mixto el 40.2% tiene ladrillo de cemento el 41.4% el ladrillo es de lámina metálica; con respecto a la energía eléctrica un 95.4% de la población poseen energía eléctrica. El ingreso promedio mensual de los hogares a nivel nacional asciende a \$538.65 siendo mayor los ingresos en el área urbana; los niveles de pobreza a nivel nacional son de 34.9% de los cuales un 8.1% están en pobreza extrema y un 26.8% están en pobreza relativa.<sup>50</sup>

#### **7.5.3.2.5 Oportunidades y Amenazas**

##### **Oportunidad**

- ✓ Alta regularidad por el estado.
- ✓ Capacitaciones por parte de INSAFOCOOP.
- ✓ Los avances tecnológicos.
- ✓ Múltiples proveedores. 5
- ✓ Ampliación de cartera de cliente.

---

<sup>50</sup> Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiplos 2015, DIGESTYC

- ✓ Barreras de salidas mínimas.
- ✓ Aumento en la inversión
- ✓ Aumento en la solicitud de préstamos personales E
- ✓ Personas con capacidad de pago S
- ✓ Alto nivel de demanda.

### Amenaza

- ✓ El consumismo y la carencia del hábito de Ahorro en la población.
- ✓ Incremento de la competencia. 5F
- ✓ La fuerza que posee la competencia en campañas publicitarias.
- ✓ La tecnología que aplica la competencia
- ✓ Barreras de entradas mínimas. 5F
- ✓ Nivel alto de competencia. 5F
- ✓ Costo por remplazo mínimo.
- ✓ Fuentes de financiamiento con menores restricciones.
- ✓ Altos índices de inseguridad. S

### Análisis FODA

| FORTALEZAS  | OPORTUNIDADES   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Cooperativa está constituida legalmente.</li> <li>✓ Posee estatutos.</li> <li>✓ Posee un número considerable de asociados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta regularidad por el estado.</li> <li>✓ Capacitaciones por parte de INSAFOCOOP.</li> <li>✓ Los avances tecnológicos.</li> <li>✓ Múltiples proveedores.</li> <li>✓ Ampliación de cartera de cliente.</li> <li>✓ Aumento en la inversión</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aumento en la solicitud de los préstamos personales</li> <li>✓ Personas con capacidad de pago</li> <li>✓ Alto nivel de demanda.</li> </ul>  |
| <b>DEBILIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen condiciones y términos definido para el otorgamiento de créditos.</li> <li>✓ No poseen políticas de cobranza.</li> <li>✓ No existe evaluación de los resultados.</li> <li>✓ No existe comunicación entre los organismos directivos de la cooperativa.</li> <li>✓ Capacidad financiera limitada.</li> <li>✓ No cuentan con una base de datos que de información oportuna.</li> <li>✓ No posee recurso humano distinto a los asociados.</li> <li>✓ No se cuenta con tecnología.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carencia del hábito de Ahorro en la población.</li> <li>✓ Incremento de la competencia.</li> <li>✓ Altos índices de inseguridad</li> <li>✓ Publicidad.</li> <li>✓ La tecnología que aplica la competencia.</li> <li>✓ Barreras de entradas mínimas.</li> <li>✓ Nivel alto de competencia.</li> <li>✓ Costo por remplazo mínimos.</li> <li>✓ Fuentes de financiamiento con menores restricciones.</li> </ul> |

## 7.5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 7.5.4.1 POLÍTICAS DE PRÉTAMOS.

**Política:**

- El asociado deberá respaldar el 45% de los préstamos personales solicitados con sus aportaciones.
- El asociado deberá respaldar el 40% de los préstamos comerciales solicitados con sus aportaciones.

**Objetivo:**

- ✓ Respalda los créditos de tal manera, que garantice el retorno de una parte de los mismos.
- ✓ Delimitar los créditos con base a las aportaciones.

**Responsabilidad:** Comité de Crédito.

**Operatividad:** Se determinará el monto máximo que se puede otorgar al asociado; basándose en la aportación del asociado y el porcentaje establecido dependiendo del tipo de préstamo.

**Política:**

- En los préstamos personales el número de cuotas dependerá de la capacidad de pago de cada asociado.
- El plazo de los préstamos comerciales se determinará con base al nivel de ingresos y gastos del negocio.

**Objetivo:** Reducir el nivel de los atrasos en los créditos otorgados ya sean personales o comerciales.

**Responsabilidad:** Comité de crédito.

**Operatividad:** Se requerirá al asociado los comprobantes necesarios para determinar la capacidad económica de cada asociado.

**Política:**

- En los créditos personales los asociados pueden refinanciar su deuda después de haber cancelado el 65%, más los intereses devengados y la totalidad de cargos moratorios si los hubieren; el asociado tendrá 15 días para solicitar el refinanciamiento a partir del vencimiento o pago de la última cuota.
- En los créditos comerciales los asociados pueden refinanciar su deuda luego de haber cancelado el 50% de la misma más los intereses acumulados y tiene siete días después del plazo para solicitar el refinanciamiento.

**Objetivo:** Establecer parámetros que regulen las opciones de refinanciamientos por los préstamos otorgados.

**Responsabilidad:** Comité de Crédito

**Operatividad:**

- Verificar si el asociado tiene opciones de refinanciamiento.
- En los créditos personales se determinará si el asociado ha cancelado el 65% de las cuotas y los cargos moratorios en caso de que ha incurrido en ellos; constatar si el asociado ha realizado la solicitud de refinanciamiento dentro de los quince días, partiendo del pago o vencimiento de la última cuota al momento de solicitar el refinanciamiento.
- En los créditos comerciales verificar si el asociado ha cancelado el 75% de la deuda y los intereses acumulados; determinar si el asociado ha realizado la solicitud del refinanciamiento dentro de siete días después del vencimiento del crédito.

**Política:**

- El refinanciamiento estará enfocado a la extensión del plazo con respecto a los créditos personales; estará condicionado por la capacidad de pago del asociado y al tipo de asociado.
- El refinanciamiento en los créditos comerciales estará enfocado en el plazo y en el monto; estará condicionado por la capacidad de pago del asociado y el tipo de asociado.

**Objetivo:** Determinar los niveles de refinanciamiento con base a la capacidad de pago y al tipo de asociado.

**Responsabilidad:** Comité de Crédito

**Operatividad:**

- Verificar si el asociado tiene opciones de refinanciamiento.
- Se determinará el tipo de préstamo y la capacidad económica del asociado que está solicitando el préstamo.

Préstamos comerciales.

- Se ofrecerá un monto máximo en caso el asociado lo requiera; pero en base al tipo de asociado y la capacidad de pago del asociado.
- Proponer un plazo máximo con base al tipo de asociado y la capacidad de pago del asociado.

Préstamos personales

- Determinar la cuota y el número de cuotas a pagar basándose a la capacidad de pago del asociado.

**Políticas:**

- En los créditos personales cuando un asociado este atrasado con el 50% de las cuotas acordadas, deberá pagar la totalidad del préstamo, más el interés devengado y los cargos moratorios acumulados; dando un plazo de 15 días para que la cuenta sea cancelada antes de ser remitidas al sistema jurídico.
- En los créditos comerciales cuando el socio este atrasado 7 días después del plazo y no haya solicitado refinanciamiento o no tenga opciones de refinanciamiento, se procederá con el sistema jurídico.

**Objetivo:** Determinar límites que permita controlar los atrasos en los créditos y sancionar el incumplimiento de lo pactado.

**Responsabilidad:** Comité de Crédito

**Operatividad:**

- Se llevará un control semanal en los créditos personales atrasados, para ir midiendo el nivel de atraso y efectuar la gestión de cobro según la política.
- Se realizará una programación de los créditos comerciales y en base a éste, se determinara el vencimiento del crédito.

**Política:**

- El asociado que solicite un monto que exceda el límite, relacionado con las aportaciones realizadas y la política de respaldo, se requerirá:
  - Pagare sin protesto
  - Fiador
  - Letras de cambio

**Objetivo:** Garantizar el retorno de aquellos préstamos que excedan el límite de la política de respaldo.

**Operatividad:**

- Determinar si el monto en préstamo solicitado excede al monto límite que puede obtener según las aportaciones realizadas.

## 7.5.4.2 POLÍTICAS DE COBRANZA.

### 7.5.4.2.1 Políticas de cobranza de los préstamos personales.

- Se realizará una llamada telefónicas tres días antes del vencimiento de cada cuota.

Señor José Alfredo Fuentes, le llamamos de ACOCOVisa de RL para recordarle que el día 5 del presente mes, vence la tercera cuota de su préstamo; puede acercarse a la instalaciones o realizar el depósito en el banco.

- Se realizarán llamadas telefónicas el día de vencimiento de la cuota.

Señor José Alfredo Fuentes le llamamos de ACOCOVisa de RL, se le informa que la tercera cuota ha vencido el día de hoy; favor acercarse a las instalaciones o realizar el depósito al banco agrícola.

- Se realizará llamadas telefónicas un día después del vencimiento.

En caso que las cuotas vencidas sean inferiores al 50% de lo pactado:

Señor José Alfredo Fuentes le llamamos de ACOCOVisa de RL, para informarle que su tercera cuotas a vencido; tiene x días para ser considerado en mora.

En caso que el vencimiento de las cuotas equipare el 50% de lo pactado.

- Se enviara una notificación en la cual se requerirá la totalidad del crédito los intereses y los cargos moratorios acumulados dando un plazo de quince días para la cancelación de las cuotas.

15 mayo de 2017

ACOCOVISIA de RL  
Comité de crédito

Señor José Alfredo Fuentes, el motivo de la presente es para informarle que han vencido la mitad del número de cuotas acordadas de su crédito personal; por lo tanto debe cancelar la totalidad del crédito, los intereses devengados y los cargos moratorios acumulados, dentro de un plazo de quince días.

Los costos notariales correrán por la cuenta del deudor.

F \_\_\_\_\_

Presidente del Consejo  
de Administración

F: \_\_\_\_\_

Presidente del Comité  
de Crédito.

- Se enviará al sistema jurídico quince días después de que el socio haya recibido la notificación y no haya realizado la cancelación de su deuda.

**Objetivo:** Determinar las acciones a desarrollar para la gestión de los créditos personales antes y después del vencimiento.

**Responsables:** Comité de crédito.

#### **7.5.4.2.2 Políticas de cobranza de los préstamos comerciales.**

##### **7.5.4.2.2.1 Políticas de cobranza antes del vencimiento**

- Se realizará una llamada telefónica 15 días antes del vencimiento del préstamo.

Señor José Alfredo Fuentes le llamamos de ACOCOVISA de RL para recordarle que el préstamo adquirido vence dentro de 15 días.

- Se realizará una llamada telefónica el día del vencimiento del préstamo.

Señor José Alfredo Fuentes le llamamos de ACOCOVISA de RL para recordarle que el préstamo adquirido ha vencido, puede acercarse a las instalaciones o realizar el depósito.

