

**Universidad Internacional de las Américas
Vicerrectoría Académica**

Facultad de Administración de Empresas

Análisis de la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021.

Tesis para optar al grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas

**Sustentante:
Gloriana María Rivera Umaña**

**San José, Costa Rica
2022**

Tabla de Contenido

Capítulo I. Aspectos Introductorios.....	17
1.1. Antecedentes de la investigación.....	17
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	17
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	19
1.2. Justificación de la investigación.....	22
1.3. Planteamiento del problema de la investigación.....	23
1.4. Objetivos de la investigación.....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
1.5. Proyecciones de la investigación.....	25
Capitulo II. Marco Teórico.....	26
2.1 Asociación solidarista.....	26
2.1.1 Ley de las Asociaciones Solidaristas.....	28
2.2 Inversión.....	30
2.3 Razones Financieras.....	31
2.3.1 Razones de Liquidez.....	32
2.3.2 Las Razones de Actividad.....	34
2.3.3 Razones de Endeudamiento.....	35
2.3.4 Razones de rendimiento.....	37
2.3.5 Razones de Mercado.....	44
2.3.6 Análisis Dupont.....	45
2.3.7 Análisis DuPont modificado.....	46
2.4 Análisis de tendencia.....	47
2.4.1 Análisis vertical.....	47
2.4.2 Análisis Horizontal.....	48
2.5 Efecto en el crecimiento de capital.....	49
2.6 Evaluación Financiera.....	51
2.6.1 Activos.....	53
2.6.2 Pasivos.....	54
2.6.3 Capital.....	55
2.6.4 Dividendos.....	56
2.7 Evaluación de la situación y riesgo.....	56

2.7.1 Modelo CAMELS.	58
2.8 Crédito	60
2.8.1 Cartera de crédito.....	62
2.8.2 Estructura de una cartera de crédito.	63
2.8.3 Deudor	63
2.8.4 Intereses	66
2.8.5 Morosidad.....	69
2.8.6 Riesgo crediticio.....	71
2.9 Percepción	74
2.9.1 Satisfacción.....	75
2.9.2 Pandemia	76
Capítulo III. Marco Metodológico	77
3.1. Enfoque de la investigación.....	77
3.2. Diseño de la investigación.....	78
3.2.1. No experimental.	78
3.2.2. Correlacional	78
3.2.3. Descriptiva.....	79
3.2.4. Explicativa	79
3.3. Fuentes de información.	79
3.3.1. Fuentes primarias.....	79
3.3.2. Fuentes secundarias.....	80
3.4. Población y Muestra.	81
3.4.1. Población	81
3.4.2. Muestra	81
3.4.3. Cálculo de la muestra.	82
3.5 Descripción y validación de instrumentos.....	82
3.5.1 Cuestionario.....	83
3.6 Proceso de recolección de datos.	83
3.7. Variables de la investigación.....	85
Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados	86
4.1. Análisis de las Razones Financieras.....	86
4.1.1. Razón de circulante.	86
4.1.2. Razón de prueba ácida.....	88
4.1.3. Razón de Endeudamiento.....	89

	12
4.1.4. Razón deuda – capital patrimonial.	91
4.1.6. Margen de utilidad Neta.	92
4.1.7. Rendimiento sobre los activos totales (ROA).	94
4.1.8. Rendimiento sobre el Capital (ROE).....	95
4.1.9 Análisis Dupont.	96
4.1.10 Análisis Dupont Modificado.	98
4.2. Análisis vertical y Análisis Horizontal.	100
4.2.1 Balance de situación 2019-2021.....	100
4.2.2 Estados de Resultados 2019-2021.	109
4.3. Análisis CAMEL.	115
4.4. Análisis cuestionario.	119
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.	140
5.1 Conclusiones.....	140
5.1.1 Objetivo A 140	140
5.1.2 Objetivo B 142	142
5.1.3 Objetivo C 143	143
5.1.4 Objetivo D 144	144
5.2 Recomendaciones. 144	144
5.2.1 Objetivo A 144	144
5.2.2 Objetivo B 145	145
5.2.3 Objetivo C 145	145
5.2.4 Objetivo D 146	146
Capítulo VI. Propuesta.	147
6.1 Objetivos de la propuesta. 147	147
6.2 Información General ASEEGU. 147	147
6.3 Propuesta 150	150
6.4 Costo de implementación de la propuesta. 153	153
6.5 Beneficios para la propuesta de la Aplicación Móvil ASEEGU. 157	157
6.6 Propósitos de la propuesta de aplicación móvil ASEEGU. 158	158
REFERENCIA.....	159
APÉNDICES.....	161
Apéndice 1. Cartas de validación de instrumento 161	161
Apéndice 2. Balances contables 2019. 164	164

Apéndice 3. Balances contables (2020).....	167
Apéndice 4. Balances contables 2021	170
Apéndice 5. Cuestionario aplicado a asociados.....	173

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Beneficios de las Asociaciones Solidaristas.	27
Figura 2.2 Beneficios Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU).....	28
Figura 2.3. Capítulos de Ley de las Asociaciones Solidaristas.	29
Figura 2.4 Tipos de Inversión.....	30
Figura 2.5 Cuentas de un Estado de Pérdidas y Ganancias.....	40
Figura 2.6 Fórmula Análisis Dupont.	46
Figura 2.7 Formula Análisis DuPont modificado.....	47
Figura 2.8 Objetivos Análisis Horizontal.	49
Figura 2.9 Características del Efecto del Crecimiento de Capital.....	50
Figura 2.10 Fórmula del punto de equilibrio.....	52
Figura 2.11 Pasos de una Evaluación Financiera.	53
Figura 2.12 Pasos Evaluación de la situación y riesgo.....	57
Figura 2.13 Significado siglas Modelo Camels.....	59
Figura 2.14 Tipos de percepciones.	74
Figura 2.15 Medidas para conocer la satisfacción.....	75
Figura 3.1. Proceso de recolección de datos.....	84
Figura 3.2 Cuadro de Variables.....	85
Figura 6.1 Logo ASEEGU.....	148
Figura 6.2 Diagrama de la aplicación móvil ASEEGU.....	151
Figura 6.3 Diagrama Aplicación móvil ASEEGU.	152
Figura 6.5 Cotización Aplicación Móvil ASEEGU	154
Figura 6.4 Precio de equipo de cómputo.....	156
Figura 6.5 Costo de implementación.....	156

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1.1. Razón de circulante.	87
Gráfico 4.1.2. Razón de prueba ácida.....	89
Gráfico 4.1.3. Razón de endeudamiento.....	90
Gráfico 4.1.4. Razón de endeudamiento – capital patrimonial.	92
Gráfico 4.1.6. Margen de utilidad neta.....	93
Gráfico 4.1.7. Rendimiento sobre los activos totales.	94
Gráfico 4.1.8. Rendimiento sobre el capital total.	95
Gráfico 4.1.9 Análisis Dupont.....	98
Gráfico 4.1.10 Análisis Dupont Modificado.	99
Gráfico 4.4.1. Sexo de los asociados.....	120
Gráfico 4.4.2. Edad de los asociados.....	120
Gráfico 4.4.3. Residencia de los asociados.	121
Gráfico 4.4.4. Vigencia de crédito en la actualidad.....	121
Gráfico 4.4.5. Control Finanzas Personales.	122
Gráfico 4.4.6. Costo de los Créditos de ASEEGU.	123
Gráfico 4.4.7. Plazos de cancelación.....	124
Gráfico 4.4.8. Tipo de créditos que brinda ASEEGU.	124
Gráfico 4.4.9. Razones de adquisición de crédito.	125
Gráfico 4.4.10. Créditos en otras instituciones.....	126
Gráfico 4.4.11. Tiempo en la asociación.....	126
Gráfico 4.4.12. Frecuencia de utilización de servicios.....	127
Gráfico 4.4.13. Requisitos solicitados por ASEEGU.....	128
Gráfico 4.4.14 Satisfacción con la asociación.....	129
Gráfico 4.4.15. Quejas sobre servicios.....	130

