

**Universidad Internacional de las Américas  
Vicerrectoría Académica**

**Facultad de Administración de Empresas**

**“Evaluación financiera de los períodos 2019, 2021,  
2022, mediante razones y modelo CAMELS para  
determinar la capacidad del Grupo financiero CS  
con el fin de ofrecer un nuevo producto a los  
asociados”**

**Tesis para optar al grado de licenciatura en Administración de empresas  
con énfasis en finanzas**

**Sustentante:  
Carolina Castro Vargas**

**San José, Costa Rica  
2023**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>Capítulo I</b>	<b>1</b>
<b>Aspectos Introdutorios</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	7
1.3 Planteamiento del problema	8
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Proyecciones	9
<b>Capítulo II</b>	<b>10</b>
<b>Marco Teórico</b>	<b>10</b>
2.1 Antecedentes	10
2.1.2 Portafolio de servicios y productos	15
2.2 Marco Legal	17
2.3 Evaluación financiera	19
2.3.1 Razones Financieras	19
2.3.1.1 Razón de Liquidez	20
2.3.1.2 Razón de Deuda:	21
2.3.1.3 Razón de Rendimiento:	24
2.3.2 Análisis vertical y horizontal	27
2.3.3 Análisis Dupont	29
2.3.4 Dupont modificado:	29
2.4 Modelo CAMELS:	30
2.4.1 Análisis de liquidez:	31
2.4.2 Calidad de la cartera:	32
2.4.3 Estructura de la cartera:	32
2.4.4 Eficiencia Administrativa	36
2.4.5 Solvencia patrimonial:	37
2.5 Satisfacción de los asociados	38
2.5.1 Comparación de precios	38
2.5.2 Tendencia de rentabilidad	39

2.5.3 Penetración de mercado	39
2.6 Colocación de créditos	40
2.7 Colocación de pasivos	40
<b>Capítulo III</b>	<b>41</b>
<b>Marco metodológico</b>	<b>41</b>
3.1 Enfoque de la investigación	41
3.2 Tipo de investigación	42
3.3 Diseño investigativo	42
3.4 Población y muestra	43
3.5 Variables	44
3.6 Descripción y validación de instrumentos	45
3.7 Análisis de la información	46
3.7.1 Fuentes de información	46
3.8 Instrumentos de recolección de información	47
3.8.1 Tipos de recolección de información:	47
<b>Capítulo IV</b>	<b>49</b>
<b>Análisis Financiero</b>	<b>49</b>
3.9 Análisis Financiero de Grupo CS Ahorro y Crédito	49
3.9.1 Ingresos y Rentabilidad. (Análisis horizontal y vertical)	51
4.1 Margen Operativo y Neto	55
4.1.2 Resultado operacional Bruto	56
4.2 Estimaciones y Provisiones	58
4.2.1 Gastos	60
4.2.3 Utilidad Neta	61
4.3 Administración de activos	62
5.1 Cartera de Crédito	65
5.1.2 Alivios de pago por impacto de Covid-19	65
5.1.3 Ley de Usura	65
5.2 Cartera de crédito por categoría de Riesgo	66
5.2.1 Categorías de riesgo según Sugef 1-05	66
5.3 Cartera de morosidad	68
5.4 Cartera de Crédito por Actividad	69
5.5 Cartera por Garantía	70

6.1 Riesgos de Liquidez	72
6.1.2 Calce de plazos	72
6.2 Razón de endeudamiento	73
7.1 Ficha CAMELS	75
7.2 Posición neta en moneda extranjera	77
7.3 Análisis Dupont	78
7.4 Análisis Dupont Modificado	80
7.5 Análisis cuestionario.	81
7.5.1 Entrevista a jefe de Captación	98
7.5.2 Entrevista a jefe de crédito	99
<b>Capítulo V</b>	<b>100</b>
8.1 Conclusiones	100
8.1.1 Objetivo A	102
8.1.2 Objetivo B	105
8.1.3 Objetivo C	106
8.1.4 Objetivo D	107
8.1.5 Objetivo E	109
8.2 Recomendaciones	110
8.2.1 Objetivo A	111
8.1.2 Objetivo B	111
8.1.3 Objetivo C	112
8.1.4 Objetivo D	112
8.1.5 Objetivo E	113
<b>Capítulo VI</b>	<b>115</b>
9.1 Propuesta	115
9.1.2 Diseño del producto	116
9.1.2.1 Manual descriptivo del producto	119
9.1.3 Costos de implementación:	125
9.1.3.1 Margen de Intermediación Ahorro Complementario	127
9.1.3.2 Total de Gastos	127
9.1.3.2 Utilidad Neta	129

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Figura de certificaciones y reconocimientos de Grupo CS Ahorro y Crédito	11
Figura 2 Modelo de Triple Bienestar de Grupo CS Ahorro y Crédito	11
Figura 3 Logo Oficial Grupo CS Ahorro y Crédito	12
Figura 4 Imagen Ilustrativa Misión Grupo CS Ahorro y Crédito	12
Figura 5 Imagen Ilustrativa Visión Grupo CS Ahorro y Crédito	13
Figura 6 Imagen Ilustrativa Valores Grupo CS Ahorro y Crédito	14
Figura 7 Apreciaciones Objetivas del análisis vertical	27
Figura 8 Apreciaciones Objetivas del análisis horizontal	28
Figura 9 Significado siglas Modelo CAMELS	30
Figura 10 Figura Tipos de liquidez	31
Figura 11 Tipos de Crédito Sector Productivo Grupo CS Ahorro y Crédito	33
Figura 12 Tipos de Crédito Sector Hipotecario Grupo CS Ahorro y Crédito	34
Figura 13 Tipos de Crédito Personal Grupo CS Ahorro y Crédito	35
Figura 14 Medición de carteras SUGEF	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Variables	44
Tabla 2 Balance General	50
Tabla 3. Balance de Resultados	50
Tabla 4. Margen Operativo y Neto	55
Tabla 5 Estimaciones y Provisiones	58
Tabla 6. Gastos Administrativos vrs Ingresos	60
Tabla 7. Portafolio de Inversión	62
Tabla 8. Portafolio de Inversión	63
Tabla 9. Cartera de crédito por categoría de Riesgo	67
Tabla 10. Cartera de morosidad	68
Tabla 11. Cartera de Crédito por Actividad	69
Tabla 12. Cartera por Garantía	70
Tabla 13. Riesgos de Liquidez	72
Tabla 14. Ficha CAMELS	75
Tabla 15. Posición neta en moneda extranjera	77
Tabla 16. Plan de ahorro complementario	126
Tabla 17. Margen de intermediación ahorro complementario	127
Tabla 18. Total de Gastos	128
Tabla 19. Utilidad Neta	129
Tabla 20 Costos de implementación	130
Tabla 21. Ganancia de propuesta del Ahorro Complementario para el asociado de Grupo CS Ahorro y Crédito	132

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ingresos de Resultados por Período	51
Gráfico 2. Ingresos	52
Gráfico 3. Margen de Intermediación	55
Gráfico 4. Resultado operacional Bruto	57
Gráfico 6. Estimaciones y Provisiones	58
Gráfico 7. Utilidad Neta	61
Gráfico 8. Portafolio de Inversión	62
Gráfico 9. Portafolio de Inversión	63
Gráfico 10. Cartera de Crédito por Actividad	69
Gráfico 11. Cartera por Garantía	71
Gráfico 12. Razón de endeudamiento	73
Gráfico 13. Análisis Dupont	78
Gráfico 14. Análisis Dupont Modificado	80
Gráfico 15. Sexo de los asociados	81
Gráfico 16. Edad de los asociados	82
Gráfico 17. Uso de productos de Grupo CS Ahorro y Crédito	83
Gráfico 18. Opinión de los asociados	84
Gráfico 19. Opinión del Servicio recibido de Grupo CS	85
Gráfico 20. Acceso a las sucursales de Grupo CS	86
Gráfico 21. Acceso a la información de Grupo CS	87
Gráfico 22. Productos que tienen los asociados de Grupo CS	88
Gráfico 23. Productos de ahorro que conocen los asociados de Grupo CS	89
Gráfico 24. Productos de crédito que conocen los asociados de Grupo CS	90
Gráfico 25. Productos bancarios que asociado utiliza más	91

Gráfico 26. Opinión sobre los productos de Grupo CS	92
Gráfico 27. Importancia de un producto bancario para el asociado	93
Gráfico 28. Interés de producto de crédito para el asociado	94
Gráfico 29. Interés de producto de ahorro para el asociado	95
Gráfico 30. Forma de ahorrar para el asociado	96
Gráfico 31. Preferencia de producto nuevo	97

## **ANEXOS**

Anexo 1	135
Anexo 2	136
Anexo 3	137
Anexo 4	138

Esta tesis ha sido dividida en 6 capítulos que en conjunto le darán cuerpo al escenario investigativo, a saber:

En el primer capítulo denominado introductorio se tiene como propósito describir las razones por las que este tema merece ser objeto de estudio de una investigación. En él, se hace referencia a los materiales previos generados por investigadores y especialistas en torno al tópico de investigación y el abordaje que le hizo. Así mismo se incluye el objetivo general y los objetivos específicos. En su conjunto y tal como su nombre lo indica, introduce al lector en el tema de investigación y cómo será abordado.

El segundo capítulo, marco teórico, brinda el sustento teórico y conceptual que sirve de fundamento para respaldar los hallazgos que genere el estudio.

Por su parte en el marco metodológico, correspondiente al tercer capítulo, se da a conocer el tipo de investigación empleada, la metodología, los instrumentos, las fuentes de información, población y muestra, las categorías de análisis empleadas por el investigador y el tipo de análisis que se aplica al estudio.

En el cuarto capítulo, se presentan, ordenan, analizan e interpretan los datos conseguidos a través de los instrumentos y las técnicas investigativas.

El quinto capítulo denominado conclusiones y recomendaciones, se brindan los principales hallazgos obtenidos en cada una de las variables, así como recomendaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas sobre la implementación de estrategias para subsanar o mejorar cada una de las condiciones descritas en es este documento.

Además, cuenta con un sexto capítulo denominado propuesta el cual va a contener el proceso llevado a cabo para la implementación del producto financiero denominado Ahorro Complementario.

# Capítulo I

## Aspectos Introductorios

### 1.1 Antecedentes

Para la comprensión adecuada del tema se da a conocer algunos aspectos de Grupo financiero CS, así como otros referentes a nivel nacional e internacional que permiten describir: sus procedimientos a nivel financiero, el portafolio de productos y servicios, su rentabilidad y algunos estudios de mercado tendientes a visualizar el cierre o apertura de un producto o servicio.

Este abordaje lo realiza sistémicamente la alta gerencia institucional, con el fin de darle vigor a la entidad al determinar nuevas oportunidades de expansión y la salud financiera de la misma, a través de su portafolio de productos y servicios; es, por tanto, que el tema adquiere esencial importancia si se habla de sobrevivencia y permanencia en el mercado de la organización. Al respecto, temáticas similares, que sirven de referencias de esta investigación que se han analizado a nivel nacional e internacional; entre éstas se tienen:

A nivel internacional una de las investigaciones realizadas fue en el 2020 por Maltez, Gutiérrez, y Téllez para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Desarrollaron el TI sobre el análisis del riesgo de liquidez del Banco de Producción (BANPRO), en el período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Constando de los siguientes objetivos específicos

- a. Conocer de las generalidades y antecedentes históricos del sistema bancario y su evolución en Nicaragua.
- b. Analizar los elementos relevantes del riesgo de liquidez aplicado al sistema bancario nicaragüense.
- c. Explicar los modelos de medición del riesgo de liquidez en el sistema financiero nacional.
- d. Desarrollar mediante un caso práctico la aplicación del riesgo de liquidez para el Banco de la Producción (BANPRO) para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Con la siguiente conclusión

Una adecuada gestión del riesgo de liquidez por parte de las entidades financieras contribuye a garantizar su capacidad para hacer frente a los flujos de caja resultantes de sus obligaciones de pago y adicionalmente. Existen diferentes formas de establecer si una empresa o institución se encuentran en riesgo de liquidez. El analista financiero tiene a su alcance información financiera (estados financieros, estados de resultados, flujo de caja, cartera de clientes, etc.) con los cuales puede predecir dicha eventualidad.

Otra de las investigaciones internacionales fue realizada en el 2019 por Cano para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua  
Desarrollaron el TI sobre el análisis del riesgo crediticio aplicado a la cartera de crédito del Banco de América Central (BAC), para el período 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Consta de los siguientes objetivos específicos

- a. Conocer las generalidades y antecedentes de los Riesgos y su incidencia en el sistema financiero nacional.
- b. Analizar los aspectos relevantes de la Central del riesgo crediticio aplicado al sistema financiero nacional.
- c. Explicar la metodología de aplicación de la prueba de estrés del riesgo crediticio en el sistema financiero nacional.
- d. Desarrollar mediante un caso práctico el análisis del riesgo crediticio a la cartera de crédito del Banco de América Central (BAC) para el periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Con la siguiente conclusión

Después de haber aplicado el estudio, se llegó a la conclusión que el riesgo crediticio es de gran importancia tanto como para las entidades bancarias como para las personas, ya que este se expresa como un sinónimo de incertidumbre al momento de tomar decisiones de inversión, debido a los diversos métodos para la gestión, administración y control de este riesgo crediticio, siendo la metodología más conocida, la llamada prueba de estrés la cual posee grandes ventajas porque continuamente mide el riesgo para que al momento de una crisis financiera pueda tener un soporte para sus obligaciones con sus inversionistas y clientes.

La tercera investigación realizada a nivel internacional fue en el 2020 por Cruz, Arroyo Pavón, Aburto para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Desarrollaron el TI sobre “Evaluación de la gestión financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito público COOSTISTEXTIL R.L, bajo el sistema CAMEL, correspondiente al 2018”.

Presenta los siguientes objetivos específicos

- a. Describir los antecedentes, evolución y generalidades de las cooperativas. Dar a conocer cómo influyen las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero nacional.
- b. Explicar en qué consiste el método evaluativo CAMELS para la gestión financiera de las cooperativas.
- c. Desarrollar mediante un caso práctico la evaluación financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito público COOTISTEXTIL R.L., aplicando el método CAMELS.

Teniendo por conclusión

La metodología CAMEL consiste en evaluar los factores financieros de las entidades bancarias, o en este caso una cooperativa de ahorro y crédito, implementar los procedimientos que CAMEL asigna para obtener un mejor resultado de la salud financiera de la institución, verificar que se cumplan las normas y pasos a cumplir.

A la cooperativa COOTISTEXTIL R.L., se le aplicaron criterios de evaluación financieras para hacer un análisis a los estados financieros correspondiente al período del 2018, utilizando la metodología CAMEL, que estos son los que representan la información más importante sobre los fondos, basándose en las generalidades de las finanzas empresariales para lo que son la toma de decisiones, gestión financiera, solvencia financiera y de liquidez.

En Costa Rica, universidades estatales y privadas han hecho estudios tales como,

En el 2014, Castro para la Universidad de Costa Rica, investigó sobre el problema sobre la aplicación de herramientas financieras, para determinar la rentabilidad de los Servicios Complementarios en COOPENAE R.L. Este trabajo se operacionalizó bajo los siguientes objetivos específicos:

- a. Establecer el marco de referencia teórico para la evaluación de la rentabilidad de los Servicios Complementarios en COOPENAE R.L.
- b. Describir los Servicios Complementarios como un modelo de negocio, dentro del pensamiento estratégico de COOPENAE R.L.
- c. Diagnosticar la situación actual de los Servicios Complementarios en COOPENAE R.L., mediante la generación de los estados de resultados y la determinación de los índices de rentabilidad.
- d. Elaborar los estados de resultados proforma para la evaluación de la rentabilidad futura de los Servicios Complementarios en COOPENAE R.L.
- e. Presentar las conclusiones y recomendaciones a partir de la evaluación financiera de los Servicios Complementarios en COOPENAE R.L.

Obteniendo el siguiente hallazgo:

Las instituciones financieras costarricenses han ido incorporando a su modelo tradicional de negocio, conocido como intermediación financiera, nuevos elementos que agreguen valor, ante la necesidad de sus clientes, de contar con acceso a productos y servicios en un solo lugar, contribuyendo así con el crecimiento de las entidades a través de la generación de ingresos no financieros.

Un correcto registro y clasificación de gastos en fijos y variables, le traería según la información que arrojan las proyecciones mostradas en el capítulo IV, beneficios a la cooperativa, al percibir mayores niveles de utilidad

La segunda investigación fue desarrollada en el 2017 por Ríos para la UCR con el nombre de: Propuesta para mejorar la rentabilidad en COOCIQUE R.L., Sucursal San José, para tales efectos se utilizan como objetivo medular: Analizar la estrategia y gestión financiera de Sucursal COOCIQUE en San José en el 2017, a través del estudio de Estados Financieros, que permita determinar la Propuesta para mejorar la rentabilidad.

Después del estudio realizado se concluye que para lograr el éxito de las empresas se debe mantener un equilibrio entre los gastos de operación, administración y financieros, que finalmente permitan una mayor rentabilidad.

La última investigación a nivel nacional fue realizada en el 2021 por Calderón, Cordero, Hernández, Madriz y Mora para El Tecnológico de Costa Rica; llamada: Modelo de análisis financiero para cooperativa de ahorro y crédito caso COOPEJUDICIAL para los períodos 2018-2019-2020.

Consta de los siguientes objetivos específicos

- a. Investigar el marco legal que regula las cooperativas financieras de ahorro y crédito en Costa Rica para conocer las obligaciones que delimitan su operación. Analizar los indicadores y estados financieros de COOPEJUDICIAL para los años 2018 - 2020 con el fin de comparar la información entre los diferentes períodos.
- b. Elaborar un modelo financiero que compare mediante el uso de Excel los indicadores de rentabilidad y riesgo de la cooperativa sujeta a este estudio para que este modelo sirva de herramienta en la toma de decisiones.
- c. Identificar las variables del riesgo con el propósito de verificar lo establecido por el marco regulatorio.

- d. Brindar las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación a COOPEJUDICIAL con el fin de que sirva de insumo para la toma de decisiones.

Siendo el principal resultado: COOPEJUDICIAL desde la perspectiva regulatoria y financiera se encuentra dentro de los parámetros aceptables de riesgo con base en la ficha CAMELS, el estudio de riesgos, índices de SUGEF y los estados financieros auditados.

## **1.2 Justificación**

El propósito de la presente investigación es realizar la evaluación financiera de los períodos 2019-2021 2022 mediante razones y modelo CAMELS para determinar la capacidad de Grupo financiero CS. a fin de ofrecer de un nuevo producto a los asociados.

Es de suma importancia contemplar los efectos que producen los agentes externos en las finanzas de una empresa, para medir su impacto y así poder tomar las decisiones más eficientes. Por este motivo se busca determinar la implementación de opciones las cuales se muestren atractivas para las necesidades de los asociados y a su vez que generen rentabilidad en la cooperativa.

Grupo financiero CS en la búsqueda de satisfacer la necesidad de los costarricenses de poder acceder a más productos y servicios en un solo lugar, aunado a su misión, de convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de soluciones integrales, innovadoras, sostenibles y un servicio que genere una experiencia memorable; permite realizar un estudio para analizar los períodos 2019-2021-2022 donde por razones de pandemia la situación económica de las familias Costarricenses han tenido una variación, la cual se quiere identificar en el desarrollo del proyecto.

Las herramientas financieras seleccionadas para evaluar la rentabilidad durante el 2019-2021-2022, son de carácter universal. Y se dan a partir de la información contenida en los estados financieros, tomando especial relevancia en este trabajo, el estado de resultados, al mostrar los niveles de utilidad generados por las diferentes líneas de negocio.

La importancia del presente proyecto radica en determinar cuál es el resultado de una situación económica en tiempos de pandemia para la cual se evalúa la situación financiera de

los períodos 2019-2021-2022, ya que, con esto, se logró establecer la adaptabilidad que tienen los productos de la cooperativa, o bien crear una nueva propuesta que le permita a Grupo financiero CS aportar no solo a nivel financiero sino también a nivel social; descuidar los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Es de mucho valor para Grupo financiero CS la salud financiera que tengan los asociados, por lo que con esta investigación se va a determinar cuál es la necesidad que tienen actualmente los asociados después de una pandemia en la que los costarricenses han sufrido muchos cambios a nivel económico, por lo que lograr la recomendación de un nuevo producto que se adapte a la actualidad según los cambios actuales puede dar un alivio económico a cliente.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Según Hernández y Mendoza (2018), el planteamiento del problema es: “afinar, precisar y estructurar la idea de investigación, lo cual involucra mayor formalización y delimitación en el caso del enfoque cuantitativo” (p. 40). Es decir, tal como lo señalan los autores el planteamiento del problema es el punto de partida de toda investigación, ya que establece el abordaje que se le hace.

Para efectos investigativos, el planteamiento del problema específico de este estudio es el siguiente:

¿Cuál es la evaluación financiera de los períodos 2019-2021 2022 mediante razones y modelo CAMELS para determinar la capacidad de Grupo financiero CS a fin de ofrecer de un nuevo producto a los asociados?

### **1.4 Objetivos**

Según Hernández et al. (2018), los “objetivos de investigación Especifican lo que se pretende conocer como resultado de la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. Comienzan con un verbo que conduzca a la acción” (p. 43).

De ahí la importancia de estructurarlos en forma eficiente.

Para una mejor comprensión este apartado se divide en, objetivo general y objetivos específicos

#### **1.4.1 Objetivo general**

Este se convierte en el motor investigativo, por consiguiente, guía el abordaje del estudio.

Específicamente, el objetivo general de este trabajo en desarrollo es:

Analizar la evaluación financiera de los períodos 2019-2021 2022 mediante razones y modelo CAMELS para determinar la capacidad de Grupo financiero CS a fin de ofrecer de un nuevo producto a los asociados.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

El objetivo general se subdivide en los siguientes objetivos específicos

- a. Analizar la situación financiera de los períodos 2019-2021-2022 de Grupo CS por medio de la revisión y análisis de los estados financieros.
- b. Determinar la solvencia de Grupo Financiero CS mediante el modelo CAMELS.
- c. Determinar la satisfacción de los clientes con respecto a los productos ofrecidos por Grupo CS a los asociados.
- d. Identificar expectativas de nuevos productos por parte de la organización considerando rentabilidad.
- e. Diseño del producto.

#### **1.5 Proyecciones**

Con esta investigación, se realiza la evaluación financiera de los períodos 2019-2021-2022 de Grupo financiero CS, con lo cual permite visualizar:

- a. Ampliar portafolio de productos, ya sea actualizando los productos existentes o bien creando uno nuevo que permita mejorar la rentabilidad de la cooperativa y obtener mejores excedentes para los asociados.
- b. Ser material referencial para otra entidad Cooperativa, que este valorando implementar un nuevo proyecto que cumpla con las necesidades actuales de los asociados.
- c. Visualiza los procedimientos y requisitos para crear un nuevo producto que se adapte con las necesidades actuales de los asociados.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

El 2 de octubre de 1957 se constituyó la Cooperativa de Crédito La Unión R.L., con 34 asociados de la Dirección General de Servicio Civil, con un capital social inicial de ¢17.700. La cooperativa nació para brindar crédito, ahorro personal y solidario, facilitar créditos a tasas razonables, y fomentar la educación cooperativa en los empleados del Régimen de Servicio Civil.

A medida que pasaba el tiempo, la Cooperativa Unión, R.L. fue consolidándose y su nombre no reflejaba con propiedad la organización que representaba. En una sesión del Consejo de Administración, el asociado Otto Solano Alvarado, funcionario del Ministerio de Trabajo, sugirió el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, en forma abreviada, COOPESERVIDORES R.L., aprobado en agosto de 1965.

En sus más de seis décadas, COOPESERVIDORES R.L., ha trabajado para brindarle a sus asociados soluciones integrales e innovadoras para cada faceta de su vida, mediante nuevas formas de servicios que les generen satisfacción y nuevas herramientas digitales que les faciliten los procesos.

Actualmente, la cooperativa cuenta con certificaciones y reconocimientos como:

- a. Galardón de Bandera Azul Ecológica.
- b. Premio de Ruta a la Excelencia y Premio de Compromiso a la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica en las categorías de responsabilidad social, planificación estratégica y enfoque al cliente.
- c. Certificación con las normas de calidad ISO 9001, gestión de la responsabilidad social INTEG-35.
- d. Certificación Carbono Neutralidad.
- e. Reconocimiento del Foro Económico Mundial entre las 30 empresas con mayor gestión de la responsabilidad social.
- f. Calificación A+ con la calificadora de riesgo Fitch Ratings y A+ integración global con Pacific Ratings.
- g. Licencia esencial COSTA RICA.
- h. Sistema de Gestión Ambiental certificado con la norma Ambiental ISO 14001:2015 en todas las sucursales y emplazamientos alrededor del país.

**Figura 1. Figura de certificaciones y reconocimientos de Grupo CS Ahorro y Crédito**



**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

Grupo CS Ahorro y Crédito, por más de 65 años ha tenido un mismo norte: ayudarle a alcanzar los sueños a los asociados. Por eso, a lo largo del tiempo, ha enfocado el esfuerzo en ser el puente que le permita lograr las metas, le impulse a crecer y mejorar su calidad de vida a los asociados.

El trabajo de Grupo CS se basa en un modelo de triple bienestar: **económico, social y ambiental**, mediante el cual genera valor de forma ágil y rápida, a través de soluciones integrales, innovadoras, digitales y humanas que le faciliten la vida.

**Figura 2 Modelo de Triple Bienestar de Grupo CS Ahorro y Crédito**



Fuente: Página Web CS Ahorro y Crédito

Desde el año 2018, se consolidó como **Grupo CS**, y pasó a ser un conglomerado sólido, sostenible y transformador de la sociedad.

Durante seis décadas Grupo CS se ha enfrentado a nuevos retos, cambios y transformaciones que pusieron a prueba como organización y personas.

La pandemia de la Covid-19, vivida en el 2020, fue un evento que lo cambió todo, pero también permitió ver lo que es realmente importante: **la calidad de vida de los seres humanos y su bienestar integral.**

Figura 3 Logo Oficial Grupo CS Ahorro y Crédito



Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito

## Misión

Ser agentes de cambio para la sociedad, impactando positivamente por medio del bienestar integral.

**Figura 4 Imagen Ilustrativa Misión Grupo CS Ahorro y Crédito**



**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

### **Visión**

Ser el mejor Grupo Cooperativo para el mundo, por su capacidad de transformar bienestar económico en bienestar social y ambiental.

**Figura 5 Imagen Ilustrativa Visión Grupo CS Ahorro y Crédito**



**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

## Valores

- Pensamos primero en la gente: porque las personas y su bienestar integral siempre serán nuestra prioridad.
- Soñamos en grande: porque creemos en nuestra misión, en llegar a ser el mejor Grupo para el mundo.
- Juntos logramos resultados extraordinarios: porque juntos somos más fuertes y logramos más.

**Figura 6 Imagen Ilustrativa Valores Grupo CS Ahorro y Crédito**



**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

### 2.1.2 Portafolio de servicios y productos

Las cooperativas son entidades que ofrecen una gran variedad de productos y servicios financieros.

Grupo financiero CS brinda a los asociados una atención integral a través de la oferta de productos y servicios que permiten la mejor transaccionalidad del cliente para un mayor manejo, facilidad y rentabilidad, con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.

Para ello se tiene a la disposición de los asociados productos como los siguientes

#### a. Productos de ahorro

- ***Certificados de inversión:*** Es un depósito pactado a un plazo y no se puede retirar el dinero hasta llegada la fecha de vencimiento del plazo pactado. No permite retiros, ni depósitos y paga una tasa de interés más alta que una cuenta de ahorros.

Los certificados de inversión que Grupo financiero CS tiene son materializados y desmaterializados,

- ***Ahorros programados:*** Es un método para reservar cada mes una parte de los ingresos en una cuenta remunerada con una fecha de liquidación establecida de acuerdo con el plan o motivo del ahorro.

Grupo financiero CS cuenta con distintos tipos de ahorro programado, tales como ahorro navideño, ahorro marchamo, ahorro estudiantil, ahorro win to win, servi-ahorro, ahorro vacacional.

- ***Ahorros a la vista:*** Las cuentas a la vista permiten mantener el dinero en el banco para ser utilizado de manera directa e inmediata, mediante una tarjeta de débito. Es un sistema para mantener dinero a cuidado del banco; no otorgan intereses ni reajustes.

b. Productos de crédito

- **Tarjetas de crédito:** Es una línea de crédito revolutiva con un límite de dinero establecido por parte del emisor que permite que la persona compre o consuma servicios por medio de una tarjeta. No obstante, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al comerciante un porcentaje por este servicio.
- **Crédito Hipotecario:** Es un préstamo de dinero para la compra de un inmueble que tiene garantizado el pago con el valor de la misma propiedad. Este tipo de productos financieros implican el pago de la cantidad de dinero prestada más los intereses correspondientes mediante pagos periódicos.
- **Crédito personal:** Un crédito personal o préstamo personal es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.
- **Crédito Pyme:** Es la opción de financiamiento para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, ya sea para capital de trabajo, compra de maquinaria, compra de equipo, compra de local y otros; para los sectores de servicios, agrícola, turismo, entre otros.
- **Crédito Prendario:** Es aquel que se otorga a cambio de un objeto como garantía. Es decir, para acceder a este tipo de financiamiento, el beneficiario debe entregar en custodia un bien mueble al que se denomina prenda.