##### **7.5.4.2.2.2 Políticas de Cobranzas después del vencimiento.**

- Un día después del vencimiento se enviara una notificación.

En caso que el asociado tenga opciones de refinanciamiento.

- Se llamará para informarle del tiempo que dispone para refinanciar la deuda tomando en cuenta los requisitos que debe cumplir para que se efectúe el refinanciamiento; dando un plazo de siete días.

En caso el asociado no tenga opciones de refinanciamiento.

- Se notificará por escrito el tiempo que dispone para que cancele la totalidad de la deuda dentro del periodo establecido; dando un plazo de siete días.

15 mayo de 2017

ACOCOVISA de RL

Comité de crédito

Señor José Alfredo Fuentes, el motivo de la presente es para informarle que han vencido su crédito personal; por lo tanto debe cancelar la totalidad del crédito los intereses devengados, dentro de un plazo de siete días.

Los costos notariales correrán por la cuenta del deudor.

F \_\_\_\_\_

Presidente del Consejo  
de Administración

F \_\_\_\_\_

Presidente del Comité  
de Crédito.

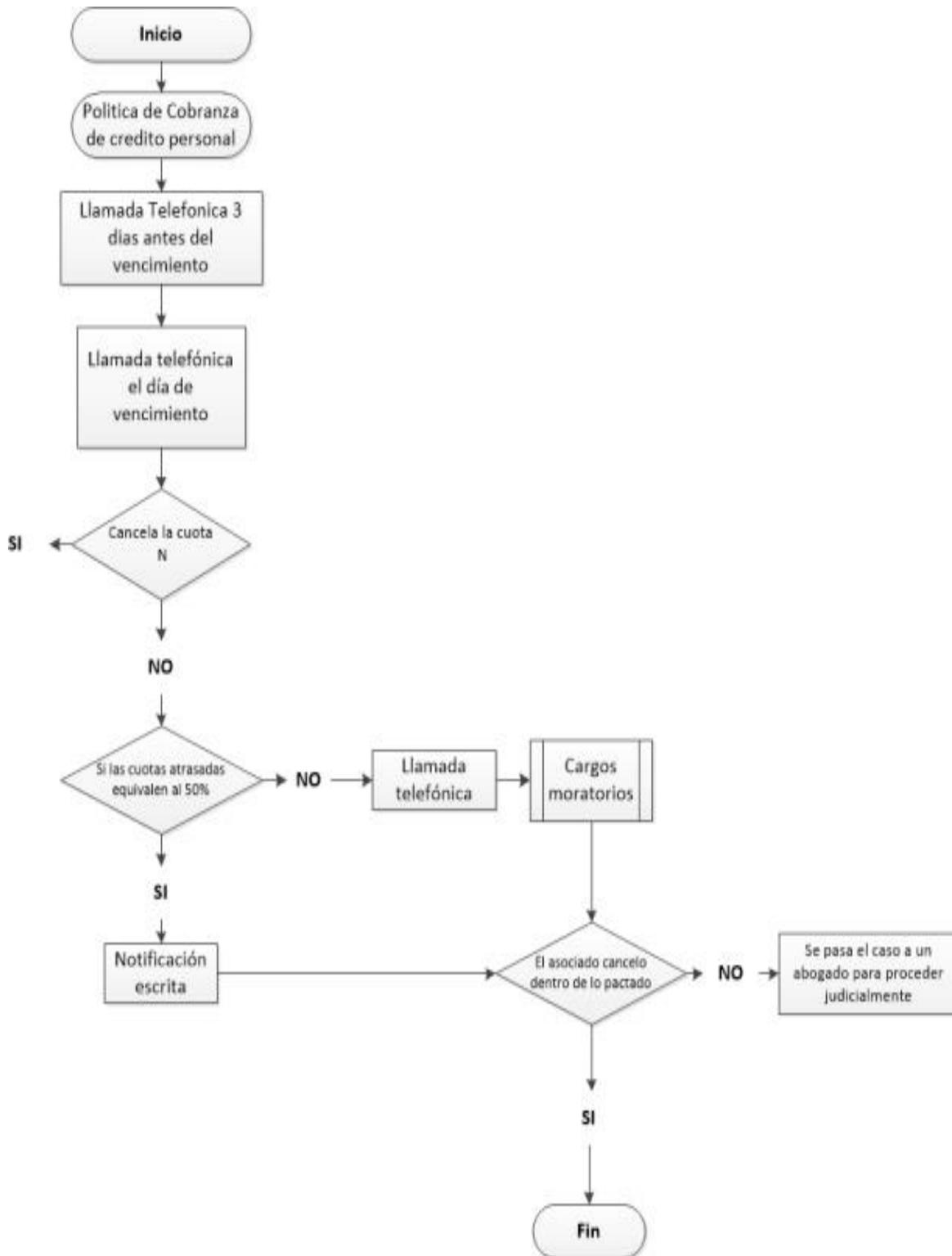
- Cuando el asociado no cancele la deuda dentro del plazo otorgado se procederá a un sistema jurídico.

**Objetivo:** Reducir el nivel de cuentas atrasadas y coordinar los pagos y refinanciamientos de los créditos.

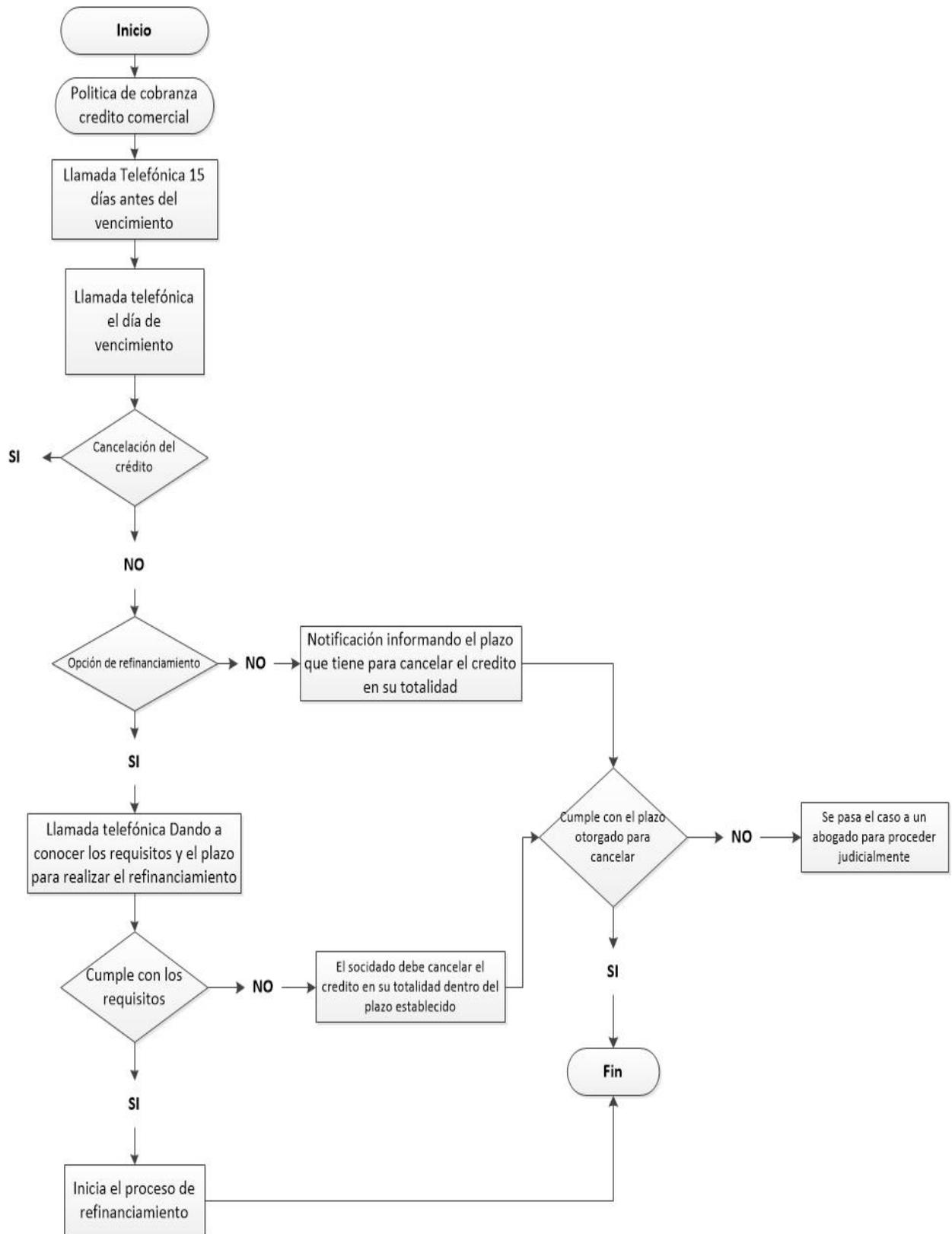
**Responsables:** Comité de crédito.