Gráfico 4.4.16. Motivo de afiliación en ASEEGU.....	130
Gráfico 4.4.17. Beneficios a los asociados.....	131
Gráfico 4.4.18. Uso de los beneficios de ASEEGU.....	132
Gráfico 4.4.19. Información sobre beneficios y tipos de créditos de ASEEGU.....	132
Gráfico 4.4.20. Conocimiento Ley de Asociaciones Solidaristas.....	133
Gráfico 4.4.21. Reducción crédito a causa de la pandemia COVID-19.....	134
Gráfico 4.4.22. Negación de crédito en ASEEGU.....	135
Gráfico 4.4.23. Negación de un crédito.....	135
Gráfico 4.4.24. Solicitud de más de créditos.....	136
Gráfico 4.4.25. Monto estimado de solicitud de crédito.....	137
Gráfico 4.4.26. Conformidad con beneficios y atención.....	137
Gráfico 4.4.27. Aspectos de mejoría en la asociación.....	138
Gráfico 4.4.28. Recomendación a compañeros.....	139

Capítulo I. Aspectos Introdutorios.

1.1. Antecedentes de la investigación.

A continuación, se detallan diferentes antecedentes tanto nacionales como internaciones que tienen relación con el tema de carteras de crédito. En primera instancia, se examinarán algunas investigaciones internacionales para poder conocer más sobre nuestro tema de investigación, trabajos que se desarrollaron fuera del país.

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Una de las investigaciones encontradas en Managua, elaborada por Alegría y Carrillo (2019), la cual se titula “Análisis de la Cartera Crediticia del Banco Lafise durante el periodo 2016-2018” para optar por el título de Licenciatura en Banca y Finanzas para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

En su trabajo Alegría y Carrillo quisieron analizar la cartera crediticia del Banco Lafise durante el periodo 2016-2018. Con el fin de lograr su objetivo satisfactoriamente, presentaron las generalidades de las finanzas para destacar su importancia en la gestión empresarial moderada; además, describieron las características del riesgo financiero y su impacto en las operaciones empresariales y, por último, elaboraron un caso práctico sobre el análisis crediticio del Banco Lafise durante el periodo 2016-2018.

Con el caso práctico que ambas autoras proponen, lograron determinar que el riesgo de la cartera de crédito ha ido ascendiendo más; eso quiere decir que hay más clientes con altos rangos de morosidad o clientes que presentan más problemas para pagar, conforme al contrato originalmente pactado. Por otro lado, pudieron concluir que la captación global del mercado del banco se ha contraído a un porcentaje razonable y esto ha causado que la fragilidad económica y el entorno social ha impactado negativamente en la capacidad real de pago de los clientes y esto ocasionara que el riesgo crediticio siga aumentando.

De acuerdo con Cardona, Quintero y Andrade (2020) en su tesis titulada “El comportamiento de la cartera de crédito y operaciones de leasing comercial en las entidades

bancarias de Colombia” para optar por su título de especialización en Gerencia Financiera para la Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia.

En su trabajo de investigación se proponen analizar el comportamiento de la cartera de crédito y operaciones de leasing comercial en las entidades de Colombia por la coyuntura económica, a causa de la pandemia del Covid-19. Ellas plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar el impacto de la crisis sobre la cartera comercial y cada una de sus categorías de riesgo.
- b. Comparar el comportamiento de la cartera de cada entidad financiera en los periodos del primer semestre de los años 2019 y 2020.
- c. Identificar cuáles son las tres entidades bancarias con mayor y menor impacto en su cartera comercial.

Con la presente investigación se logró determinar que los bancos en general, a pesar de los cambios y la crisis económica, no se han visto muy afectados dentro de su propia recuperación y aún no han recibido un impacto considerable en sus carteras de crédito; sin embargo, un 50% de los bancos tales como Davivienda, Bancolombia y Banco de Bogotá representaron una disminución, esto quiere decir que por medidas que se han tomado no se ha reflejado un impacto considerable. Aunque los montos no son tan representativos con respecto a las demás categorías, se evidencia un deterioro acelerado en algunas entidades, como Bancolombia, con un 59 %; Davivienda, con un 54% y Banco de Bogotá, con un 13%; por estar en esta categoría de difícil cobro pasa a ser castigada, vendida y provisionadas por las entidades bancarias.

Según Céspedes (2018), en su tesis titulada “La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén 2016” para optar por el título profesional de Contador Público para la Universidad Señor de Sipán, Perú.

Este trabajo de investigación buscaba determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA. Los investigadores se plantearon los siguientes objetivos, en esta investigación:

- a. Diagnosticar la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.
- b. Identificar el nivel de la morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.
- c. Analizar las causas de la incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

Con esta investigación se logra concluir que las carteras de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa. Esto permite tomar medidas correctivas y mantener bajo control los niveles de morosidad. También se determinó que se ha establecido en forma clara cómo se puede mejorar el nivel de morosidad y esto implica manejar un mejor servicio y, a su vez, ser más eficiente. Si se logra identificar perfectamente cada una de estas causas, ello implicará que se puede conocer con certeza el nivel de morosidad. El analizar las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA influyen significativamente en un 79.17 %, en el nivel de morosidad de la Cooperativa. En razón que la investigación que manifiesta que causas de incapacidad de pago y el endeudamiento descansa sobre sus objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada una de estas causas, se puede afirmar que se conoce con certeza el nivel de morosidad de los afiliados.

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

Seguidamente, se hace un análisis exhaustivo a nivel nacional de temas investigados similares a los de este trabajo final de grado (TFG), que aborden algunos detalles de las carteras de crédito.

De acuerdo con Torres Luna (2019) en su tesis de graduación titulada “Elaboración de un modelo para el rediseño y actualización de la cartera de crédito para la Junta Administrativa de Ahorro y préstamo de la Universidad de Costa Rica”, para optar por el título de Maestría Profesional de Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas.

Torres en su trabajo de investigación planteó los siguientes objetivos específicos:

- a. Contextualizar el desarrollo del mercado en el que participa la Junta-UCR y sus actividades financieras, además de presentar aspectos conceptuales teóricos necesarios para llevar a cabo la elaboración del modelo de rediseño de la cartera.
- b. Describir la situación actual de la Junta-UCR, su estrategia de negocio y las principales características del entorno en el que opera y le determina el marco legal que la constituye.
- c. Analizar el modelo de la cartera de crédito que se utiliza actualmente, a través de una revisión de las políticas de crédito que aplican a la cartera de crédito para determinar el rediseño del modelo actual.
- d. Desarrollar un modelo del plan estratégico de rediseño de la cartera de crédito de la Junta-UCR, para ponerlo acorde al nuevo marco legal, que permita hacer más eficientes sus actividades financieras.
- e. Presentar las conclusiones y recomendaciones obtenidas del estudio realizado que permitan a la Junta-UCR modernizar su metodología de administrar el fondo de ahorro y préstamo.