## **2.2 Marco Legal**

En el marco legal de las cooperativas se encuentra la Ley N ° 4179 que vela por las asociaciones cooperativas y la creación del INFOCOOP. Esta ley incluye a todo tipo de cooperativa que exista en el país. En el artículo 3 se menciona una serie de principios y normas que se deben cumplir, como:

- a. Libre adhesión y el retiro voluntario de los asociados.
- b. Derecho de voz y un solo voto por asociado
- c. Devolución de excedentes y aceptación de pérdidas por parte de los asociados en proporción a las operaciones que realicen con la cooperativa de acuerdo con su participación en el trabajo común.
- d. Pago de interés limitado a los aportes hechos al capital social.
- e. Neutralidad racial, religiosa, política e igualdad de derechos y obligaciones de todos los asociados.
- f. Fomento de integración cooperativa.
- g. Fomento de la educación y del bienestar social y mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados y sus familias.
- h. Duración indefinida, capital variable e ilimitado y número de asociados.
- i. Responsabilidad ilimitada.
- j. Irrepartibilidad entre los asociados de las reservas establecidas por la ley y excedentes producidos por las operaciones con personas que, sin ser asociados, hubieran usado los servicios de la cooperativa y de los ingresos no provenientes de la función social de la cooperativa.
- k. Autonomía en su gobierno y administración, a excepción de las limitaciones que establece la presente ley

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, por ser entes financieros, son reguladas por la Ley de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las organizaciones cooperativas N°7391, creada el 27 de abril de 1994, la cual indica en el capítulo primero:

La actividad de intermediación financiera es la captación de dinero que hacen las cooperativas de sus propios asociados para destinar esos recursos en créditos o inversiones que le generen rendimientos. Estas actividades solo se pueden realizar con los propios asociados de las cooperativas.

El capítulo cuarto se refiere a la parte operativa de las cooperativas de ahorro y crédito. En el artículo 14 se establece que los recursos financieros se obtendrán a través del capital social, recursos de ahorro a la vista, captación de recursos de sus asociados, contratación de recursos nacionales e internacionales y recepción de donaciones y legados.

El artículo 16 menciona más de la parte operativa, que únicamente puede ejecutar a sus asociados:

- a. Conceder préstamos, créditos y avales directos.
- b. Comprar, descontar y aceptar en garantía: pagarés certificados y cédulas de prenda, letras de cambio e hipotecas.
- c. Efectuar inversiones en títulos valores emitidos por instituciones financieras del Estado y empresas reguladas por la ley N°1644, N°5044 y N°7201.

Además, el artículo 23 menciona otras acciones que se pueden efectuar, tanto con los asociados como con quienes no lo son, llamadas operaciones de confianza:

- a. Recibir para su custodia, fondos, valores, documentos, objetos y alquilar cajas de seguridad para la guarda de valores.
- b. Efectuar cobros y pagos por cuenta ajena.
- c. Establecer fondos de retiro y de mutualidad, de acuerdo con la ley.
- d. Administrar los recursos correspondientes a la cesantía.

La Ley N°8204 tiene relación directa con las cooperativas de ahorro y crédito, ya que abarca el tema de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas. Esta ley junto con la Asamblea Legislativa de la República pretende un manejo adecuado de los recursos de los asociados, en este caso de los dineros provenientes de actividades ilícitas. Entre otras leyes importantes de mencionar se encuentra la ley N°6437 publicada el 30 de abril de 1980, que establece la enseñanza obligatoria del cooperativismo. Además, la Ley N°6894 publicada el 24 de octubre de 1983,

la cual reforma varios artículos de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y regula el funcionamiento de los bancos cooperativos. Asimismo, cabe mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por SUGEF, ente supervisor y regulador de todas las entidades financieras. A partir del acuerdo 24-00 SUGEF debe juzgar por medio de los CAMELS desde el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo a través de una matriz de calificación de gestión, con el fin de velar por la estabilidad y eficiencia del sistema financiero (SUGEF, 2020)

### **2.3 Evaluación financiera**

Según Ramírez Díaz, J. A. (2019): El estudio financiero presenta información de variables socioeconómicas en el ámbito macro y microeconómico que afectan el flujo de caja.

También se evalúa el proyecto con índices financieros que determinan si el proyecto es atractivo o no para los inversionistas. Estos pueden controlarse en el desarrollo y ejecución del proyecto (p.140).

La elaboración de los estados financieros es periódica, y son la base para el análisis financiero que, a través de la interpretación de los datos contables, permitirá comprender su comportamiento histórico y planificar así, las acciones futuras.

Es decir, la evaluación financiera tiene el fin de mediar la rentabilidad de un proyecto para la toma de decisiones mediante el análisis de sensibilidad de un período determinado, que permita estudiar los costos y beneficios del proyecto.

#### **2.3.1 Razones Financieras**

Según Business (2021): una razón o una ratio financieros no es más que dos números de los estados financieros expresados en relación de uno con el otro. Las ratios que siguen son útiles para casi cualquier industria. Pero si quieres medir el rendimiento de tu propia empresa, la comparación más significativa suele ser con otras empresas del mismo sector. (p.44)

Es decir, es una serie de métodos que tienen como función analizar los estados

financieros de una empresa, como el balance general y el estado de resultados mediante la combinación entre las partidas de un estado financiero o de ambos. Estas razones tienen como finalidad el estudio de cuatro indicadores fundamentales de las empresas: **solventia, actividad o productividad, endeudamiento y rentabilidad.**

Las razones financieras, están clasificadas según su indicador, como se indica seguidamente:

### **2.3.1.1 Razón de Liquidez**

Según Gitman (2016): La liquidez de una empresa se mide en función de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento. En otras palabras, la liquidez se refiere a la solventia de la situación financiera general de la compañía, o la facilidad con que puede pagar sus deudas (p.73).

Un problema de solventia implica que la compañía no está generando rentabilidad para los accionistas y si este problema persiste, no tendría sentido seguir operando. Por otro lado, una empresa podría enfrentar un problema de liquidez y, aun así, ser solvente. Sin embargo, la falta de liquidez puede traer problemas como: falta de pago a proveedores, atraso en sueldos, falta de inventario para producir o comercializar, paralización de la operación.

Izaguirre Olmedo, J. Carhuancho Mendoza, I. y Silva Siu, D. (2020).

Es decir, la razón de liquidez representa que porcentaje de la deuda a corto plazo puede pagarse con los activos a corto plazo de la compañía, o bien cuantas unidades monetarias tiene la empresa disponible o por cobrar a corto plazo por cada unidad monetaria que se adeuda en un futuro próximo.

Los índices de las Razones de Liquidez son los siguientes:

- **Razón Circulante:** Mide la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de corto plazo; las razones de circulante altas indican un mayor grado de liquidez. El nivel de liquidez que requiere una empresa depende de varios factores, incluyendo su tamaño, su acceso a fuentes de financiamiento a corto plazo (como líneas de crédito bancario) y la volatilidad de su negocio. (Gitman, 2016, p. 73)

En la siguiente imagen se ilustra de manera más sencilla de la fórmula para su cálculo

$$\text{Razon Circulante} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

**Fuente: Castro**

### **2.3.1.2 Razón de Deuda:**

Según Gitman (2016). La situación de deuda de una empresa indica la cantidad de dinero ajeno a la misma que está siendo utilizado para generar utilidades. En general, al analista financiero le interesa sobre todo estar al tanto de las deudas a largo plazo, porque constituyen un compromiso contractual de pago que se extiende por largos períodos. Entre mayor es la deuda contraída por la empresa, mayor es su riesgo de caer en incapacidad para cumplir su compromiso contractual de pago.

- **Razón de Endeudamiento:** Según Gitman (2016). La razón de endeudamiento mide la proporción de los activos totales financiada por los acreedores de la empresa. Entre más alta es esta razón, mayor es la cantidad de dinero de otras personas que se está utilizando para generar utilidades (p.80).

Es una razón de gran utilidad que nos permite determinar que parte de los activos de una empresa se financia mediante una deuda, además ayuda a percibir los posibles desequilibrios financieros entre la deuda y patrimonio.

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

**Fuente: Castro**

- **Razón deuda-capital patrimonial:** Según Gitman (2016). La razón deuda-capital patrimonial mide la proporción relativa de los pasivos totales respecto del capital en acciones comunes utilizado para financiar los activos de la empresa. Al igual que en el caso de la razón de endeudamiento, entre más alta es esta razón mayor es el uso que hace la compañía del apalancamiento financiero. (p.80)

La ratio de deuda sobre capital es muy útil para conocer la estructura de capital de las empresas, es de uso común en el análisis fundamental ya que permite comparar la estructura de capital y la solvencia de cada empresa; también nos indica la cantidad de deuda que está utilizando una entidad para financiar sus activos.

La razón deuda-capital patrimonial se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón deuda-capital patrimonial} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Capital en acciones comunes}}$$

**Fuente: Castro**

- **Razón de cargos de interés fijo:** También conocida como razón de cobertura de intereses, mide la capacidad de la empresa para cumplir los pagos de intereses a que está sujeta por contrato. Entre más alto es su valor, más capacidad tiene la compañía para cumplir sus obligaciones de intereses (Gitman, 2016, p. 80).  
Es decir, que la razón de cargos de interés fijo es un índice de solvencia que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras fijas y pagos de intereses contractuales.

La razón de cargos de interés fijo se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón de cargos de interés fijo} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Interés}}$$

**Fuente: Castro**

### 2.3.1.3 Razón de Rendimiento:

Según (Gitman, 2016) Las Razones de Rendimiento permiten que los analistas evalúen las utilidades de la empresa en relación con un nivel dado de ventas, un cierto nivel de activos o en función de la inversión de los propietarios (p.82).

La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción e intercambio.

Los indicadores que se utilizan para poder medir la rentabilidad son los siguientes:

- **El margen de utilidad bruta:** Según (Gitman, 2016) El margen de utilidad bruta mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de que la empresa ha pagado sus bienes. Se prefiere tener un margen de utilidad bruta más alto (es decir, un costo relativo de la mercancía vendida más bajo). (p.82)

En otras palabras, con el margen de utilidad bruta se puede medir cuán estable es la empresa, dado que representa el porcentaje de ingresos totales por ventas de la compañía

El margen de utilidad bruta se calcula como de la siguiente manera:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Utilidades brutas}}{\text{Ventas}}$$

**Fuente: Castro**

- **El margen de utilidad operativa:** Mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de deducir todos los costos y los gastos, excluyendo los intereses, los impuestos y los dividendos de acciones preferentes. Representa las utilidades “puras” ganadas por cada unidad monetaria de ventas. Las

utilidades operativas son “puras” porque miden exclusivamente la ganancia generada por la operación, ignorando los impuestos y los dividendos de acciones preferentes. (Gitman, 2016, p. 82)

También permite calcular el peso que tiene el beneficio antes de impuestos e intereses, sobre los totales por ventas, se contabilizan todos los gastos necesarios para llevar a cabo la actividad de la empresa

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \frac{\text{Utilidades operativas}}{\text{Ventas}}$$

**Fuente: Castro**

- **El margen de utilidad neta:** Mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de deducir todos los costos y los gastos, incluyendo los intereses, los impuestos y los dividendos de acciones preferentes. Entre más alto es el margen de utilidad neta de la empresa, mejor. Es una medida muy utilizada para determinar el buen desempeño empresarial en relación con los ingresos producidos por las ventas. (Gitman, 2016, p. 83) Es decir, refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios y permite saber si se está haciendo un eficiente control de costos.

Para conocer el resultado de esta razón se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Ventas}}$$

**Fuente: Castro**

- **Las ganancias por acción (GPA):** Suelen ser un indicador de interés para la administración y para los accionistas actuales o los que quieren llegar a serlo. Las GPA representan el número de unidades monetarias ganadas durante el período a favor de cada acción común en circulación (Gitman, 2016, p. 84).

Las ganancias por acción se calculan de la siguiente manera:

$$\text{Ganancias por acción} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Número de acciones comunes en circulación}}$$

**Fuente: Castro**

- **El rendimiento sobre los activos totales (RSA):** Conocido también como rendimiento sobre la inversión (RSI), mide la eficacia general de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. Entre más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa, mejor (Gitman, 2016, p. 84).

Para conocer el resultado de esta razón se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{RSA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}}$$

**Fuente: Castro**

- **El rendimiento sobre el patrimonio (RSP):** Mide el rendimiento ganado sobre la inversión hecha por los accionistas comunes en la empresa. Por lo general, a mayor rendimiento sobre el patrimonio, los propietarios tienen mejores resultados (Gitman, 2016, p. 84).

Para conocer el resultado de esta razón se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{RSP} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$$

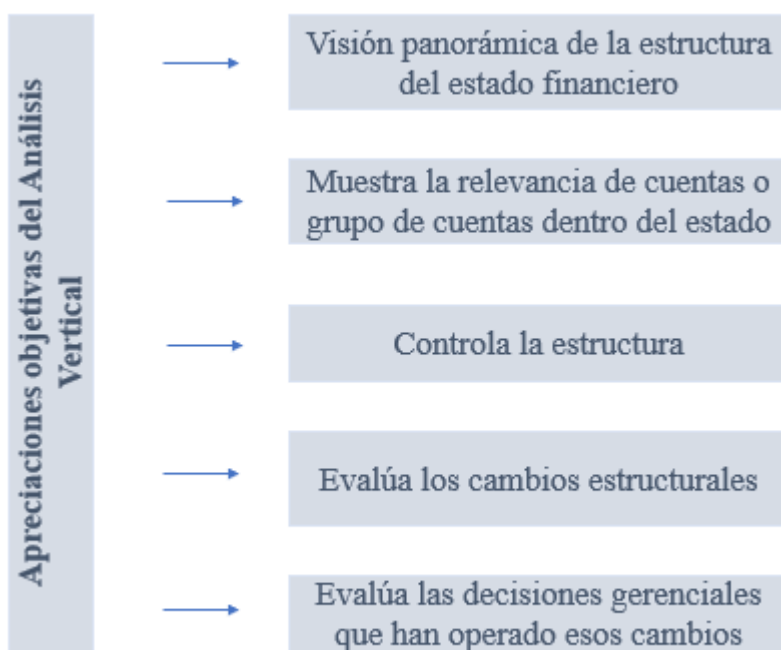
**Fuente: Castro**

### 2.3.2 Análisis vertical y horizontal

**Análisis vertical:** El análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o pasivos y del patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas o ingresos de créditos para el estado de resultados (Cardozo Cuenca, H. 2018, p.164).

Apreciaciones objetivas del análisis vertical:

**Figura 7** **Apreciaciones Objetivas del análisis vertical**



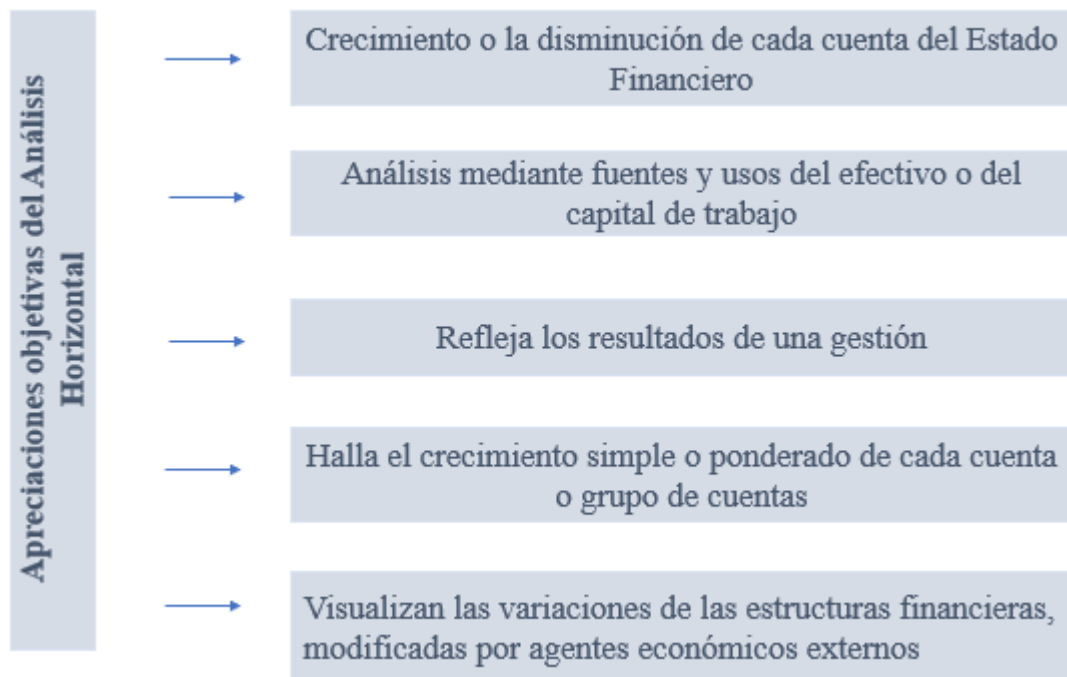
**Fuente:** Castro

Es decir, se define también como un método con el que se puede analizar el desempeño financiero y conocer la estrategia de una empresa. Básicamente, este análisis relaciona las cuentas de un estado financiero con un total determinado dentro del mismo estado y durante el mismo período contable.

- **Análisis horizontal:** El análisis de estructura horizontal plantea problemas de crecimiento desordenado de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa. Cuando se presente un aumento en las inversiones o en la cartera de crédito, este lleva implícito el costo de oportunidad para mantener ese mayor valor colocado o invertido, el cual posiblemente afecte la rentabilidad general. Mediante el análisis horizontal, se deben obtener las variaciones de un año a otro, para luego analizarlas, ya sea cuantitativamente o a nivel porcentual de forma relativa, al centrarse en los cambios significativos de cada una de estas cuentas. (Cardozo Cuenca, H. 2018, p.173)

Este análisis es de gran importancia para la empresa, ya que este permite determinar el incremento o la disminución que puede tener alguna cuenta en un período determinado. En palabras sencillas, este análisis determina si el comportamiento de la empresa fue bueno o malo, en un tiempo prudencial.

**Figura 8 Apreciaciones Objetivas del análisis horizontal**



**Fuente: Castro**

### 2.3.3 Análisis Dupont

Según Polanco et al. (2020): El modelo Dupont es un método que se utiliza para analizar la rentabilidad de una inversión, a través de la combinación y es composición de índices económicos-financieros. Para su determinación se utilizan datos tanto del Estado de Resultados, como del Estado de Situación Financiera de una empresa. Esta técnica se fundamenta en la determinación del Rendimiento sobre los Activos, conocido como ROA (Return on Assets), por sus siglas en inglés; y, el Rendimiento sobre el Patrimonio, al que se conoce como ROE (Return on Equity), por sus siglas en inglés. (p. 301)

Este análisis le permite a la empresa tomar la decisión, con el fin de aumentar la rentabilidad y la viabilidad de la empresa. Es importante utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{ROE} = \text{Margen de utilidad neta} \times \text{Rotación de activos totales}$$

**Fuente: Castro**

El modelo Dupont permite reflejar la rentabilidad de un negocio entendido como su margen neto, la eficiencia de los activos como la rotación de los activos y el apalancamiento financiero. Se utiliza para comprender de donde viene la rentabilidad sobre el patrimonio neto para el accionista.

### 2.3.4 Dupont modificado:

Relaciona el rendimiento sobre los activos totales de la empresa con su rendimiento sobre el patrimonio, usando el multiplicador del apalancamiento financiero (Gitman, 2016, p. 92).

En la siguiente imagen se expresa la fórmula para lograr este resultado:

$$\text{ROE} = \text{Activos totales} \times \text{Multiplicador del apalancamiento financiero}$$

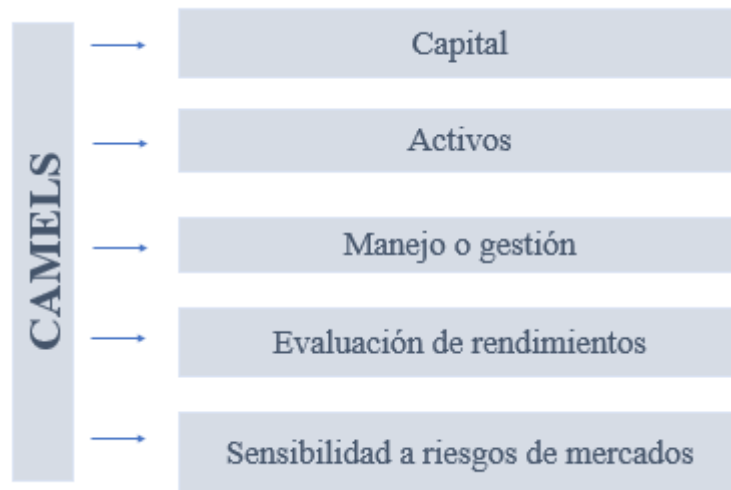
**Fuente: Castro**

## 2.4 Modelo CAMELS:

Es el método que permite evaluar y resumir los factores financieros, operativos y de cumplimiento de normativa a una entidad financiera.

Dicha herramienta es clave para determinar la condición financiera futura de las instituciones financieras, el análisis CAMELS permite tener un panorama más claro sobre la situación financiera por la que está pasando una empresa. Esto se logra a través de indicadores e información.

**Figura 9 Significado siglas Modelo CAMELS**



**Fuente: Castro**

Las siglas del nombre del análisis quedan claras en la imagen anterior como acróstico:

- Capital: es el total de los recursos monetarios o físicos que tiene una empresa.
- Activos: Son los recursos, donde incluye bienes y derechos, de una empresa que fueron adquiridos en el pasado y los que se van a adquirir en un futuro.
- Manejo o gestión: se refiere a la manera de cómo se utilizan los recursos que se encuentran en la empresa.
- Evaluación de rendimientos: se refiere a estudios periódicos sobre la rentabilidad empresarial.

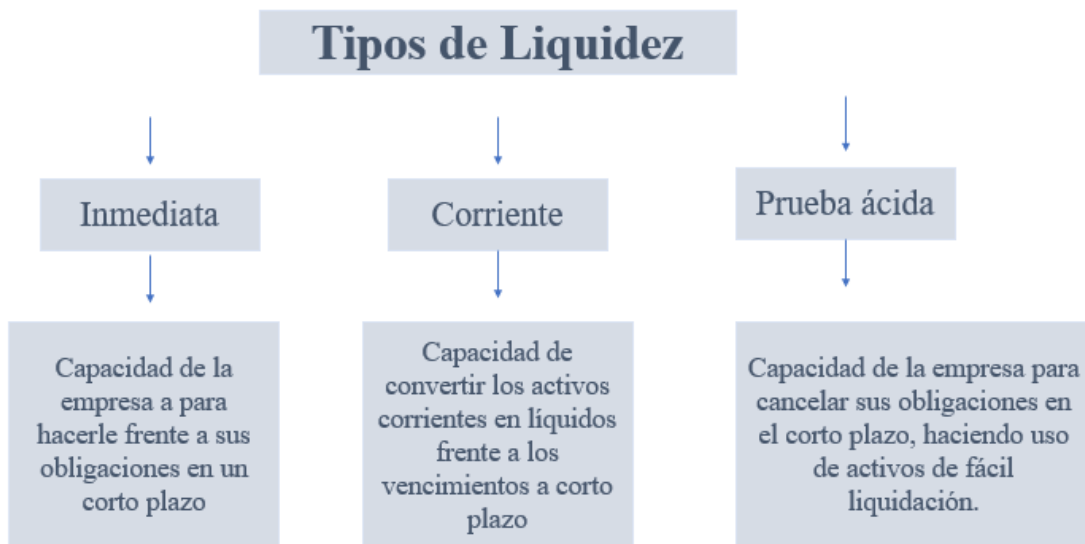
- **Liquidez:** es la capacidad que tiene una empresa para hacerle frente a sus obligaciones financieras.
- **Sensibilidad a riesgos de mercados:** este es el componente que mide el grado de cambios dado por los cambios del mercado. (SUGEF)

#### 2.4.1 Análisis de liquidez:

El análisis de liquidez permite evaluar la capacidad que tienen una empresa para cumplir con sus obligaciones y compromisos en el corto plazo. Asimismo, permiten detectar a tiempo problemas o necesidades de efectivo (Polanco 2020, p.162).

Es importante para las empresas cuidar las cuentas por cobrar y evitar tener clientes atrasados o mercancías obsoletas para no correr el riesgo de quedar mal frente a los terceros y por ende llegar a la quiebra, para esto se requiere un estricto análisis de parámetros de crédito y procurar tener un personal capacitado para manejar esa cartera de clientes, trazando pautas y condiciones de crédito eficientes.

**Figura 10 Tipos de liquidez**



**Fuente: Castro**

#### **2.4.2 Calidad de la cartera:**

La cartera de crédito es un activo financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones activas de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los respectivos reglamentos de cada organización y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado (Cardozo Cuenca, H.2020, p.111).

Es decir, la calidad de una cartera de crédito representa la parte fundamental que permite evaluar el desempeño del sector financiero, es un activo que representa el monto que se les entrega a los asociados.

Una cartera de crédito está compuesta por diferentes tipos de crédito como créditos comerciales, créditos de consumo, créditos BTB y créditos hipotecarios. Según sea el crédito, se podrá otorgar a personas físicas, jurídicas o ambas.

Cuando se otorga un crédito, se debe de clasificar al futuro deudor y realizar estudios necesarios, aplicar estrictos parámetros de crédito para saber si el deudor cumple con los requisitos para adquirir el crédito y así garantizar el cumplimiento de pago eficiente.

#### **2.4.3 Estructura de la cartera:**

De acuerdo a lo indicado por Cardozo Cuenca, H. (2022) En la estructura de la cartera de créditos, según el Catálogo de información financiera con fines de supervisión, se han considerado los principios y criterios generales que las entidades vigiladas por la Supersolidaria deben adoptar para la adecuada evaluación de los riesgos crediticios, teniendo en cuenta la clasificación, la calificación, la mora, el tipo de garantía, el tipo o línea de crédito y la modalidad de pago, sea con el sistema de libranza o directamente por caja. (p.111)

Es decir, se clasifica la cartera de acuerdo con la actividad económica a la que se destinaron los recursos, así como su composición de calidad de la cartera de acuerdo con el comportamiento de pago.

Grupo CS Ahorro y Crédito tiene diferentes líneas de crédito, que le permiten diversificar la cartera y así asegurarse de cumplimiento de los parámetros establecidos por la SUGEF

A continuación, se adjuntan los tipos de crédito que conforman la cartera crediticia de CS Ahorro y Crédito

- **Crédito Sector Productivo**

**Figura 11 Tipos de Crédito Sector Productivo Grupo CS Ahorro y Crédito**

 <p><b>Sistema Banca para el Desarrollo</b></p> <p>El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) es un mecanismo de financiamiento para trabajadores independientes o con negocio propio, de todas las actividades productivas viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país.</p>	 <p><b>Crédito FIDEIMAS</b></p> <p>En CS Ahorro y Crédito le ofrecemos créditos directos para el financiamiento e impulso de la actividad productiva, previamente calificada y avalada por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), de nuestros asociados</p>
--	---

**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

- **Créditos Hipotecarios**

**Figura 12 Tipos de Crédito Sector Hipotecario Grupo CS Ahorro y Crédito**



¿Necesita refundir sus deudas, remodelar o comprar el menaje de su casa? Nuestro Vivienda Mix le ofrece todo en un solo préstamo.



Logre ese gran objetivo o proyecto que tiene en mente con nuestro Crédito Multiuso. ¡Le decimos cómo!



Haga realidad su sueño de comprar casa, lote, construir o remodelar con nuestro Crédito para Vivienda. ¡Conozca los beneficios que ponemos a su disposición!

**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

- **Créditos Personales**

**Figura 13 Tipos de Crédito Personal Grupo CS Ahorro y Crédito**



### **Crédito Personal Fiduciario**

Nuestro crédito Personal Fiduciario es una solución financiera que le ayuda a alcanzar sus sueños. ¡Conozca nuestras excelentes condiciones!



### **Crédito Sobre Ahorro**

Si usted cuenta con un ahorro pero necesita acceder a más dinero, nuestra línea de financiamiento Sobre Ahorro le permite cumplir más rápido sus objetivos.



### **Crédito Prendario**

Nuestro crédito Prendario le permite comprar un vehículo con condiciones únicas en el mercado. ¡Conozca nuestros beneficios!



### **Crédito Back to Back**

Si usted cuenta con un Certificado de Depósito a Plazo, pero necesita dinero urgente, con nuestro Back to Back puede acceder a un crédito con el equivalente de su monto ahorrado de forma rápida y ágil.



### **Crédito Personal Sin Fiador**

Solicitar un préstamo nunca había sido tan sencillo. Con nuestro Crédito Personal sin Fiador, usted no necesita fiadores ni garantías.