### 7.5.4.3 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZAS

#### 7.5.4.3.1 Proceso de cobranza de los créditos personales

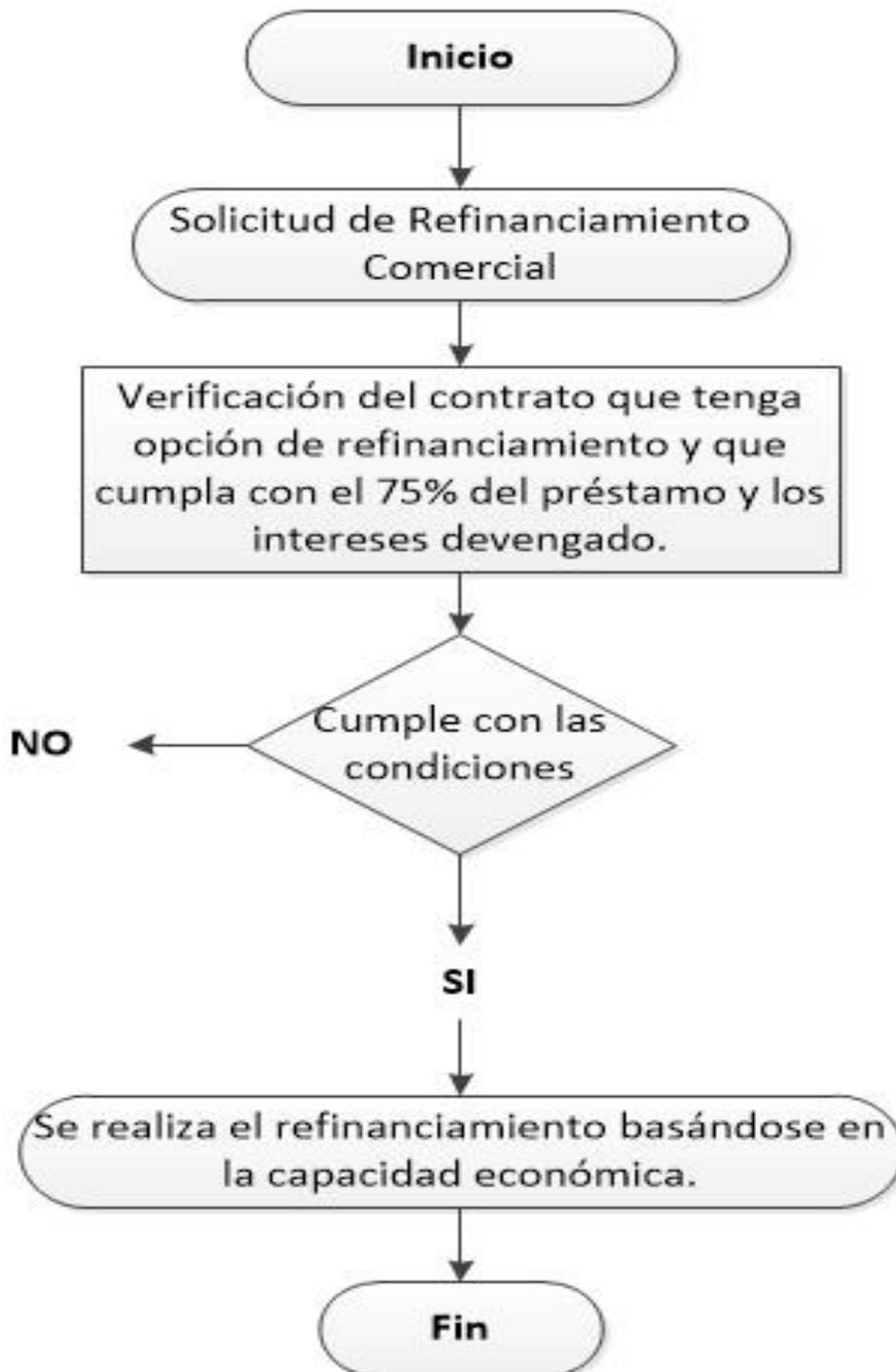


### 7.5.4.3.2 Proceso de cobranza de los créditos comerciales

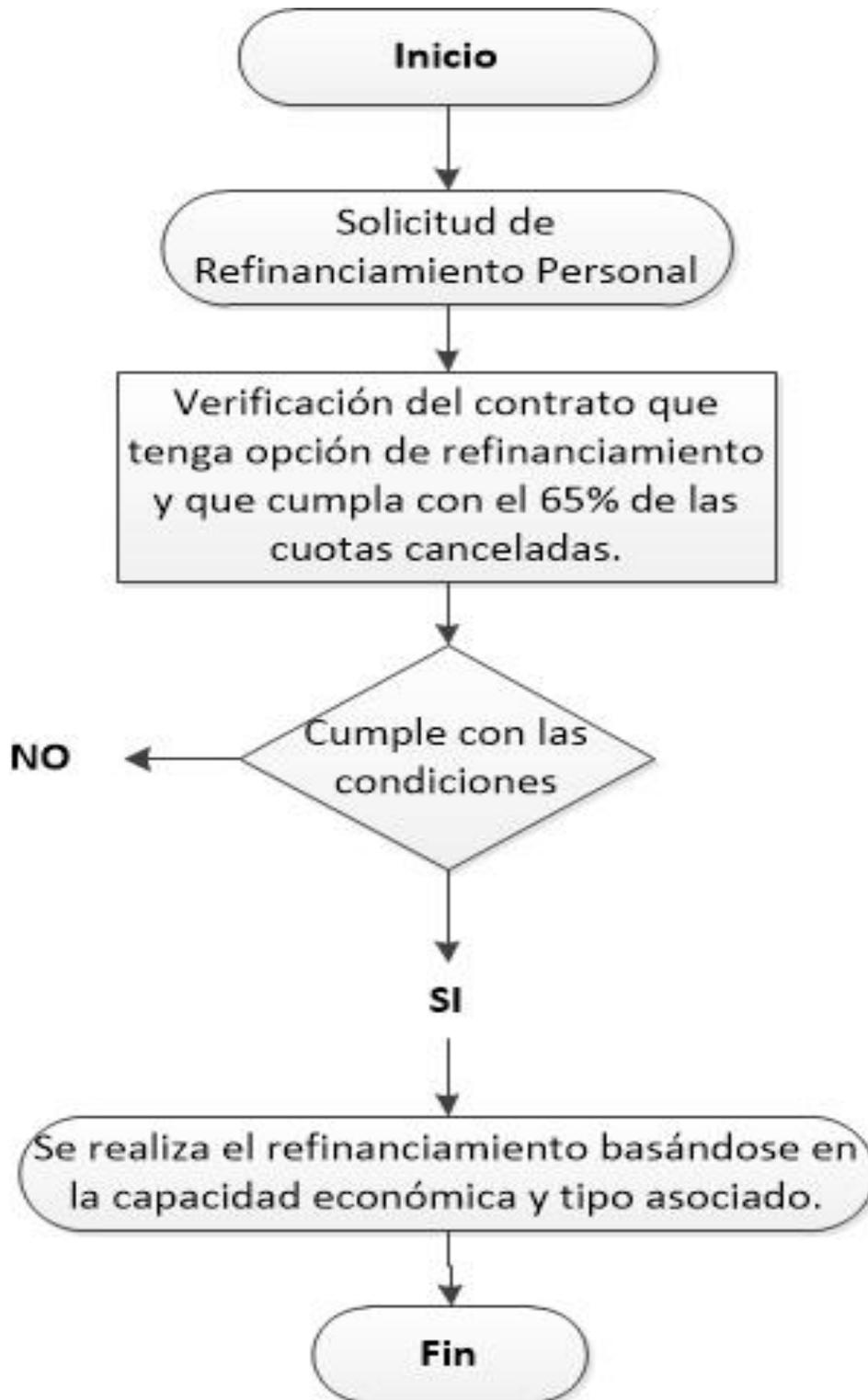


#### 7.5.4.4 FLUJOGRAMA DE REFINANCIAMIENTO DE LOS PRETAMOS

##### 7.5.4.4.1 Proceso de refinanciamiento en los prestamos comerciales



#### 7.5.4.4.2 Proceso de refinanciamiento en los prestamos personales



#### 7.5.4.5 CLASIFICACIÓN DE LOS ASOCIADOS

Para determinar el tipo de asociado, se utilizará una tabla de ponderación; dando una puntuación máxima de cien; basándose en los siguientes factores.

- Nivel de aportaciones
- Record crediticio.
- Nivel de depósitos a la cooperativa.

| Factores                      | Importancia | Puntuación | Puntuación ponderada |
|-------------------------------|-------------|------------|----------------------|
| Solvencia en las Aportaciones | 35%         |            |                      |
| Depósitos en la cooperativa   | 15%         |            |                      |
| Record crediticio             | 50%         |            |                      |
| Total                         | 100%        |            |                      |

##### 7.5.4.5.1 Determinación de la puntuación.

###### 7.5.4.5.1.1 Puntuación de las aportaciones.

Se determinará el porcentaje de las aportaciones realizadas respecto a las aportaciones que según los estatutos y el tiempo de ingreso a la cooperativa debe aportar y se multiplicara por cien.

###### 7.5.4.5.1.2 Puntuación del Record Crediticio.

- ✓ **Record crediticio en los préstamos personales.**

| Préstamos personales            |     |
|---------------------------------|-----|
| Ningún retraso en el pago       | 100 |
| Retraso en el 10% de las cuotas | 80  |
| Retraso en el 20% de las cuotas | 60  |
| Retraso en el 30% de las cuotas | 40  |
| Retraso en el 40% de las cuotas | 20  |
| Retraso en el 50% de las cuotas | 10  |
| Citatorios jurídicos            | 0   |

- ✓ **Record crediticio en los préstamos comerciales.**

| Préstamos Comerciales              |     |
|------------------------------------|-----|
| Ningún retraso en el pago          | 100 |
| Un días después del vencimiento    | 80  |
| Tres días después del vencimiento  | 60  |
| Cinco días después del vencimiento | 40  |
| Siete días de vencimiento          | 10  |

|                      |   |
|----------------------|---|
| Citatorios jurídicos | 0 |
|----------------------|---|

✓ **Puntuación de los depósitos a plazo.**

| Monto depositado  | Puntuación |
|-------------------|------------|
| \$100.00-\$200.00 | 25         |
| \$201.00-300.00   | 50         |
| \$301.00-\$400.00 | 75         |
| \$401.00-\$500.00 | 100        |

**7.5.4.5.1.3 Para determinar la clasificación de cada asociado se utilizara una tabla de ponderación.**

✓ **Tipos de depósitos**

| Tiempo mínimo | Monto mínimo | Rentabilidad anual |
|---------------|--------------|--------------------|
| Tres meses    | \$100.00     | 0.3%               |
| Nueve meses   | \$200.00     | 0.35%              |
| Doce meses    | \$300.00     | 0.45%              |

✓ **Tipos de depósitos implementados en ciclos de auge en la demanda.**

| Tiempo mínimo | Monto mínimo | Rentabilidad anual |
|---------------|--------------|--------------------|
| Tres meses    | \$100.00     | 0.4%               |
| Nueve meses   | \$200.00     | 0.45%              |
| Doce meses    | \$300.00     | 0.5%               |

**7.5.4.5.1.4 Clasificación de los socios según la puntuación ponderada.**

| Tipos de socios | puntuación |
|-----------------|------------|
| Socio A         | 81-100     |
| Socio B         | 61-80      |
| Socio C         | 41-60      |
| Socio D         | 21-40      |
| Socio E         | 0-20       |

**Objetivo:** Identificar los tipos de asociado con los que trabaja la cooperativa para tomar medidas ante las diferentes situaciones.

**Responsable:** Comité de crédito

#### **7.5.4.5.1.5 Beneficios de los asociados según su clasificación**

##### **- Asociados tipo A:**

- Prioridad al momento de solicitar un préstamo
- Opciones de refinanciamiento
  - En los préstamos comerciales tiene la opción de refinanciar hasta el 80% del crédito.
- Flexibilidad en el plazo.

##### **- Asociados tipo B:**

- Prioridad relativa al momento de solicitar un préstamo
- Opciones de refinanciamiento
  - En los préstamos comerciales tiene la opción de refinanciar el 70% del crédito.
- Flexibilidad reducida en el plazo.

##### **- Asociados tipo C:**

- Mínima prioridad al momento de solicitar un crédito.
- Opciones de refinanciamiento mínimo.
  - En los préstamos comerciales tiene la opción de refinanciar el 60% del crédito.
- Flexibilidad mínima en el plazo.

##### **- Asociado tipo D:**

- Sin prioridad al momento de solicitar un crédito.
- Sin opciones de refinanciamiento
- Sin flexibilidad en el plazo.

##### **- Asociado tipo E:**

- Sin prioridad al momento de solicitar un crédito.
- Sin opciones de refinanciamiento
- Sin flexibilidad en el plazo.

**Objetivo:** Incentivar la responsabilidad de los asociados en cuanto al cumplimiento de las obligaciones, con respecto a los créditos y el cumplimiento de los estatutos.