Con la presente investigación, se logró que la Junta Directiva de la Universidad de Costa Rica gestionara el objetivo general del trabajo de investigación cumpliendo los objetivos específicos que fueron planteados. Se establecieron estrategias en el Plan Anual Operativo que serán aplicables para lograr los objetivos definidos y operativos. Estas estrategias van dirigidas a beneficiar a las personas afiliadas, a los miembros de la Junta Directiva y a los colaboradores. Es importante conocer que la Junta-UCR aumentó su total de activo, a través de dos principales partidas como son la cartera de crédito e inversiones en instrumentos financieros. La presente investigación le permitió a la Junta-UCR, poder hacer un análisis teórico y financiero y determinar que el activo de mayor relevancia es la cartera de crédito y que la mayor cantidad de los recursos se canalizan hacia la colocación de créditos, destinados principalmente a gastos de uso voluntario; asimismo, otro aspecto que se logra rescatar es la baja morosidad.

Según Villalobos Solano (2018), en su tesis de graduación titulada “Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica Ubicado en el Distrito primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde

el año 2015 hasta el año 2017”, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Técnica Nacional.

Villalobos se planteó los siguientes objetivos específicos en la presente investigación:

- a. Describir en qué consiste la morosidad crediticia en la Sucursal del Banco de Costa Rica del cantón central de la Provincia de Puntarenas.
- b. Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos a los créditos de consumo, de la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón central de la Provincia de Puntarenas.
- c. Determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de créditos otorgados a los clientes en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

Con este trabajo de Investigación Villalobos buscaba determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgado desde el año 2015 hasta el año 2017, en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

Según la investigación realizada se determinó que efectivamente los clientes que adquirieron un crédito entre el periodo del 2015 y 2017 son los que tienen el más alto nivel de morosidad, en relación con las estimaciones para las cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de la SUGEF y la reserva que debe de tener el banco para cubrir estas pérdidas por la morosidad de sus clientes. Los elementos que afectan en una mayor proporción a los deudores de créditos de consumo de esta sucursal del Banco de Costa Rica, es el alto índice de desempleo y la disminución de la actividad económica; esto debido a la poca inversión de las empresas nacionales e internacionales en la provincia de Puntarenas. Los deudores son conscientes de que si hubiera un atraso en sus pagos de crédito, estos se trasladarían a cobro judicial, el cual se realiza a partir del cumplimiento de los 60 días de atraso.

De acuerdo con Vargas Solano (2018) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de rentabilidad financiera y evaluación de estrategias para la optimización del flujo de caja para la empresa Vegetales Fresquita S.A” para optar por el título de Maestría Profesional en Finanzas en la Universidad de Costa Rica.

Vargas con su trabajo de investigación buscaba elaborar un estudio de rentabilidad financiera para la empresa Vegetales Fresquita S.A y para lograr esto, Vargas definió las bases teóricas para el análisis de rentabilidad financiera, así como diagnósticas del entorno industrial de la empresa; también, se generó un sistema de rentabilidad financiera mediante el uso de diferentes herramientas de análisis financiero avanzado; se hizo un análisis del flujo de caja a través de una propuesta de un sistema de rentabilidad financiera.

Gracias a esta investigación se puede concluir que con respecto al enfoque financiero, las ventas han mantenido un crecimiento constante durante el periodo 2013 y 2017. En promedio las ventas crecieron a un ritmo del 10% con un crecimiento considerable.

1.2. Justificación de la investigación.

Es necesario que se justifique el estudio que se va a realizar, basándonos en los objetivos y las preguntas de investigación; éstos explican las razones por las cuales es importante o necesario llevar a cabo el estudio y los beneficios que se derivarán de él. La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, y este tiene que ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. (Hernández et al, 2018, p.45)

Desde que comenzó la pandemia de la Covid-19 muchas empresas, ya sean grandes, medianas o pequeñas, tuvieron un impacto negativo en sus diferentes departamentos, puesto que se vieron afectados por la reducción de ventas, cierres temporales, disminución de la jornada laboral y de la planilla y demás razones de afectación hacia la empresa. La Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU) no fue la excepción. Los motivos que llevan a investigar sobre la cartera de crédito y la rentabilidad de la Asociación es que por la pandemia que inició en el año 2020; además, se quiere determinar el impacto que ocasionó dicha pandemia, si fue positivo o negativo.

Esta investigación será de gran importancia ya que se podrá ver el impacto que tuvo la pandemia en la cartera de crédito y la rentabilidad de la asociación, según los resultados de esta investigación. Esto se podrá llevar a cabo de manera satisfactoria mediante conceptos teóricos e información de personas vinculadas con la actividad financiera de la ASEEGU, mediante un análisis exhaustivo que permita determinar el efecto de la pandemia de la Covid-19, en la cartera de crédito de la institución.

Una vez que se tenga los resultados del comportamiento de la cartera de crédito a su vez se conoce la rentabilidad de la asociación, y se podrá conocer y analizar los factores que influyen para el obtener el impacto que está presente en la cartera de crédito. A su vez, se podrá generar una propuesta que permita mejorar, si fuera el caso, el índice que refleje los resultados de dicha investigación para que la ASEEGU pueda incluir otro tipo de estrategia, con el fin de mejorar sus resultados sobre rentabilidad en la cartera crediticia; esto se podría interpretar como algunos beneficios que la Asociación tendría con el apoyo de la presente investigación.

1.3. Planteamiento del problema de la investigación.

El objetivo de este trabajo de investigación es Analizar la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021. Por lo cual el planteamiento del problema es:

¿Cuál es el análisis de la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021?

Plantear el problema significa afinar, precisar y estructurar la idea de investigación, lo cual involucra mayor formalización y delimitación en el caso del enfoque cuantitativo. (Hernández et al, 2018. p.40)

Con este planteamiento del problema se quiere determinar la principal razón de esta investigación: conocer el impacto que ocasionó la pandemia de la Covid-19 en la rentabilidad de la asociación y poder elaborar el análisis de la cartera de crédito de la ASEEGU.

La afectación a causa de la pandemia no es algo nuevo ya que por esta misma razón se podría decir que la gran mayoría de las áreas se vieron afectadas y de diferentes empresas, ya fueran grandes, medianas o pequeñas. Sin embargo, se quiere investigar exactamente el impacto que esta pandemia causó en las finanzas de ASEEGU para que las autoridades de la Asociación tengan un análisis claro sobre el estado de su cartera de crédito y su rentabilidad.

Durante este periodo de investigación es importante tener claro de qué manera se va a recolectar información para poder desarrollar el tema. Se debe de estipular las técnicas, herramientas o métodos que se utilizaran para dicha recolección de información.

Realizar esta investigación es viable, ya que será una herramienta útil para la Asociación, con la cual pueda destacar cuál es la situación real de su cartera de crédito, con el fin de analizar el estado actual de su cartera de crédito, comparar cómo estaba antes, durante y un poco después de la pandemia, ya que se busca evaluar el periodo que va de 2019 al 2021.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

Analizar la cartera de crédito y el impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a. Ubicar la situación financiera a través de los indicadores financieros durante los años 2019-2021 en la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU.
- b. Determinar el impacto de la morosidad y su comportamiento en la cartera de crédito a causa de la pandemia en ASEEGU, durante el periodo 2019-2021.
- c. Identificar el impacto de la rentabilidad en ASEEGU, a causa de la pandemia, durante el periodo 2019-2021.
- d. Consultar la percepción que tienen los asociados de ASEEGU, durante el periodo 2019-2021, con el fin de determinar su satisfacción por los productos actuales y conocer los requerimientos de nuevos productos.