**Fuente: Pagina Web CS Ahorro y Crédito**

Grupo CS Ahorro y Crédito es supervisado por la entidad regulatoria SUGEF y los parámetros de medición de las carteras en el sistema financiero nacional son las siguientes:

**Figura 14 Medición de carteras SUGEF**

Nombre del indicador	Propósito	Interpretación del resultado del indicador
Morosidad mayor a 90 días y cobro judicial / Cartera Directa	Mide la proporción de la cartera directa que se encuentra en mora mayor a 90 días y la cartera en cobro judicial.	nivel 1: cuando es < que 10% pero es > que 3%; nivel 2 cuando es < que 15% pero es > que 10%; nivel 3 cuando es > que 15%.
Estimaciones sobre cartera de créditos / Cartera con atraso mayor a 90 días y cobro judicial	Mide el nivel de cobertura con que cuenta la entidad ante el riesgo de crédito de la cartera que se encuentra en mora mayor a 90 días y la cartera en cobro judicial.	El resultado indica el número de veces que las estimaciones sobre cartera de créditos cubre la cartera con atraso mayor a 90 días y la cartera en cobro judicial.
Cartera (A+B) / Cartera Total	Mide la proporción de la cartera de crédito con menor riesgo (categorías de riesgo A1+A2+B1+B2) en relación con la cartera total.	Mientras más alta es la relación es mejor, pues implica que la cartera de crédito se encuentra compuesta, en una mayor proporción, con cartera de menor riesgo.

**Fuente: Castro**

#### 2.4.4 Eficiencia Administrativa

La eficiencia es la capacidad de alcanzar un objetivo y que permite conocer el rendimiento del servicio prestado y la comparación de dicho rendimiento como norma establecida.

De acuerdo con lo indicado por Cardozo 2018, los objetivos esenciales para una gestión eficiente son los siguientes:

- Mejorar niveles de competitividad, productividad y calidad.
- Establecer si los controles aseguran la eficiencia y eficacia de las actividades y operaciones.
- Determinar el grado en que los empleados han cumplido las funciones asignadas.

- Identificar áreas de reducción de costos e incrementar la rentabilidad.
- Mejorar la prestación de servicios sociales (Cardozo Cuenca, H., 2018, p.239).

Es decir, la eficiencia administrativa consiste en lograr las metas con la menor cantidad de recursos, obteniendo resultados de calidad; para ello es necesario organizar, identificar, racionalizar, simplificar, automatizar procesos, procedimientos y servicios que permitan efficientizar las funciones para así obtener los mejores resultados.

#### **2.4.5 Solvencia patrimonial:**

Según Cardozo (2018) El rendimiento sobre los aportes sociales se refiere a la “utilidad” en relación con el total de fondos invertidos con carácter permanente en la organización. Estos fondos permanentes están constituidos por el patrimonio de la entidad más el pasivo no corriente.

La misma cifra puede determinarse al restar el pasivo corriente del total del activo. Los rendimientos provenientes de estos fondos generales se toman como excedentes netos, más los intereses sobre el pasivo no corriente.

El patrimonio o capital institucional está compuesto por las reservas y los fondos de reservas patrimoniales, el superávit, los resultados acumulados por adopción por primera vez y excedentes de las participaciones. (p.127)

Así como la liquidez se refiere a las obligaciones corrientes, la solvencia se refiere a la capacidad de la organización para cubrir los costos de intereses y el pago de sus obligaciones a largo plazo. La división del pasivo en pasivo corriente, las obligaciones a largo plazo y el patrimonio tienen una íntima relación con la solvencia de la organización (Cardozo Cuenca, H., 2018, p. 134).

Es decir, la solvencia Patrimonial es un indicador de suma importancia para la salud financiera de una empresa, lo que significa que la empresa tiene la capacidad para hacerle frente a las obligaciones adquiridas, lo cual es esencial para asegurar la estabilidad y viabilidad económica de la entidad a largo plazo.

## 2.5 Satisfacción de los asociados

El servicio al cliente es uno de los factores que ha cobrado mayor fuerza conforme al aumento de la competencia, ya que mientras mayor presencia tenga, mayor será la oportunidad de los clientes de decidir dónde adquirir el producto o servicio que están buscando; de ahí, la importancia de adecuarlo a las necesidades de los clientes, ya que son ellos los que tendrán la última palabra a la hora de decidir.

El personal que presta los servicios y la atención al cliente en un negocio debe poseer una serie de habilidades y características, que contribuirán a la calidad de este. (Torres, 2018, p.126)

Es decir, la satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud que tiene el cliente por un producto, empresa por un servicio prestado, la satisfacción se puede identificar cuando se han cumplido o superado las expectativas y necesidades de un cliente, lo cual genera fidelización

CS Ahorro y Crédito vela por cumplir las expectativas de los clientes y se caracteriza por ser una cooperativa abierta que atiende las necesidades financieras de sus asociados y los diferentes sectores de la economía del país, a través de **soluciones integrales e innovadoras** para ayudarles a alcanzar sus sueños. Trabaja bajo una estrategia de **Triple Bienestar** para impactar positivamente a la **sociedad, el ambiente y la economía**.

### 2.5.1 Comparación de precios

Para que se produzca una transacción el precio tiene que ser aceptado por los compradores y vendedores. Por ello, el precio es un indicador del equilibrio entre consumidores y ahorradores cuando compran y venden bienes o servicios.

Existe una teoría económica que sirve para representar ese equilibrio entre compradores y vendedores. Es la llamada ley de la oferta y la demanda.

<https://economipedia.com/definiciones/precio.html> (2023).

Es decir, comparar precios, es una práctica que realizan los consumidores con el fin de ahorrar tiempo y dinero, siempre buscando la mejor opción que se adapte a la necesidad que tenga el cliente en el momento de adquirir un producto.

### **2.5.2 Tendencia de rentabilidad**

Según Cardozo (2018) El indicador mide la capacidad que tiene la organización solidaria de mantenerse en el tiempo, es decir, la sostenibilidad que ha de ser producto de la efectividad que tiene al administrar los costos y gastos, y convertirlos en excedentes o en beneficios netos.

Para el análisis en la evaluación de rentabilidad se utiliza:

- Tasa de rendimiento de los activos.
- Tasa de rendimiento de la cartera de crédito.
- Tasa de rendimiento operacional de sus activos.
- Tasa de rendimiento del patrimonio.
- Razón de ventas netas entre activos.
- Apalancamiento financiero (p. 126).

### **2.5.3 Penetración de mercado**

La investigación de mercados nos permite conocer la realidad de una decisión, que debe ser tomada en un momento determinado, para la solución de una situación, en la cual no existe una certeza o queremos estar seguros o deseamos obtener la mejor alternativa dentro de las posibilidades presentes (Alvarado y Betancourt 2019, p. 23).

Es decir, con la penetración de mercado, se puede medir cuanto están utilizando los clientes un producto en comparación con el mercado total, es de suma importancia para la empresa

ya que le permite implementar estrategias para aumentar la participación de mercado de un producto o servicio.

## **2.6 Colocación de créditos**

Entre los establecimientos de crédito se encuentran las instituciones financieras cuya función principal es la captación y colocación de capital, es decir, aquellas que captan dinero del público a través de depósitos a la vista o a término y posteriormente los coloquen en el mercado a través de préstamos u otras operaciones de crédito (Especiales Actualícese 2018, p.3).

Es decir, la colocación son los dineros o recursos que obtiene una entidad bancaria a través de la captación, por medio de estos dineros otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos la institución bancaria cobra, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad de dinero que se llama intereses. Sabiendo que la institución financiera paga una cantidad de dinero a las personas u organizaciones que pongan sus recursos en el banco y que cobran dinero por dar préstamos a quien o quienes los soliciten.

## **2.7 Colocación de pasivos**

El proceso de captación de fondos, también conocido en el ámbito económico como fundraising, es la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización para, posteriormente, destinar dichos fondos reunidos a un objetivo ajeno al lucro personal o empresarial. <https://economipedia.com/definiciones/captacion-fondos-fundraising.html>

Es decir, Las entidades financieras tienen como función captar recursos de las personas tanto físicas como jurídicas en diferentes herramientas financieras (cuentas de ahorro, cuentas corrientes, Certificados de inversión a plazo fijo entre otras) para después colocarlas en líneas de crédito con una tasa de interés que le genera la rentabilidad para la institución.

## Capítulo III

### Marco metodológico

#### 3.1 Enfoque de la investigación

Para Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, Torres Santamaría (2018) “Otras de las formas de investigación a través del método científico es, a partir de diferentes concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas que se utilizan en la investigación para su análisis; de acuerdo con el criterio se divide en dos métodos cualitativos y cuantitativos.

Método cuantitativo; utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Método cualitativo; es aquel método que utiliza la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.19).

Para efectos del enfoque investigativo del presente estudio, el autor considera que el enfoque más idóneo y eficiente es el cuantitativo ya que se centra en el diagnóstico de variables que puedan ser cuantificables, cantidades, valores, datos numéricos, entre otros.

Por lo tanto, fue el que se eligió para llegar a cabo esta investigación ya que con el resultado de los análisis financieros y las encuestas realizadas a los asociados y colaboradores de COOPESERVIDORES R.L., permite identificar el objetivo principal del proyecto.

### **3.2 Tipo de investigación**

Los tipos o niveles de estudios de investigación de acuerdo con Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, Torres Santamaría, et al., (2018) quienes indican que “Una vez planteado el enfoque investigativo que se utilizará, es muy importante determinar el alcance o profundidad del estudio que se va a llevar a efecto” (p.69).

Existen muchas maneras de investigar un tema, para este proyecto investigativo específicamente se está desarrollando el tipo descriptivo.

Esto porque analiza las características de una población, lo cual permite definir, clasificar, dividir o resumir; por lo que se estará realizando una encuesta que determine el alcance que le dé mejor aporte al estudio, ya que va de acuerdo con el tratamiento que busca el investigador para dar a conocer el objetivo final.

### **3.3 Diseño investigativo**

Diseño investigativo es para Cohen, Gómez Rojas (2019) “una propuesta concebida, planificada para destinar o configurar. Por lo tanto, elaborar un diseño de investigación conllevaría un conjunto de pautas, contenidos, elaboraciones, que determinarían cómo ha de transitar la investigación a llevarse a cabo” (p.231).

Algunos tipos estandarizados de diseño que se utilizan con mayor frecuencia según Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, Torres Santamaría et al. (2018) son los siguientes (p.75):

- a. El diseño experimental
- b. El diseño no experimental
- c. Diseño post - facto
- d. Diseño encuesta
- e. Diseño panel
- f. Los diseños cualitativos
- g. El estudio de casos

La presente investigación, se va a enfocar en un diseño no experimental dado que las variables identificadas, se estudiarán mediante herramientas, sin embargo, las mismas no serán manipuladas con el fin de no alterar la información que se pueda obtener.

### **3.4 Población y muestra**

Muestra es para Hernández et al. (2018), “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados. Cuantas son las personas que van a participar, cuáles son las características, que aspectos se van a considerar” (p.196).

Los tipos de muestra según Hernández et al. (2018) son los siguientes:

- a. Muestra probabilística: Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- b. Muestra no probabilística o dirigida: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

En la investigación se va a determinar una muestra probabilística ya que todos los asociados tienen la posibilidad de ser participantes o no de la encuesta representativa

Se a dividir en dos estratos:

- a. Estrato 1 conformado por asociados de la cooperativa
- b. Estrato 2 Conformado por colaboradores de la cooperativa

La población consta de 60 clientes, bajo los criterios estadísticos: nivel de confianza 95%, margen de error 5%, el tamaño de la muestra por utilizar es de 53.

### 3.5 Variables

Como lo define Hernández et al. (2018) una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición).

Algunos ejemplos de variables son: edad, género, depresión, liderazgo, exposición a un programa televisivo, ventas de un producto, preferencia de una red, social en internet, presión arterial, dosis diaria administrada de un medicamento, satisfacción laboral, tiempo que tarda en manifestarse una enfermedad, etc. Como podemos ver, siempre hay posibilidad de variación.

Para la investigación tenemos el siguiente cuadro de variables:

**Tabla 1 Cuadro de Variables**

OBJETIVO	QUE VARIABLE	COMO INDICADOR	CON QUE INSTRUMENTOS	DONDE FUENTES	PARA QUE PROPOSITO
a. Analizar la situación financiera de los periodos 2019-2021-2022 de Grupo CS por medio de la revisión y análisis de los estados financieros	Evaluación financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razones Financieras</li> <li>Análisis horizontal y Análisis Dupont y Dupont Modificado</li> </ul>	Cuadros de cálculos	Estados Financieros	Conocer la rentabilidad que ha tenido la cooperativa antes y durante y después de el efecto de la pandemia.
b. Determinar la solvencia de Grupo Financiero CS mediante el modelo CAMELS.	Modelo CAMELS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de liquidez</li> <li>Calidad de la cartera</li> <li>Estructura de la cartera</li> <li>Eficiencia Administrativa</li> <li>Solvencia patrimonial.</li> </ul>	Cuadros de cálculo Revisión documental	Ficha CAMELS	Conocer a nivel general el estado de la cooperativa
c. Determinar la satisfacción de los clientes con respecto a los productos ofrecidos por Grupo CS a los asociados.	Satisfacción de los asociados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparación de precios</li> </ul> Tendencia de colocaciones Tendencia de rentabilidad Penetración de mercado <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de preferencia de productos</li> </ul>	Entrevista	Gerente de crédito, jefe de captación.	Conocer en qué aspectos ha afectado la pandemia al a los asociados
d. Identificar expectativas de nuevos productos por parte de la organización considerando rentabilidad	Colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penetración de mercado</li> <li>Análisis de productos crediticios.</li> </ul>	Entrevista	Gerente de crédito	Conocer si la colocación de créditos sufrio variaciones por la pandemia
	Colocación de pasivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penetración de mercado</li> <li>Análisis de condiciones de captación</li> </ul>	Entrevista	Jefe de captación.	Conocer si la captación de fondos sufrio variaciones por la pandemia
	Rentabilidad Nuevos Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la tendencia de la rentabilidad por producto</li> <li>Formas para captar recursos financieros</li> </ul>	Entrevista	Gerente de crédito y Jefe de captación	Conocer como se ve afectada la rentabilidad de la empresa en relación colocación de créditos y captación de recursos.
e. Diseñar del producto	Estimación de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la rentabilidad del producto</li> <li>Determinar la utilidad del nuevo producto</li> <li>Determinar los costos de implementación del nuevo</li> </ul>	Entrevista	Gerente de crédito y Jefe de captación	Conocer la viabilidad de la implementación del nuevo producto
	Estimación de utilidades				
	Costos de implementación				

Fuente: Castro

### **3.6 Descripción y validación de instrumentos**

Para la investigación en Grupo financiero CS, se va a realizar el análisis de los estados financieros y a la vez se utilizará una encuesta.

El Análisis de un estado financiero según Fajardo Ortiz y Soto González (2017) “es el estudio que se hace a la información contable de la empresa, expresada a través de los resultados de los estados financieros, esta información es de poca utilidad si no se la interpreta, para que con las conclusiones se puedan tomar decisiones de esta, con el fin de obtener un mejor rendimiento en las organizaciones a través del tiempo y se describe de la siguiente forma” (p.100).

De acuerdo con lo mencionado para la presente investigación se hará un análisis financiero de Grupo financiero CS con el fin de obtener datos que permitan implementar una nueva propuesta que genere mayor rentabilidad para la cooperativa, y además una experiencia memorable para los asociados por cumplir una necesidad existente.

Para el proyecto de investigación también se aplicará una encuesta a los asociados y colaboradores de COOPESERVIDORES R.L., ya que, con base a Sánchez, Reyes, Mejía (2018) “La encuesta es el procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (p.59).

Dicho esto, es necesario implementar una encuesta en la investigación para identificar necesidades de los asociados, y a la vez conocer cuál es el enfoque que se debe tener el proyecto para que por medio de la recolección de datos se tome una decisión de ejecución o recomendación para bienestar de la cooperativa.

### 3.7 Análisis de la información

Análisis de datos. Para Sánchez, Reyes, Mejía (2018) “Es una fase del proceso de investigación que consiste en organizar la información recogida para que pueda ser tratada en forma minuciosa o analítica, describiendo, caracterizando e interpretando la información. El análisis puede ser de carácter cualitativo o cuantitativo, o hacer uso de ambos procedimientos” (p.15).

#### 3.7.1 Fuentes de información

Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia.

- **Fuentes primarias:** Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.

Las fuentes primarias son fundamentales para la investigación al ser recopilados con una gran precisión permiten y facilitan la toma de decisiones mientras resultado de un trabajo intelectual, interpretando datos estadísticos para la investigación.

- **Fuentes secundarias:** Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. (Artículo María Silvestrini Ruiz, MLS)

Las fuentes secundarias ya que esta investigación provee información de segunda mano y comentan de otros investigadores, dar un paso más allá de la información para llevar de la mano con el tema desarrollado.

### 3.8 Instrumentos de recolección de información

Según Páramo Morales (2020) Para capturar los datos de observación se tomaron extensas notas a lo largo de todas las reuniones, pero sin hacer grabaciones auditivas o visuales. Las notas de investigación incluyeron observaciones con respecto a los temas específicos tratados, el estilo de discurso que se produjo, las declaraciones específicas y el lenguaje utilizado por los participantes en la reunión; así mismo, aspectos afectivos de los participantes, el uso de recursos técnicos y la distribución física durante la reunión. Todas las notas de investigación fueron transcritas posteriormente. (p.93)

#### 3.8.1 Tipos de recolección de información:

- **Cuestionarios:** Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre una o más variables o conceptos que se van a medir o evaluar. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide.

Se consideran dos tipos de preguntas:

- ✓ **Las preguntas cerradas** contienen opciones de respuesta que han sido definidas previamente. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben escoger una. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta.
- ✓ **Las preguntas abiertas** no delimitan las opciones de respuesta, son diversas, de antemano, por lo cual el número de opciones es muy elevado y puede variar entre diferentes poblaciones se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). (Hernández, 2018, p.113)

- **Las entrevistas:** se trata de una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona a quien se le conoce como entrevistador y otra a quien se le denomina entrevistado (Hernández, 2018, p.119).

#### **Tipos de entrevistas:**

- ✓ **Entrevista en persona:** un encuestador aplica el cuestionario a los participantes (encuestados). Les hace las preguntas y anota las respuestas. Su papel es crucial, pues es una especie de filtro.
  - ✓ **Entrevista telefónica:** en este caso los cuestionarios deben ser breves implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. (Hernández, 2018, p.119)
- **Revisión documental:** La revisión documental permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados. (Art Valencia, p.2)

Es decir, la revisión documental permite recolectar información sobre un tema a través de lectura de documentos. Libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos entre otros; con el fin de ofrecer resultados lógicos.

## **Capítulo IV**

### **Análisis Financiero**

#### **3.9 Análisis Financiero de Grupo CS Ahorro y Crédito**

El objetivo de este capítulo es desarrollar una evaluación financiera en Grupo CS Ahorro Crédito para los periodos 2019-2020-2021 y 2022 mediante razones financieras y modelo CAMELS para determinar la capacidad de Grupo financiero CS a fin de ofrecer un nuevo producto a los asociados.

Se realizó un análisis financiero de Grupo CS Ahorro y Crédito en los períodos 2019-2020, 2021 y 2022, cuyos resultados se mostrarán por medio de la fórmula que corresponde a cada razón financiera utilizada para este estudio; adicionalmente, dicha información se presentará en un gráfico en el que se podrá observar el comportamiento de cada razón financiera.

El propósito es conocer y evaluar la situación financiera de la cooperativa antes, durante y después de la pandemia de Covid-19.

El análisis financiero a través de análisis vertical, horizontal y de las razones financieras por medio del balance general y el estado de resultados, tiene como función determinar la situación financiera de la cooperativa, mediante el análisis de: ingresos y rentabilidad, administración de activos y calce de plazos, endeudamiento y coberturas y solidez patrimonial.

Para el presente análisis se utilizó los estados financieros obtenidos por SUGEF y los estados financieros auditados 2019 auditados por Deloitte, 2020 -2021 por Crowe Horwath CR y al 2022 interno firmado por el CPI Jonatan Montoya Navarro.

## Balance General:

### Tabla 2 Balance General

COOPESERVIDORES - Cooperativa de Ahorro y Crédito de Los Servidores Públicos, R.L.											
CUENTA	2019	V	2020	V	H	2021	V	H	2022	V	H
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>691,374,560</b>	<b>100%</b>	<b>717,157,326</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>782,717,025</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>	<b>777,246,154</b>	<b>100%</b>	<b>-1%</b>
<b>Activo Productivo</b>	<b>648,161,139</b>	<b>94%</b>	<b>660,842,691</b>	<b>92%</b>	<b>2%</b>	<b>722,567,420</b>	<b>92%</b>	<b>9%</b>	<b>726,315,759</b>	<b>93%</b>	<b>1%</b>
<i>Activo Productivo de Intermediación Financiera</i>	<i>648,161,139</i>	<i>94%</i>	<i>660,842,691</i>	<i>92%</i>	<i>2%</i>	<i>722,567,420</i>	<i>92%</i>	<i>9%</i>	<i>726,315,759</i>	<i>93%</i>	<i>1%</i>
Cartera de créditos al día y con atraso hasta 90 días	480,280,046	69%	528,567,666	74%	10%	513,754,212	66%	-3%	526,276,767	68%	2%
Inversiones en títulos valores	167,881,092	24%	132,275,025	18%	-21%	208,813,208	27%	58%	200,038,992	26%	-4%
<b>Activo Improductivo</b>	<b>43,213,422</b>	<b>6%</b>	<b>56,314,636</b>	<b>8%</b>	<b>30%</b>	<b>60,149,605</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>50,930,394</b>	<b>7%</b>	<b>-15%</b>
<i>Activo Improductivo Inmovilizado</i>	<i>11,087,851</i>	<i>2%</i>	<i>19,697,205</i>	<i>3%</i>	<i>78%</i>	<i>18,991,764</i>	<i>2%</i>	<i>-4%</i>	<i>18,929,163</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>
Bienes de uso netos	11,087,851	2%	19,697,205	3%	78%	18,991,764	2%	-4%	18,929,163	2%	0%
<i>Otros Activos Improductivos</i>	<i>32,125,571</i>	<i>5%</i>	<i>36,617,431</i>	<i>5%</i>	<i>14%</i>	<i>41,157,841</i>	<i>5%</i>	<i>12%</i>	<i>32,001,231</i>	<i>4%</i>	<i>-22%</i>
Estimaciones para Cartera e Inversiones	-17,005,531	-2%	-20,726,726	-3%	22%	-22,230,097	-3%	7%	-17,780,620	-2%	-20%
<b>PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO</b>	<b>691,374,560</b>	<b>100%</b>	<b>717,157,326</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>782,717,025</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>	<b>777,246,154</b>	<b>100%</b>	<b>-1%</b>
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>589,257,303</b>	<b>85%</b>	<b>615,692,780</b>	<b>86%</b>	<b>4%</b>	<b>679,519,102</b>	<b>87%</b>	<b>10%</b>	<b>683,508,799</b>	<b>88%</b>	<b>1%</b>
<i>Pasivo con Costo</i>	<i>557,366,286</i>	<i>81%</i>	<i>585,875,467</i>	<i>82%</i>	<i>5%</i>	<i>647,846,588</i>	<i>83%</i>	<i>11%</i>	<i>651,434,437</i>	<i>84%</i>	<i>1%</i>
Depositos de Ahorro a la Vista	15,384,532	2%	21,023,587	3%	37%	24,209,350	3%	15%	24,319,512	3%	0%
Captaciones a Plazo con el Público	404,428,939	58%	438,158,703	61%	8%	492,647,574	63%	12%	486,634,600	63%	-1%
Obligaciones con BCCR, Organismos de Integración y de Cooperación	0	0%	0	0%	0%	26,327,682	3%	0%	26,327,682	3%	0%
Obligaciones con Entidades Financieras del País	90,398,503	13%	74,508,617	10%	-18%	50,411,220	6%	-32%	69,369,899	9%	38%
Obligaciones con Entidades Financieras del Exterior	26,934,083	4%	23,706,305	3%	-12%	22,709,536	3%	-4%	15,764,222	2%	-31%
Otras Obligaciones a Plazo con Entidades Financieras	0	0%	8,565,713	1%	0%	8,242,935	1%	-4%	7,859,680	1%	-5%
Obligaciones con Entidades no Financieras	20,220,228	3%	19,912,542	3%	-2%	23,298,291	3%	17%	21,158,842	3%	-9%
<i>Pasivo sin Costo</i>	<i>31,891,017</i>	<i>5%</i>	<i>29,817,313</i>	<i>4%</i>	<i>-7%</i>	<i>31,672,514</i>	<i>4%</i>	<i>6%</i>	<i>32,074,362</i>	<i>4%</i>	<i>1%</i>
<b>PATRIMONIO AJUSTADO</b>	<b>102,117,257</b>	<b>15%</b>	<b>101,464,546</b>	<b>14%</b>	<b>-1%</b>	<b>103,197,923</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>93,737,354</b>	<b>12%</b>	<b>-9%</b>

Fuente Castro 2023

## Estado de Resultados:

### Tabla 3. Balance de Resultados

COOPESERVIDORES - Cooperativa de Ahorro y Crédito de Los Servidores Públicos, R.L.

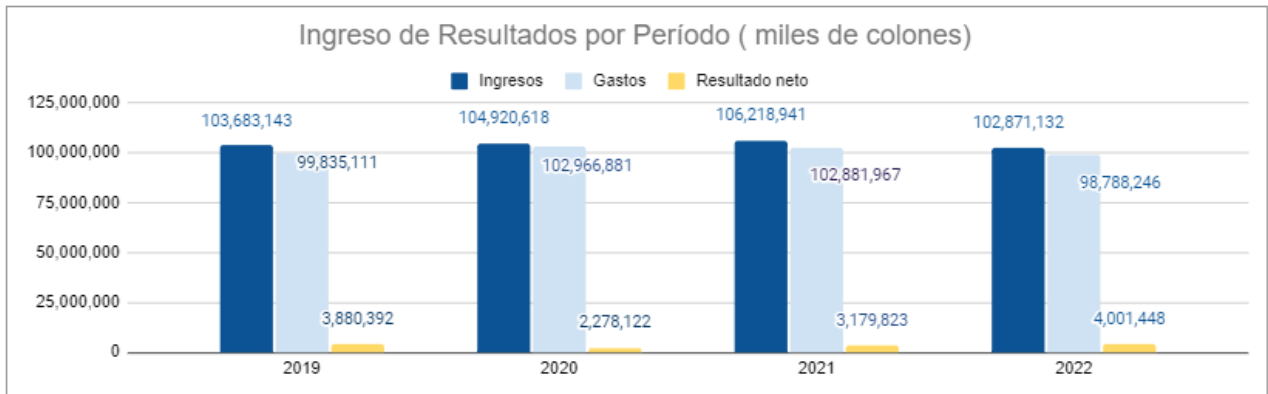
CUENTA	2,019	V	2,020	V	H	2,021	V	H	2,022	V	H
<b>Ingresos por Intermediación Financiera</b>	<b>93,443,821</b>	<b>100%</b>	<b>95,017,729</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>96,560,162</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>90,847,573</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>
Ingresos Financieros por Inversiones	14,258,276	15%	9,584,075	10%	-33%	10,349,077	11%	8%	7,222,431	8%	-30%
Ingresos Financieros por Créditos	79,185,545	85%	85,433,654	90%	8%	86,211,085	89%	1%	83,625,142	92%	-3%
<b>Gastos por Intermediación Financiera</b>	<b>55,158,639</b>	<b>59%</b>	<b>53,952,037</b>	<b>57%</b>	<b>-2%</b>	<b>50,763,532</b>	<b>53%</b>	<b>-6%</b>	<b>48,971,146</b>	<b>54%</b>	<b>-4%</b>
Gastos financieros por obligaciones con el público	41,324,229	44%	42,449,616	45%	3%	41,275,819	43%	-3%	40,312,715	44%	-2%
Gastos financieros por obligaciones con el B.C.C.R.	0	0%	0	0%	0%	163,255	0%	0%	213,547	0%	31%
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras	13,834,410	15%	11,502,421	12%	-17%	9,324,458	10%	-19%	8,444,884	9%	-9%
<b>RESULTADO DE INTERMEDIACION FINANCIERA</b>	<b>38,285,182</b>	<b>41%</b>	<b>41,065,692</b>	<b>43%</b>	<b>7%</b>	<b>45,796,630</b>	<b>47%</b>	<b>12%</b>	<b>41,876,428</b>	<b>46%</b>	<b>-9%</b>
<b>Ingresos por Comisiones y Servicios</b>	<b>1,066,541</b>	<b>1%</b>	<b>1,068,569</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1,000,140</b>	<b>1%</b>	<b>-6%</b>	<b>1,216,690</b>	<b>1%</b>	<b>22%</b>
Ingresos por prestación de servicios	1,066,511	1%	1,068,569	1%	0%	1,000,140	1%	-6%	1,216,686	1%	22%
<b>Gastos por Comisiones y prestación de Servicios</b>	<b>2,059,057</b>	<b>2%</b>	<b>3,479,492</b>	<b>4%</b>	<b>69%</b>	<b>3,810,006</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>3,297,301</b>	<b>4%</b>	<b>-13%</b>
<b>RESULTADO POR COMISIONES Y SERVICIOS</b>	<b>-992,516</b>	<b>-1%</b>	<b>-2,410,924</b>	<b>-3%</b>	<b>143%</b>	<b>-2,809,866</b>	<b>-3%</b>	<b>17%</b>	<b>-2,080,611</b>	<b>-2%</b>	<b>-26%</b>
<b>Otros Ingresos de Operación neto</b>	<b>-3,014,944</b>	<b>-3%</b>	<b>-805,060</b>	<b>-1%</b>	<b>-73%</b>	<b>-1,616,574</b>	<b>-2%</b>	<b>101%</b>	<b>-2,729,840</b>	<b>-3%</b>	<b>69%</b>
Otros ingresos de operación	9,172,811	10%	8,834,320	9%	-4%	8,658,639	9%	-2%	10,806,873	12%	25%
Otros Gastos de Operación	12,187,756	13%	9,639,380	10%	-21%	10,275,213	11%	7%	13,536,712	15%	32%
<b> Ganancias o Pérdidas por Diferencias de Cambio</b>	<b>215,175</b>	<b>0%</b>	<b>486,628</b>	<b>1%</b>	<b>126%</b>	<b>28,893</b>	<b>0%</b>	<b>-94%</b>	<b>166,621</b>	<b>0%</b>	<b>477%</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>34,492,897</b>	<b>37%</b>	<b>38,336,336</b>	<b>40%</b>	<b>11%</b>	<b>41,399,084</b>	<b>43%</b>	<b>8%</b>	<b>37,232,598</b>	<b>41%</b>	<b>-10%</b>
<b>Gastos de Administración</b>	<b>21,449,277</b>	<b>23%</b>	<b>20,582,409</b>	<b>22%</b>	<b>-4%</b>	<b>22,273,042</b>	<b>23%</b>	<b>8%</b>	<b>24,957,739</b>	<b>27%</b>	<b>12%</b>
<b>Gastos de personal</b>	<b>12,913,304</b>	<b>14%</b>	<b>12,357,545</b>	<b>13%</b>	<b>-4%</b>	<b>13,089,075</b>	<b>14%</b>	<b>6%</b>	<b>13,983,960</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>
<b>Gastos Generales</b>	<b>8,535,973</b>	<b>9%</b>	<b>8,224,864</b>	<b>9%</b>	<b>-4%</b>	<b>9,183,966</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>10,973,779</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO</b>	<b>13,043,620</b>	<b>14%</b>	<b>17,753,927</b>	<b>19%</b>	<b>36%</b>	<b>19,126,042</b>	<b>20%</b>	<b>8%</b>	<b>12,274,859</b>	<b>14%</b>	<b>-36%</b>
<b>Estimaciones y recuperación de activos neto</b>	<b>8,980,382</b>	<b>10%</b>	<b>15,313,563</b>	<b>16%</b>	<b>71%</b>	<b>15,760,174</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>8,025,348</b>	<b>9%</b>	<b>-49%</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES</b>	<b>4,063,238</b>	<b>4%</b>	<b>2,440,364</b>	<b>3%</b>	<b>-40%</b>	<b>3,365,868</b>	<b>3%</b>	<b>38%</b>	<b>4,249,512</b>	<b>5%</b>	<b>26%</b>
<b>Impuestos y Participaciones sobre la Utilidad</b>	<b>182,846</b>	<b>0%</b>	<b>162,242</b>	<b>0%</b>	<b>-11%</b>	<b>186,045</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>248,064</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>3,880,392</b>	<b>4%</b>	<b>2,278,122</b>	<b>2%</b>	<b>-41%</b>	<b>3,179,823</b>	<b>3%</b>	<b>40%</b>	<b>4,001,448</b>	<b>4%</b>	<b>26%</b>

Fuente Castro 2023

### 3.9.1 Ingresos y Rentabilidad. (Análisis horizontal y vertical)

En el siguiente apartado se evaluará el comportamiento de los ingresos, tendencia y variaciones, así como las rentabilidades obtenidas.