**Responsabilidad:** Comité de crédito

#### **7.5.4.6 CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS**

##### **7.5.4.6.1 Condiciones para los préstamos personales.**

- Solicitud de crédito.
- Boleta de pago en caso el asociado sea empleado y un estado de gastos.
- Si el asociado tiene un negocio deberá presentar un estado de ingresos y gastos mensuales del negocio.
- Copia de DUI y NIT.
- Fiador en caso que el préstamo exceda el límite que propone la política de respaldo.

##### **7.5.4.6.2 Condiciones para los préstamos comerciales.**

- Solicitud de crédito.
- Estado de ingresos y gastos del negocio.
- Copia de DUI y NIT
- Fiador en caso que el préstamo exceda el límite que propone la política de respaldo.

**Objetivo:** Estandarizar las condiciones para determinar el riesgo de otorgar un préstamo a un determinado asociado.

**Responsables:** Comité de crédito.

#### **7.5.4.7 TÉRMINOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS**

##### **7.5.4.7.1 Términos para los préstamos comerciales**

- Límite de los créditos en base al nivel de aportaciones.
- Extensión del plazo en base a la capacidad del negocio
- Determinar la opción de refinanciamiento en base al tipo de asociado.
- Dar a conocer las políticas de cobranza.

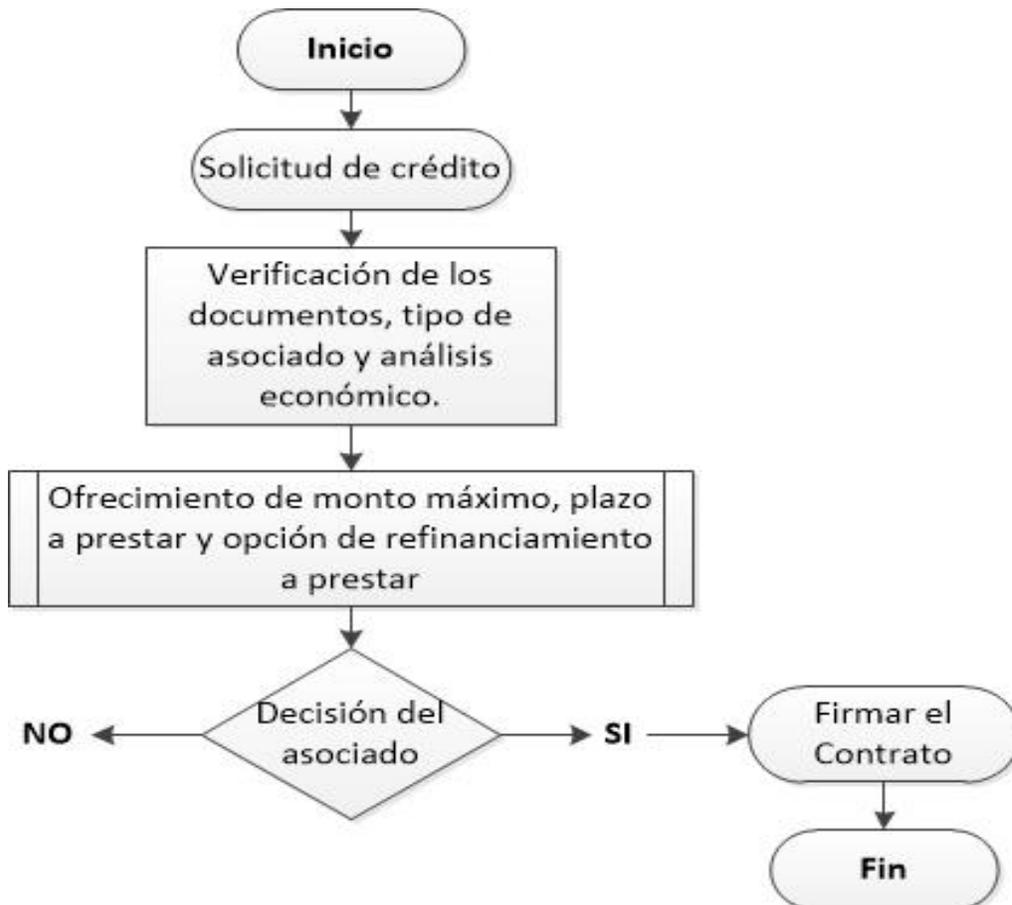
#### 7.5.4.7.2 Términos para los préstamos personales

- Límite de los créditos en base al nivel de aportaciones.
- Extensión del plazo en base a la capacidad de ingreso ya sea de un empleo o negocio.
- Determinar la opción de refinanciamiento en base al tipo de asociado
- Dar a conocer las políticas de cobranza

**Objetivo:** Minimizar el nivel cuentas atrasadas o vencidas y tener un mejor control de los créditos otorgados.

**Responsabilidad:** Comité de crédito

#### ✓ Proceso de concecion de un prestamo.



## **7.5.4.8 NIVEL DE FINANCIAMIENTO**

### **7.5.4.8.1 Análisis del riesgo de negocio**

#### **Análisis de la variabilidad de la demanda.**

La demanda de los servicios es considerada cíclica; por el tipo de asociados con los que cuenta la cooperativa; debido a que existe una considerable cantidad dedicados a la agricultura y actividades afines; también existen asociados dedicados al comercio a través de micro negocios y en menor proporción empleados; pero la variabilidad de la demanda es considerada reducida es decir que no existen periodos en la cual el nivel de demanda se contrae de una manera significativa u ocurren aumentos abruptos en la demanda.

#### **Análisis de variabilidad en el precio de los insumos**

Los gastos por insumos, como la papelería en facturas, recibos, cuadros de control de aportaciones, cuadros de control de créditos pendientes, cuadros de control de créditos cancelados, sellos, tinta tienen una variabilidad mínima en el costo.

#### **Análisis de la rigidez de los costos**

La cooperativa tiene un porcentaje moderado de costos operativos variables; es decir que al contraerse la demanda, los costos también tienden a reducirse proporcionalmente. ACOCOVISA no posee empleados ni local por lo tanto no se incurre en este tipo de costo fijo operativo; sin embargo, al aumentar las operaciones en cierto punto estará en la necesidad de incurrir en gastos en empleados, arrendamiento o compra de local entre otros insumos.

#### **Análisis del riesgo financiero.**

La cooperativa aparte de financiarse por el capital contable conformado por las aportaciones y utilidades retenidas; también utiliza financiamiento por parte de bancos cooperativos; el tipo de financiamiento es a largo plazo. Se considera en la estructura de capital la deuda equivale entre el 35% y 45% del capital total.

### **7.5.4.8.2 Política de inversión y financiamiento de capital de trabajo.**

#### **Política de inversión**

No se puede determinar una política de inversión; pero en los periodos de auge en la demanda, se estimulará los depósitos a plazo a través de la rentabilidad para poder

cubrir los excedentes de la demanda; en caso que los depósitos a plazo no sean suficientes se procederá a adquirir deuda a corto plazo.

### **Política de financiamiento de capital de trabajo**

La política de financiamiento será moderada es decir que el capital de trabajo estará financiado con deuda a corto plazo y deuda a largo plazo en proporciones similares.

#### **7.5.4.8.3 Propuesta de estructura de capital basada en el análisis de riesgo del negocio y las políticas de financiamiento de capital de trabajo.**

Tomando en cuenta la política de crédito respecto al monto máximo que un asociado puede adquirir y el tipo de demanda que la cooperativa posee; se plantean los siguientes escenarios.

**Capital social:** \$20000.00

#### **Política:**

- En los préstamos comerciales el asociado respaldará 40% del préstamo solicitado con sus aportaciones.
- En los préstamos personales el asociado respaldará 45% del préstamo solicitado con sus aportaciones.

La cooperativa al tener alta demanda; es decir que todos los asociados soliciten un crédito ya sea personal y comercial; de los cuales no se exceda los límites propuestos en las políticas y otros reciban cantidades menores a los límites propuestos; suponiendo que la cooperativa se está financiando totalmente con aportaciones.

$$\text{Requerimiento de capital} = \frac{\text{capital social}}{\text{respaldo de los prestamos \%}}$$

$$\text{Requerimiento de capital} = \frac{\$20\,000.00}{42.5\%}$$

$$\text{Requerimiento de capital} = \frac{\$20\,000.00}{42.5\%}$$

$$\text{Requerimiento de capital} = \$47\,058.82$$

| Fuente de financiamiento | Monto      | Estructura de capital |
|--------------------------|------------|-----------------------|
| Capital social           | \$20000.00 | 42.5%                 |
| Deuda                    | \$27058.82 | 57.5%                 |
| Total                    | \$47058.82 | 100%                  |

Tomando en cuenta distintos fuentes por el cual la cooperativa puede financiarse como las utilidades retenidas los depósitos a plazo, se determinará lo siguiente.

#### Estructura de capital propuesta:

| Fuente de financiamiento                | Monto      | Estructura de capital | Costo de capital anual | Costo ponderado de capital |
|---|------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|
| Capital social                          | \$20000.00 | 42.5%                 | 15%                    | 6.38%                      |
| Deuda a largo plazo.                    | \$16470.59 | 35%                   | 13%                    | 4.55%                      |
| Depósitos a plazo (deuda a corto plazo) | \$10588.23 | 22.5%                 | 4.8% o 6%              | 1.10%                      |
| Total                                   | \$47058.82 | 100%                  | 34.2%                  | 12.03%                     |

Se probará la estructura de capital propuesta a través de estado de resultados hipotéticos basándose en tres panoramas.

| <b>Demanda anual</b>                       | <b>Probabilidad</b> | <b>Ingreso anual</b> |
|--|---------------------|----------------------|
| Demanda. del 100% del capital total        | 20%                 | \$12705.88           |
| Demanda del 80% del capital total          | 70%                 | \$10164.71           |
| Demanda del 60% o menos del capital total. | 10%                 | \$7623.53            |
|  | 100%                |                      |

#### **Determinación de los costos.**

| <b>Costos</b>   | <b>Monto.</b>              |
|---|----------------------------|
| <b>Costo variable</b>   | <b>10% de los ingresos</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelería</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Tinta.</li> <li>• Otros.</li> </ul>     |                            |
| <b>Costos fijos operativos</b>  |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrendamiento (\$2400.00)</li> <li>• Honorarios contables (\$1100.00)</li> </ul> | <b>\$3500.00</b>           |
| <b>Costos financieros</b>   |                            |
| ➤ Interés \$2141.18   | <b>\$2141.18</b>           |

#### **Demanda del capital total de la cooperativa**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Ingresos</b>  | <b>\$12705.88</b>  |
| <b>Costos variables</b>  | <b>(\$1270.59)</b> |
| <b>Costos fijos operativos</b>                                   | <b>(\$3500.00)</b> |
| <b>Utilidad antes de interés de impuesto</b>                     | <b>\$7935.29</b>   |
| <b>Interés por préstamo</b>                                      | <b>(\$2141.18)</b> |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b>                                | <b>\$5794.11</b>   |
| <b>Impuesto 25%</b>  | <b>(\$1448.53)</b> |
| <b>Utilidad antes de pago de intereses por depósitos a plazo</b> | <b>\$4345.58</b>   |
| <b>Interés por depósitos a plazo (9%)</b>                        | <b>(\$952.94)</b>  |
| <b>Utilidad disponible para accionistas.</b>                     | <b>\$3392.64</b>   |