1.5. Proyecciones de la investigación.

El objetivo de esta investigación es analizar la cartera de crédito y conocer cuál fue el impacto de la pandemia en la rentabilidad, en la ASEEGU. El propósito de esta investigación es conocer la importancia que ha tenido la pandemia del Covid-19 en la cartera de crédito y en la rentabilidad. Algunos de los aportes de esta investigación a los asociados, autoridades de ASEEGU y a personas interesadas en el tema, es que puedan conocer de una manera más detallada cómo se comportó dicha cartera en los años 2019,2020 y 2021.

Para cumplir de manera satisfactoria esta investigación pretende determinar e identificar cuál fue el impacto de la pandemia para la cartera de crédito y la rentabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU) y conocer también por medio de una encuesta, la percepción que tienen los asociados sobre las operaciones de dicha asociación.

Capítulo II. Marco Teórico

Una vez explicada la problemática e importancia del impacto de la cartera de crédito y la rentabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de Guadalupe, durante la pandemia, periodos 2019, 2020 y 2021, en el Capítulo I; esta investigación se propone definir diferentes conceptos, con los cuales se pueda conocer mejor el contexto de esta investigación.

Según Hernández y Mendoza, el marco teórico se define de la forma siguiente:

Es una etapa y un producto. Una etapa que implica un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el planteamiento del problema (objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias de lo que se sabe del problema), y un producto, que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte o informe de investigación. (p.70)

Este capítulo le brinda al lector una idea más clara acerca del tema de investigación. Se encuentran conceptos básicos, complementarios y específicos. Se conocerá la definición, la importancia y los alcances de cada concepto relacionado con el tema de investigación. A continuación, se definirán diferentes conceptos que son de gran importancia para entender mejor el presente trabajo de investigación.

2.1 Asociación solidarista.

Las asociaciones solidaristas son organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometiendo el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Sistema Costarricense de Información Jurídica. Ley de Asociaciones Solidaristas. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=35047&nValor3=83260&strTipM=TC

En palabras más sencillas, las asociaciones solidaristas son organizaciones que funcionan como promovedores de desarrollo, unión y fortalecimiento de los colaboradores de una empresa, o bien, de personas externas a una empresa. Estas organizaciones disponen de servicios o productos para que sus asociados puedan adquirir con mayor facilidad y contar con medios de pago más cómodos para los asociados. El financiamiento que se les brinda a los asociados proviene de un porcentaje aportado por el patrono y un aporte del colaborador de la empresa.

Las asociaciones solidaristas cuentan con muchos beneficios.

Figura 2.1 Beneficios de las Asociaciones Solidaristas.

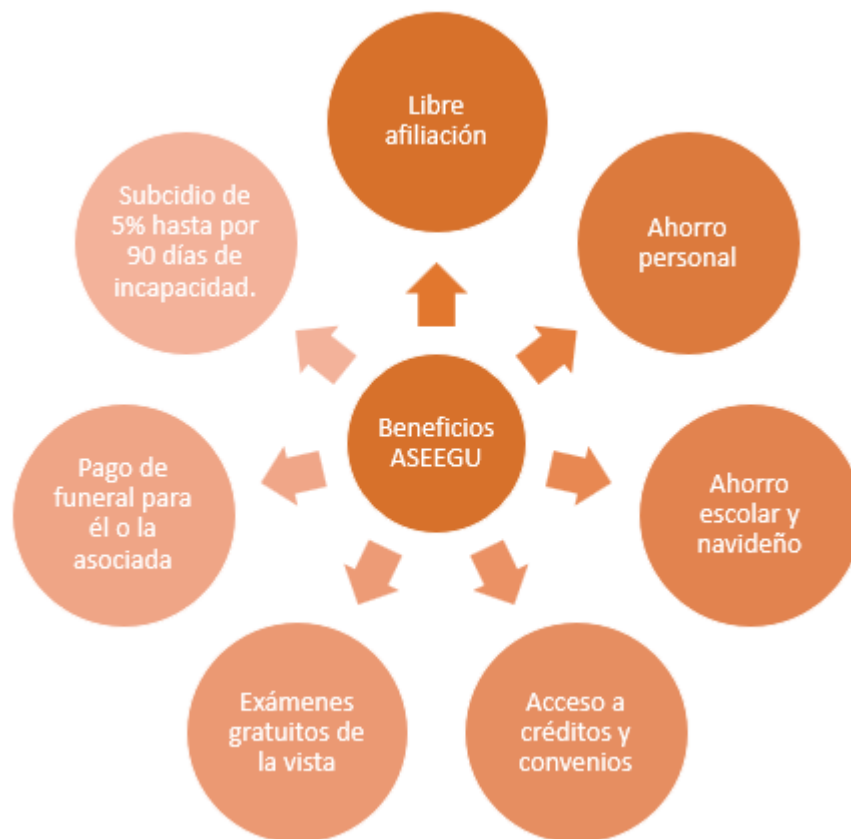


Fuente: elaboración propia.

Las asociaciones solidaristas son de suma importancia, tanto para los colaboradores de una empresa como para el patrono. Esto ya que para los colaboradores significa una manera sencilla y práctica de poder solicitar un bien que necesiten por una emergencia y con grandes beneficios por ser afiliado; además, les fomenta el hábito del ahorro, les proporciona descuentos, beneficios y actividades sociales para que su jornada laboral sea más integral y satisfactoria.

La Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU), fue fundada en 1993. Se ubica en el Alto de Guadalupe, en el plantel de buses de la Empresa de Guadalupe. Esta asociación se creó con el fin de poder brindarle diferentes beneficios a sus afiliados que son los colaboradores de las empresas entre los que están los choferes de buses y personal administrativo. La asociación cuenta con muchos beneficios; algunos de los beneficios para sus afiliados, son los siguientes:

Figura 2.2 Beneficios Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU)



Fuente: elaboración propia.

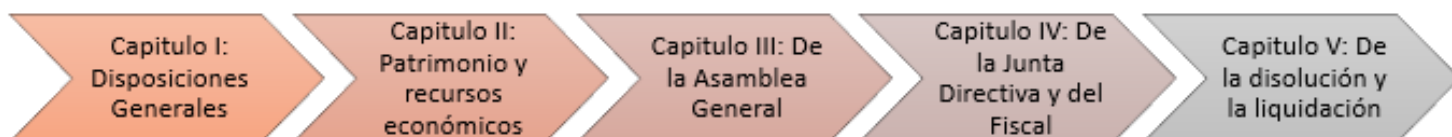
2.1.1 Ley de las Asociaciones Solidaristas.

Con la idea de comprender más claramente este apartado se debe saber que una ley es una regla o normativa, establecida por una autoridad superior para poder regular aspectos

comerciales, sociales y/o administrativos. La ley puede ir en contra o a favor de una persona dependiendo de la situación en la que se encuentre.