Gráfico 1. Ingresos de Resultados por Período

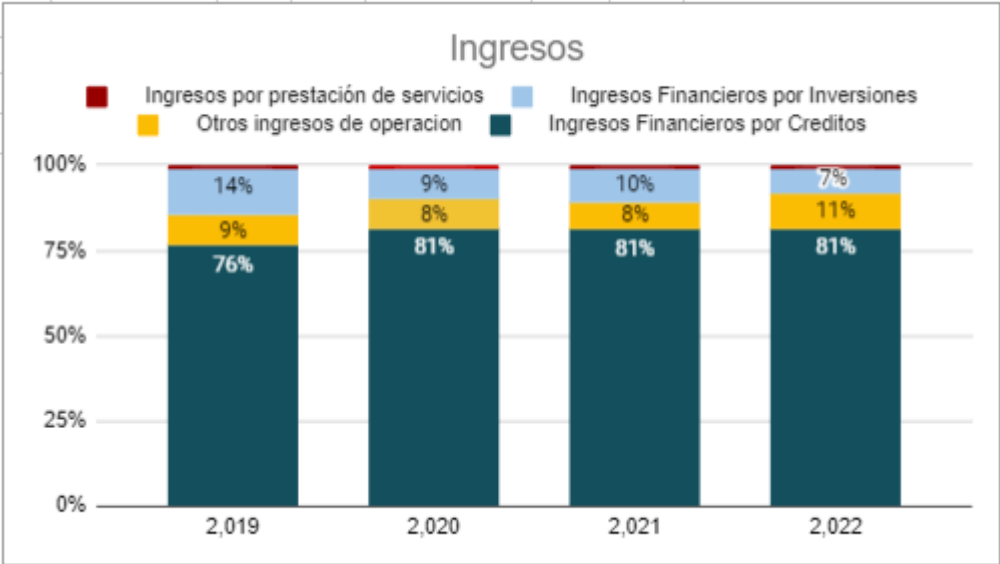


Fuente Castro 2023

De acuerdo con los resultados de los PF 2019 al PF 2022, se puede evidenciar que las utilidades netas han mostrado cierta estabilidad respecto a los años, rondando entre el 2% y 4%.

Los períodos en estudio han sido positivos aun considerando la coyuntura en la economía con diferentes situaciones que cambiaron en general las finanzas de todas las entidades del mundo, las cuales se vieron obligadas a plantear diferentes estrategias para mantener con éxito las finanzas de las compañías, en este caso de Grupo CS Ahorro y Crédito.

**Gráfico 2. Ingresos**



Fuente Castro 2023

Los ingresos de la cooperativa se componen de ingresos por cartera de crédito, inversiones en instrumentos financieros e ingresos operativos. El comportamiento de los ingresos al PF (Período Financiero) 2020, presentan un crecimiento del 2% con respecto al PF 2019, mientras que al PF 2021 continúan presentando tasa de crecimiento del 2% versus el PF 2020, no obstante, al PF 2022 se revierte las tasas de crecimiento, mostrando una caída en ingresos del -6% versus el PF 2021.

Dichos comportamientos son el efecto combinado d:

- Históricamente y por la naturaleza de su actividad, los ingresos por cartera de crédito son los más representativos, mostrando una tendencia de crecimiento porcentual del total de ingresos ubicándose en un 81% al 2022 versus un 76% que representaron al 2019, lo cual es producto de una estrategia comercial de colocación de cartera más enfocada en crecimiento en préstamos hipotecarios, sin dejar de lado el hecho que las tasas de intereses para préstamos de consumo (personales), son tasas bastante atractivas versus los bancos, lo cual genera una mayor demanda de productos de crédito. A partir del PF 2020 los ingresos financieros por Créditos en un crecieron en un 5% con relación al PF 2019, esto debido al crecimiento en la colocación de créditos en el sector privado para el cual utilizaron mayor cautela en el apetito de crédito en cuanto al perfil de clientes, para la cual se aprovechó la presencia geográfica de las distintas sucursales, se han ajustado las metas de colocación de las sucursales, de tal manera que la cartera privada continuará aumentando como ha sido en los últimos 3 años, además de la implementación de nuevas campañas para el sector público con condiciones preferenciales que le permiten competir con las demás cooperativas.
- Los ingresos financieros por inversiones han presentado una disminución en un 7% versus un 14% que presentaron en el 2019 dentro del peso total de ingresos, sin embargo, en su análisis individual, los mismos presentaron disminuciones durante

2020 y 2021 producto de tasas pasivas más bajas, producto de un menor dinamismo económico mundial por la pandemia covid-19; al PF 2022 presentan un crecimiento del 41% como resultado de la reactivación económica y aumentos en tasas de interés pasivas. La cooperativa presentó una disminución de un 9% de los ingresos en el 2020 a causa de la disminución del portafolio de inversiones debido a la estrategia durante la pandemia que consistió en utilizar los fondos menos costosos provenientes de captaciones del público para el fondeo de cartera.

- Los ingresos Financieros por inversiones presentaron un incremento de 1% al cierre de Dic 2021 medido en colones. Se explica en el crecimiento del portafolio que básicamente se dio por que los fondos obtenidos de las captaciones con el público no fueron utilizados en el financiamiento de cartera debido al comportamiento reservado de esta.

La disminución del PF 2022 al 7% tienen relación con el incremento en la Tasa Política Monetaria, que ha ocasionado que la negociación de inversiones a nivel de mercado secundario ha disminuido considerablemente, principalmente por la expectativa que vive el mercado ante el incremento de la tasa.

- Los otros ingresos de operación han presentado un crecimiento en un 11% al 2022 versus un 9% que presentaron al 2019. Lo cual es producto principalmente de un aumento en la venta de bienes mantenidos para la venta, que al 2022 representaron un crecimiento del 207% versus el PF 2021 y a que las ganancias por participación en empresas relacionadas presentaron un crecimiento del 119% al PF2022. Adicional, COOPESERVIDORES, pasó de ser Cooperativa a ser Grupo CS, lo cual le permite tener diferentes fuentes de ingreso que aportan las nuevas compañías relacionadas como CS Ahorro y Crédito, Nova Hub, y CS Corredora de seguros. El comportamiento de los ingresos de operación al PF 2020, presentan una disminución de un 1% con respecto al PF 2019, mientras que al PF 2022 presenta tasa de crecimiento del 3% versus el PF 2020 y PF 2021.

- La Cooperativa, implementó también una aplicación llamada CS Divisas, la cual le permite ser más competitiva a nivel de mercado y tener otros ingresos por tipo de cambio ya que permite a los asociados comprar y vender dólares sin necesidad de visitar una sucursal y con un mejor tipo de cambio, a pesar de que la principal moneda de inversiones de CS Ahorro y Crédito son en colones, los ingresos por moneda extranjera son de gran aporte para la cooperativa.

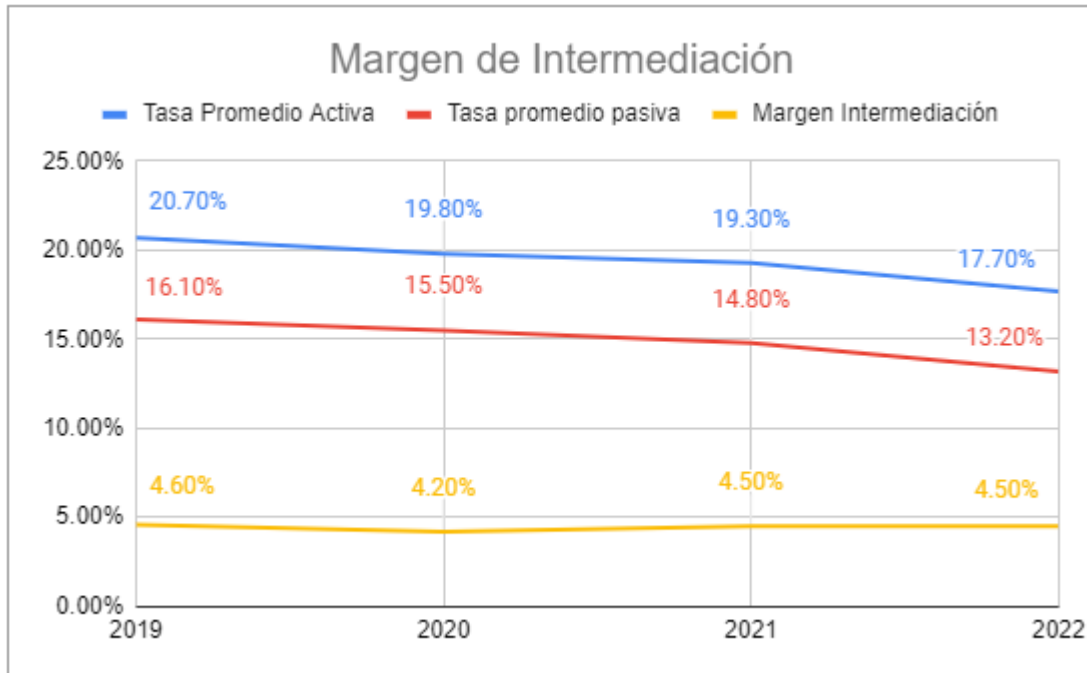
#### 4.1 Margen Operativo y Neto

**Tabla 4. Margen Operativo y Neto**

Margen de intermediación	Margen promedio de intermediación			
	2019	2020	2021	2022
Tasas de Cartera	16%	16%	17%	16%
Tasa Inversiones	8%	7%	5%	4%
<b>Tasa Promedio Activa</b>	<b>20.7%</b>	<b>19.8%</b>	<b>19.3%</b>	<b>17.7%</b>
Tasas Público	10%	10%	8%	8%
Tasas Entidades Financieras	12%	12%	13%	10%
<b>Tasa promedio pasiva</b>	<b>16.1%</b>	<b>15.5%</b>	<b>14.8%</b>	<b>13.2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.6%</b>	<b>4.2%</b>	<b>4.5%</b>	<b>4.5%</b>

Fuente Castro 2023

#### Gráfico 3. Margen de Intermediación



**Fuente Castro 2023**

Es importante conocer el margen de intermediación, ya que refleja la capacidad que tiene la cooperativa y permite identificar si los costos de inversión de la empresa están siendo utilizados de manera correcta. Esta razón nos permite conocer la capacidad que tiene una organización para saber si el control de los costos se está manejando de una manera correcta. Para el PF 2019 se ve un margen de intermediación de 4,60%, para el PF 2020 hay una disminución de 0,40%, lo cual atribuye a las situaciones económicas que se presentaron por la Pandemia COVID-19; el comportamiento de las tasas de interés de las inversiones estuvieron a la baja y las tasas de las líneas de crédito se mantenían altas como estaban establecidas, y fue hasta en el 2021 que se realizó un ajuste de las tasas de los créditos y empezaron al alza las tasas de los certificados de inversión a plazo fijo. No obstante, se puede validar que la cooperativa, ha estado trabajando para aumentar el margen y en los PF 2021 y 2022 ya ha incrementado a un 4,50%.

La estabilidad en los márgenes de intermediación promedio, obedece al hecho que la cooperativa en su gran mayoría tiene sus activos (cartera e inversiones) así como pasivos con

tasa básica pasiva, por entre las variaciones interanuales que sufra dicha tasa de referencia, le permiten mantener una estabilidad en sus márgenes promedio al estar indexados entre sí.

### 4.1.2 Resultado operacional Bruto

La utilidad operacional es el dinero que queda de los ingresos después de hacer la resta de los costos de la actividad, permite medir el rendimiento de una empresa en términos de ingresos y gastos operativos.

Ver los resultados operacionales permite ver cuántos beneficios ha generado la empresa después de contabilizar los costos asociados al funcionamiento del negocio.

Gráfico 4. Resultado operacional Bruto



Fuente Castro 2023

Los resultados obtenidos anteriormente reflejan que en el PF 2019 las utilidades operaciones fueron de un 37%, por lo que se puede observar que a partir del PF 2020 ha incrementado en más de un 3%.

Se ve reflejado un aumento considerable de la utilidad operacional a partir del 2021, producto de que los otros ingresos de operación crecieron en un 10%, principalmente apoyado por crecimiento del 14% de otros ingresos operativos, mientras que el total de otros gastos de operación solamente crecieron un 4%. Para el 2022 se mantiene el margen operacional bruto muy similar al presentado al 2021 debido a que si bien es cierto los otros ingresos relacionados a activos mantenidos para la venta y otros ingresos operativos mostraron crecimiento, dicho crecimiento no fue mayor a los gastos relacionados con dichas cuentas, por ende, el resultado de otros ingresos de operación neto fue negativo, mostrando un 41% de margen operacional bruto al 2022 versus el 43% mostrado al 2021.

#### 4.2 Estimaciones y Provisiones

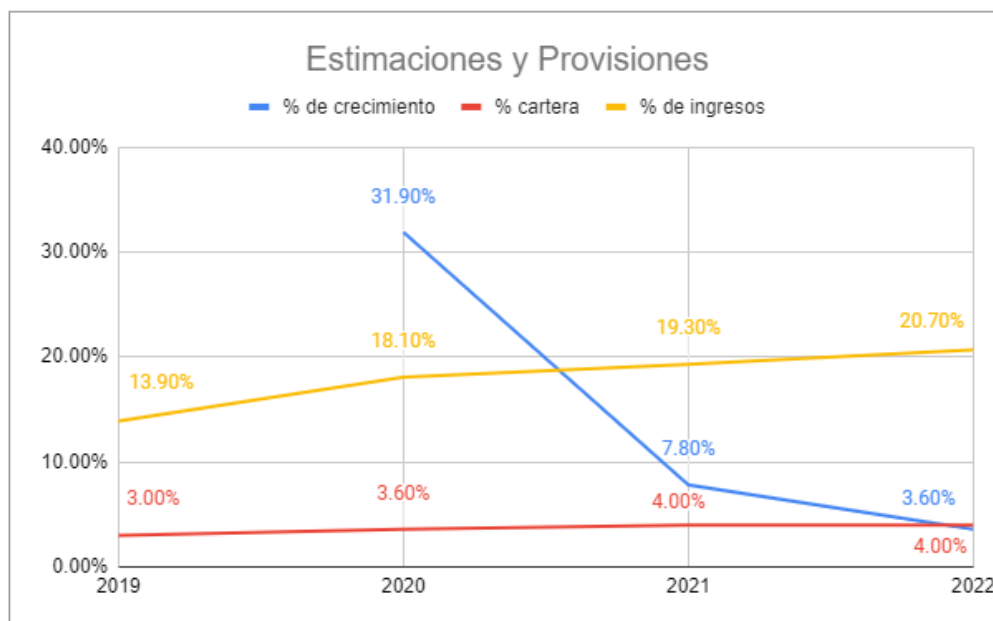
Registrar una provisión significa que el banco contabiliza una pérdida vinculada al préstamo antes de que se produzca. Los bancos usan su capital para absorber estas pérdidas, es decir, cuando registran una provisión, reconocen una pérdida y, en consecuencia, reducen su capital en la cantidad que no podrán cobrar del cliente.

**Tabla 5 Estimaciones y Provisiones**

	<b>Estimaciones y Provisiones</b>			
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Estimaciones y Provisiones	14,431,075	19,039,337	20,529,288	21,273,728
Cartera	480,280,046	528,567,666	513,754,212	526,276,767
% de crecimiento		31.9%	7.8%	3.6%
% de la cartera	3.0%	3.6%	4.0%	4.0%
% de los ingresos	13.9%	18.1%	19.3%	20.7%

**Fuente Castro 2023**

**Gráfico 6. Estimaciones y Provisiones**



**Fuente Castro 2023**

- Para el PF 2020 el gasto por provisiones de cartera incrementó a un 31.9% versus el PF 2019, atribuido al efecto de la pandemia, la morosidad no se deterioró por el efecto de los alivios, sin embargo la cooperativa mantuvo un escenario conservador registrando reservas por esos deudores que no estaban pagando sus cuotas y por ende se observa también un efecto sobre las categorías de riesgo que desmejoraron en el rango A1 y aumentaron los B1 y C1, provocando un mayor gasto por provisiones de manera que el aumento del gasto no obedece en su totalidad a morosidad real, sino que fue un escenario de protección cubrir cualquier incremento de mora una vez finalizan los alivios.
- Para el PF 2021 se mantuvo la tendencia hacia al alza, pero con más afectación por la falta de pago, la cual prevaleció por el impacto de la pandemia.

- **Los Gastos por incobrables** han presentado un crecimiento en un 21% al 2022 versus un 14% que presentaron al 2019, resultado atribuido al efecto pandemia, la morosidad no se deterioró por el efecto de los alivios, sin embargo la Cooperativa, mantuvo un escenario conservador registrando las reservas por los deudores que no estaban pagando sus cuotas y por ende se observa también un efectos sobre las categorías de riesgo que desmejoraron el rango A1 y aumentaron los B1 y C1, provocando mayor gasto por estimaciones de manera que el aumento en el gasto no obedece a la morosidad real, sino que es un escenario de protección para cubrir cualquier incremento de la mora una vez que hayan finalizado los alivios.
- Para el PF 2022 se identifica la mayor porcentaje de gastos por incobrables en un 21%, dada la situación coyuntural del país donde presentó un incremento en el costo debido al crecimiento de la inflación, también incremento del precio de los combustibles, tipo de cambio pues las familias costarricenses no generadoras de dólares con deudas en dólares, ante el escenario de depreciación que se presentó en el primer semestre del 2022, género que la obtención de dólares por medio de colones fuera aún mayor generando afectaciones en los flujos de efectivo de las personas y empresas, por ende poca capacidad para cubrir las obligaciones financieras, entre otros.

#### 4.2.1 Gastos

**Tabla 6. Gastos Administrativos vrs Ingresos**

	Gastos Administrativos (miles de colones) vrs Ingresos											
	2,019	V	2,020	V	H	2,021	V	H	2,022	V	H	
Gastos de Administración	21,449,277	23%	20,582,409	22%	-4%	22,273,042	23%	8%	24,957,739	27%	12%	
Gastos de personal	12,913,304	14%	12,357,545	13%	-4%	13,089,075	14%	6%	13,983,960	15%	7%	
Gastos Generales	8,535,973	9%	8,224,864	9%	-4%	9,183,966	10%	12%	10,973,779	12%	19%	

#### Fuente Castro 2023

Analizando conjuntamente tanto los ingresos versus los gastos y utilidad neta para cada año tenemos:

De acuerdo con los resultados, se puede determinar que el margen de intermediación promedio en los PF 2019 al 2022 se han mantenido en rangos del 4% al 5% , lo que permite validar la adecuada gestión operativa financiera, a pesar de escenarios más adversos producto las situaciones económicas que se han presentado a lo largo de los períodos

evaluados, entre ellos Pandemia COVID-19, menor dinamismo económico en sectores como turismo e inmobiliario, desempleo, variaciones en la tasas, la afectación en la cadena de suministros por crisis de contenedores, y la Guerra Ucrania, entre otros.

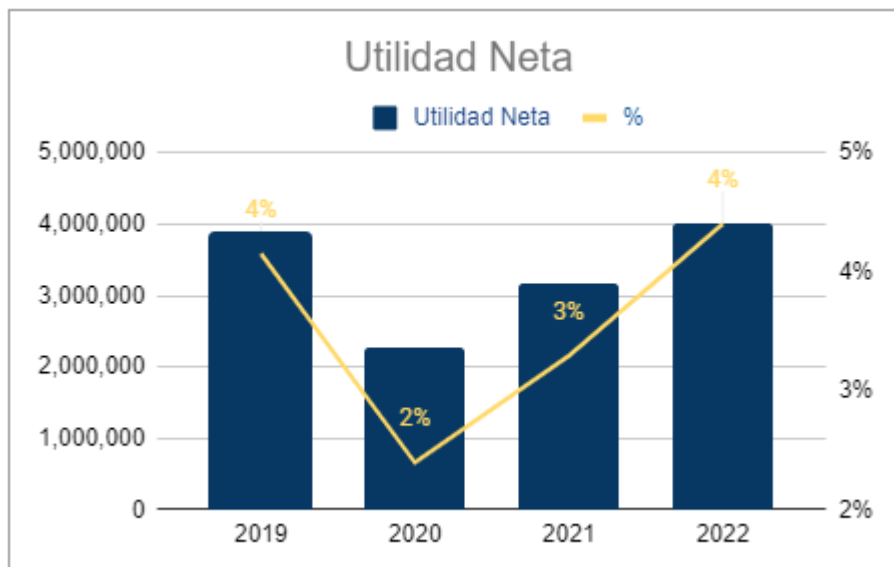
**El Gasto Administrativo** disminuyó un -4% a PF 2020 por acciones implementadas durante la coyuntura de la pandemia, como menor estancia de la fuerza laboral en las oficinas, menores uso de activos fijos y por ende gastos relacionados a mantenimiento. Mientras que al PF 2021 incrementaron a un 8% y a PF 2022 a un 12%, atribuido a la reactivación económica luego de los meses más crudos de la pandemia, por tanto, han retomado algunas actividades regulares que se encontraban en pausa, siendo este un comportamiento normal.

En conclusión, la cooperativa ha logrado generar utilidad neta positiva, durante los últimos cuatro años evaluados, a pesar de que durante el 2019 al 2021 se vivieron los efectos mostrados por la pandemia de Covid-19, donde todos los sectores económicos presentaron un menor dinamismo de crecimiento o bien no presentaron crecimiento. Situación que afectó a todas las entidades financieras nacionales, sin embargo, en el caso de COOPESERVIDORES se identifica que sus ingresos por cartera de crédito no sufrieron tanta variación por mantener una cartera mayormente segmentada en sector público, el cual no sufrió recortes de personal o ajustes en las jornadas laborales.

#### **4.2.3 Utilidad Neta**

Con el margen de utilidad neta se refleja la capacidad de convertir los ingresos que recibe la empresa en beneficios que le permita tener un control de costos.

#### **Gráfico 7. Utilidad Neta**



Fuente Castro 2023

De acuerdo con los resultados que para el PF 2020 los efectos de pandemia se reflejaron en las utilidades de la cooperativa decreciendo en un 2%, sin embargo, la cifra empezó a cambiar cuando en el PF 2021 y regresa al 2022 a indicadores prepandemia, producto de un mayor dinamismo económico, ante medidas de contención de la pandemia, más flexibles y reactivación de diversos sectores económicos como turismo, manufactura, entre otros. Adicionalmente se debe considerar que muchas instituciones financieras aprovecharon la coyuntura de la pandemia para la utilización de reservas contra cíclicas también como una medida fiscal.

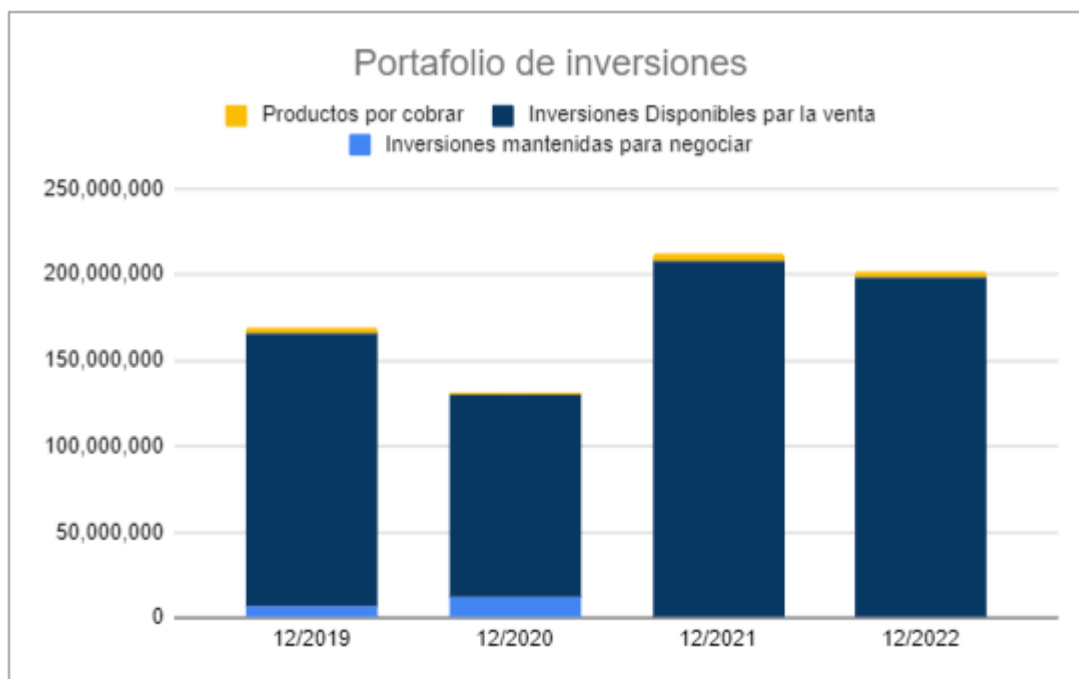
### 4.3 Administración de activos

Tabla 7. Portafolio de Inversión

	Portafolio de inversión (miles de colones)										
	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H
Inversiones mantenidas para negociar	6,707,175	4%	11,944,200	9%	78%	204	0%	-100%		0%	-100%
Inversiones Disponibles par la venta	159,032,420	94%	117,797,906	90%	-26%	208,143,849	98%	77%	198,804,677	98%	-4%
Productos por cobrar	3,119,504	2%	1,856,577	1%	-40%	3,938,905	2%	112%	3,176,424	2%	-19%
TOTAL	168,859,099	100%	131,598,683	100%	-22%	212,082,958	100%	61%	201,981,101	100%	-5%

Fuente Castro 2023

**Gráfico 8. Portafolio de Inversión**



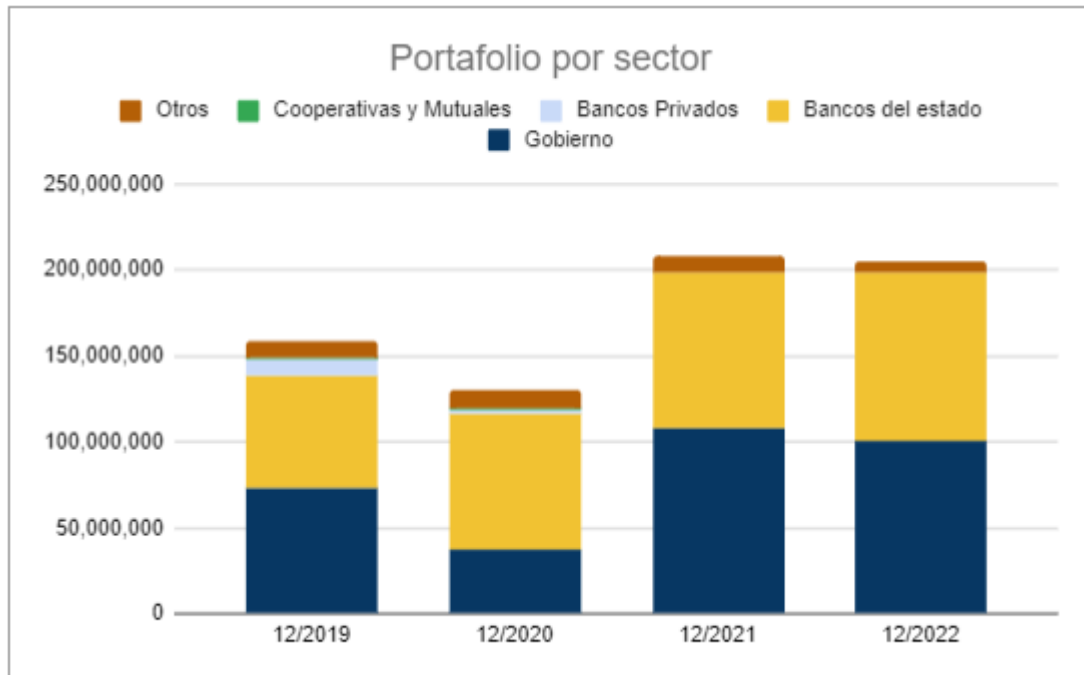
Fuente Castro 2023

**Tabla 8. Portafolio de Inversión**

	Portafolio de inversiones disponibles para la venta (miles de colones)										
	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H
Gobierno	73,076,797	46%	37,672,174	29%	-48%	107,479,955	52%	185%	100,814,398	49%	-6%
Bancos del estado	66,007,081	42%	78,534,364	61%	19%	91,447,617	44%	16%	98,016,138	48%	7%
Bancos Privados	8,931,689	6%	2,685,190	2%	-70%	193,575	0%	-93%	0	0%	-100%
Cooperativas y Mutuales	579,932	0%	706,298	1%	22%	0	0%	-100%	0	0%	0%
Otros	10,265,956	6%	10,137,915	8%	-1%	9,016,452	4%	-11%	5,987,976	3%	-34%
<b>TOTAL</b>	<b>158,861,455</b>	<b>100%</b>	<b>129,735,941</b>	<b>100%</b>		<b>208,137,599</b>	<b>100%</b>		<b>204,818,512</b>	<b>100%</b>	

Fuente Castro 2023

**Gráfico 9. Portafolio de Inversión**



**Fuente Castro 2023**

Las inversiones en instrumentos financieros es la segunda partida más relevante de los activos, provienen de los aportes de los asociados (del sector público y privado) que deciden invertir en la cooperativa por los rendimientos que históricamente ha mostrado, también los beneficios que tienen los asociados para invertir en la cooperativa, por servicios de atención personalizada, tasa de interés con condiciones diferenciadas a las del sector bancario, adicional del impuesto que se debe pagar a hacienda que corresponde al 7%, mientras que en el sistema bancario el rebajo es del 15% de impuesto.