**Demanda del 80% del capital total de la cooperativa**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Ingresos</b>  | <b>\$10164.71</b>  |
| <b>Costos variables</b>  | <b>(\$1016.47)</b> |
| <b>Costos fijos operativos</b>                                   | <b>(\$3500.00)</b> |
| <b>Utilidad antes de interés de impuesto</b>                     | <b>\$5918.24</b>   |
| <b>Interés</b>   | <b>(\$2141.18)</b> |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b>                                | <b>\$3777.06</b>   |
| <b>Impuesto 25%</b>  | <b>(\$944.27)</b>  |
| <b>Utilidad antes de pago de intereses por depósitos a plazo</b> | <b>\$2832.80</b>   |
| <b>Interés por depósitos a plazo (6.2%)</b>                      | <b>(\$656.47)</b>  |
| <b>Utilidad disponible para accionistas.</b>                     | <b>\$3489.27</b>   |

**Demanda un 60% del capital total de la cooperativa**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Ingresos</b>                              | <b>\$7623.53</b>   |
| <b>Costos variables</b>                      | <b>(\$762.35)</b>  |
| <b>Costos fijos operativos</b>               | <b>(\$3500.00)</b> |
| <b>Utilidad antes de interés de impuesto</b> | <b>\$3361.18</b>   |
| <b>Interés</b>                               | <b>(\$2141.18)</b> |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b>            | <b>\$1220.00</b>   |
| <b>Impuesto 25%</b>                          | <b>(\$305.00)</b>  |
| <b>Utilidad neta</b>                         | <b>\$915.00</b>    |
| <b>Interés por depósitos a plazo (6.2)</b>   | <b>(\$656.47)</b>  |
| <b>Utilidad disponible para accionistas.</b> | <b>\$258.53</b>    |

**Análisis del GAO y GAF basándose en el nivel de demanda.**

**Demanda del capital total de la cooperativa**

$$GAO = \frac{(Demanda)(Tasa de Interes Promedio) - (ingreso)(Costo Variable)}{(demanda)(Tasa Interes Promedio) - (Ingreso)(Costo Variable) - costo operativo fijo}$$

$$GAO = \frac{(47058.82)(0.27) - (12705.88)(0.10)}{(47058.82)(0.27) - (12705.88)(0.10) - 3500}$$

$$GAO = \frac{11435.29}{7935.29}$$

$$GAO = 1.44$$

$$GAF = \frac{UAI}{UAI - I}$$

$$GAF = \frac{7935.29}{7935.29 - 2141.18}$$

$$GAF = 1.37$$

**Demanda un 80% del capital total de la cooperativa**

$$GAO = \frac{(D)(TIP) - (I)(CV)}{(D)(TIP) - (I)(CV) - \text{costo operativo fijo}}$$

$$GAO = \frac{(37647.06)(0.27) - (10164.71)(0.10)}{(37647.06)(0.27) - (10164.71)(0.10) - 3500}$$

$$GAO = \frac{9148.24}{5648.24}$$

$$GAO = 1.62$$

$$GAF = \frac{UAI}{UAI - I}$$

$$GAF = \frac{5918.24}{5918.24 - 2141.18}$$

$$GAF = 1.57$$

**Demanda un 60% del capital total de la cooperativa**

$$GAO = \frac{(D)(TIP) - (I)(CV)}{(D)(TIP) - (I)(CV) - \text{costo operativo fijo}}$$

$$GAO = \frac{(28235.29)(0.27) - (7623.53)(0.10)}{(28235.29)(0.27) - (7623.53)(0.10) - 3500}$$

$$GAO = \frac{6861.18}{3361.18}$$

$$GAO = 2.04$$

$$GAF = \frac{UAI}{UAI - I}$$

$$GAF = \frac{3361.18}{3361.18 - 2141.18}$$

$$GAF = 2.76$$

| Demanda Anual                | GAO  | GAF  | GTA  |
|------------------------------|------|------|------|
| Demanda total del capital    | 1.44 | 1.37 | 1.97 |
| Demanda del 80% del capital. | 1.62 | 1.57 | 2.54 |
| Demanda del 60% del capital. | 2.04 | 2.76 | 5.63 |

**Cambio en la Utilidad antes de intereses de impuestos ante la variación de un 10% de la demanda**

| Demanda anual                | UAI       | +UAI      | -UAI      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Demanda total del capital    | \$7935.29 | \$9077.97 | 6792.61   |
| Demanda del 80% del capital. | \$5918.24 | \$6876.99 | 4959.49   |
| Demanda del 60% del capital. | \$3361.18 | \$4046.86 | \$2675.50 |

**Cambio en la utilidad disponible para los asociados ante la variación de un 10% en la utilidad antes de interés e impuestos.**

| Demanda anual                | Utilidad disponible para los asociados | + Utilidad disponible para los asociados | - Utilidad disponible para los asociados |
|------------------------------|--|--|--|
| Demanda total del capital    | \$3392.64                              | \$3857.43                                | \$2927.85                                |
| Demanda del 80% del capital. | \$3489.27                              | \$4037.09                                | \$2941.45                                |
| Demanda del 60% del capital. | \$258.53                               | \$329.88                                 | \$187.18                                 |

**Objetivo:** Determinar un nivel de financiamiento óptimo basado en la demanda que permita a la cooperativa brindar un mejor servicio.

**Responsables:** Consejo de administración

#### 7.5.4.9 CONTROL DE EFECTIVO

##### PRONOSTICÓ DE LA DEMANDA

###### Ejecución de proyecciones de demanda

###### Modelo de suavización exponencial

$$P = \alpha(\text{demanda mas reciente}) + (1 - \alpha)(\text{propnóstico mas reciente})$$

$\alpha$  = *coeficiente de ponderacion.*

*Demanda estable* =  $\alpha = 0.1, 0.2, 0.3$

*Demanda ligeramente inestable* =  $\alpha = 0.4, 0.5, 0.6$

*Demanda inestable* =  $\alpha = 0.7, 0.8, 0.9$

###### ➤ Como seleccionar el coeficiente de ponderación.

- Seleccionar un rango de valores para ser evaluados; en base al análisis de diagrama de dispersión; entre más dispersos estén las coordenadas en el plano más inestable será la demanda
- Realizar pronósticos en base al tipo de demanda; según el diagrama de dispersión.
- Calcular el error para cada uno de los valores evaluados del coeficiente de ponderación; se seleccionará el que tenga menor error; el error se calculara a través de la desviación media absoluta.

$$\text{Desviacion media absoluta} = \frac{\sum_{t=1}^n \text{demanda real observada} - \text{propnóstico de la demanda}}{n}$$

## **Demanda cíclica**

Tomando en cuenta los tipos de asociado que pertenecen a la cooperativa como pequeños agricultores, comerciantes y empleados, es muy razonable que existan variaciones en la demanda de créditos; se determina que existe un alto número de asociados que se dedican a la agricultura por el cual los meses en los cuales pueden existir aumentos significativos en la demanda es en Abril, Julio y Octubre; con respecto a los comerciantes se considera que la demanda tiene una variabilidad mínima ya que es utilizado para la financiación de inventario o materias primas.

**Objetivo:** Determinar niveles de demanda a futuro, para tomar decisiones en cuanto a los gastos financieros u operativos.

**Responsabilidad:** Consejo Administrativo

## **Programas de flujo de efectivo**

### **Ingresos.**

Estará determinado por el nivel de demanda y la tendencia del préstamo que opten los asociados es decir que al tener un nivel de demanda alta de préstamos al vencimiento se tendría una fluctuación de ingresos reducidos.

### **Egresos programados**

- **Gastos operativos variables**

Son los gastos que tienen una relación directamente proporcional con la demanda:

- Papelería y útiles
- Insumos
- Viáticos
- Gastos de transporte

- **Gastos operativos fijos**

Son los gastos que se mantienen constantes ante la variación de la demanda.

- Honorarios por contabilidad.
- Arrendamiento de local
- **Gastos financieros**
  - Pago de interés
  - Abonos a capital
- **Saldo de efectivo meta**

Para determinar el saldo se tomaran en cuenta los siguientes factores:

- Reservas de liquidez
- Saldos transaccionales
- Pago de impuestos

**Objetivo:** Llevar un control detallado de los flujos de ingreso y egreso de efectivo de la cooperativa.

**Responsable:** Consejo de administración.

#### **7.5.4.10 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

##### **Proceso de implementación.**

- La propuesta será planteada en una asamblea general extraordinaria.
- Capacitar a todos los directivos que desarrollaran y ejecutaran la propuesta.

##### **Responsables del desarrollo de la propuesta**

Consejo de administración

- Controlar que las políticas de crédito se lleven a cabo de manera adecuada.
- Controlar que las políticas de cobro se ejecuten según lo establecido.
- Gestionar el financiamiento a través de préstamos bancarios.
- Controlar el interés de los depósitos a plazo.
- Desarrollar pronósticos y flujos de efectivo.

**Junta de vigilancia.**

- Verificar que los montos otorgados en préstamos sean en base al nivel de las aportaciones.
- Supervisar que las políticas de crédito se ejecuten.
- Verificar que las condiciones y términos se apliquen a todos los asociados.
- Verificar que los beneficios a los asociados se apliquen según el desempeño.

#### Comité de crédito

- Operar las políticas de crédito establecidas.
- Determinar las condiciones y los términos a los asociados que solicitan los créditos
- Gestionar el cobro de cuentas.
- Llevar el control de los tipos de asociados.

#### **Recursos necesarios para la implementación de la propuesta.**

##### **Recursos humanos.**

El comité de crédito puede desempeñar las funciones correspondientes en relación con el nivel de asociados y operaciones; pero se considera que al aumentar el nivel de operaciones en un 75% sería necesario contratar empleados para delegar las funciones y atender la demanda total.

##### **Recursos técnicos**

Se requerirá de un sistema de control que permita determinar los tipos de asociados; el control puede ser manual o sistematizado; pero al tener un sistema computarizado sería más oportuna y menos costosa procesar la información; también será necesario programar a través de una base de datos el vencimiento de cada crédito para poder llevar a cabo la gestión de crédito pertinente.

##### **Recursos financieros.**

La cooperativa al sistematizar los controles requeriría de invertir en un sistema computarizado y también capacitar los usuarios que operarían el sistema. También para capacitar a los directivos.