Con respecto a la ley de las Asociaciones Solidaristas, se utilizan para que tanto el patrono como el afiliado siempre puedan tener el respaldo sobre alguna actividad que desee realizar. Esta ley está compuesta por diferentes capítulos y cada uno está compuesto por diferentes artículos. Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica, la Ley de Asociaciones Solidaristas consta de cinco capítulos. Veamos la siguiente figura:

Figura 2.3. Capítulos de Ley de las Asociaciones Solidaristas.



Fuente: elaboración propia.

También existe un reglamento para las Asociaciones solidaristas, corresponde al N° 20608-TSS de Costa Rica.

- Capítulo I: Disposiciones generales.
- Capítulo II: De la constitución de la Asociación Solidarista.
- Capítulo III: De la constitución de las federaciones y las confederaciones.
- Capítulo IV: De la junta directiva.
- Capítulo V: De la asamblea.
- Capítulo VI: Del registro de las Organizaciones Solidaristas.
- Capítulo VII: De la devolución de los recursos de las organizaciones solidaristas.
- Capítulo VIII: De las deducciones y entrega de cuotas.
- Capítulo IX: De la vigilancia y del control legal y estatutario.
- Capítulo X: De la disolución y liquidación.
- Capítulo XI: Disposiciones finales.

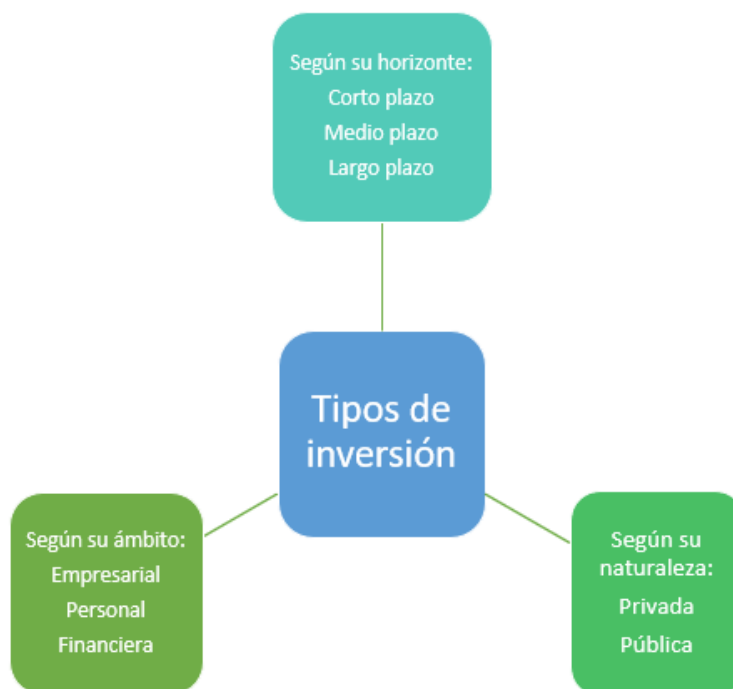
La ley y el reglamento que están establecidos directamente para las asociaciones solidaristas son de mucha importancia, ya que, gracias al reglamento, la asociación va a estar establecida de una manera correcta y el reglamento es un estamento que facilita, tanto a los afiliados como al patrono, a que puedan tener siempre una garantía de la manera cómo la asociación funcione y sea de utilidad para ambas partes.

2.2 Inversión

Según Rosario (2017), la inversión es la adquisición o apropiación de elementos de activos que forman parte del patrimonio empresarial de una persona física o jurídica (p. 7). La inversión se puede definir también como un aporte de dinero que se da a una empresa o a terceros, con el fin de que la empresa pueda generar más ganancias y así la persona inversionista pueda tener mejor beneficio por su inversión.

Las inversiones se pueden clasificar según el ámbito, como se demuestra en la siguiente imagen:

Figura 2.4 Tipos de Inversión.



Fuente: elaboración propia.

Las inversiones funcionan como una estrategia financiera; esto se compone de diferentes acciones que responden para que el inversionista pueda tener beneficio por el rendimiento del proyecto de inversión. Es importante que la persona que realiza la inversión desarrolle estrategias con las cuales establezca objetivos a mediano y a largo plazo, cuyo propósito es que el proyecto siga una línea de desarrollo coherente.

Se deben proponer diferentes criterios estratégicos de inversión como los siguientes:

- Periodo de aplicación: es necesario conocer de manera previa el tiempo que será dedicado a la estrategia de inversión que se utilizará para el proyecto de la empresa.
- Naturaleza de la inversión: la persona que va a invertir en el proyecto debe de conocer los mercados en que se va a desarrollar el proyecto y también los instrumentos financieros que se van a utilizar.
- Nivel de aversión al riesgo: Se debe de conocer los riesgos en lo que está expuesto el proyecto, al momento de ser desarrollado y ejecutado.

2.3 Razones Financieras.

Según Business (2021): una razón o un 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: **solvencia, actividad o productividad, endeudamiento y rentabilidad.**

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

2.3.1 Razones de Liquidez.

Es la capacidad que tiene una empresa de pago para hacer frente a sus obligaciones en corto plazo, a medida que estas llegan a su vencimiento. (Gitman, 2016, p. 73).

La liquidez, según Izaguirre (2020), se refiere a la capacidad que tiene la organización para cubrir sus obligaciones de corto plazo. 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. (p. 23)

Es decir, la liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para poder generar ingresos con un conjunto de indicadores y medidas y así poder conocer qué tan rápido una empresa puede convertir los activos que tiene en dinero. Para conocer el resultado de la liquidez de una empresa se debe de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente. Si al desarrollar la fórmula, el resultado es mayor a 1 (uno) se interpreta como que la empresa sí le puede hacer frente a sus obligaciones y si el resultado es menor a 1 significa, que la empresa no tiene suficiente liquidez para hacerle frente a sus obligaciones.

Para que la empresa no tenga escasez de liquidez, se recomienda contar con diferentes medidas previas; por ejemplo, se debe contar con un control financiero a nivel de empresa, tener una buena gestión con los clientes, siempre contar con una buena negociación con los proveedores y contar con un fondo de emergencia por cualquier eventualidad que se pueda presentar en la empresa.

La liquidez de una empresa es de gran importancia, ya que gracias a ella se podrá entender e informar que está sucediendo actualmente en la empresa y, así, poder tomar decisiones que mejoren la liquidez de la empresa. El área encargada deberá de estar siempre al tanto de los beneficios de las responsabilidades que tiene la empresa.

Los siguientes índices son los de las Razones de Liquidez:

- Razón de circulante: Esta razón mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. (Gitman, 2016, p. 73). La razón de liquidez se interpreta como el número de veces en que un activo circulante puede cubrir a un pasivo circulante. Es importante ya que esta razón brinda información clara y concisa acerca del nivel de activos de la entidad, algo que es de mucha ayuda, ya que la idea de planificar inventarios, contraer deuda y

demás actividades relacionadas, serán más sencillas. Para poder obtener el resultado de esta operación se debe de dividir los activos circulantes entre los pasivos circulantes, en la siguiente imagen se ilustra de manera más sencilla de la fórmula para su cálculo:

$$\text{Razón de circulante} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Fuente: elaboración propia.

→ Razón de prueba ácida: Es similar a la razón de circulante, pero excluye el inventario que por lo general es el activo corriente con menos liquidez. (Gitman, 2016, p. 74). Se conoce también como una manera en que una empresa puede medir la capacidad para pagar sus deudas a corto plazo. Su importancia es que con este dato se determina la capacidad de pago que tiene una empresa al realizar sus inventarios o activos, sin la necesidad de venderlos. Para obtener este resultado se le debe de restar al activo corriente los inventarios y dividir el resultado obtenido entre el pasivo corriente, para entender de una manera más sencilla esta razón la fórmula se ilustra de la siguiente manera:

$$\text{Razón de prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes-inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Fuente: elaboración propia.