En el PF 2020 se observa la disminución de -22% en las inversiones debido a la estrategia de resguardar la liquidez en la pandemia, por lo tanto, Grupo CS Ahorro y Crédito mantuvo un mayor nivel de efectivo.

Para el 2021 se presentó un incremento significativo de un 61% por lo mencionado anteriormente relacionado con el exceso de saldos obtenidos en las captaciones los cuales no se colocaron en cartera por el nivel reservado que ha presentado la colocación, de manera que se colocaron inversiones a corto y mediano plazo principalmente.

De acuerdo con lo analizado, se puede validar que las principales inversiones se mantienen concentradas en Bancos del estado, seguido del Gobierno de Costa Rica y otros, por ejemplo,

se puede validar en la información presentada que para el PF 2022 la inversión en Bancos del estado y gobierno corresponde al 97% del portafolio de inversión.

COOPESERVIDORES, al no ser bursátil tiene restricción para invertir en bolsa y realizar inversiones extranjeras; por lo que en su mayoría las inversiones se concentran en bonos de gobierno y Bancos del estado.

## **5.1 Cartera de Crédito**

### **5.1.2 Alivios de pago por impacto de Covid-19**

En el PF 2020 durante los meses de marzo, abril y mayo se otorgaron alivios al 80% de la cartera, por lo que los asociados recibieron las siguientes condiciones especiales para poder hacerle frente al efecto pandemia

- En Créditos de consumo, se ofreció periodo de gracia por 3 cuotas sumadas al saldo final de la operación, y se amplió el plazo en 3 meses para no alertar las tablas de pago.
- En tarjetas de crédito se ofreció periodo de gracia por 2 cuotas.
- Las reestructuras han consistido en ampliaciones de plazo.
- Se revisó caso a caso según salario, estabilidad laboral, perfil del asociado, etc.

### **5.1.3 Ley de Usura**

Para el PF 2020 también entró en vigor la Ley de usura, por lo que se realizó una revisión ya que, debido al salario mínimo establecido por la Ley de Usura, no fue posible realizar el rebajo de planilla

## 5.2 Cartera de crédito por categoría de Riesgo

### 5.2.1 Categorías de riesgo según SUGEF 1-05

El deudor clasificado en el Grupo 1 o en el Grupo 2 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros: morosidad máxima del deudor en la entidad, determinada al cierre del mes en curso; comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, todo según el siguiente cuadro:

Categoría de riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

El deudor puede ser calificado por la entidad en la categoría de menor riesgo para la cual éste cumpla con las condiciones de todos los parámetros de evaluación o en cualquier otra categoría de mayor riesgo.

**Tabla 9. Cartera de crédito por categoría de Riesgo**

Cartera de Crédito por Categoría Riesgo											
Cartera de Crédito por Categoría Riesgo	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H
A1	456,572,803	92%	486,708,541	89%	7%	471,535,928	87%	-3%	455,229,609	83%	-3%
A2	13,792,915	3%	14,074,929	3%	2%	24,612,424	5%	75%	27,700,981	5%	13%
B1	6,965,077	1%	14,265,540	3%	105%	12,059,850	2%	-15%	20,643,396	4%	71%
B2	1,450,569	0%	3,335,596	1%	130%	2,571,427	0%	-23%	8,218,734	1%	220%
C1	3,718,508	1%	11,305,172	2%	204%	8,463,927	2%	-25%	12,744,432	2%	51%
C2	525,305	0%	1,090,320	0%	108%	2,074,164	0%	90%	2,444,244	0%	18%
D	705,512	0%	2,209,034	0%	213%	2,548,792	0%	15%	3,194,587	1%	25%
E	10,500,873	2%	11,284,395	2%	7%	16,017,390	3%	42%	18,635,645	3%	16%
TOTAL	494,231,562	100%	544,273,527	100%		539,883,902	100%		548,811,628	100%	

### Fuente Castro 2023

El incremento de las Reservas también estuvo asociado al incremento de las categorías de riesgo dado que se mantuvo el registro normal de los créditos en alivios

Al PFF 2020 incrementaron las B1, B2, C1, C2 y D y disminuyeron los A1 y A2; la categoría E presentó variación mínima. Principalmente asociado a los reflejos de deterioro de la cartera más sensible que ante la pandemia ya empezó a mostrar mayores morosidades en sus pagos.

Al PF 2021 de nuevo disminuyó la cartera A1, B1, B2, C1 y aumentaron los E como resultado del deterioro materializado de la cartera que al 2020 ya mostraba morosidad significativa, sumado a que la morosidad incremento en el PF 2021 tras el rodamiento normal de la cartera después de la aplicación de los alivios en la pandemia COVID-19 durante el 2020.

Al PF 2022 se presentó nuevamente un crecimiento de los rangos de mora, que según lo mencionado obedece a la situación coyuntural del entorno económico y que la economía aún no regresaba a tasas de crecimiento prepandemia.

### 5.3 Cartera de morosidad

**Tabla 10. Cartera de morosidad**

Cartera por morosidad	Cartera por morosidad										
	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H
Al día	448,335,574	92%	480,120,101	89%	7%	484,665,215	92%	1%	466,757,849	86%	-4%
De 0 a 30	23,914,334	5%	31,957,956	6%	34%	16,428,790	3%	-49%	29,943,599	6%	82%
De 31 a 60	5,725,253	1%	13,595,471	3%	137%	9,281,653	2%	-32%	22,606,720	4%	144%
De 61 a 90	2,307,401	0%	5,262,890	1%	128%	5,381,021	1%	2%	8,719,825	2%	62%
De 91 a 120	798,513	0%	1,409,966	0%	77%	1,508,379	0%	7%	2,613,782	0%	73%
De 121 a 180	923,130	0%	1,376,211	0%	49%	2,638,982	1%	92%	815,814	0%	-69%
Más de 180	1,862,824	0%	415,506	0%	-78%	1,507,568	0%	263%	2,797,697	1%	86%
Cobro judicial	2,707,820	1%	2,475,094	0%	-9%	4,468,273	1%	81%	5,577,796	1%	25%
TOTAL	486,574,849	100%	536,613,195	100%	10%	525,879,881	100%	-2%	539,833,082	100%	3%
Estimacion Incobrabilidad	16,999,073	3%	20,576,667	4%	21%	22,135,028	4%	8%	17,759,599	3%	-20%
Mora mayor a 90	6,292,287	1.3%	5,676,777	1%	-10%	10,123,202	2%	78%	11,805,089	2%	17%

**Fuente Castro 2023**

- Al PFF 2020 la cartera al día se registró una disminución un 89% versus 92 % del PFF 2019, mientras que en los rangos de cero a 120 días la cartera experimentó crecimientos considerables, lo cual está relacionado con atrasos de los clientes que no estuvieron en alivio durante el 2020
- Al PF 2021 se registró una mejoría en la cartera al día alcanzando 92%, pero hubo un deterioro en los rangos en especial el mayor a 90 días debido a que la mayor proporción de la cartera que estaba con alivios de pago empezó a “rodar” con normalidad, pero algunos segmentos afectados por la situación económica compleja que persiste en el país presentaron inconvenientes para realizar los pagos con normalidad, lo que se tradujo en crecimiento de mora mayor a 90 días.
- Al PF 2022 nuevamente se registró un deterioro con una disminución del rango Al Día al 86%, la Cooperativa visualiza la situación y amplía las acciones a seguir:
- Segmentaciones de la cartera por perfil de riesgo de los deudores y especialización de los asesores de cobranza en cada uno de los segmentos resultantes.

- Generación de acuerdos de pago enfocados en mitigar el deterioro de la cartera por desplazamiento, estos pueden ser fraccionados con la necesidad del cliente, siempre dentro del mes en curso.
- Posibilidad de refrescamiento en deudores que demuestran liquidez y voluntad de pago para seguir afrontando sus obligaciones

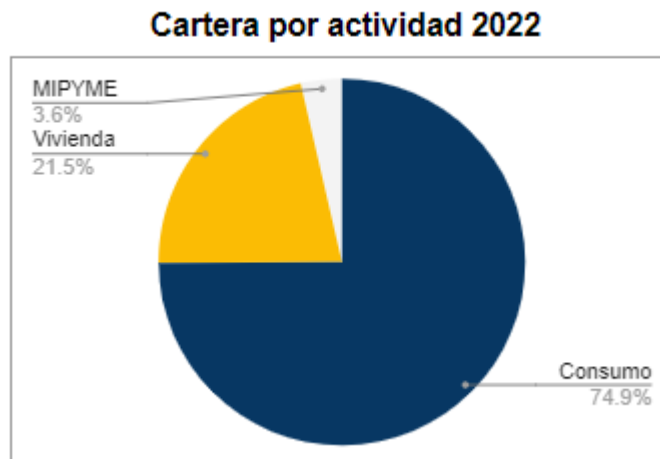
## 5.4 Cartera de Crédito por Actividad

**Tabla 11. Cartera de Crédito por Actividad**

Cartera por actividad	Cartera por Actividad											
	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H	
Consumo	396,294,414	81%	436,902,734	81%	10%	388,186,057	74%	-11%	404,472,844	75%	4%	
Vivienda	83,520,358	17%	94,033,021	18%	13%	116,961,773	22%	24%	115,815,358	21%	-1%	
MIPYME	6,760,080	1%	5,677,443	1%	-16%	20,732,051	4%	265%	19,544,882	4%	-6%	
TOTAL	486,574,852		536,613,198			525,879,881			539,833,084			

Fuente 2023

**Gráfico 10. Cartera de Crédito por Actividad**



Fuente 2023

- Para el PF 2020 la cartera de crédito a pesar de la pandemia presentó un crecimiento moderado, mientras que al PF 2021 disminuyó -11%. Estas discretas variaciones indican que, si bien es cierto la economía ha venido presentando para el PF 2022 un repunte post pandemia, todavía la población estaba con recelo hacia el consumismo, siendo la cartera de consumo la que presenta disminuciones, la cual fue mitigada con el crecimiento de la cartera de vivienda y MIPYME.
- El principal factor que incide en la decisión de los deudores por realizar nuevos créditos es el alza de la inflación provocando entre otros factores por: los precios de los combustibles, los efectos de la guerra de Ucrania y Rusia, que están provocando el alza en el precio de las materias primas importadas principalmente.
- Para los PF 2021-2022 se observan escenarios conservadores en cuanto al crecimiento de la economía y por ende se refleja un apetito de crecimiento un poco reservado de las carteras del sector financiero en general, en especial por otro factor que es el alza de las tasas.
- Para el PF 2022 la cooperativa obtuvo un crecimiento optimista del 4% en la cartera de crédito, la estrategia comercial se basa simplemente en la colocación en los productos de consumo con tasas competitivas y dirigido a un segmento de riesgo bajo.

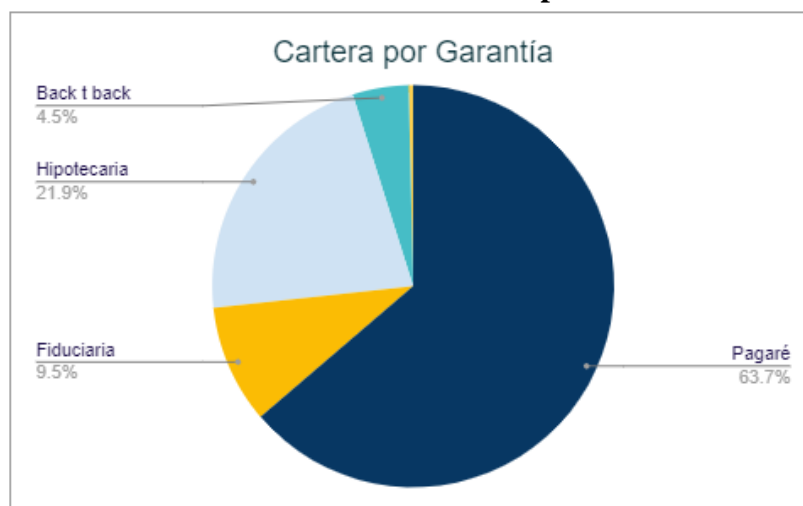
## 5.5 Cartera por Garantía

**Tabla 12. Cartera por Garantía**

Cartera por Garantía	Cartera por Garantía										
	12/2019	V	12/2020	V	H	12/2021	V	H	12/2022	V	H
Pagaré	266,724,374	55%	316,045,653	59%	18%	322,750,552	61%	2%	344,066,707	64%	7%
Fiduciaria	60,672,807	12%	71,916,377	13%	19%	58,604,990	11%	-19%	51,497,362	10%	-12%
Hipotecaria	118,091,277	24%	120,381,700	22%	2%	118,875,223	23%	-1%	117,996,822	22%	-1%
Valores	21,630,500	4%		0%	-100%		0%	0%		0%	0%
Back t back		0%	27,561,131	5%	0%	25,649,106	5%	-7%	24,294,692	5%	-5%
Capital Social	7,782,095	2%	245,534	0%	-97%		0%	-100%		0%	0%
Prendaria	713,396	0%		0%	-100%		0%	0%		0%	0%
Sin garantía	10,960,401	2%	462,804	0%	-96%		0%	0%	1,977,500	0%	0%
TOTAL	486,574,850	100%	536,613,199	100%		525,879,871	100%		539,833,083	100%	

Fuente Castro 2023

**Gráfico 11. Cartera por Garantía**



**Fuente Castro 2023**

Por la actividad económica, la cartera de crédito está concentrada mayoritariamente en créditos de consumo, y continuará prevaleciendo por las facilidades que ofrecen en tiempos de respuesta para los asociados.

El programa vivienda (construcción, compra y reparación de inmueble) ha aumentado gracias a la participación en las ferias y las condiciones competitivas. El restante de la cartera corresponde a Pymes.

En consecuencia, con lo anterior, para el PF 2022 la cartera según el tipo de garantía está concentrada en pagarés en un 64%, seguido por las garantías hipotecarias en un 22% y fianzas en un 10%

Se puede observar el aumento de los créditos consumo con garantía de pagaré para el PF 2019 con un 55% versus PF 2022 en un 64%.

## **6.1 Riesgos de Liquidez**

**Tabla 13. Riesgos de Liquidez**

Riesgos de Liquidez al 2022									
Riesgo de liquidez	A la vista	de 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 180 días	De 181 a 365 días	Más de 365 días	Partidas vencidas a más de 30 días	Total
<b>Recuperación de activos</b>									
Disponibilidades	11,449,239	0	0	0	0	0	0	0	11,449,239
Inversiones	0	30,712,340	5,535,993	704,977	11,391,857	43,533,003	110,102,934	0	201,981,104
Cartera de Crédito	0	8,287,665	3,144,618	2,389,727	8,176,663	14,934,100	465,598,083	44,529,560	547,060,416
<b>Total Recuperación de Activos</b>	<b>11,449,239</b>	<b>39,000,005</b>	<b>8,680,611</b>	<b>3,094,704</b>	<b>19,568,520</b>	<b>58,467,103</b>	<b>575,701,017</b>	<b>44,529,560</b>	<b>760,490,759</b>
<b>Vencimiento de pasivos</b>									
Obligaciones con el público	24,637,590	40,899,415	47,798,684	32,990,654	92,736,818	135,813,319	136,395,711	0	511,272,191
Obligaciones con el BCCR MN	0	0	0	0	0	0	26,327,682	0	26,327,682
Obligaciones con entidades financieras	0	2,401,875	2,337,568	2,317,398	6,856,391	13,000,990	87,238,421	0	114,152,643
Cargos por pagar	1,101,206	3,570,707	2,001,546	1,303,503	2,648,303	2,359,801	2,054,846	0	15,039,912
<b>Total Vencimiento pasivos</b>	<b>25,738,796</b>	<b>46,871,997</b>	<b>52,137,798</b>	<b>36,611,555</b>	<b>102,241,512</b>	<b>151,174,110</b>	<b>252,016,660</b>	<b>0</b>	<b>666,792,428</b>
<b>Diferencia</b>	<b>-14,289,557</b>	<b>-7,871,992</b>	<b>-43,457,187</b>	<b>-33,516,851</b>	<b>-82,672,992</b>	<b>-92,707,007</b>	<b>323,684,357</b>	<b>44,529,560</b>	<b>93,698,331</b>
<b>Cobertura</b>	<b>0.44</b>	<b>0.83</b>	<b>0.17</b>	<b>0.08</b>	<b>0.19</b>	<b>0.39</b>	<b>2.28</b>		<b>1.14</b>

## Fuente Castro 2023

### 6.1.2 Calce de plazos

Para el PF 2022 la cobertura acumulada sobre los pasivos es de 1.14x. El descalce en los rangos 30, 60, 90 y 180 días obedece a la concentración de las mitiga obligaciones con el público, sin embargo, se mitiga con el porcentaje de la renovación de las captaciones, que es entre un 70% y 75%, además se puede utilizar las líneas de crédito para el financiamiento del ciclo comercial.

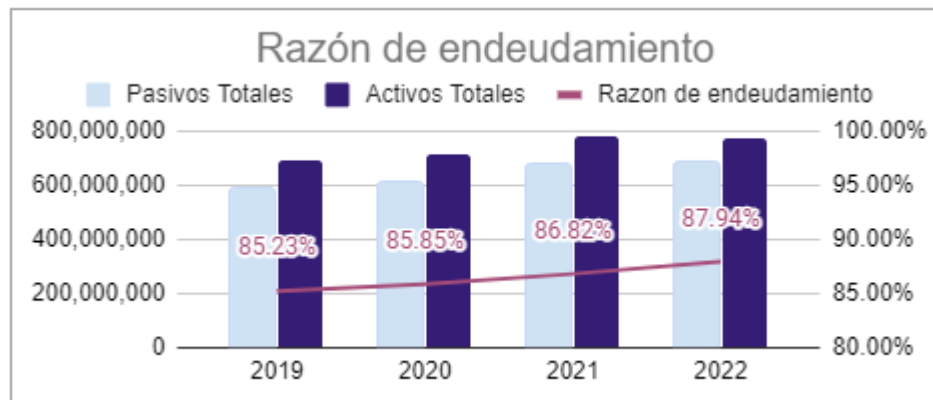
La Cooperativa realiza monitoreos periódicamente de los indicadores de liquidez, rebosa la evolución diaria de los saldos de las obligaciones a la vista y plazo, revisa los niveles de concentración de las fuentes de fondeo, los flujos de efectivo mensuales proyectadas a 12 meses, revisa flujos diarios proyectados a una semana, cumple con la regulación para la reserva de liquidez, y cumple con los parámetros establecidos en la normativa Acuerdo SUGEF 24-00.

## 6.2 Razón de endeudamiento

Es una razón nos permite determinar que parte de los activos de una empresa se financia mediante una deuda, además ayuda a percibir los posibles desequilibrios financieros entre la deuda y patrimonio.

La razón de endeudamiento se obtiene de dividir la cantidad de pasivos totales entre los activos totales lo la cual nos permite identificar que del 2019 a 2022

**Gráfico 12. Razón de endeudamiento**



**Fuente Castro 2023**

De acuerdo con estos resultados, se observa que para el año 2019 los pasivos presentaron un 85,23% del total de activos.

En el año 2021 y 2022, subió de manera considerable ese porcentaje, ya que para el año 2021 este resultado corresponde a un 86,82% y para el año 2022 se obtuvo un resultado de 87,94%, mostrando una tendencia al alza.

En el gráfico anterior se puede interpretar el comportamiento de la deuda de Grupo CS Ahorro y Crédito durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022. Como se mencionó anteriormente, para el año 2022 hubo un incremento de un 2,71% en comparación con los otros 3 períodos anteriores.

El total de sus activos fue de ¢ 691,374,560; este fue un monto menor al que se obtuvo en el año 2019. Dicho comportamiento está justificado por el hecho que los agentes económicos

ante un escenario de incertidumbre generalizada a nivel mundial por la pandemia, provocó que las decisiones de inversión y financiamiento fueran más cautelosas y redireccionará las necesidades hacia una mayor liquidez. Es por ello que las tasas de crecimiento de los pasivos denominados “Obligaciones con el Público” crecen al 2020 y 2021 un 8% y 12 % respectivamente, como efecto de la búsqueda de liquidez de las personas, mientras que los activos crecieron en su generalidad en un 4% al 2020 y un 9% al 2021 (menores tasas de crecimiento versus los pasivos)

## 7.1 Ficha CAMELS

**Tabla 14. Ficha CAMELS**

Ficha Camels	Ficha Camels				
	Normal	2019	2020	2021	2022
Suficiencia Patrimonial	10%	16,52%	15,17%	15,35%	13%
<b>CAPITAL</b>					
Compromiso Patrimonial	0%	-8,94%	-7,52%	-6,31%	-1,28%
<b>ACTIVO</b>					
Morosidad mayor a 90 días	5%	1,30%	1,06%	1,93%	2,19%
<b>MANEJO</b>					
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	0,95V	1,16 V	1,13 V	1,12V	1,11V
Gasto de Administración /Utilidad Operacional Bruta	99,80%	62,18%	53,69%	53,89%	67,03%
<b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>					
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	0%	1,09%	0,67%	0,78%	2,01%
<b>LIQUIDEZ</b>					
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	1V	3,99V	3,50V	3,90V	3,30V
Calce de plazos a tres meses ajustado por la volatilidad	1,25V	1,76V	1,39V	1,48V	1,25V
<b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>					
Riesgos por Tasa de intereses en colones	5%	0,18%	1,06%	0,24%	1,74%
Riesgos por Tasa de intereses en ME	5%	0,12%	0,96%	0,63%	0,91%
Riesgo Cambiario	5%	0,10%	0,14%	0,07%	0,38%
<b>Calificacion Global</b>		<b>1,06</b>	<b>1,06</b>	<b>1,06</b>	<b>1,06</b>

### Fuente Castro 2023

El método CAMELS permite evaluar y resumir los factores financieros, operativos y de cumplimiento de normativa a una entidad financiera.

Dicha herramienta es clave para determinar la condición financiera futura de las instituciones financieras, el análisis CAMELS permite tener un panorama más claro sobre la situación financiera por la que está pasando una empresa tanto cualitativa como de manera cuantitativa.

COOPESERVIDORES muestra una posición financiera y riesgo normal de acuerdo con el modelo CAMELS de evaluación de riesgo en las entidades financieras reguladas, presentando un indicador global 1,06 en los PF 2019-2020-2021-2022.

Según SUGEF nos define que,

- Suficiencia Patrimonial es el nivel de capital que permite hacer frente a los riesgos por el desarrollo de sus operaciones. El indicador es normal, cuando el resultado es  $\geq$  que 10%, COOPESERVIDORES se encuentra dentro del rango normal.
- Compromiso patrimonial determina qué porcentaje del patrimonio no redimible se encuentra comprometido por la existencia de pérdidas no protegidas por las estimaciones contables, y para que el indicador esté en rango normal tiene que ser  $<$  que 0%, por lo que en los 4 períodos podemos identificar que en Grupo CS el compromiso Patrimonial tiene bastante solvencia para hacerle frente en caso de pérdidas protegidas.
- En cuanto a los Activos, el indicador de Morosidad mayor a 90 días mide los saldos de las operaciones de crédito que presentan atraso superior a 90 días, un rango Normal es cuando el resultado del indicador es  $<$  que 5%, por lo que, de acuerdo con los resultados, la cooperativa se encuentra en un rango normal en los 4 períodos en estudio.
- En el manejo, tenemos los indicadores Activo Productivo de Intermediación Financiera (refiere a la sumatoria de la cartera de créditos al día y con atraso hasta 90 días y las inversiones en títulos y valores, excluyendo las participaciones en el capital de otras empresas) / Pasivo con Costo (obligaciones que tienen un costo financiero implícito de captación), se calcula en número de veces y permite medir la eficiencia en la colocación de recursos captados; un indicador normal es cuando el resultado es  $>$  a 0,95 veces; Grupo CS se ha mantenido durante estos períodos dentro de un rango normal, he inclusive se ha mantenido en rangos superiores a 1.

- En Evaluación de Rendimientos, la Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral, Determina cuánta utilidad (o pérdida) acumulada trimestral se genera del aporte económico que realizaron los socios, el rango normal es cuando las utilidades acumuladas trimestrales son  $>$  al 0% y en el caso de los períodos todos se han mantenido en rangos superiores, inclusive para el PFF 2022 se puede ver un aumento importante de 2,01%
- El indicador de Liquidez se mide con el Calce de plazos ajustados por la volatilidad en diferentes meses, y se define como el conjunto de cuentas que corresponde a la recuperación de activos y vencimiento de pasivos a un mes, ajustados por la volatilidad.  
Cuando es calce de plazos a 1 mes el rango normal del indicador es  $>$  a 1,00 veces, y cuando el calce de plazos es a 3 meses el rango normal es cuando el resultado del indicador es  $>$  a 0,85 veces, por tanto, Grupo CS se ha mantenido dentro del rango normal en todos los períodos.

## 7.2 Posición neta en moneda extranjera

**Tabla 15. Posición neta en moneda extranjera**

<b>Posición neta en moneda extranjera</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Activos</b>				
Disponibilidades	1,759,731	182,694	187,953	4,405,495
Inversiones	32,194,522	31,135,455	37,145,970	23,997,898
Cartera de Crédito	17,075,199	24,713,261	25,422,417	24,742,535
Otros Activos	1,781,395	527,001	1,288,401	2,687,543
<b>Total</b>	<b>52,810,847</b>	<b>56,558,411</b>	<b>64,044,741</b>	<b>55,833,471</b>
<b>Pasivos</b>				
Obligaciones con el público	27,903,465	36,352,029	45,143,755	44,914,731
Obligaciones con entidades financieras	23,815,825	19,612,586	18,651,146	11,697,543
Otros pasivos	1,970,463	1,699,414	2,130,000	1,574,784
<b>Total</b>	<b>53,689,753</b>	<b>57,664,029</b>	<b>65,924,901</b>	<b>58,187,058</b>
<b>Posicion neta</b>	<b>-878,906</b>	<b>-1,105,618</b>	<b>-1,880,160</b>	<b>-2,353,587</b>

Fuente Castro 2023

Para los PF 2021-2022 la cooperativa desmejoró la posición cambiaria respecto al 2019, principalmente por que aumentaron las obligaciones con el público a raíz del incremento del tipo de cambio presentada a finales del período 2019, lo que hizo atractivo para el público en general formalizar las inversiones en dólares (el tipo de cambio pasó de 570 a diciembre 2019, a 639 en diciembre 2021 y 594 en diciembre 2022). Con el fin de controlar y monitorear el riesgo cambiario, la cooperativa ha establecido la política relacionada con la administración, monitoreo y control del riesgo cambiario.