## Evaluación de la propuesta

Será necesario llevar un seguimiento de las acciones para ejecutar las políticas y procesos que incluye la propuesta; para ello se utilizaran los siguientes formatos

| EVALUACION<br>ACOCOVIISA DE RL<br>EVALUACION DE LAS POLITICAS PRESTATARIAS                              |   |           |        |
|---|---|-----------|--------|
| ENCARGADO DE LA EVALUACION _____  |   |           |        |
| FECHA DE LA ULTIMA EVALUACION _____   |   |           |        |
| FECHA DE LA EVALUACION _____  |   |           |        |
| ITEMS   | DESEMPEÑO DE LAS POLITICAS PRESTATARIAS |           |        |
|   | DEFICIENTE                              | ACEPTABLE | OPTIMO |
| Se está otorgando los préstamos en base a las aportaciones  |   |           |        |
| El plazo de los préstamos se realiza en base a la capacidad de pago y tipo de asociado                  |   |           |        |
| Las opciones de refinanciamiento se determinan en base al tipo de asociado                              |   |           |        |
| se están tomando en cuenta el tipo de asociado y la capacidad de pago para efectuar el refinanciamiento |   |           |        |
| Los parámetros para otorgar los préstamos se están considerando   |   |           |        |
| En los préstamos personales el refinanciamiento se enfoca a la extensión de los plazos                  |   |           |        |
| En los préstamos comerciales el refinanciamiento se enfoca al monto y a la extensión de los plazos      |   |           |        |
| OBSERVACIONES: _____  |   |           |        |
| _____   |   |           |        |
| _____   |   |           |        |

**EVALUACION  
ACOCOVISA DE RL  
EVALUACION DE LAS POLITICAS DE COBRANZA**

ENCARGADO DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ULTIMA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

| ITEMS  | DESMPEÑO DE LAS POLITICAS D COBRANZA |           |        |
|--|--------------------------------------|-----------|--------|
|  | DEFICIENTE                           | ACEPTABLE | OPTIMO |
| Se están realizando las llamadas telefónicas en los tiempos establecidos antes del vencimiento   |                                      |           |        |
| Se están realizando las llamadas telefónicas en los tiempos establecidos después del vencimiento |                                      |           |        |
| Se están enviando las notificaciones dentro de los tiempos establecidos                          |                                      |           |        |
| Las cuentas vencidas son enviadas al abogado en el tiempo establecido.                           |                                      |           |        |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EVALUACION  
ACOCOVISA DE RL  
EVALUACION DE LAS POLITICAS DE FINANCIAMIENTO**

ENCARGADO DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ULTIMA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

| ÍTEMS  | DESEMPEÑO DE LAS POLITICAS DE FINANCIAMIENTO |           |        |
|--|--|-----------|--------|
|  | DEFICIENTE                                   | ACEPTABLE | OPTIMO |
| Análisis de los costos                       |  |           |        |
| Análisis de la variación de la demanda       |  |           |        |
| Análisis del riesgo financiero               |  |           |        |
| Consecución de la política de financiamiento |  |           |        |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EVALUACION  
ACOCOVIISA DE RL  
EVALUACION DE LOS PRONOSTICOS Y FLUJOS DE EFECTIVO**

ENCARGADO DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ULTIMA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

| ITEMS  | DESEMPEÑO DE PROPNOSTICOS Y FLUJOS DE EFECTIVO |           |        |
|--|--|-----------|--------|
|  | DEFICIENTE                                     | ACEPTABLE | OPTIMO |
| Se están ejecutando los pronósticos                                      |  |           |        |
| Se analizan las variaciones cíclicas                                     |  |           |        |
| Se está realizando un análisis de los costos y gastos de la cooperativa. |  |           |        |
| Se llevan a cabo los flujos de efectivo.                                 |  |           |        |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EVALUACION  
ACOCOVISA DE RL  
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

ENCARGADO DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ULTIMA EVALUACION \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACION \_\_\_\_\_

| ITEMS  | EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS |            |
|--|--|------------|
|  | % DE CUMPLIMIENTO                            | EVALUACION |
| Ejecutar acciones en base a políticas prestatarias definidas con respecto a la cartera de crédito                  |  |            |
| Estandarizar los procesos de evaluación, términos y cobranza de los créditos.                                      |  |            |
| Reducir el nivel de cuentas vencidas a través de medidas sancionatorias y de beneficios según el tipo de asociado. |  |            |
| Mejorar la posición financiera de la cooperativa en base a políticas de cobranza definidas                         |  |            |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Tomar decisiones oportunas con respecto a las variaciones de la demanda a través de pronósticos y análisis.</p>  |  |  |
| <p>Establecer programas de presupuesto de flujo de efectivo que permita tener un mejor control de los ingresos y egresos en un determinado periodo de tiempo.</p> |  |  |
| <p>OBSERVACIONES: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>   |  |  |

## BIBLIOGRAFIA

- Informe del Comité De Educación, ACCOVI y el Cooperativismo.
- Recopilación de Leyes en Materia Financiera, Decimonovena Edición; Lic. Luis Vásquez López
- CODIGO DE COMERCIO, Edición sesenta, 2014, Lic. Ricardo Mendoza Orantes.
- Fundamentos de Administración Financiera 12° edición, Scott Besley, Eugene f. Brigham.
- Como Diseñar un Plan de Negocio, Graham Friend y Stefan Zehle
- Código tributario.
- ", Metodología de la Investigación", Quinta Edición, Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández.
- "Guía para Realizar Investigaciones Sociales", p y v editores, 30 edición, Rojas Soriano, Raúl.
- "Metodología de Investigación de personal de Salud", Segunda Edición, H. de Canales, Francisca.

## ANEXOS.

### ANEXO N°1: LISTADO DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA ACOCOVIISA DE RL.

| N°  | NOMBRE                                |
|-----|---------------------------------------|
| 1.  | Karen Vanesa Lovo Rivera.             |
| 2.  | Norma Rosibel Cedillo Ventura.        |
| 3.  | Ángela Pérez de Guzmán.               |
| 4.  | Silvia Isabel Amaya Chicas.           |
| 5.  | Carlos Mauricio Soriano Torres.       |
| 6.  | Nelly del Carmen Sánchez.             |
| 7.  | Juana Corina Torres.                  |
| 8.  | María del Carmen Amaya.               |
| 9.  | Reina de la Paz Salamanca Cruz.       |
| 10. | José Rodas Orellana.                  |
| 11. | José Roque del Cid Amaya.             |
| 12. | Juan Humberto Gonzales Loza.          |
| 13. | Edelmira de Jesús Torres de Gonzales. |
| 14. | Manuel de Jesús Bonilla Umaña.        |
| 15. | Manuel de Jesús Velásquez Saldaña.    |
| 16. | María Elsy Ramírez Polio.             |
| 17. | José Elías Hernández Santiago.        |
| 18. | Keyla Saraí Gonzales.                 |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| 19. | Medardo Antonio Gonzales.         |
| 20. | Ana Matilde Quintanilla.          |
| 21. | Rene Omar Argueta Escobar.        |
| 22. | Salvadora del Carmen Gonzales.    |
| 23. | Ana Mirian Gonzales de Velásquez. |
| 24. | Verónica Patricia Molina.         |
| 25. | Luis Humberto Velásquez.          |
| 26. | Wilfredo Chávez Morejón.          |
| 27. | MaidaLilibeth Chicas.             |
| 28. | Ramiro Alberto Aguilar.           |
| 29. | Sahida Martínez de González.      |
| 30. | Mariano Alegría Ayala.            |
| 31. | José Fredy Salazar Torres.        |
| 32. | María Benita Hernández.           |
| 33. | José Manuel Medrano Merlos.       |
| 34. | Manuel Geovany Ruiz Velásquez.    |
| 35. | Ana Julia Guzmán Hernández.       |
| 36. | Mercedes del Carmen Rodríguez.    |
| 37. | Lucila del Carmen Gómez.          |
| 38. | Sandra Elizabeth Estrada Garay.   |
| 39. | Guadalupe Alvarado.               |
| 40. | Rodolfo Alberto González.         |

|     |  |
|-----|--|
| 41. | José Santos Alberto Martínez.          |
| 42. | Sofía del Carmen Argueta.              |
| 43. | Edwin Alexander Velásquez Chicas.      |
| 44. | José Orlando Sánchez.                  |
| 45. | Leopoldo Alberto Segovia.              |
| 46. | Emma Geannette Díaz.                   |
| 47. | Jorge Alberto Medrano Merlos.          |
| 48. | Santos Francisco Vásquez.              |
| 49. | Milagro de Jesús Rodríguez de Fuentes. |
| 50. | Evelyn Roxana Orellana de Melara.      |
| 51. | GlendyLiseth Buruca Ventura.           |
| 52. | Héctor Mauricio Medrano Gutiérrez.     |
| 53. | Rina Concepción Funes de Chávez.       |
| 54. | Amparo de la Paz Segovia González.     |
| 55. | Luz Marina Gonzales de Campos.         |
| 56. | José Daniel Salamanca Hernández.       |
| 57. | Ada Nohemí Salamanca Cruz.             |
| 58. | Deysi Isabel Cruz Salamanca.           |
| 59. | Alba de Jesús Contreras.               |
| 60. | José María Contreras.                  |
| 61. | Carlos Humberto Gómez.                 |
| 62. | Lidia Guadalupe Mendoza de Bonilla.    |

|     |   |
|-----|---|
| 63. | José Ismael Escobar Molina.                 |
| 64. | María de la Paz Hueso de Perdomo.           |
| 65. | Erick Alfredo Velásquez Chicas.             |
| 66. | María Cristina Vigil Amaya.                 |
| 67. | José Santos Torres.                         |
| 68. | Francheska Yarima Gómez.                    |
| 69. | Rubén Antonio Torres Torres.                |
| 70. | José Alberto Gonzales.                      |
| 71. | Ana Yanci Mejía.                            |
| 72. | Encarnación Díaz.                           |
| 73. | Vilma de Jesús Gómez.                       |
| 74. | Vitilio Adonay Bermúdez.                    |
| 75. | Melva Lisette Martínez de Majano.           |
| 76. | Elena del Carmen Segovia viuda de Gonzales. |
| 77. | Rosa Consuelo Rodríguez de Chicas.          |
| 78. | José Adonato Alvarado.                      |
| 79. | José Cecilio Saravia González.              |
| 80. | Rosa Ávila Argueta.                         |
| 81. | Marvin Eduvin Herrera.                      |
| 82. | Timotea Díaz.                               |
| 83. | Juan Pablo Argueta.                         |
| 84. | Francisco Luna Luna.                        |

|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| 85. | María Alejandra Gonzales.       |
| 86. | Marlon Gabriel Padilla Martínez |

| <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.</b> |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Presidente:</b>                | René Omar Argueta Escobar.            |
| <b>Vicepresidente:</b>            | José Rodas Orellana.                  |
| <b>Tesorero:</b>                  | Manuel Geovanny Ruíz Velásquez.       |
| <b>Secretario:</b>                | Javier Antonio Villalta Aguirre.      |
| <b>Vocal:</b>                     | Francheska Yarima Gómez.              |
| <b>Primer suplente:</b>           | Ana Julia Guzmán Hernández.           |
| <b>Segundo suplente:</b>          | Mercedes del Carmen Rodríguez Flores. |
| <b>Tercer suplente:</b>           | Juan Humberto Gonzales Loza.          |

| <b>COMITÉ DE CREDITO</b> |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| <b>Presidente:</b>       | José Roque del Cid Amaya.          |
| <b>Secretario:</b>       | Manuel de Jesús Velásquez Saldaña. |
| <b>Vocal:</b>            | Fredy Salazar Torres.              |
| <b>Primer suplente:</b>  | Mariano Alegría Ávila.             |
| <b>Segundo Suplente:</b> | José Santos Alberto Martínez.      |

## ANEXO N° 2. CUESTIONARIOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Universidad de El Salvador  
*Hacia la libertad por la cultura*

Cuestionario dirigido a los Asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de San Miguel; constituidas a partir del periodo 2005 a 2015.