Para interpretar este resultado se debe de tomar en cuenta que da mayor a 1 significa que la empresa sí cuenta con los recursos necesarios para poder hacerle frente de manera satisfactoria a sus deudas y si el resultado es menor a 1, demuestra que la empresa tendrá problema para hacerle frente a sus obligaciones.

2.3.2 Las Razones de Actividad.

Estas razones miden la velocidad a las que varias cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas y salidas. (Gitman, 2016, p. 75). Los siguientes índices demuestran el tiempo en el que algunas cuentas se convierten en efectivo o se desembolsa.

→ Rotación de inventarios: esta razón suele medir la actividad o la liquidez del inventario de una empresa. (Gitman, 2016, p. 75). Esta razón indica la efectividad de la administración de un inventario de una empresa. Este indica el número de veces en que compra y se vende un producto, y también muestra el número de días que tarda el periodo. Para lograr ese resultado se debe dividir el costo de ventas entre el promedio de inventarios y para poder obtener el resultado del número de días se deberá de dividir el número del periodo entre la rotación de inventarios. La siguiente imagen permite entender mejor la fórmula:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Inventarios}}$$

Fuente: elaboración propia.

Este resultado entre más elevado sea, los inventarios se cambian más, y esto genera incremento de las ventas.

→ Rotación de cuentas por cobrar o periodo promedio de cobro: Es una medida útil para evaluar las políticas de crédito y cobranza. (Gitman, 2016, p. 76). Se refiere al número de veces que se puede financiar a los clientes y conocer también el número de los días que tardan en cancelar el financiamiento. La fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales} / 365}$$

Fuente: elaboración propia.

Las cuentas por cobrar se dividen entre el promedio de las ventas a crédito. Para conocer el número de días se debe de dividir los días del periodo entre la rotación de cuentas por cobrar.

→ Rotación de cuentas por pagar o periodo promedio de pago: es el tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas. (Gitman, 2016, p. 77). Es la manera de conocer el número de días en promedio en que una empresa se demora en pagar a un proveedor. Las compras a crédito se dividen entre el promedio de cuentas por pagar; para poder conocer este resultado, se ilustra de manera más sencilla en la siguiente imagen:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Ventas anuales} / 365}$$

Fuente: elaboración propia.

→ Rotación de los activos totales: indica la eficacia con la que una empresa utiliza sus activos para generar ventas. (Gitman, 2016, p. 77). En palabras sencillas, es la manera de conocer cuántas ventas genera una empresa, gracias a sus activos. Para obtener este resultado se debe de dividir las ventas entre los activos totales; se ilustra de manera más sencilla en la siguiente imagen:

$$\text{Rotación de los activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

Fuente: elaboración propia.

2.3.3 Razones de Endeudamiento.

Estas razones indican la cantidad de dinero ajeno a la misma que está siendo utilizado para generar utilidades. (Gitman, 2016, p. 78). Es decir, este índice demuestra el porcentaje de la aportación de dinero por parte de las personas internas y externas de la empresa, los que se utilizan para generar utilidades.

→ Razón de endeudamiento: se encarga de medir la proporción de los activos que están financiados por los acreedores de la empresa. (Gitman, 2016, p. 80) Hay que dividir el financiamiento de los recursos ajenos entre el total de los activos de la organización. Es decir, se divide el pasivo total entre el total de

activos. En la siguiente imagen se observa la fórmula de una manera más clara.

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

Fuente: elaboración propia.

Si el resultado de esta operación da mayor a 1 quiere decir que la empresa tiene más deuda que activos y si resultado señala que es menor que 1, eso significa que la empresa tiene más activos que deudas.

→ Razón deuda - capital patrimonial: este mide la proporción relativa de los pasivos totales respecto del capital en acciones comunes utilizado para financiar los activos de la empresa. (Gitman, 2016, p. 80). Para lograr este resultado se debe de dividir los pasivos totales de un periodo entre el capital de las acciones comunes de ese mismo periodo. La siguiente imagen permite entender mejor esta razón.

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

Fuente: elaboración propia.

Entre más alta es esta razón, existe más posibilidad de que la empresa haga uso del apalancamiento financiero.

→ Razón de cargos de interés fijo: Conocida también como razón de cobertura de intereses, mide la capacidad de la empresa para cumplir con los pagos de los intereses a que esté sujeta por contrato. (Gitman, 2016, p. 80). Para conocer el resultado de esta razón se debe utilizar la siguiente formula:

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

Fuente: elaboración propia.

→ Razón de cobertura de pagos fijos: mide la capacidad de la empresa para cumplir todas sus obligaciones de pagos fijos, como los intereses y el capital

de un préstamo, los pagos de arrendamiento y los dividendos de las acciones preferentes. (Gitman, 2016, p. 81); esta razón se conoce también como razón de cobertura de intereses. Como se menciona en la cita anterior, se define la razón de cobertura de pagos fijos como la posibilidad que tiene una empresa para hacerle frente a sus obligaciones fijas. Para poder calcular esta razón se debe de dividir las utilidades excluyendo los impuestos e intereses (UAI) entre los intereses. La imagen siguiente ilustra y se puede entender más claramente la fórmula de esta razón.

$$\text{Razón de cobertura de pagos fijos} = \frac{\text{Utilidades menos impuestos e intereses}}{\text{Interés}}$$

Fuente: elaboración propia.

2.3.4 Razones de rendimiento.

Estas razones son las que permiten que los analistas evalúen las utilidades de la empresa en relación con un nivel dado de ventas en un cierto nivel de activos o en función de la inversión de los propietarios. (Gitman, 2016, 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.

Según López Casanova (2021) la rentabilidad se puede entender así:

Aquella relación entre una inversión o sacrificio presente de flujos de fondos y futuros posibles, beneficios derivados de dicha inversión. Es un concepto relativo, pues relaciona posibles beneficios futuros con sacrificio presente. Este concepto normalmente indica el grado de bondad que tiene una alternativa de inversión, para su estimación se utilizan todos los conceptos explicados de manera precedente. (p.22)

Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante, porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.

La rentabilidad se puede clasificar según el beneficio que se quiera recibir. Por un lado, está la rentabilidad económica que hace referencia a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos.

EBITDA: corresponde a la totalidad de los ingresos que tiene una empresa antes de debitar los gastos e impuestos financieros correspondientes.

Existen diferentes tipos de rentabilidad como son los siguientes:

- **Rentabilidad Económica:** se refiere al beneficio que se obtiene de la suma de las inversiones que se han realizado; este resultado se expresa de manera porcentual. Para calcular la rentabilidad económica de una empresa y conocer el rendimiento conseguido por cada unidad monetaria invertida, se utiliza la ratio rentabilidad de los activos. Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo; es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos. Como cada actividad, para aumentar la rentabilidad económica, cada empresa tendrá que adoptar la mejor estrategia para su negocio. Una manera de aumentar la rentabilidad económica es aumentando los precios de venta y reduciendo los costes, aunque como hemos dicho, esto no lo podemos aplicar a todas las actividades económicas.
- **Rentabilidad Financiera:** esta hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Este tipo de rentabilidad se relaciona con las ganancias que adquieren los inversionistas. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

Para poder calcular este tipo de rentabilidad se debe de dividir el beneficio obtenido entre el patrimonio, este dará un resultado en porcentaje.