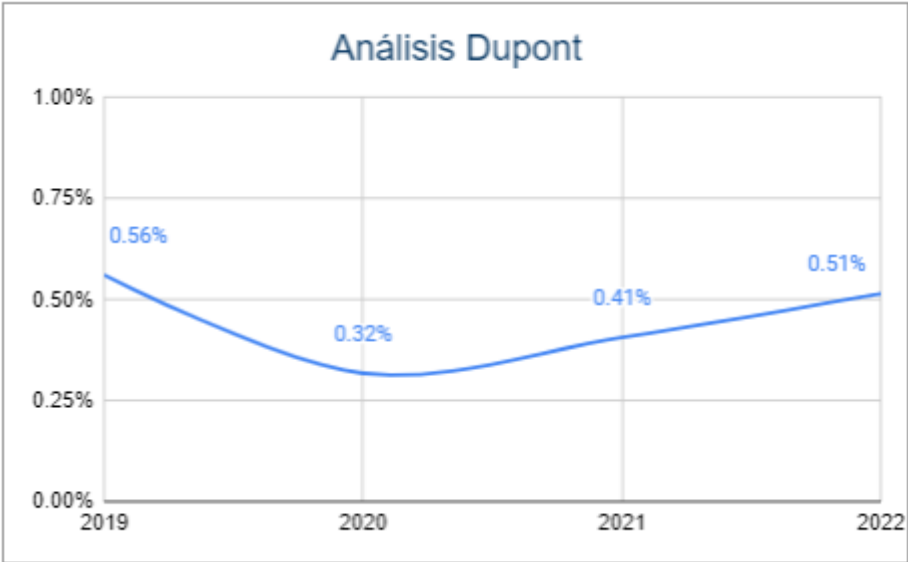
### 7.3 Análisis Dupont

Esta es una herramienta que se utilizará para poder analizar la rentabilidad sobre los activos y conocer si el manejo financiero que le da la cooperativa a sus recursos fue bueno o malo; sirve para conocer si está utilizando de manera eficiente los mismos.

Con los resultados de este análisis la cooperativa podrá tomar decisiones con el fin de poder aumentar la rentabilidad.

CS Ahorro y Crédito obtuvo los siguientes resultados para el período 2019-2022:

**Gráfico 13. Análisis Dupont**



**Fuente Castro 2023**

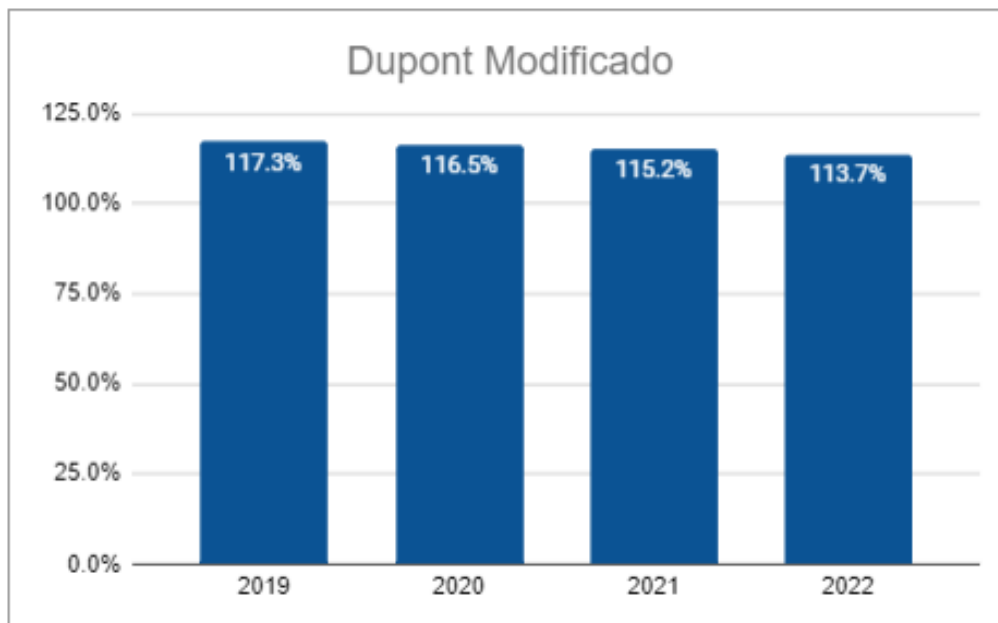
A partir del PF 2020 se puede ver una disminución importante de un 0,32% que obedece a las afectaciones de pandemia COVID 19, esto ya que la cooperativa acudió a gastos extras por el tema de la pandemia y esto generó una disminución bastante considerable en la utilidad; también, disminuyó la rotación del total de los activos, lo que hace que en este análisis se refleja una disminución del 0,24% respecto al PF 2019.

En el PF 2021 inicia una reactivación económica que le permite ir incrementando las utilidades a la cooperativa y presenta un aumento considerable de un 9% y se ha realizado un plan de trabajo para aumentar en los próximos.

Para el PF 2022 se puede identificar un comportamiento de crecimiento por 0,51%, lo cual indica que la rentabilidad ha ido en aumento con respecto a los PF 2020 y 2021, lo que quiere decir que la reactivación económica se ha visto reflejada también en CS Ahorro y Crédito y que las estrategias de negocio han sido positivas para los resultados a lo largo de los períodos.

## 7.4 Análisis Dupont Modificado

**Gráfico 14. Análisis Dupont Modificado**



**Fuente Castro 2023**

En relación con el gráfico anterior, se puede observar de una manera ilustrativa el comportamiento que tuvo la rentabilidad de las inversiones que realizó la cooperativa en el período 2020-2021. Como se explicó anteriormente, en el año 2021 hubo una disminución en la rentabilidad, en el año 2019 se obtuvo un resultado de 117,3%, eso quiere decir que del año 2019 al 2020 la rentabilidad disminuyó en aproximadamente 1%.

### 7.5 Análisis cuestionario.

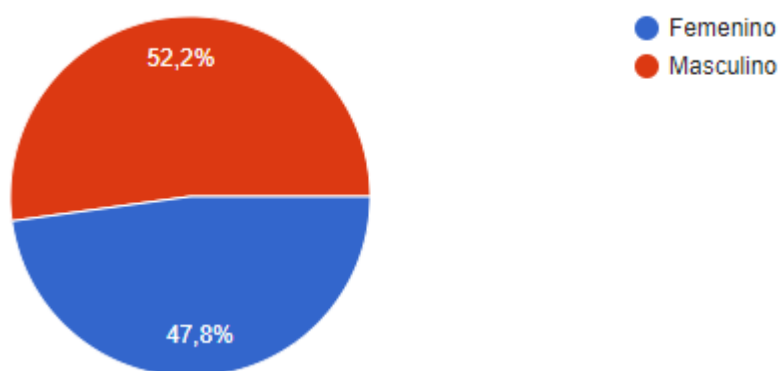
Se aplicó un cuestionario compuesto por 19 preguntas a los asociados de Grupo CS Ahorro y Crédito para obtener los resultados. Esto se realizó con el fin de conocer la perspectiva que tienen los asociados de la cooperativa, con respecto al manejo de esta, refiriéndose a los servicios y la manera en que los brindan, con respecto a los tipos de producto que se adapte a la necesidad de los clientes y las comodidades.

A continuación, se va a utilizar una muestra por conveniencia de 33 asociados debido a inconvenientes por falta de aprobación por parte de la empresa para poder ampliar la muestra.

Se observará cada una de las preguntas aplicadas con su respectivo análisis y gráfico, según las respuestas brindadas por las personas encuestadas

**Pregunta N°1.** ¿Cuál es su género?

**Gráfico 15. Sexo de los asociados**

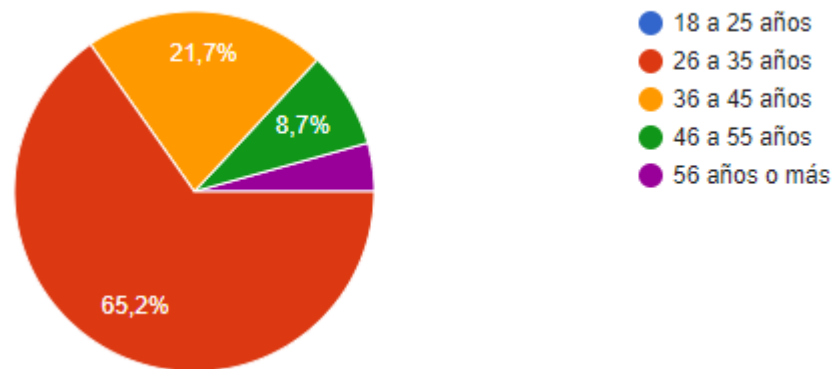


**Fuente Castro 2023**

De acuerdo con el resultado de la encuesta el 52,2% corresponden a hombres y 47,8% lo que demuestra que es un estudio con una participación de asociados muy equitativa en género masculino y femenino.

**Pregunta N°2** ¿En qué rango de edad se encuentra?

**Gráfico 16. Edad de los asociados**

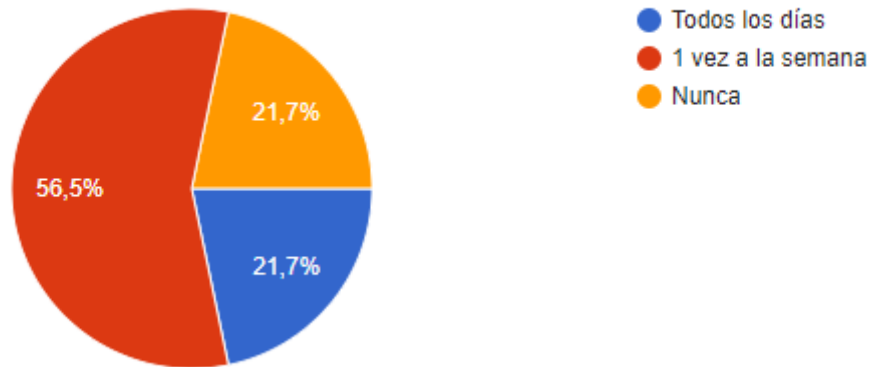


**Fuente Castro 2023**

El 65,2% de los entrevistados son asociados entre los 26 y los 35 años, de edad, seguido por el 21,7% hasta los 45 años, lo que permite realizar un análisis con resultados innovadores, dirigido a una base social joven.

**Pregunta N°3.** ¿Con cuánta frecuencia utiliza usted los productos de Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 17. Uso de productos de Grupo CS Ahorro y Crédito**

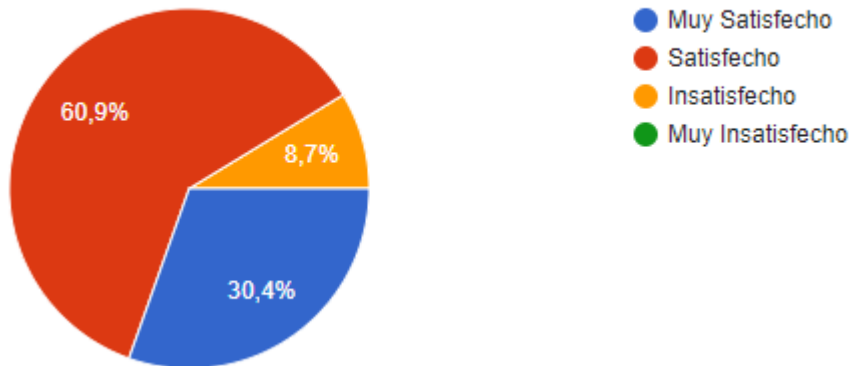


**Fuente Castro 2023**

Del 100% de los encuestados, el 78,2% usan los productos de Grupo CS mínimo 1 vez a la semana lo que permite que la encuesta sea efectiva por el conocimiento de los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

**Pregunta N°4.** ¿Cuál es su opinión de Grupo CS Ahorro y Crédito? y, ¿por qué?

**Gráfico 18. Opinión de los asociados**



**Fuente Castro 2023**

Más del 90% de los asociados se encuentran satisfechos con los productos y servicios ofrecidos por Grupo CS Ahorro y Crédito, comentan que la cooperativa les ofrece productos que cumplen con las necesidades, es una entidad que tiene muchos años de servicio, que cuenta con muy buenos respaldos, indican que les da facilidades y les brinda seguridad. Únicamente el 8,7% se encuentra insatisfecho e indica que el servicio y la gestión operativa ha venido en deterioro.

**Pregunta N°5.** ¿Qué aspecto es el que más le gusta de Grupo CS Ahorro y Crédito?

De acuerdo con las respuestas de los asociados, confirman en común que lo que más les gusta de Grupo CS es la solidez financiera, la atención y servicio al cliente, las buenas tasas de intereses que tienen en inversiones, les permite ahorrar y por último la transparencia y seguridad que transmite.

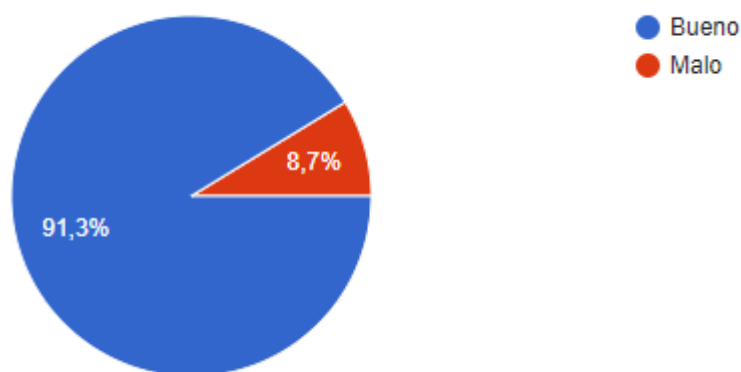
**Pregunta N°6.** ¿Qué aspecto es el que menos le gusta de Grupo CS Ahorro y Crédito?

La mayoría de los entrevistados indican que el punto de mejora de la cooperativa es la línea telefónica y servicio de call center, dado que les cuesta que les contesten las llamadas, y cuando reciben atención no obtienen un servicio de calidad.

También indican que la gestión operativa y de tramitología es deficiente, debido a la cantidad de requisitos que se deben cumplir para adquirir un producto tanto de crédito como de inversión.

**Pregunta N°7** ¿Cuál es su opinión sobre el servicio recibido de Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 19. Opinión del Servicio recibido de Grupo CS**

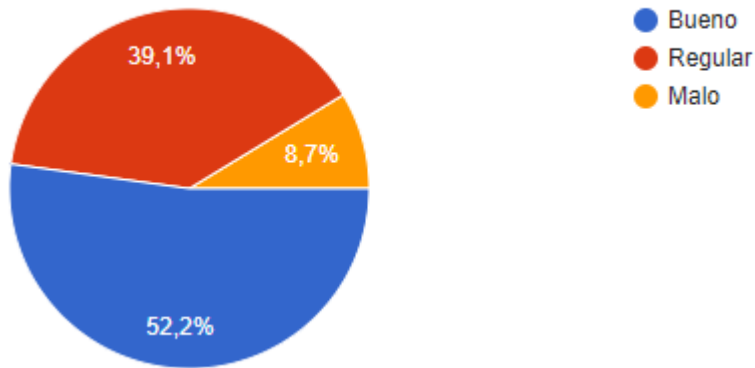


**Fuente Castro 2023**

El 91,3% de los encuestados coinciden con que reciben un buen servicio por parte de la cooperativa, dicho resultado es positivo para la implementación de un producto innovador dado que la cooperativa tiene buena aceptación por parte de los asociados.

**Pregunta N°8.** ¿Cómo considera el acceso a las sucursales en Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 20. Acceso a las sucursales de Grupo CS**

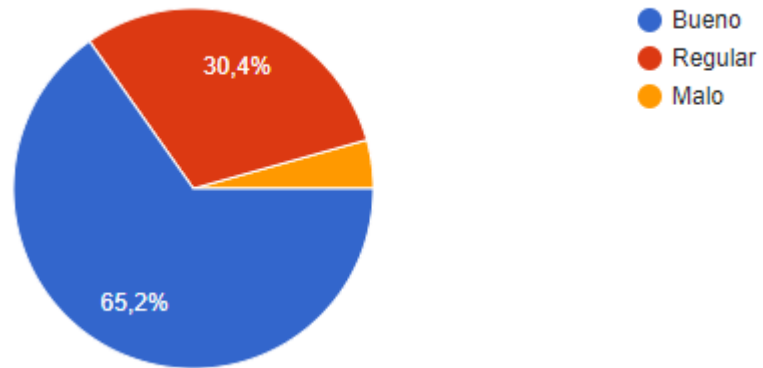


**Fuente Castro 2023**

52,2% de los encuestados, indican que el acceso a las sucursales es bueno, sin embargo, hay un importante 47,8% que comentan en común que los accesos a las sucursales no son los mejores por la falta de parqueos, o parqueos incómodos y con gran distancia de la sucursal, lo cual permite identificar un área de mejora para la cooperativa.

**Pregunta N°9** ¿Cómo considera el acceso de la información en Grupo CS Ahorro y Crédito? ¿Y por qué?

**Gráfico 21. Acceso a la información de Grupo CS**

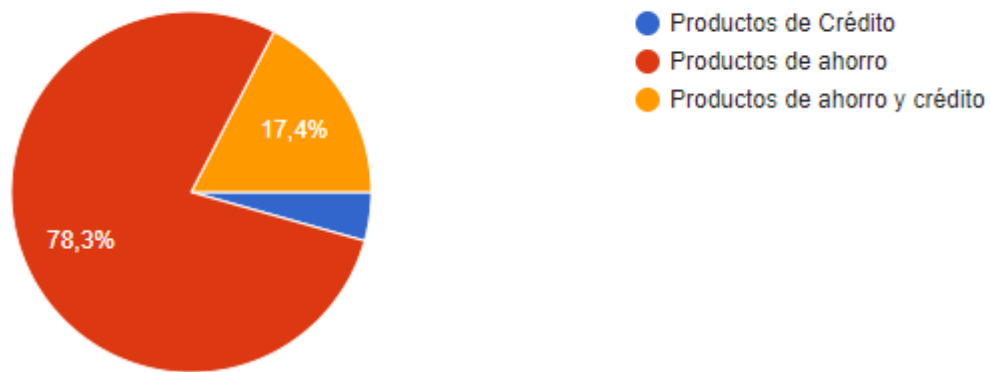


**Fuente Castro 2023**

Los resultados obtenidos son favorables, el 65,2% de los encuestados indican que la página es muy completa, la app es muy accesible, simple y de fácil acceso, adicional comentan que cuentan con un asesor personalizado que les atiende las consultas necesarias.

**Pregunta N°10** ¿Cuáles productos tiene con Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 22. Productos que tienen los asociados de Grupo CS**

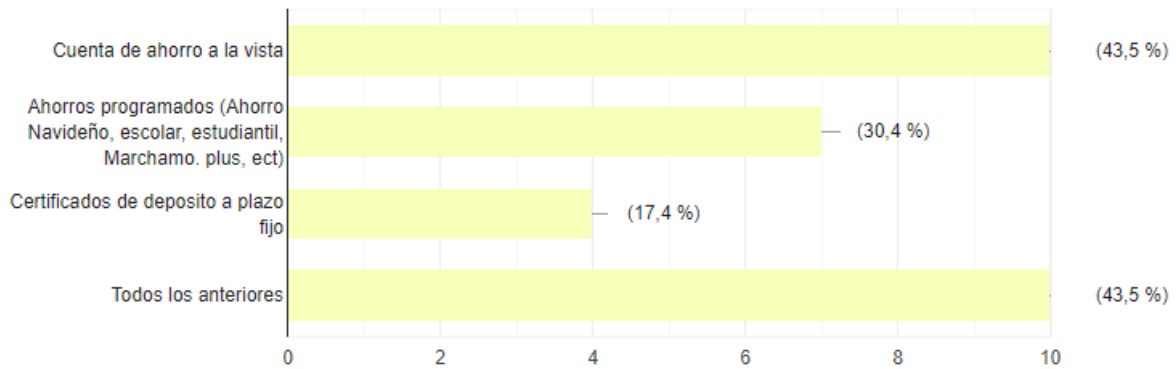


**Fuente Castro 2023**

El 78,3% de los asociados tienen en su mayoría productos de ahorro, lo que es importante identificar dado que las obligaciones con el público es el fondeo más rentable para la cooperativa.

**Pregunta N°11.** ¿Cuál de nuestros productos de ahorros conoce de Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 23. Productos de ahorro que conocen los asociados de Grupo CS**

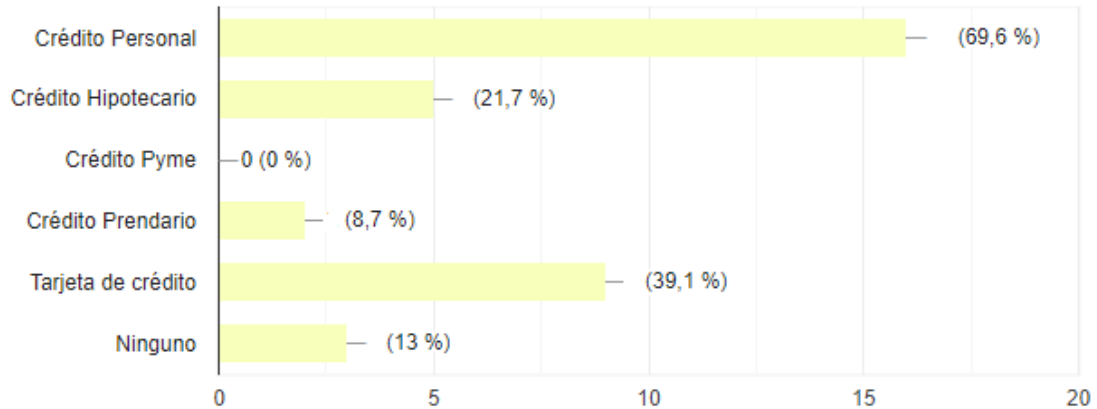


**Fuente Castro 2023**

El 43,5% de los entrevistados, conocen las cuentas de ahorro vista y el 30,4% los ahorros programados, productos que son de mucha rentabilidad para la cooperativa por los bajos costos.

**Pregunta N°12.** ¿Cuál de nuestros productos de Crédito conoce de Grupo CS Ahorro y Crédito?

**Gráfico 24. Productos de crédito que conocen los asociados de Grupo CS**

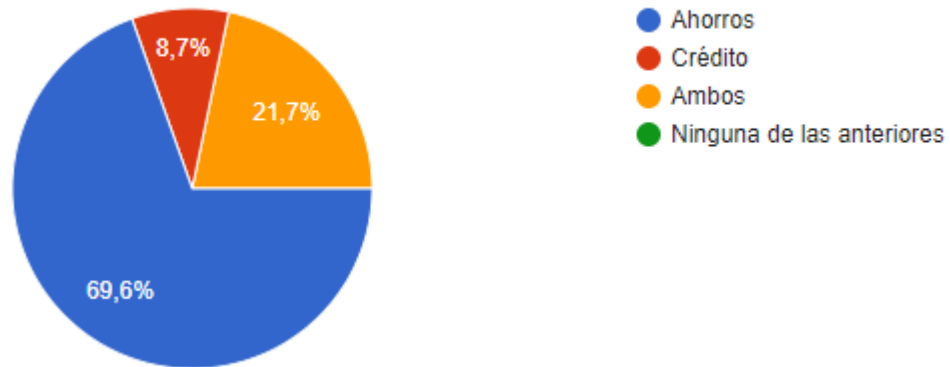


**Fuente Castro 2023**

El 69,6% de los asociados conocen el crédito personal y el 39,1% tarjeta de crédito, ambos productos son los más rentables debido a la tasa de interés que tienen.

**Pregunta N°13.** A nivel general, ¿Qué producto bancario utiliza más?

**Gráfico 25. Productos bancarios que asociado utiliza más**

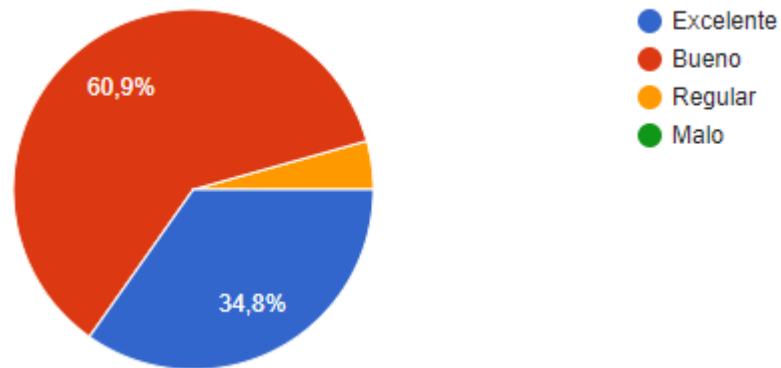


**Fuente Castro 2023**

De acuerdo con los resultados, el 69,6% de los encuestados utilizan productos de ahorro, y solo un 8,7% de los asociados utilizan crédito.

**Pregunta N°14.** Considera usted que los productos de Grupo CS Ahorro y Crédito son:

**Gráfico 26. Opinión sobre los productos de Grupo CS**

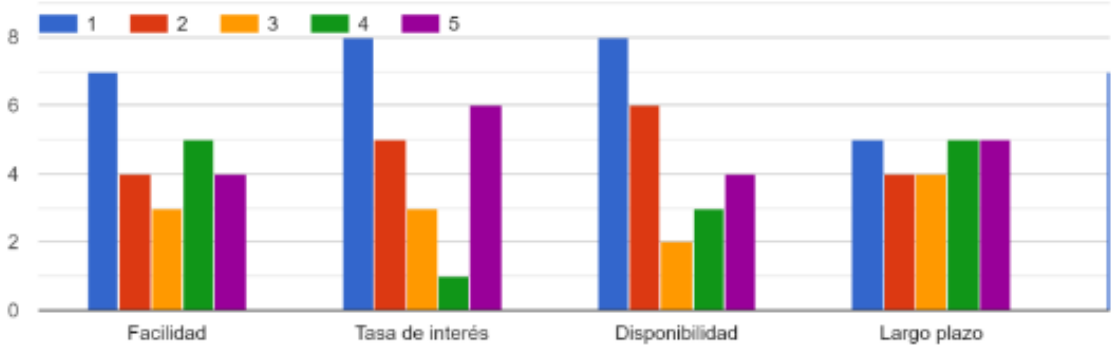


**Fuente Castro 2023**

El 60.9% de los encuestados coinciden en que los productos de la cooperativa son buenos o excelentes, solo un 4.3% indican que son regulares.

**Pregunta N°15.** Favor indicar de mayor a menor importancia, los beneficios que considera más atractivos de un producto de ahorro bancario. Siendo el 1 el de mayor importancia y el 5 el de menor importancia y por que

**Gráfico 27. Importancia de un producto bancario para el asociado**



**Fuente Castro 2023**

De acuerdo con los resultados de la encuesta lo más importante en primera instancia para obtener un producto bancario son las tasas de interés, la disponibilidad, seguido por la facilidad.

Lo que menos importancia tiene es el plazo del producto.

**Pregunta N°16.** ¿Para qué le gustaría un Crédito?

**Gráfico 28. Interés de producto de crédito para el asociado**

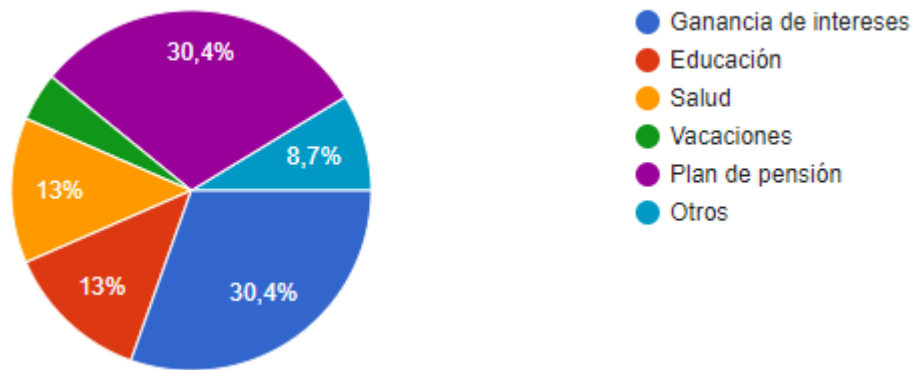


**Fuente Castro 2023**

El 30,46% de los asociados tienen interés un préstamo para compra de casa o lote, seguido por el 21,7% que están interesados en refundir deudas, sin embargo, hay un porcentaje importante del 26,7% que no está interesado en ningún tipo de préstamo, lo que permite identificar, aprovechar para el ofrecimiento de otros productos integrales como los ahorros

**Pregunta N°17.** ¿Para qué le gustaría un Plan de ahorro?

**Gráfico 29. Interés de producto de ahorro para el asociado**

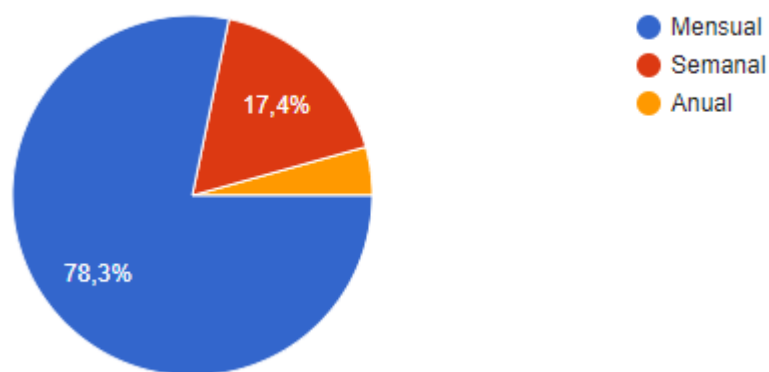


**Fuente Castro 2023**

Según los resultados un 30,4% están interesados en un plan de pensión, y un 30,4% tiene interés en ganar intereses, por lo que se puede identificar que un producto de ahorros que le permitan ganar intereses a largo plazo.