**Objetivo:** Comprender la situación actual de las cooperativas a nivel operativo; permitiendo conocer el entorno de la cooperativa, tomada como unidad de análisis (ACOCOVisa de RL) y conocer los elementos que tengan más incidencia en la solvencia financiera corriente de la misma.

**Indicación:** Para cada interrogante marque con una “X” la alternativa que considere, que se adecua a la realidad de la cooperativa a la que pertenece

**1. ¿Cuáles son los requisitos que su cooperativa exige para poder otorgar un préstamo?**

- Solvencia en las aportaciones\_\_\_\_\_
- Garantías prendarias\_\_\_\_\_
- Fiadores\_\_\_\_\_
- Estado de ingresos y gastos\_\_\_\_\_
- Tiempo mínimo de haber ingresado a la cooperativa\_\_\_\_\_

**2. ¿Cuáles son los términos que la cooperativa determina cuando la petición de crédito ha sido aceptada?**

- Monto máximo; con base a las aportaciones\_\_\_\_\_
- Monto máximo; con base a récord crediticio\_\_\_\_\_
- Cargos moratorios\_\_\_\_\_
- Tiempo que dispone después del plazo, antes que se considere moroso\_\_\_\_\_

- Tipo de pago (efectivo o depósito)\_\_\_\_\_
- Forma de pago\_\_\_\_\_
- Opciones de refinanciamiento en caso de impago\_\_\_\_\_

**3. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que su cooperativa aplica al conceder un préstamo?**

- Llamadas telefónicas\_\_\_\_\_
- Notificaciones\_\_\_\_\_
- Cobros domiciliarios\_\_\_\_\_

**4. ¿Cuáles son los medios por los cuales el asociado puede efectuar el pago?**

- Ejecutivos de cobro\_\_\_\_\_
- Oficinas\_\_\_\_\_
- Bancos\_\_\_\_\_

**5. ¿Cuál es el tipo de sanción que la cooperativa realiza al atrasarse en el pago de su deuda con la cooperativa?**

- Suspensión de los derechos como asociado\_\_\_\_\_
- Interés Moratorio\_\_\_\_\_
- Limitar futuros préstamos\_\_\_\_\_

**6. ¿Cuánto es el tiempo de impago que la cooperativa determina como cuenta morosa?**

- Un día\_\_\_\_\_
- Quince días\_\_\_\_\_
- Treinta días\_\_\_\_\_

**7. ¿Cuánto es el plazo que solicita comúnmente a la cooperativa para pagar los préstamos?**

- 6 meses\_\_\_\_\_
- 12 meses\_\_\_\_\_
- 18 meses\_\_\_\_\_
- 20 meses\_\_\_\_\_

**8. ¿Cuál es la forma de pago que más le solicita usted a la cooperativa?**

- Paga el capital y los intereses al final del plazo\_\_\_\_\_
- Realiza abonos iguales donde paga interés y capital\_\_\_\_\_

**9. ¿Cuál es el monto mínimo que ha solicitado a la cooperativa como préstamo?**

- \$100-\$500.00\_\_\_\_\_
- \$500.00-\$1000.00\_\_\_\_\_
- \$1000.00-\$1500.00\_\_\_\_\_

**10. ¿Cuál es el monto máximo que ha solicitado a la cooperativa como préstamo?**

- \$1500.00-\$2000.00\_\_\_\_\_
- \$2000.00-\$2500.00\_\_\_\_\_
- \$2500.00-\$3000.00\_\_\_\_\_
- \$3000.00-\$3500.00\_\_\_\_\_
- \$3500.00-\$4000.00\_\_\_\_\_
- Menos de \$1500.00\_\_\_\_\_

**11. ¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo su cooperativa cuando un socio está en calidad de impago?**

- Notas o avisos \_\_\_\_\_
- Visitas domiciliarias \_\_\_\_\_
- Citatorios judiciales \_\_\_\_\_

**12. ¿Ha tenido retraso en el pago de sus créditos?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**13. ¿Cuánto es el máximo de tiempo que se ha atrasado en el pago de los créditos que ha recibido?**

- 30 días \_\_\_\_\_
- 90 días \_\_\_\_\_
- Más de 120 días \_\_\_\_\_

**14. ¿Utiliza otras instituciones para financiarse, además de la cooperativa a la que pertenece?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**15. ¿Cuáles son las instituciones por la cual ha recibido financiamiento?**

- Bancos \_\_\_\_\_
- Otras cooperativas \_\_\_\_\_
- Cajas de crédito \_\_\_\_\_

**16. ¿Cuáles son los motivos por el cual ha utilizado otras instituciones financieras a parte de su cooperativa?**

- Mayor disponibilidad de efectivo\_\_\_\_\_
- Plazos prolongados\_\_\_\_\_
- Complementar el monto requerido\_\_\_\_\_

**17. ¿Ha realizado depósitos a plazo en su cooperativa?**

- Si \_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**18. ¿Cuál es el monto mínimo que ha depositado en la cooperativa?**

- \$5.00\_\_\_\_\_
- \$20.00\_\_\_\_\_
- \$40.00\_\_\_\_\_
- \$60.00\_\_\_\_\_
- \$80.00\_\_\_\_\_
- \$100.00\_\_\_\_\_

**19. ¿Cuál es el monto máximo que ha depositado en la cooperativa?**

- Menos de \$100.00\_\_\_\_\_
- \$100.00\_\_\_\_\_
- \$200.00\_\_\_\_\_
- \$600.00\_\_\_\_\_

**20. ¿Con que frecuencia ha realizado depósitos a la cooperativa?**

- Una vez al año\_\_\_\_\_
- Tres veces al año\_\_\_\_\_
- Seis veces al año\_\_\_\_\_
- Doce veces al año\_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Cuestionario dirigido a los integrantes del Consejo Administrativo y Comité de Crédito de ACOCOVisa de RL.

**Objetivo:** Comprender la situación de la cooperativa ACOCOVisa de RL para poder generar un diagnóstico; enfocado a la solvencia financiera corriente; que sirva de base para desarrollar una propuesta, que mejore la situación actual de la misma.

**Indicación:** Para cada interrogante marque con una “X” la alternativa que considere.

1. **¿Cuáles son las condiciones que la cooperativa requiere a los asociados al momento de solicitar un crédito?**

---

---

2. **¿Cuáles son los términos de la cooperativa en el proceso de concesión de un crédito?**

- Opciones de refinanciamiento en caso de impago\_\_\_\_\_
- Tiempo que dispone después del plazo, antes que se considere moroso\_\_\_\_\_
- Cargos moratorios \_\_\_\_\_

3. **¿Cuáles son las políticas de cobranza que la cooperativa emplea al conceder un crédito?**

---

---

**4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que la cooperativa lleva a cabo cuando el asociado está en mora?**

- Visitas domiciliarias \_\_\_\_\_
- Llamadas telefónicas \_\_\_\_\_
- Notificaciones \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuánto es el tiempo de impago después del plazo que la cooperativa determina como una cuenta morosa?**

- Cinco días \_\_\_\_\_
- Quince días \_\_\_\_\_
- Treinta días \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuáles son las sanciones que un asociado incurre al no honrar su deuda con la cooperativa?**

---

---

**7. ¿Cuáles son los medios por el cual el asociado puede efectuar el pago de su crédito?**

- Bancos \_\_\_\_\_
- Ejecutivos de cobro \_\_\_\_\_

**8. ¿Cuál es el medio mayormente utilizado por los asociados para realizar sus pagos o cancelar su deuda?**

- Ejecutivos de cobro \_\_\_\_\_
- Bancos \_\_\_\_\_
- Oficinas \_\_\_\_\_

**9. ¿Cuánto es el porcentaje máximo que la cooperativa determina como aceptable de sus cuentas por cobrar atrasadas?**

---

---

**10. ¿A cuánto asciende el porcentaje de cuentas atrasadas en relación con la cartera de crédito?**

---

---

**11. ¿Cómo considera el nivel de cuentas atrasadas de la cooperativa en relación a la cartera de créditos?**

- Alto \_\_\_\_\_
- Moderado \_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

**12. ¿Cuál es el tipo de registro que la cooperativa lleva para el control de la cartera de crédito?**

- Manual \_\_\_\_\_
- Sistematizado \_\_\_\_\_

**13. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se determinan en cuanto al control de los asociados?**

- Aportaciones \_\_\_\_\_
- Registro de los préstamos otorgados. \_\_\_\_\_

**14. ¿La cooperativa ha realizado cambios en sus normas de crédito para el mejoramiento de la misma?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**15. ¿Cuáles son las políticas de crédito que maneja la cooperativa en cuanto al otorgamiento de los préstamos?**

---

---

**16. ¿La cooperativa recibe financiamiento de instituciones financieras?**

- Si \_\_\_\_\_
- no \_\_\_\_\_

**17. ¿Cómo considera el costo del financiamiento que recibe la cooperativa a través de las instituciones financieras?**

- Alto \_\_\_\_\_
- Moderado \_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

**18. ¿Se han tenido retrasos en los últimos meses en el pago de los préstamos obtenidos de las distintas instituciones financieras?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**19. ¿Cuál es la forma de pago que la cooperativa realiza por el financiamiento obtenido?**

- Con interés aditivo (pagos iguales; capital e interés) \_\_\_\_\_
- Al vencimiento \_\_\_\_\_

**20. ¿Qué tipo de política maneja la cooperativa en cuanto al financiamiento de los activos a corto plazo?**

---

---

**21. ¿Con cuántas instituciones financieras dispone la Cooperativa para financiar sus operaciones?**

- 1\_\_\_\_\_
- 2\_\_\_\_\_
- Más de 2\_\_\_\_\_

**22. ¿La cooperativa posee inversión en títulos valores?**

- Si\_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**23. ¿La cooperativa maneja políticas para la determinación de saldos de efectivo?**

- Si \_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**24. ¿La cooperativa realiza proyecciones o pronósticos para los ingresos?**

- Si \_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**25. ¿Cómo considera el nivel de la demanda del servicio o producto?**

- Alto\_\_\_\_\_
- Moderado\_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