- Rentabilidad Social: este tipo de rentabilidad no habla precisamente de términos monetarios; al contrario, habla más del bienestar que recibe la sociedad relacionada con un proyecto empresarial.

Existen tres maneras para mejorar la rentabilidad financiera:

- Aumentando el margen.
- Aumentando las ventas o disminuyendo el activo.
- Aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor.

Conocer la rentabilidad empresarial es de suma importancia, ya que esto permite relacionar lo que la empresa genera en relación con las pérdidas y ganancias de la empresa. Además, la rentabilidad permite realizar comparaciones con el costo del capital. Esto permite comprobar qué tan conveniente es realizar inversiones en la empresa, y qué tan favorable son las actividades empresariales que se realizan.

Es importante mencionar, también, para poder tener más conocimiento sobre la rentabilidad, que es posible calcular cuál es la posible pérdida o ganancia de una inversión; este resultado se expresa en porcentaje (%) y este cálculo se realiza utilizando una tasa de interés.

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

- Margen de utilidad bruta: se define como el beneficio directo que se obtiene entre la diferencia del precio de venta de un bien o servicio y su costo de la producción de este. Cuando se quiere conocer ese beneficio y al momento de hacer el cálculo del beneficio obtenido no debe de contener impuestos ni sus generalidades. Con este margen se puede definir si la actividad que está realizando una empresa es o no es rentable. Para obtener el resultado, se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Margen Bruto} = \text{Ventas} - \text{Costos del producto de venta}$$

También se puede reflejar este resultado de manera porcentual, la fórmula es la siguiente:

$$\% \text{ Margen Bruto} = (\text{Ventas} - \text{Costos del producto de venta}) / \text{Ventas}$$

→ Estados de pérdidas y ganancias de tamaño común. Este estado permite visualizar si ciertas categorías de gastos muestran una tendencia ascendente o descendente como porcentaje del volumen total de transacciones llevadas a cabo por la compañía. (Gitman, 2016, p. 82). Es decir, este estado refleja la actividad de una empresa en un periodo determinado. Algunas de las cuentas que conforman el estado de pérdidas y ganancias son las siguientes:

Figura 2.5 Cuentas de un Estado de Pérdidas y Ganancias.



Fuente: elaboración propia.

→ Margen bruto: Según Izaguirre (2020) el margen bruto: También conocido como margen comercial, presenta la diferencia entre los ingresos y el costo de ventas. (p. 18). El margen bruto se define como un beneficio que se obtiene por la venta de un bien o un servicio, según la actividad de la empresa. Es importante conocer que este monto no ha descontado los impuestos, los gastos del personal y otros. Se debe utilizar la siguiente fórmula para poder obtener el resultado del margen bruto:

Margen bruto = Ventas – Costos del producto

Este margen se puede expresar también en porcentaje, utilizando la siguiente fórmula:

% Margen Bruto = (Ventas – Costo del producto) / Ventas

El margen bruto es de mucha importancia, ya que este le facilita a la empresa poder ver las tendencias en un periodo determinado. También sirve como un factor que ayuda para poder hacer una comparación si así se desea con alguna otra empresa. Con el tema de las inversiones, también es de mucha utilidad, ya que este margen, junto a los flujos caja y la ratio de solvencia permiten analizar la situación de la empresa.

Esta razón mide el porcentaje que queda de cada utilidad monetaria producida por las ventas después de que la empresa ha pagado sus bienes. (Gitman, 2016, p. 82). Es un porcentaje que se utiliza para poder conocer el porcentaje de la utilidad por la operación que se hace al momento de comprar y vender un producto. Conocer el margen de utilidad bruta es importante, ya que a través de este es posible evaluar la eficiencia de las operaciones comerciales de la empresa. Conviene dividir las ventas menos los costos de los productos vendidos entre las ventas para conocer el resultado de esta razón. Ese resultado se debe de multiplicar por 100 para poder generar este resultado en porcentaje. La fórmula se expresa mucho mejor en la siguiente imagen:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los productos vendidos}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Fuente: elaboración propia.

Cuando este resultado se expresa de manera positiva quiere decir que la empresa está manejando correctamente los costos de producción y si se expresa de una manera negativa, es en señal de que la empresa no está utilizando bien los costos de la producción de los bienes o servicios y, por esa causa, se está perdiendo dinero.

→ Margen de utilidad operativa: esta razón 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 los accionistas preferentes. (Gitman, 2016, p. 82). Es lo que se obtiene luego de deducir los costos de ventas más los costos operativos. Este es el margen que se utiliza para poder conocer cuál es el rendimiento de los activos operacionales en el desarrollo de la actividad empresarial.

Con el fin de obtener el resultado deseado, se debe dividir la utilidad operaciones entre las ventas netas; ambas deben de pertenecer a un mismo periodo. Su importancia es que con este resultado se conocen los gastos que más impacto tienen en la generación de ganancias de la empresa. Es pertinente dividir las utilidades operativas entre las ventas para obtener este resultado. De una manera ilustrativa, se debe de utilizar la siguiente fórmula:

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

Fuente: elaboración propia.

Mientras mayor sea el margen más rentable es el negocio; si se da un resultado negativo quiere decir que la operación de la empresa no es rentable.

→ 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 los accionistas preferentes. (Gitman, 2016, p. 83). El margen neto se define como las fuentes de ingresos que tiene una empresa descontando los costos operativos, incluyendo mano de obra, costos de producción y los impuestos requeridos.

Con el fin de obtener el resultado de este margen, se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Margen de Utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad disponible para los accionistas comunes}}{\text{Ventas}}$$

Fuente: elaboración propia.

Es importante conocer este margen, ya que gracias a esto se refleja la capacidad que tiene una empresa para poder convertir los ingresos que reciben en beneficios y además permite conocer si los costos de inversión de la empresa en este bien o servicio son 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. Es de gran importancia ya que con este resultado se puede reflejar la capacidad que tiene una empresa para convertir sus ingresos en beneficios.

→ Rendimientos sobre los activos (ROA): mide la eficacia general de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. (Gitman, 2016, p. 83). Representa es la unidad que se genera por cada uno de los activos de la empresa. Este resultado es importante ya que les muestra a las personas que desean invertir en ella el comportamiento que tiene la empresa con respecto a los activos en capital neto. Para conocer el resultado de esta razón se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento sobre los activos totales} = \frac{\text{Utilidad disponible para los accionistas comunes}}{\text{Activos totales}}$$

Fuente: elaboración propia.

- Rendimientos sobre el capital (ROE): mide el rendimiento ganado sobre la inversión hecha por los accionistas comunes de la empresa. (Gitman, 2016, p. 84). Se refleja como la utilidad que se obtiene al momento de descartar los costos y gastos. Entre más mayor sea el resultado, mayor es la rentabilidad de una empresa. Es conveniente utilizar la siguiente fórmula para obtener este resultado:

$$\text{Rendimiento sobre el patrimonio o capital} = \frac{\text{Utilidad disponible para los accionistas comunes}}{\text{Capital}}$$

Fuente: elaboración propia.