**Pregunta N°18. ¿De qué manera le gustaría más ahorrar?**

**Gráfico 30. Forma de ahorrar para el asociado**

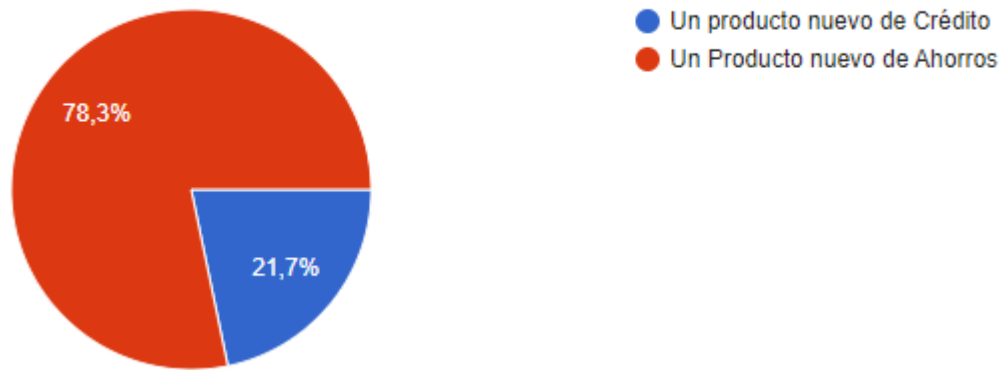


**Fuente Castro 2023**

El 78,3% de los entrevistados tiene interés en ahorrar de manera mensual, es importante identificarlo para el análisis del nuevo producto, tomando en cuenta que la preferencia es con aporte mensual.

**Pregunta N°19. ¿Qué Producto nuevo le interesaría más? y, ¿por qué?**

**Gráfico 31. Preferencia de producto nuevo**



**Fuente Castro 2023**

El 78,3% de los encuestados indican que están interesados en un nuevo producto de ahorro que les permita tener buenos rendimientos por medio de las tasas, tener un acceso fácil, que sea alcanzable para cumplir el objetivo, e indican que puedan hacer ahorros extraordinarios.

### **7.5.1 Entrevista a jefe de Captación**

**1. ¿Cuál producto de Captación ha sido el más vendido del 2019-2022?**

R/ El producto de captación más vendido es el certificado a plazo fijo

**2. ¿Cuáles son las características que usted considera que atrae más al cliente para ser el mejor producto?**

R/ La tasa de interés es el atractivo de los inversionistas, adicional al servicio personalizado que tienen por parte de los asesores financieros.

**3. ¿Qué mejorarías de este producto?**

R/ El Certificado de inversión ya tiene condiciones muy atractivas para los clientes, pensaría en un producto que permita tener buenas condiciones como un CDP pero que permita aportes extraordinarios

**4. ¿Cuál producto de Captación ha sido el menos vendido del 2019-2022?**

R/ Ahorros programados como los ahorros juveniles y ahorro plus

**5. ¿Le gustaría implementar algún producto nuevo para captación? ¿Cuál?**

R/ Pienso en un producto que permita tener buenas condiciones como un CDP pero que permita aportes extraordinarios, siempre son productos rentables para la cooperativa puesto que la tasa de interés siempre va a ser favorable para la rentabilidad

## **7.5.2 Entrevista a jefe de crédito**

### **1. ¿Cuál producto de crédito ha sido el más colocado del 2019-2022?**

R/ El producto más colocado es el Crédito Personal de consumo

### **2. ¿Cuáles son las características que usted considera que atrae más al cliente para ser el mejor producto?**

R/ Las tasas de interés, menos gastos de formalización, el plazo del crédito que le permite tener una cuota más baja

### **3. ¿Qué mejorarías de este producto?**

R/ La operativa y el proceso de análisis para que sea más rápido el trámite y los gastos de formalización ya que son muy elevados

### **4. ¿Cuál producto de crédito ha sido el menos vendido del 2019-2022?**

R/ MYPYME, ha sido el producto menos vendido debido a que es nuevo en implementación y sin fiador en crédito personal que tiene una tasa del 28%

### **5. ¿Le gustaría implementar algún producto nuevo para crédito? ¿Cuál?**

R/ Sí, implementaría un producto nuevo con condiciones preferenciales para los colaboradores considerando que si hay salida de la organización dejarían de recibir el trato preferencial

## Capítulo V

### 8.1 Conclusiones

En este apartado se podrá conocer las conclusiones del capítulo VI y, a su vez, se mencionan las recomendaciones de los resultados obtenidos, según el análisis de esta investigación.

Las conclusiones se detallarán con base en cada objetivo específico que se estableció en el Capítulo I del presente documento.

Las instituciones financieras costarricenses han ido incorporando a su modelo tradicional de negocio, conocido como intermediación financiera, nuevos elementos que agreguen valor, ante la necesidad de sus clientes, de contar con acceso a productos y servicios en un solo lugar, contribuyendo así con el crecimiento de las entidades a través de la generación de ingresos no financieros.

Las cooperativas de ahorro y crédito se caracterizan por la responsabilidad solidaria que busca una mejora en la calidad de vida de los asociados que las conforman y sus familias.

Grupo CS Ahorro y Crédito se ha caracterizado por satisfacer las necesidades de sus asociados clientes, a través de soluciones rápidas, oportunas y altamente competitivas, apuesta que se reafirma en las líneas estratégicas que conforman el pensamiento estratégico de la entidad, su misión, visión y valores.

Los Servicios Complementarios como modelo de negocio de la cooperativa, surgen a partir del reconocimiento de la necesidad en los costarricenses de poder tener acceso a una amplia gama de productos y servicios en un solo lugar, y se han transformado a través de un servicio diferenciado, en un beneficio tanto para los usuarios, los proveedores y la cooperativa, lo cual lo define como un modelo, ganar, ganar.

Como parte de las conclusiones se realiza un análisis FODA de Grupo CS Ahorro y crédito

### **Fortalezas:**

- Posicionamiento de Grupo CS Ahorro y Crédito, es la segunda cooperativa de ahorro y crédito de mayor tamaño, en cuanto a activos en el mercado cooperativo.
- Posee una amplia base de asociados.
- Estabilidad de los trabajadores del sector público.
- Proceso rápido de aprobación de crédito, se tiene acceso a verificar los datos de sueldo, juicios, referencias, otros.
- Regulada por SUGEF, ejercen continuas revisiones del nivel de riesgo (calificación de riesgo Normal).
- Cobertura: Cuenta con 23 sucursales a lo largo del territorio nacional.

### **Debilidades:**

- Menos del 25% de la cartera cuenta con garantía real.
- No es líder en el mercado de las Cooperativas, aunque si está posicionada en las primeras 4 más importantes.
- El nicho de mercado en donde se desarrolla se encuentra altamente endeudada situación que puede influir en el deterioro de la cartera de crédito ante variaciones del entorno.

### **Oportunidades:**

- Incrementar los asociados del sector privado.
- Reforma a la Ley 7391 de Regulación de intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas, permite ampliar su margen de inversión al poder invertir hasta un 30% de los fondos en el sector privado y un 70% en entidades públicas supervisadas por SUGEF.

## **Amenazas**

- Amplia base de competidores en el Sistema Financiero Nacional.
- Muestra un nivel de endeudamiento elevado, no obstante, se considera que dicho nivel se encuentra dentro de rango razonable para la actividad de intermediación financiera.

### **8.1.1 Objetivo A**

Para el objetivo A de esta investigación se planteó lo siguiente: “Analizar la situación financiera de los períodos 2019-2021-2022 de Grupo CS por medio de la revisión y análisis de los estados financieros”.

Se analizó la situación financiera a través de las razones financieras que se ajustaban a la función de la cooperativa. En este caso se pudo ver un análisis de la situación financiera los períodos 2019-2022. Seguidamente, se sintetizan resultados del proceso de investigación.

Con el propósito de conocer la rentabilidad que ha tenido la cooperativa antes y durante y después del efecto de la pandemia.

En resumen sobre la situación financiera de COOPESERVIDORES en los últimos 4 periodos fiscales, se puede concluir que a pesar que el entorno económico en Costa Rica enfrentó un menor dinamismo producto de las condiciones más adversas , los ingresos no se vieron tan afectados, en los períodos 2020 y 2021 presentaron tasas de crecimiento, mientras que para el 2022 sí se refleja el efecto pandemia tras un 2021 con medidas de contención de la pandemia que afectaron el dinamismo económico y disminución en el apetito de riesgo por parte de las entidades financieras, generando una disminución leve del -6% de los ingresos. En cuanto a sus márgenes, son positivos en todos los períodos evaluados, lo cual es favorable considerando las variaciones sufridas en las tasas de interés por los efectos de una mayor liquidez producto de un menor apetito de inversión por parte de la sociedad costarricense y de un ambiente de mucha incertidumbre ante la pandemia. Adicionalmente los acuerdos contractuales de la cooperativa con cada deudor permiten mantener tasas de interés mínimas,

que garanticen siempre un margen de intermediación positivo. Por otra parte, la Cooperativa logró mostrar eficiencia operativa al mantener un gasto operativo controlado para márgenes operativos netos superiores al 14% en todos los períodos. Por último, su margen neto es positivo en todos los períodos a pesar del crecimiento sostenido de las estimaciones producto de un mayor deterioro de la cartera y de posiciones conservadoras en cuanto a las estimaciones ante la incertidumbre de cómo se iban a comportar las carteras por los efectos de la pandemia.

En cuanto a la administración y gestión de los activos, la cartera de crédito viene creciendo producto de las estrategias de mayor colocación en sector privado, de crecimiento en hipotecas y en crédito a MYPYMES; en la calidad de su cartera, su éxito radica en que un alto porcentaje (más del 93% ) se cataloga en categorías de riesgo muy positivas (A1 y A2) donde los deudores que se encuentran en estos segmentos de categoría son aquellos que tienen la capacidad de pago ante escenarios de sensibilizaciones de tasas de interés con incrementos de hasta el 4.00pp y variaciones de tipo de cambio de hasta un 30% en escenarios de revaluación y devaluación, por lo tanto son deudores que de alguna forma soportaron las condiciones más adversas que se presentaron en los años 2020 y 2021, es bastante positivo considerando que más del 70% de la cartera no cuenta con alguna garantía que figure como fuente de repago ante un impago por parte de los deudores. Lo anterior es congruente y se confirma al evaluar la cartera por rangos de morosidad donde se observa que a pesar de ser el año 2021 con picos de la pandemia y de índices de desempleo y tasas negativas de crecimiento económico, el 95% de la cartera se mostraba en menos de 30 días de morosidad, producto también de la estrategia de la cooperativa de recuperación de créditos mediante rebajos de planilla.

Por otra parte, durante los últimos 4 períodos ante un menor apetito de crédito, las disponibilidades se enfocaron en inversiones financieras, por lo tanto, a partir del 2020 se observa crecimiento en los activos de esta índole, los cuales continúan concentrando su colocación en gobierno y bancos del estado.

En cuanto a su fondeo, durante los últimos cuatro períodos producto de un exceso de liquidez en el mercado, es notorio como las obligaciones con el público han presentado un crecimiento

importante pues como se menciona los agentes económicos postergaron decisiones de inversión, seguido de fondeo con instituciones financieras las cuales estratégicamente han disminuido pues a su vez son las que cuentan con un costo financiero mayor.

Su patrimonio, es la cooperativa que presenta de las mayores rentabilidades sobre el patrimonio, su cantidad de asociados no presenta variaciones significativas, el gasto por incobrables, los retiros no han generado una mayor afectación, el compromiso del patrimonio sobre las deudas es similar a las del sector de cooperativa y la suficiencia patrimonial según la ficha CAMELS es positiva y se mantiene dentro de un rango normal.

Sus riesgos de liquidez son monitoreados por la administración, por medio de evolución de los saldos a la vista y plazo, concentración y retención de fuentes de fondeo, etc. Cumpliendo con las coberturas de liquidez y parámetros normativos por SUGEF, por lo tanto, se concluye que dicho riesgo está mitigado.

Sus riesgos de tasas de intereses se encuentran cubiertos por la firma de los contratos donde se pactan tasas de interés, el impacto ante aumento de tasas sería positivo en el margen de intermediación, ya que como se observó durante el 2020 y 2021 ante tasas más bajas, aun así, la empresa logró mantener un margen de intermediación positivo.

Sus riesgos de tipo de cambio son constantes producto de la volatilidad que ha presentado en dólar en los últimos dos años, sin embargo, la entidad ha desarrollado mecanismos para monitorear y controlar los riesgos cambiarios.

### **8.1.2 Objetivo B**

Para el objetivo B de esta investigación se propuso lo siguiente: “Determinar la solvencia de Grupo Financiero CS mediante el modelo CAMELS”, con el propósito de conocer a nivel general el estado de la cooperativa.

Durante el PF 2020, CS Ahorro y Crédito trabajó con diferentes escenarios en la operación y resultados, dado que el panorama de mitigación del virus y la reactivación económica en el país era incierto. En la medida de lo posible, la Cooperativa reaccionó a los cambios del entorno, enfocada en servir a sus clientes de la forma más eficiente posible, para sobrepasar y salir fortalecidos de la coyuntura.

Al cierre del PF 2022, la pandemia del COVID-19 tuvo en la Cooperativa un efecto directo en los indicadores de morosidad de la cartera de crédito, debido a la afectación de las condiciones económicas de los asociados, lo que disminuyó su capacidad para hacer frente a sus obligaciones financieras adquiridas con la entidad, como se refleja en las estimaciones, las cuales al PF2020 presentaron un crecimiento del 71%, manteniendo un crecimiento del 3% para el PF2021.

En cuanto a liquidez, la Cooperativa no sufrió afectaciones por efecto de la pandemia debido a que los niveles de captación de obligaciones con el público se mantuvieron positivos, estas captaciones sufrieron una disminución en su saldo neto de 1,11% al cierre del período diciembre 2022, estos recursos permitieron a la entidad mantener su liquidez en niveles adecuados a pesar de estar sobrellevando la pandemia del COVID-19. En las demás partidas no se determina que exista afectación.

Sin embargo, dada la situación antes mencionada, según el análisis CAMELS que se realizó, se puede determinar que la cooperativa cuenta con morosidades dentro de los rangos establecidos a lo largo de los períodos 2019-2022. Según el acuerdo de la SUGEF 24-00, este apartado se encuentra en un nivel 1, presenta suficiente patrimonial superior al 10%, la sanidad de su cartera es positiva por el hecho que todas las cooperativas se vieron en la obligación de ampliar y aplicar análisis de estrés en la capacidad de pago de los deudores,

por lo tanto hubo una mejora en la decisión de otorgamiento de crédito por posiciones más conservadoras que se traduce en mayor calidad de la cartera ante análisis más robustos, lo que significa que la cooperativa puede hacerle frente a los riesgos por el desarrollo de sus operaciones.

En conclusión, la cooperativa muestra un nivel de riesgo normal.

### **8.1.3 Objetivo C**

Según el objetivo específico C (Capítulo I) indica: “Determinar la satisfacción de los clientes con respecto a los productos ofrecidos por Grupo CS a los asociados” con el fin de conocer en qué aspectos ha afectado la pandemia a los asociados.

Para ello se llevó a cabo una encuesta a los asociados de Grupo CS Ahorro y Crédito para poder conocer la percepción que tienen respecto a los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

Se plantearon 19 preguntas con el propósito de conocer más sobre ellos. En conclusión, con las respuestas extraídas por medio del cuestionario, se analiza que la mayor parte de los asociados utiliza los servicios de Grupo CS para los productos de ahorro, debido a las tasas de interés y los beneficios que obtienen en la cooperativa; también se puede identificar que el mayor producto que se consume es el crédito personal de consumo.

Una de las cualidades que tienen CS Ahorro y Crédito es velar por cumplir las expectativas de los clientes y se caracteriza por ser una cooperativa abierta que atiende las necesidades financieras de sus asociados y los diferentes sectores de la economía del país, a través de soluciones integrales e innovadoras para ayudarles a alcanzar sus sueños.

La cooperativa a pesar de la crisis mundial del COVID-19 tiene muy buena aceptación por parte de los asociados, expresan que se sienten seguros, con respaldo financiero y adicional la cooperativa les genera confianza por su transparencia y calidad de servicio, además de tener variedad de productos que cumplen con las necesidades de los clientes.

#### **8.1.4 Objetivo D**

Para el Objetivo D se propuso “Identificar expectativas de nuevos productos por parte de la organización considerando rentabilidad”.

De acuerdo al análisis realizado de los estados financieros se puede identificar que a pesar de la situación de pandemia, las carteras de crédito y las obligaciones con el público han tenido un comportamiento rentable para la cooperativa, dado que las estrategias de negocio han permitido dar el giro adecuado y aplicar las medidas necesarias para mantener buenos rendimientos a lo largo de estos periodos aun considerando las condiciones económicas que ha sufrido el país y el mundo entero producto de una crisis de salud y por ende de desempleo e inestabilidad económica.

Efectivamente tanto los productos de crédito como los de captación sufrieron variaciones durante la pandemia, debido a que fue una situación que tomó por sorpresa a toda la población y las personas tenían como prioridad la subsistencia, había incertidumbre de cuánto iba a durar la pandemia, si las empresas iban a subsistir la crisis económica a la que el mundo se enfrentaba, por ende el desempleo de personas con responsabilidades y familias a cargo, y no menos importante, el temor por la salud de las personas y la necesidades que se presentaban por los confinamientos.

Grupo CS, implementó una estrategia de alivio, lo que permitía a los asociados aplazar sus pagos por hasta 3 meses, esto para los créditos que ya estaban vigentes a la fecha; en cuanto a la colocación de créditos nuevos, hubo un período donde las personas no querían deudas por temor a quedar desempleados o, bien por no poder hacerle frente a los créditos; por otra parte la cooperativa realizó ajustes de políticas de crédito para garantizar que a las personas que se les aprobaba una línea de crédito realmente tenía las condiciones y capacidad de pago para cuidar la calidad de la cartera.

De acuerdo con los análisis realizados se puede identificar que la colocación de créditos se mantuvo en crecimiento a pesar de la coyuntura económica e, inclusive COOPESERVIDORES inicio a diversificar su cartera poniendo a la disposición de los asociados otras líneas de crédito como lo son vivienda y MIPYME.

El crédito de consumo creció en 7% para el PF 2022, la colocación de vivienda se ha mantenido de un 20% a un 22% en los últimos períodos, lo que quiere decir que la aceptación del producto y las estrategias de negocio planteadas están dando resultados positivos

Con respecto a la captación de fondos, es el fuerte de la cooperativa, ha implementado estrategias importantes de captación, tiene un departamento exclusivo para la captación de fondos de asociados con alto poder adquisitivo lo que ha permitido mantener las inversiones en crecimiento y a la vez utilizar los fondos para la colocación de créditos lo cual le permite generar un mayor margen de intermediación financiera.

Al igual que las colocaciones de crédito tuvieron su situación en pandemia, la captación de fondos también se vio afectada, dado que por la incertidumbre de la pandemia, los inversionistas no querían invertir el dinero a un plazo fijo debido a que no sabían si se les iba a presentar una situación que necesitaran liquidez, por lo que preferían invertir a plazos muy cortos o bien dejar una parte del capital en las cuentas de ahorro vista para poder tener capacidad de reacción en caso de alguna emergencia; adicional a la baja de la tasa de interés de más de un 40%.

Las captaciones con el público pasaron de un 58% para el PF 2019 a un 63% para el PF 2022; y los depósitos de ahorro a la vista también ha incrementado de un 2% en el PF 2019 a un 3% en el PF 2022; esto indica que a pesar de lo antes mencionado, las estrategias de negocio que se implementaron dieron buenos resultados y se mantuvo la cartera de captación en crecimiento.

### **8.1.5 Objetivo E**

En relación con el objetivo “Diseño del producto” se refleja la importancia de recomendar la implementación de un nuevo producto con base en las necesidades identificadas en el análisis financiero y el resultado de las encuestas.

Las personas independientemente de sus ingresos siempre deben destinar una parte para ahorrar; lo importante es apartar el dinero que se va ahorrar para atender cualquier emergencia y a la vez asegurar una mejor calidad de vida en el futuro.

El hábito del ahorro debe convertirse en un estilo de vida que garantice a la sociedad estabilidad económica, manteniendo constante crecimiento y otorgando tranquilidad en temporadas desfavorables.

Según las encuestas realizadas se puede identificar que más del 70% utilizan los productos de ahorro y también el 73% de los entrevistados confirmaron el interés por un nuevo producto de ahorros que les permita generar rentabilidad al asociado, así como un plan a largo plazo. De acuerdo a los resultados de los análisis del Balance General se puede ver el crecimiento que ha tenido la cooperativa con la captación de inversiones en distintos productos de más de un 5% en el PF 2022 , lo que ha permitido que a su vez el margen de intermediación financiera aumente de un 41% al PF 2019 aun 46% al PF 2022 y con esto se pueda obtener mejores utilidades, considerando que el fondeo por medio de los instrumentos de captación como lo son los ahorros programados, los ahorros a la vista y los certificados de inversión a plazo fijo son los más baratos para la cooperativa y a su vez, los que mejor ganancia se les puede obtener por la tasa en la que se coloca con productos de crédito.

Dicho esto, se tiene la conclusión que, un producto nuevo en la parte de captación de la cooperativa que cumpla con condiciones diferenciadas a los productos existentes, pero que se obtengan buenos rendimientos para los asociados, sería una gran oportunidad para mantener el fondeo barato de la cooperativa, y así financiar la cartera de crédito a un costo más bajo.

## **8.2 Recomendaciones**

Los clientes de Grupo CS Ahorro y Crédito pueden tener diversas necesidades en cuanto a información, por lo que es importante que la cooperativa esté atenta a sus requerimientos para brindarles el mejor servicio posible. Algunas de estas necesidades pueden ser:

- ✓ Información sobre los productos y servicios ofrecidos: Los clientes pueden necesitar conocer las características de los productos y servicios que ofrece la cooperativa, así como sus costos, plazos y requisitos para acceder a ellos.
- ✓ Orientación en la toma de decisiones financieras: Los clientes pueden requerir asesoramiento sobre cuál es el producto o servicio más adecuado para sus necesidades financieras, en función de su perfil y objetivos.
- ✓ Información sobre las condiciones y términos de los contratos: Los clientes pueden necesitar conocer las condiciones y términos de los contratos que firman con la cooperativa, para evitar malentendidos o sorpresas desagradables en el futuro.
- ✓ Transparencia en la gestión y en la información financiera: Los clientes pueden requerir información clara y transparente sobre la gestión de la cooperativa, sus resultados financieros y el destino de los recursos que depositan en ella.
- ✓ Acceso a canales de comunicación eficientes: Los clientes pueden necesitar tener acceso a canales de comunicación eficientes para realizar consultas, reclamos o sugerencias sobre los productos y servicios de la cooperativa.

En resumen, la cooperativa debe estar dispuesta a brindar a sus clientes información clara y oportuna sobre todos los aspectos relacionados con sus productos y servicios, así como a ofrecerles asesoramiento y orientación en la toma de decisiones financieras, con el fin de satisfacer sus necesidades y fidelizarlos como clientes.

### **8.2.1 Objetivo A**

La Cooperativa aplica un modelo de gestión integral de los riesgos que consiste en identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos a los que está expuesta, entre ellos: riesgo de crédito, liquidez, mercado (que incluye tasas y cambiario), operativo, en la seguridad de la información y en el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas. Dicha gestión está basada en los lineamientos internos y externos establecidos. Para tal efecto se realiza un constante seguimiento de todos los riesgos específicos de la entidad; además se ha establecido un Comité de Riesgos encargado de velar por el cumplimiento de las directrices vigentes en la organización.

Por lo tanto se recomienda tener un monitoreo periódico, preferiblemente mensual, mediante los indicadores de riesgo de crédito orientados al análisis de concentraciones, morosidad, cobertura, madurez de cartera, recuperación, migración, probabilidad de incumplimiento, exposición crediticia y pérdida esperada con el fin de llevar el pulso de los posibles cambios y afectaciones que se vayan presentando a lo largo de los meses, así como realizar una revisión de manera mensual para poder reaccionar de manera que permita a la cooperativa solventar el ajuste correspondiente para evitar mayores pérdidas.

### **8.1.2 Objetivo B**

A pesar de los resultados positivos del flujo de caja, la cooperativa presenta algunas debilidades relacionadas al deterioro de la cartera de crédito en los últimos períodos, lo cual ha provocado incremento en el gasto por incobrables reflejando a su vez en la reducción del Patrimonio. Ante esto, se recomienda que la cooperativa debe tomar medidas preventivas y correctivas en sus políticas de crédito, fortalecimiento de la gestión de cobros e implementación de sistemas informáticos, entre medidas, también se recomienda la implementación de campañas de crédito no solo para el sector privado sino también para el sector público, ya que la garantía de pago es más tangible dado que los pagos de las cuotas son directamente con deducción de planilla, lo que permite asegurar que la cartera moratoria no aumente y, por ende, disminuyen los gastos por incobrable.

### **8.1.3 Objetivo C**

De acuerdo a las opiniones de los asociados en la encuesta, se debe mejorar los canales de comunicación como el servicio del call center, dado que su mayoría indicaron que era imposible contactarse por este medio, y cuando se logra ingresar no se obtiene el servicio esperado; dicho esto, se recomienda implementar capacitaciones al personal de call center, invertir en sistemas aptos que le permitan a la cooperativa la atención necesaria de los asociados para así facilitar el acceso a gestiones y consultas; también se debe implementar una estrategia o campaña de medios electrónicos para hacer entrega de los accesos a la web a todos los asociados, con el fin de que utilicen más las herramientas electrónicas que están a disposición de todos los socios de la cooperativa de manera gratuita, donde se puede auto gestionar el cliente de manera ágil y sencilla.

Se recomienda también automatizar procesos que agilicen los tiempos de las gestiones solicitadas por los asociados ya que ha sido parte de los puntos de mejora que han expresado en la encuesta realizada, dado que indican que hay muchos trámites operativos para adquirir cualquier producto y el tiempo de respuesta no es el óptimo en comparación de otras entidades del mismo sector.

### **8.1.4 Objetivo D**

Se recomienda la implementación de productos enfocados en las siguientes necesidades:

1. Productos de ahorros a largo plazo
2. Préstamos de consumo asociados a garantías reales
3. Préstamos de consumo asociados a ahorros de corto plazo

Lo anterior se justifica por el hecho que el consumidor costarricense cada día se encuentra más informado financieramente y está en búsqueda constante de opciones de inversión a corto plazo con tasas de retorno atractivas, que a su vez le permita manejar un crédito disponible para eventuales necesidades de liquidez con tasas bajas.

### 8.1.5 Objetivo E

En relación con el objetivo “Diseño del producto”, se realizó una encuesta donde se solicitan diferentes opiniones respecto a los productos actuales y la preferencia de los asociados para tener un nuevo producto y se identifica que el potencial de los encuestados es el ahorro, por lo que se debe aprovechar que ya tienen el hábito del ahorro e inclusive, se puede ver que tienen el interés de invertir a plazos largos y con buenos rendimientos.

Dicho esto, se refleja la importancia de recomendar la implementación de un producto de ahorro que no tiene la cooperativa, con una propuesta de calidad, innovadora, que impulse el desarrollo económico, que sea un producto atractivo para el asociado de tal manera que le permita ahorrar a lo largo del tiempo y a la vez generar rentabilidad.

Debe ser un producto que aporte rentabilidad al fondeo de la cooperativa, le permita incrementar los márgenes de ganancia, por lo que debe tener un diferenciador a los productos existentes y que llame la atención de los asociados.

Se recomienda realizar una campaña de mercadeo agresiva impulsando y promocionando el producto, capacitando al personal para que domine las condiciones y características con el fin de incrementar la captación del producto.

Algunas recomendaciones que debe considerar la cooperativa son las siguientes

- ✓ Ofrecer información clara y detallada sobre los productos y servicios que ofrece la cooperativa, incluyendo sus características, costos, plazos, requisitos y limitaciones.
- ✓ Proporcionar orientación y asesoramiento personalizado para ayudar a los clientes a elegir el producto o servicio más adecuado a sus necesidades financieras.
- ✓ Brindar información transparente y actualizada sobre los resultados financieros de la cooperativa, así como sobre la gestión de sus recursos y el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Proporcionar información clara y transparente sobre las condiciones y términos de los contratos que los clientes firman con la cooperativa.