**26. ¿Cuánto es el monto promedio que los asociados solicitan como crédito?**

- \$100.00-\$400.00\_\_\_\_\_
- \$500.00-\$1500.00\_\_\_\_\_

**27. ¿Cuál es la forma de pago más solicitada por los asociados?**

- Realiza abonos iguales donde paga interés y capital\_\_\_\_\_
- Al vencimiento\_\_\_\_\_

**28. ¿Cómo Considera el nivel de competencia en el mercado?**

- Alto \_\_\_\_\_
- Medio\_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

**29. ¿Por qué consideran que la cooperativa tiene una competencia moderada?**

- Bancos\_\_\_\_\_
- Cantidad moderada de cooperativas con mayor capacidad económica. \_\_\_\_\_

**30. ¿Cuáles son los tipos de impuestos que paga la cooperativa?**

- Renta \_\_\_\_\_
- IVA\_\_\_\_\_

**31. ¿Cuáles son los gastos que incurre la cooperativa?**

- Gastos de transporte \_\_\_\_\_
- Papelería\_\_\_\_\_
- Pago a contador\_\_\_\_\_

**32. ¿Cuál es el monto mínimo que un asociado puede depositar a plazo a la cooperativa?**

---

---

**33. ¿A cuánto asciende el interés que la cooperativa paga a sus asociados depositantes?**

- 0.10%-0.25% mensual\_\_\_\_\_
- 0.30% -0.5% mensual\_\_\_\_\_

**34. ¿Cuál es el tiempo mínimo que la cooperativa retiene los depósitos a plazo?**

---

---

**35. ¿Cómo considera la afluencia de los depósitos realizados a la cooperativa?**

- Nula \_\_\_\_\_
- Mínima\_\_\_\_\_
- Alta \_\_\_\_\_

**36. ¿Cuál es el porcentaje de los asociados que realizan depósitos a la cooperativa?**

- 0%\_\_\_\_\_
- 25%\_\_\_\_\_
- 50%\_\_\_\_\_
- 75%\_\_\_\_\_
- 100%\_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Universidad de El Salvador**

*Hacia la libertad por la cultura*

Cuestionario dirigido a los Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituidas en el periodo 2005 a 2015 de la Ciudad de San Miguel.

**Objetivo:** Comprender la situación de las cooperativas desde una perspectiva administrativa y conocer aspectos relevantes que se manejan en las Cooperativas.

**Indicación:** Conteste las interrogantes según considere la realidad de la cooperativa.

1. **¿Cuáles son las normas de crédito que la cooperativa posee para determinar las concesiones de los préstamos?**

- Tiempo de ingreso a la cooperativa \_\_\_\_\_
- Nivel mínimo de aportaciones \_\_\_\_\_
- Solvencia en las aportaciones \_\_\_\_\_
- Comprobantes de ingresos y gastos \_\_\_\_\_

2. **¿Cuáles son los términos que tiene la cooperativa para el otorgamiento de los préstamos?**

- Monto máximo en base a aportaciones \_\_\_\_\_
- Informe sobre el objetivo del préstamo \_\_\_\_\_
- Préstamo máximo en base a la capacidad financiera de la cooperativa \_\_\_\_\_
- Monto máximo \_\_\_\_\_
- Plazo máximo \_\_\_\_\_
- Implementación de sistema jurídica en caso de impago \_\_\_\_\_
- Fiadores \_\_\_\_\_
- Opciones de refinanciamiento \_\_\_\_\_

**3. ¿En qué consisten las políticas de cobranza de la cooperativa a los asociados que tienen un crédito?**

- Llamadas telefónicas \_\_\_\_\_
- Avisos por escrito \_\_\_\_\_
- Visitas domiciliarias \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la cooperativa a las cuentas vencidas?**

- Llamadas telefónicas \_\_\_\_\_
- Avisos por escrito \_\_\_\_\_
- Visitas domiciliarias \_\_\_\_\_
- Citatorios judiciales \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuáles son las sanciones que aplica la cooperativa sobre las cuentas vencidas?**

- Cargos moratorios \_\_\_\_\_
- Limitación de futuros créditos \_\_\_\_\_
- Citatorios judiciales \_\_\_\_\_
- Inhabilitación \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuáles son los medios por el cual la cooperativa ejerce el cobro de los créditos?**

- Oficinas \_\_\_\_\_
- Bancos \_\_\_\_\_
- Ejecutivos de cobro \_\_\_\_\_

**7. ¿Qué cambios ha realizado la cooperativa en las normas de crédito para mejorar el rendimiento de la cooperativa?**

---

---

**8. ¿De las cuentas atrasadas cuánto es el porcentaje máximo que la cooperativa determina como aceptable de las cuentas por cobrar?**

- 5%\_\_\_\_\_
- No está establecido\_\_\_\_\_

**9. ¿Cuánto es el porcentaje de las cuentas atrasadas que la cooperativa posee de sus cuentas por cobrar actualmente?**

- 4.5%\_\_\_\_\_
- Más del 50%\_\_\_\_\_
- No tienen conocimiento\_\_\_\_\_

**10. ¿Cómo considera el porcentaje de cuentas atrasadas en relación con la cartera de crédito?**

- Altas \_\_\_\_\_
- Moderado \_\_\_\_\_
- Mínimo\_\_\_\_\_

**11. ¿Cuánto es el tiempo de impago después del plazo que la cooperativa determina como cuenta en mora?**

- 90 días\_\_\_\_\_
- 30 días \_\_\_\_\_
- 1 día\_\_\_\_\_

**12. ¿Cuál es el tipo de registro que la cooperativa lleva de las cuentas por cobrar?**

- Físico\_\_\_\_\_
- Mecanizado\_\_\_\_\_
- Sistematizado\_\_\_\_\_

**13. ¿Cuáles son los aspectos que la cooperativa considera para tener un control de los asociados?**

- Nivel de Aportaciones \_\_\_\_\_
- Registro de los préstamos otorgados \_\_\_\_\_

**14. ¿Cuáles son las políticas de crédito que maneja la cooperativa en cuanto al otorgamiento de los préstamos?**

- Montos limitados en base a aportaciones \_\_\_\_\_
- Derecho a obtener un crédito en base a el tiempo de haber ingresado a la cooperativa \_\_\_\_\_
- Presentar las garantías necesarias para el cual será destinado el crédito. \_\_\_\_\_
- Comisiones \_\_\_\_\_

**15. ¿La cooperativa recibe financiamiento de instituciones financieras?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**16. ¿Cuáles son las instituciones por el cual recibe financiamiento?**

- Cooperativas \_\_\_\_\_
- Bancos \_\_\_\_\_

**17. ¿Cómo consideran el costo de los préstamos obtenidos para el financiamiento de la cooperativa?**

- Moderado \_\_\_\_\_
- Alta \_\_\_\_\_
- Baja \_\_\_\_\_

**18. ¿La cooperativa tiene retrasos en cuanto al pago de sus obligaciones financieras?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**19. ¿Cuáles son las causas que provocan los retrasos de los pagos de las obligaciones financieras?**

---

---

**20. ¿Cuál es la forma de pago que la cooperativa realiza a las instituciones financieras por el financiamiento de sus actividades?**

- Por abonos
- Al vencimiento

**21. ¿Qué porcentaje de endeudamiento a corto plazo tiene la cooperativa en relación con los activos totales?**

- 10%\_\_\_\_\_
- Solo financiamiento a largo plazo\_\_\_\_\_
- No tienen financiamiento\_\_\_\_\_

**22. ¿Invierte la cooperativa en la obtención de títulos valores para generar nuevos ingresos?**

- Si\_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**23. ¿Qué otras actividades realizan para la obtención de ingresos?**

- Si\_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**24. ¿Cómo determina la cooperativa los saldos de efectivo?**

- De acuerdo a los flujos de servicios \_\_\_\_\_
- Políticas contables\_\_\_\_\_
- No establecen saldos de efectivo\_\_\_\_\_

**25. ¿Cuáles son los métodos que utilizan para el control los flujos de efectivos?**

- Cuentas bancarias \_\_\_\_\_
- No tienen un método determinado\_\_\_\_\_

**26. ¿La cooperativa realiza proyecciones a partir del control de los flujos de efectivo?**

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**27. ¿Cada cuánto tiempo realiza las proyecciones de demanda?**

- Mensual \_\_\_\_\_
- Trimestral \_\_\_\_\_

**28. ¿Cómo considera el nivel de la demanda del servicio que presta la cooperativa?**

- Alto \_\_\_\_\_
- Moderado \_\_\_\_\_

**29. ¿Cuánto es el monto promedio que los asociados solicitan como crédito?**

- \$500.00-\$2500.00 \_\_\_\_\_
- \$500.00-\$2000.00 \_\_\_\_\_
- \$500.00-\$1500.00 \_\_\_\_\_

**30. ¿Cuál es la forma de pago más solicitada por los asociados?**

- Paga el capital y los intereses al final del plazo \_\_\_\_\_
- Realiza abonos iguales donde paga interés y capital \_\_\_\_\_

**31. ¿Cómo considera el nivel de competencia?**

- Alto \_\_\_\_\_
- Moderado\_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

**32. ¿Por qué consideran que la cooperativa tiene una competencia relativamente alta?**

- Alta cantidad de bancos\_\_\_\_\_
- Alta cantidad de cooperativas \_\_\_\_\_
- Cooperativas con una mayor capacidad económica y organizativa\_\_\_\_\_

**33. ¿Qué impuestos son los que la cooperativa paga?**

- Renta\_\_\_\_\_
- IVA\_\_\_\_\_

**34. ¿Cuáles son los gastos en los que incurre la cooperativa?**

- Arriendo \_\_\_\_\_
- Teléfono y energía eléctrica\_\_\_\_\_
- Papelería \_\_\_\_\_
- Transporte\_\_\_\_\_
- Gastos de administración\_\_\_\_\_
- Gastos de planilla\_\_\_\_\_

**35. ¿Cuánto es el monto mínimo que un asociado puede depositar a plazo fijo?**

- No está establecido\_\_\_\_\_
- \$5.00\_\_\_\_\_
- \$1.00\_\_\_\_\_

**36. ¿Cuánto es el mínimo de tiempo que la cooperativa retiene estos depósitos a plazo?**

---

---

**37. ¿A cuánto asciende el interés que la cooperativa ofrece a los asociados depositantes?**

- 0%\_\_\_\_\_
- 0.17% mensual\_\_\_\_\_
- 0.5% mensual \_\_\_\_\_
- 1% mensual\_\_\_\_\_

**38. ¿Cómo considera la afluencia de los depósitos a plazo que realizan los asociados a la cooperativa?**

- Nula \_\_\_\_\_
- Minimo\_\_\_\_\_
- Moderado\_\_\_\_\_
- Alto\_\_\_\_\_

**39. ¿Cuál es el porcentaje de los asociados de la cooperativa que realizan depósitos?**

- 0%\_\_\_\_\_
- 25%\_\_\_\_\_
- 50%\_\_\_\_\_
- 60%\_\_\_\_\_