- ✓ Capacitar al personal de la cooperativa para que pueda brindar una atención al cliente de calidad, informando y asesorando a los clientes de manera clara y efectiva.
- ✓ Fomentar la educación financiera de sus miembros y la comunidad: la cooperativa debe tener un compromiso con la educación financiera de sus miembros y de la comunidad en general, para fomentar la cultura financiera y mejorar la calidad de vida de las personas.
- ✓ Fortalecer la relación con sus clientes: la cooperativa debe fomentar la relación de confianza y lealtad con sus clientes, ofreciéndoles productos y servicios adecuados a sus necesidades, una atención personalizada y un buen servicio postventa.
- ✓ Innovar y adaptarse al cambio: la cooperativa debe estar dispuesta a innovar y a adaptarse a los cambios en el mercado y en el entorno, para ofrecer productos y servicios competitivos y relevantes para sus miembros y clientes.

## Capítulo VI

### 9.1 Propuesta

El presente capítulo se realiza con el fin de poder plantear una propuesta a Grupo CS Ahorro y Crédito, que le permita mejorar los servicios afectados por la pandemia del Covid-19.

Se explicará de manera detallada la propuesta, cómo funcionará la misma, sus costos y, además, se conocerá los beneficios que la propuesta le dará a la cooperativa. Viendo los resultados que se obtuvieron en el Capítulo IV de la presente investigación, lo que más afectó la rentabilidad de la cooperativa, fue la pandemia del Covid-19.

La propuesta que se le planteará a la cooperativa se enfoca en la creación de un producto de ahorro complementario en el cual los asociados puedan realizar sus ahorros a largo plazo, ya sea para la pensión, o para algún proyecto personal que le permita generar rentabilidad por medio de condiciones preferenciales y diferenciadas a las que hoy existen en los productos de la cooperativa.

Al tratarse de un plazo largo con montos y características diferentes, las tasas de intereses que se pagarán por el ahorro serán más bajas que las actuales en certificados de inversión a plazo fijo, pero a su vez más altas que los ahorros programados.

De acuerdo con la investigación realizada, se identificó que los asociados tienen el hábito de ahorro, y que están interesados en un producto que les ayude a ir generando sus ahorros para el futuro como la pensión, compra de vivienda u otros proyectos que requieren constancia, pero también que generen rentabilidad.

### 9.1.2 Diseño del producto

De acuerdo con el análisis de resultados, se puede determinar que la cooperativa en el PF 2022 el margen de intermediación financiero en 1% únicamente, por lo que es importante implementar un producto que permita captar a un bajo costo y que sea diferenciado en el mercado para poder colocarlo en líneas de crédito de consumo que le permita obtener un mayor margen financiero, que sume un porcentaje importante a la rentabilidad de la cooperativa.

Se realizó un análisis de las necesidades de sus clientes, para poder diseñar un producto que sea atractivo y relevante para los clientes. Además, debe tener en cuenta su capacidad financiera y su rentabilidad, para asegurarse de que los productos diseñados sean viables desde el punto de vista financiero y que generen un retorno adecuado para la cooperativa.

El producto a recomendar se llama **Ahorro complementario**, el fin de proponer la creación de este producto, es incentivar a los asociados a realizar sus ahorros con la cooperativa, y a su vez fidelizar a las personas de tal manera que le permita al Grupo CS estar siempre presente para los planes y sueños que tiene cada asociado y también sumar tranquilidad de poder hacer un plan de ahorro que se adapte a la realidad económica de cada persona, teniendo como incentivo una buena tasa de interés que le genere rentabilidad al asociado.

Para recomendar este producto se realizó un estudio de mercado por medio de encuestas donde el 78,3% de los encuestados indicaron que la preferencia es un producto de ahorro nuevo que les permita ahorrar de manera mensual. Un 30,4% indicó que le gustaría un plan de ahorro para la pensión, y un 30,4% afirmó que el interés es la ganancia de intereses competitivos.

Se realiza una revisión de los productos y la cooperativa no tiene un producto que pueda adaptarse a un largo plazo de más de 24 meses que se realice con aporte mensual y con tasa de intereses diferencia.

Se hace la elección del producto Ahorro complementario, considerando que tiene un futuro comercial, con una muy buena perspectiva económica dada la flexibilidad del producto, la afinidad con los objetivos, y rentabilidad para la cooperativa y el asociado.

Un producto nuevo de ahorro para la cooperativa puede tener una gran importancia para varias partes interesadas, como son los asociados, la propia cooperativa y la comunidad en general. Algunas de las razones por las cuales puede ser importante son:

Ofrecer una mayor variedad de productos: un nuevo producto de ahorro puede ampliar la oferta de productos y servicios de la cooperativa, lo que a su vez puede atraer a nuevos miembros y aumentar la fidelidad de los actuales.

Atender a necesidades específicas de los miembros: la cooperativa puede diseñar un nuevo producto de ahorro que atienda a necesidades específicas de sus miembros, como pueden ser planes de ahorro para la educación, para la adquisición de vivienda o para la jubilación.

Generar ingresos adicionales: un nuevo producto de ahorro puede generar ingresos adicionales para la cooperativa, lo que puede mejorar su rentabilidad y su capacidad financiera.

Mejorar la imagen y la reputación de la cooperativa: ofrecer un nuevo producto de ahorro puede mejorar la imagen y la reputación de la cooperativa, al demostrar su compromiso con las necesidades de sus miembros y su capacidad para innovar y adaptarse a las demandas del mercado.

Fidelización de los clientes: un nuevo producto de ahorro puede ayudar a retener a los clientes existentes de la cooperativa y atraer a nuevos clientes, lo que aumentará la base de clientes y generará mayores ingresos para la cooperativa.

Diversificación de productos: la introducción de un nuevo producto de ahorro diversificará la oferta de productos y servicios de la cooperativa, lo que puede ser atractivo para los clientes y generar mayores ingresos para la cooperativa.

Mejora de la rentabilidad: un producto nuevo de ahorro puede mejorar la rentabilidad de la cooperativa al atraer nuevos depósitos y fondos, y al generar intereses y comisiones.

Fomento del ahorro: un nuevo producto de ahorro puede fomentar el ahorro entre los miembros y la comunidad, lo que puede tener beneficios a largo plazo para la cooperativa y para la comunidad en general.

En conclusión, un producto nuevo de ahorro puede ser importante para la cooperativa por varias razones, incluyendo la fidelización de los clientes, la diversificación de productos, la mejora de la rentabilidad, la adaptación a las necesidades de los clientes y el fomento del ahorro.

La rentabilidad de un ahorro complementario para cooperativa dependerá de varios factores, como la tasa de interés ofrecida, los costos asociados con la administración del plan de ahorro complementario y la cantidad de miembros que participan en el plan.

A continuación, se presentan algunas consideraciones que se obtienen para evaluar la rentabilidad de un plan de ahorro complementario:

Tasa de interés: El plan de ahorro complementario tiene una tasa de interés preferencial y a la vez rentable para la cooperativa, lo que le permite atraer asociados y a su vez ser un producto competitivo

Costos de administración: la cooperativa debe considerar los costos asociados con la administración del plan de ahorro voluntario, incluyendo los costos de personal, tecnología y otros gastos. Estos costos pueden afectar la rentabilidad del plan, por lo que es importante que la cooperativa mantenga estos costos bajos y eficientes.

Número de miembros que participan: la cantidad de miembros que participan en el plan de ahorro voluntario puede tener un impacto significativo en su rentabilidad. Si hay una cantidad significativa de miembros que participan en el plan, esto puede generar ingresos adicionales para la cooperativa y aumentar la rentabilidad del plan.

Diversificación: Es una forma de aumentar la rentabilidad de la cooperativa, ya que al implementar el plan de ahorro complementario amplía la variedad de opciones de ahorro y de inversión para los miembros.

#### **9.1.2.1 Manual descriptivo del producto**

El Manual descriptivo permite proporcionar una guía clara y detallada para los empleados de la cooperativa sobre cómo vender y operar el producto, y también para los clientes sobre cómo acceder y utilizar el producto.

##### **✓ Introducción:**

El plan de ahorro Complementario es una herramienta financiera que permite a los asociados de una cooperativa cumplir sus metas financieras a medio o largo plazo. Este plan está diseñado para ser personalizado, ajustándose a las fechas y cantidades que se adapten al proyecto y capacidad económica del asociado. Con este plan de ahorro, los asociados pueden planificar y ahorrar para alcanzar sus objetivos financieros, como la compra de una casa, el pago de una educación universitaria, la creación de un fondo de pensión, entre otros.

La importancia de este plan de ahorro complementario radica en la capacidad que brinda para que los asociados puedan establecer metas financieras alcanzables y crear un plan de ahorro para lograrlas. Este plan permite que los asociados tengan una disciplina financiera y control sobre sus finanzas personales, lo que puede mejorar su calidad de vida y seguridad financiera a largo plazo.

Es fundamental destacar que, para obtener el máximo beneficio de un plan de ahorro complementario, es importante que el asociado tenga una comprensión clara y completa de las características del plan, incluyendo la tasa de interés, los requisitos de depósito, las penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otro detalle relevante. Con esta información, el asociado puede tomar decisiones financieras informadas y maximizar sus beneficios. En resumen, un plan de ahorro complementario es una excelente opción para que los asociados de una cooperativa puedan planificar y alcanzar sus metas financieras a largo plazo.

### ✓ **Características del producto:**

El plan de ahorro Complementario está diseñado para que los asociados puedan personalizarlo de acuerdo con sus metas financieras y capacidad económica, lo que le brinda una mayor flexibilidad para adaptarse a sus necesidades.

- El plan de ahorro complementario ofrece dos plazos para elegir: 24 y 60 meses, lo que permite a los asociados ajustar la duración del plan de ahorro a sus necesidades y objetivos financieros.
- El plan de ahorro complementario ofrece una tasa de interés preferencial de 8,50% anual a 24 meses y 10% anual a 60 meses, lo que representa una tasa de interés competitiva en comparación con otras opciones de ahorro en el mercado.
- Los intereses son capitalizables, lo que significa que se agregan al capital del ahorro y generan intereses adicionales, lo que aumenta el rendimiento del plan de ahorro.
- La cuota inicial es de 100 mil colones, lo que permite a los asociados comenzar a ahorrar de manera accesible y con una cantidad razonable.
- Los asociados tienen la opción de realizar abonos extraordinarios, lo que les permite aumentar su ahorro y alcanzar sus metas financieras más rápido.

En resumen, el plan de ahorro complementario ofrece características atractivas que lo hacen una opción atractiva para los asociados de la cooperativa. La personalización del plan, la duración flexible, la tasa de interés preferencial y la capitalización de los intereses son beneficios significativos para los asociados que buscan ahorrar para cumplir sus metas financieras a mediano y largo plazo.

### ✓ **Beneficios del producto:**

- Flexibilidad: El plan de ahorro complementario está diseñado para ser personalizado según las necesidades financieras de cada asociado, permitiendo la

elección de las fechas y cantidades de ahorro que se adapten a su proyecto y capacidad económica.

- Plazos atractivos: El plan de ahorro complementario ofrece dos plazos para elegir, 24 y 60 meses, lo que permite a los asociados ajustar la duración del plan de ahorro a sus necesidades y objetivos financieros.
- Tasa de interés preferencial: El plan de ahorro complementario ofrece una tasa de interés preferencial de 8,50% anual a 24 meses y 10% anual a 60 meses, lo que representa una tasa de interés competitiva en comparación con otras opciones de ahorro en el mercado.
- Capitalización de intereses: Los intereses generados son capitalizados, lo que significa que se suman al capital del ahorro y generan intereses adicionales, lo que aumenta el rendimiento del plan de ahorro.
- Cuota inicial accesible: La cuota inicial es de 100 mil colones, lo que permite a los asociados comenzar a ahorrar de manera accesible y con una cantidad razonable.
- Abonos extraordinarios: Los asociados tienen la opción de realizar abonos extraordinarios, lo que les permite aumentar su ahorro y alcanzar sus metas financieras más rápido.

Cumplimiento de metas financieras: El plan de ahorro complementario es una excelente herramienta para ayudar a los asociados a cumplir sus metas financieras a mediano y largo plazo, ya que les permite ahorrar de manera constante y planificada.

El plan de ahorro complementario ofrece beneficios atractivos que lo hacen una excelente opción para los asociados de la cooperativa que buscan ahorrar para cumplir sus metas financieras. La flexibilidad, plazos atractivos, tasa de interés preferencial, capitalización de intereses, cuota inicial accesible, abonos extraordinarios y cumplimiento de metas financieras son beneficios significativos para los asociados que buscan ahorrar de manera eficiente y efectiva.

✓ **Elegibilidad del producto:**

Los requisitos para acceder a este plan de ahorro complementario son:

Ser asociado de la cooperativa: El plan de ahorro complementario generalmente está disponible solo para los asociados de la cooperativa, por lo que es necesario ser miembro de la cooperativa para acceder al plan.

Cumplir con requisitos de edad: La mayoría de las cooperativas establecen un rango de edad para acceder a sus productos financieros, por lo que es posible que el plan de ahorro complementario tenga requisitos de edad específicos.

No tener deudas pendientes con el aporte capital: El asociado debe estar al día con el aporte capital con la cooperativa antes de acceder a productos financieros adicionales.

#### ✓ **Procedimiento de apertura de cuenta:**

El procedimiento para abrir una cuenta en el plan de ahorro complementario puede variar según la cooperativa, pero en general puede incluir los siguientes pasos:

- Ser asociado de la cooperativa: Como se mencionó anteriormente, para acceder al plan de ahorro complementario es necesario ser miembro de la cooperativa. Si aún no es asociado, se deberá completar el proceso de afiliación.
- Completar la solicitud de apertura de cuenta: La cooperativa proporcionará una solicitud de apertura de cuenta, la cual deberás completar con tus datos personales y financieros. En esta solicitud, también podrá especificar el plazo y la cantidad de ahorro que deseas realizar.
- Proporcionar documentación requerida: Se debe presentar una copia de identificación y completar y firmar el formulario de producto.
- Realizar el depósito inicial: Una vez que se hayan completado los pasos anteriores y la cooperativa haya verificado la información, deberá realizarse el depósito inicial de al menos 100 mil colones o la cantidad requerida por la cooperativa.
- Firmar el contrato: Finalmente, Se deberás firmar un contrato que establezca los términos y condiciones del plan de ahorro voluntario, incluyendo el plazo, la tasa de interés y las condiciones de cancelación anticipada.

Es importante recordar que el procedimiento de apertura de cuenta puede variar según la cooperativa, por lo que es necesario consultar con la institución financiera para obtener información más detallada sobre el proceso.

✓ **Informes y estados de cuenta:**

La cooperativa debe proporcionar informes y estados de cuenta periódicos a los titulares de cuentas de ahorro, incluyendo los planes de ahorro complementario. Estos informes y estados de cuenta deben incluir:

El detalle de las transacciones realizadas en la cuenta durante el mes anterior, incluyendo depósitos, retiros, intereses ganados, y cualquier cargo o comisión aplicado a la cuenta.

Resumen anual: Es un resumen de todas las transacciones realizadas en la cuenta durante el año anterior, incluyendo los intereses ganados y los cargos aplicados.

Es importante la revisión de estos informes y estados de cuenta para asegurarte de que todas las transacciones y cargos sean correctos y estén de acuerdo con lo acordado en los términos y condiciones del plan de ahorro complementario

✓ **Políticas y regulaciones:**

Algunas políticas y condiciones del ahorro complementario pueden incluir:

Plazos de ahorro: Se deben cumplir los plazos específicos durante los cuales se debe ahorrar antes de poder retirar el dinero.

Contribuciones mínimas y máximas: Se debe cumplir con cuotas mínimas de contribución para participar y/o límites máximos de contribución.

Penalizaciones por retiros anticipados: Se debe aplicar penalización por retirar dinero antes del plazo acordado o por retirar más de lo permitido. Estas penalizaciones pueden ser en forma de cargos por retiro anticipado o en la reducción de intereses ganados.

Tasa de interés: la tasa de interés que se paga sobre el dinero ahorrado puede variar según las condiciones de mercado.

Flexibilidad: Se permite a los ahorradores hacer contribuciones adicionales en cualquier momento.

Impuestos: en algunos países, las contribuciones a los planes de ahorro voluntario pueden ser deducibles de impuestos, lo que puede reducir la carga fiscal para el ahorrador. También es importante verificar las políticas tributarias de su país o región.

Es importante leer y comprender las políticas y condiciones de cualquier plan de ahorro voluntario antes de decidir adquirir el producto. Esto puede ayudar a evitar sorpresas desagradables y asegurar que el plan sea adecuado para las necesidades y objetivos financieros del ahorrante.

¿Se puede retirar el Ahorro complementario antes de cumplirse el plazo establecido?

Se autoriza a realizar retiros totales o parciales de los montos acumulados en ahorros hasta después de 1 año plazo cumplido y dicho retiro se penaliza con una comisión equivalente a 5% sobre el monto a retirar.

- Para la implementación del producto se requiere:
- Parametrización de sistema y de la web para la creación del producto,
- Realizar una campaña de validación con clientes potenciales para sondear la aceptación del producto.
- Realizar un Bench de Mercado.
- Campaña de lanzamiento que promocióne el producto y asegure un buen nivel de venta.
- Capacitación al personal de todas las fuerzas de venta para el dominio de todas las condiciones y detalles del producto.

### 9.1.3 Costos de implementación:

Es importante tener en cuenta los ingresos y la utilidad para determinar el impacto financiero de la cooperativa, por lo tanto, se presenta el cuadro de la utilidad que se obtendrá al implementar un nuevo producto

#### Resultados Según el índice de consumo

Se realiza un análisis con 60 000 asociados, con respecto al porcentaje de la base social de inversionistas de Grupo CS Ahorro y Crédito, por lo que se considera un índice de consumo de 30 000 asociados inversionistas; en relación con la encuesta el 78% de los asociados están interesados en un producto de ahorro; por lo que se considera un índice conservador la proyección de colocar 30 000 ahorros complementarios que corresponden a un 50% de los asociados inversionistas.

**Tabla 16. Plan de ahorro complementario**

<b>Colocar 30000 planes de ahorro</b>	<b>3,000,000,000</b>
Tasa Activa	19.80%
Ingreso Financiero	594,000,000
Tasa Pasiva	8.50%
Gasto Financiero	255,000,000
<b>Margen de Intermediación</b>	<b>11.30%</b>
Resultado de Intermediación	339,000,000
<b>Gasto Administración y Operativos</b>	
Marketing y Publicidad papelería	2,000,000
Anuncios de televisión 2730000 / 60 segundos	81,900,000
Publicaciones en Redes sociales	30,000,000
Viaticos	900,000
Contratación de personal de ventas	3,840,000
Capacitación al personal	684,800
<b>Total Gastos</b>	<b>119,324,800</b>
	35.20%
Utilidad Operativa	219,675,200
Impuestos 7%	15,377,264
<b>Utilidad Neta</b>	<b>204,297,936</b>
% utilidad neta	6.81%

Fuente: Castro, 2023

Con este estudio se busca colocar 30,000 planes de ahorro por un monto de 3,000,000,000, y muestra los ingresos, costos y gastos esperados, así como la utilidad neta y el porcentaje de utilidad sobre las ventas.

A continuación, se va a detallar el margen de intermediación, los gastos operativos y gastos administrativos y utilidades aproximadas que estaría percibiendo Grupo CS Ahorro y Crédito con respecto a la propuesta planteada del ahorro complementario:

- Se presentará una propuesta de una proyección con la colocación de 30 000 planes de ahorro, con el cual nos permite identificar la rentabilidad del producto.

### 9.1.3.1 Margen de Intermediación Ahorro Complementario

Los ingresos por intereses se calculan multiplicando el monto de los planes de ahorro por la tasa activa del 19.80%, lo que resulta en un ingreso financiero de 594,000,000. Los costos financieros se calculan multiplicando el monto de los planes de ahorro por la tasa pasiva del 8.50%, lo que resulta en un gasto financiero de 255,000,000. El margen de intermediación se calcula restando el gasto financiero del ingreso financiero y dividiendo el resultado por los ingresos financieros, lo que da como resultado un margen de intermediación del 11.30%.

**Tabla 17. Margen de intermediación ahorro complementario**

<b>Colocar 30000 planes de ahorro</b>	<b>3,000,000,000</b>
Tasa Activa	19.80%
Ingreso Financiero	594,000,000
Tasa Pasiva	8.50%
Gasto Financiero	255,000,000
<b>Margen de Intermediación</b>	<b>11.30%</b>

### **9.1.3.2 Total de Gastos**

Los gastos administrativos y operativos incluyen los costos asociados con la publicidad y el marketing, la contratación de personal de ventas, la capacitación del personal y los viáticos. El costo total de estos gastos es de 119,324,800, lo que representa el 35.20% de los ingresos totales.

Al margen de intermediación se le está restando el 35,20% de los gastos administrativos y operativos, considerando

- El gasto por Banners y, panfletos para las sucursales tiene un costo de 2 millones de colones mensuales.
- Los anuncios en televisión tienen un costo de 2 730 000 colones en noticias matutinas por 60 segundos, por lo que al mes tiene un costo de 81,900,000 colones por mes.
- La Cooperativa contrata una agencia de publicidad que se encarga de subir anuncios en las redes sociales y por producto tiene un costo de 30 millones de colones mensuales.
- Se realiza la contratación de 3 asesores de ventas enfocados en la colocación del producto de ahorro complementario se les pagará un salario de 1 millón de colones mensual más el 1,28% de aporte patronal.
- Se realiza la contratación de 1 persona para capacitar al personal de todas las fuerzas de ventas de la cooperativa y se le pagará un salario de 535 000 más el 1,28% de cargas patronales.

**Tabla 18. Total, de Gastos**

<b>Gasto Administración y Operativos</b>	
Marketing y Publicidad papelería	2,000,000
Anuncios de televisión 2730000 / 60 segundos	81,900,000
Publicaciones en Redes sociales	30,000,000
Viaticos	900,000
Contratación de personal de ventas	3,840,000
Capacitación al personal	684,800
<b>Total Gastos</b>	<b>119,324,800</b>
	35.20%

### 9.1.3.2 Utilidad Neta

Después de restar los gastos administrativos y operativos de la utilidad de intermediación, se obtiene una utilidad operativa de 219,675,200. Después de deducir los impuestos del 7%, la utilidad neta es de 204,297,936, lo que representa el 6.81% de los ingresos totales.

Es importante tener en cuenta que este es un análisis hipotético y que los resultados reales pueden variar significativamente según varios factores, como la tasa de colocación de los planes de ahorro, la competencia en el mercado, los costos reales de publicidad y marketing, y otros costos asociados con la implementación del plan de ahorro.

**Tabla 19. Utilidad Neta**

Utilidad Operativa	219,675,200
Impuestos 7%	15,377,264
<b>Utilidad Neta</b>	<b>204,297,936</b>
% utilidad neta	6.81%

En resumen,

**Tabla 20. Costos de implementación**

Concepto	Monto
Ingresos	594,000,000
Costos	255,000,000
<b>Utilidad bruta</b>	<b>339,000,000</b>
Gastos generales	119,324,800
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>219,675,200</b>
Impuestos 7%	15,377,264
<b>Utilidad neta</b>	<b>204,297,936</b>
<b>% Utilidad neta</b>	<b>6,81%</b>

La implementación de este producto de ahorro complementario tendría un impacto financiero positivo en la cooperativa, ya que se espera colocar 30,000 planes de ahorro por un monto total de 3,000,000,000 de colones. Con una tasa activa del 19.80% y una tasa pasiva del 8.50%, la cooperativa podría generar un ingreso financiero de 594,000,000 de colones y un gasto financiero de 255,000,000 de colones, lo que resulta en un margen de intermediación del 11.30%. Esto se traduce en un resultado de intermediación de 339,000,000 de colones.

Además, la cooperativa deberá incurrir en algunos gastos administrativos y operativos, incluyendo marketing y publicidad, contratación y capacitación de personal, entre otros, por un monto total de 119,324,800 de colones. Esto representa un 35.20% de los ingresos generados por el producto.

A pesar de estos gastos, se espera que la cooperativa obtenga una utilidad operativa de 219,675,200 de colones, lo que representa un 6.81% de utilidad neta después de impuestos del 7%. En resumen, la implementación de este producto generaría ingresos financieros significativos para la cooperativa y un beneficio económico para los asociados que opten por este plan de ahorro complementario.

#### **9.1.4 Beneficios para Grupo CS Ahorro y Crédito de propuesta del Ahorro Complementario**

Una vez analizada la propuesta, se puede identificar que el producto es rentable para la cooperativa, en el ejemplo mostrado, la utilidad ajustada que tiene el producto, aun contemplando estimaciones y con gastos administrativos, superiores a los que realmente pueden existir en la implantación, se puede notar una gran utilidad de 6,81% para la cooperativa.

Se habla de montos aproximados ya que hay muchas variables que pueden cambiar, como las tasas de interés que inclusive en ocasiones son menores a la proyectada de un 19,80%, por lo tanto, se concluye que es un producto que estaría aportando a la rentabilidad de la cooperativa.

#### **9.1.4 Beneficios de propuesta del Ahorro Complementario para el asociado de Grupo CS Ahorro y Crédito**

- Rentabilidad: El asociado puede obtener una rentabilidad del 8,50% mediante el interés compuesto, lo que le permite ganar dinero mientras ahorra.
- Flexibilidad: El asociado tiene la opción de realizar depósitos extraordinarios o abonos diferentes para aumentar el ahorro y la rentabilidad.
- Ahorro para proyectos: El Ahorro Complementario le permite al asociado ahorrar de manera específica para un proyecto o meta en particular.
- Mejora en su perfil crediticio: Al tener un historial de ahorro constante y responsable, el asociado mejora su perfil crediticio y aumenta sus posibilidades de obtener préstamos en el futuro.

- Fidelización de clientes: Al ofrecer un producto financiero atractivo y beneficioso, Grupo CS Ahorro y Crédito puede fidelizar a sus clientes y aumentar su lealtad hacia la cooperativa.

**Tabla 21. Ganancia de propuesta del Ahorro Complementario para el asociado de Grupo CS Ahorro y Crédito**

**AHORRO COMPLEMENTARIO**

Cuota mensual		100 000,00	
Moneda		Colones	
Cuotas	Tasa de interes	Capitalización	Interes Mensual
1	8,50%	100 000,00	721,92
2	8,50%	200 721,92	1 308,82
3	8,50%	302 030,73	2 180,41
4	8,50%	404 211,15	2 823,94
5	8,50%	507 035,09	3 660,38
6	8,50%	610 695,47	4 266,50
7	8,50%	714 961,97	5 161,44
8	8,50%	820 123,41	5 920,62
9	8,50%	926 044,02	6 469,62
10	8,50%	1032 513,65	7 453,90
11	8,50%	1139 967,55	7 964,16
12	8,50%	1247 931,70	9 009,04
13	8,50%	1356 940,74	9 796,00
14	8,50%	1466 736,74	9 563,93
15	8,50%	1576 300,67	11 379,60
16	8,50%	1687 680,26	11 790,64
17	8,50%	1799 470,91	12 990,70
18	8,50%	1912 461,61	13 361,03
19	8,50%	2 025 822,64	14 624,77
20	8,50%	2 140 447,41	15 452,27
21	8,50%	2 255 899,69	15 760,40
22	8,50%	2 371 660,08	17 121,44
23	8,50%	2 488 781,52	17 387,38
24	8,50%	2 606 168,89	18 814,40
<b>Saldo Final</b>			<b>2 624 983,29</b>

Fuente Castro 2023

De acuerdo con la tabla, se puede identificar que, por un ahorro complementario de 100 mil colones mensuales a un plazo de 24 meses, puede obtener un interés compuesto del 8,50% el cual le permite ganar 224 938,29 colones al finalizar el plazo, es un producto que le genera al asociado rentabilidad, opción de inclusive depositar abonos diferentes o extraordinarios y a la vez cumplir la necesidad de un ahorro para un proyecto con una rentabilidad preferencial debido a las condiciones preferenciales que se les están aprobando, con el fin de fidelizar a los clientes y acompañarlos a cumplir sus sueños y metas.

### **Referencias Bibliográficas**

- Hernández, R y Mendoza, C. 2018, Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa Mixta.
- H. Hugo Sánchez Carlessi, Carolos Reyes Romero, Katia Mejía Sáenz 2018, Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística.
- Néstor Cohen, Gabriela Gómez Rojas, Metodología de la investigación
- José Antonio Fernández Navarrete, 2018, Administración Financiera
- Héctor Ortiz Anaya, 2013, Finanzas Básicas para no financieros

- **Ley de Asociaciones Cooperativas N°7391**  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11935&nValor3=93291&strTipM=](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11935&nValor3=93291&strTipM=)
- **Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179**  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655)
- **Business Review, H. (2021) Finanzas básicas.**  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/209692>
- Lawrence J. Gitman (2016). Principios de Administración Financieras (14.<sup>a</sup> Ed). Editorial Pearson.
- Cardozo (2018). Análisis financieros del sector solidario: interpretación de estados financieros, análisis de gestión, riesgos y fraudes.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/70520>
- Izaguirre Olmedo, J. Carhuancho Mendoza, I. y Silva Siu, D. (2020). Finanzas para no financieros. Guayaquil, Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/136839?page=29>.
- Marte Alvarado, Q. y Tejada Betancourt, L. (II.) (2019). Investigación de mercados. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/>
- Productos Financieros de colocación, Especiales Actualícese Finanzas 2018

- <https://economipedia.com/definiciones/captacion-fondos-fundraising.html>
- Artículo de María Silvestrini Ruiz, MLS
- Artículo Revisión Documental en el proceso de investigación por: Victoria Eugenia Valencia López

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**