- Ganancias por acción (GPA): es un indicador de interés para la administración y para los accionistas actuales o los que quieren llegar a serlo, representan el número de unidades monetarias ganadas durante el periodo a favor de cada acción en común en circulación. (Gitman, 2016, p. 84). Para conocer el valor de este indicador se debe de utilizar la siguiente fórmula:

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

Fuente: elaboración propia.

2.3.5 Razones de Mercado.

Estas razones permiten sondear cómo creen los inversionistas que se está desempeñando la empresa, en términos de riesgo y rendimiento. Son indicadores que tienden a reflejar, con relativa frecuencia, la evaluación de los accionistas comunes. (Gitman, 2016,

p. 85). Este es un indicador con el que se puede hacer un análisis financiero que relaciona el valor del mercado con los valores contables más comunes. Las razones de mercado son las siguientes:

→ Razón precio / ganancias (P/G): suele utilizarse para evaluar la apreciación que tienen los propietarios en relación con el valor de las acciones. (Gitman, 2016, p. 85). Esta es una razón de gran utilidad para poder comparar el precio de las acciones que hay en una empresa, con las ganancias que genera la misma. Conviene utilizar la siguiente fórmula para saber el resultado de esta razón:

$$\text{Razón P/G} = \frac{\text{Precio de mercado por acción común}}{\text{Ganancias por acción}}$$

Fuente: elaboración propia.

Entre más alta sea esta razón, mayor es la confianza que se le da al inversionista para invertir en una empresa.

2.3.6 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 descomposición 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)

En palabras sencillas, el análisis DuPont es una herramienta que una empresa utiliza para conocer cómo se está comportando la empresa y si está usando de manera correcta sus recursos. Es importante, ya que además de ser un índice muy importante para el desempeño de la economía y finanzas de las empresas, esta técnica permite determinar la eficiencia con que se utilizan sus recursos; además de que, se pueden determinar los elementos que incrementen la economía de la empresa y se puede mejorar la eficiencia de la empresa.

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:

Figura 2.6 Fórmula Análisis Dupont.

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

Fuente: Elaboración propia.

El Modelo Dupont cuenta con tres factores para plantear la rentabilidad sobre una inversión; son los siguientes:

- Margen de la empresa: Es un promedio del porcentaje de ganancia que se consigue por cada venta que realiza la empresa. Este resultado se logra dividiendo el beneficio neto entre las ventas.
- La rotación de los activos: Es el total de dinero que se recibió en ventas por el dinero invertido en activos de la empresa. Las ventas se deben dividir entre los activos para conocer este resultado. Entre más alto es el resultado de este indicador, eso significa que se están administrando correctamente sus recursos.
- El apalancamiento financiero: este índice se utiliza para saber cuánto dinero de sus accionistas utiliza una empresa para cubrir sus deudas y para financiar sus operaciones. Se deben dividir los activos entre el patrimonio para lograr este resultado.

El análisis Dupont contiene dos objetivos: se utiliza para conocer la eficiencia operativa (ROA) y el multiplicador del capital (el apalancamiento financiero). Este análisis les brinda a las empresas una idea de la mejoría o evolución de las actividades de la empresa.

2.3.7 Análisis DuPont modificado.

Este sistema relaciona el rendimiento sobre los activos totales de la empresa con su rendimiento sobre el patrimonio. (Gitman, 2016, p. 92). Este es el segundo paso que se debe

seguir después del Análisis DuPont. Para poder conocer este resultado, se debe multiplicar el rendimiento sobre los activos totales por el multiplicador del apalancamiento financiero. Este multiplicador es la proporción entre los activos totales de la empresa y su capital en acciones comunes. (Gitman, 2016, p. 92). En la siguiente imagen se expresa la fórmula más claramente para lograr este resultado:

Figura 2.7 Formula Análisis DuPont modificado.

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

Fuente: elaboración propia.

2.4 Análisis de tendencia.

Según Polanco (2020): Este análisis se podría ver como un derivado del análisis horizontal, ya que procura estudiar los comportamientos de las cuentas en varios períodos. El análisis de tendencia es una comparación de varios años consecutivos, buscando respuestas a la conducta de la empresa en los últimos tiempos. (p. 135)

Es decir, el análisis de tendencia permite estudiar la evolución que ha tenido un proceso y sus resultados a lo largo de un tiempo determinado. Con este análisis se observa el comportamiento de diferentes componentes con lo que corresponden al balance general y el estado de resultados de la empresa.

Hay diferentes tipos de tendencias según el tema que se esté estudiando; desde tendencias sobre el tipo de cambio, hasta tendencias de moda, ambas se definen como un estudio en el tiempo del comportamiento de algún elemento específico que se desea estudiar.

2.4.1 Análisis vertical.

Según Cardozo (2018): El análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia al 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 (p. 153).

Según Polanco: Se podría decir que el análisis vertical es uno de los análisis más sencillos a la hora de hacer la interpretación y tomar decisiones, este nos permite implicar, separar o reducir las partidas que integran los estados. (p. 98)

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 periodo contable.

Este análisis presenta diferentes características; entre ella está que se puede medir la liquidez de la empresa, también determinar su rentabilidad. Este análisis va en conjunto con el análisis horizontal y es conveniente también para complementar el cálculo de los ratios financieras. Una vez que se tiene todos los datos, se podrá dar un informe financiero de manera completa a la empresa.

Este análisis es de suma importancia y de gran utilidad para la toma de decisiones empresariales correctas. Permite saber si la manera en que están distribuidos los recursos es la forma correcta; además permite detectar fortalezas y debilidades financieras de la empresa.

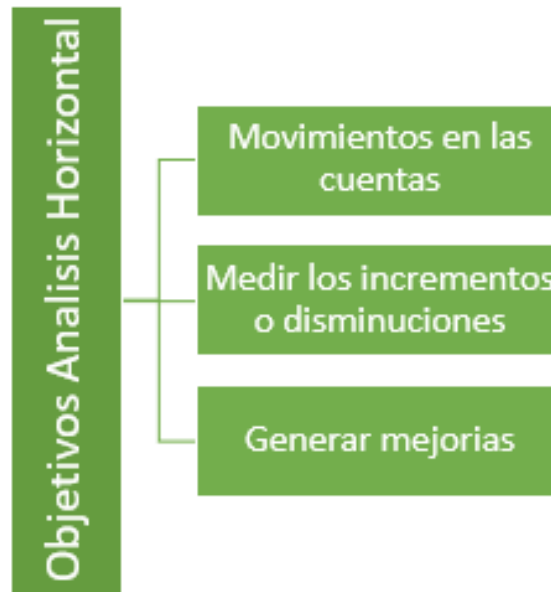
2.4.2 Análisis Horizontal.

Según Polanco (2020), el análisis horizontal es conocido también como análisis dinámico que confronta un período con otro y los cambios, estudiando los movimientos o comportamiento de las cuentas del Balance General y del Estado de Resultados. Este método compara los cambios financieros que sufrió el negocio de un año a otro, los cuales pueden estar presentando aumentos o disminuciones, revelan las variaciones o cambios en cifras, porcentajes o razones; y se obtiene una mejor perspectiva de los cambios presentados en la entidad para su estudio, interpretación, análisis y toma de decisiones. (p. 131)

Es decir, el análisis horizontal busca comparar estados financieros y permite determinar si existen aumentos, disminuciones o variaciones entre periodos. Esto es de suma importancia para la empresa, ya que, si este dato se conoce, se podrá conocer también las debilidades financieras por las que está pasando la empresa si fuera el caso y así se podrían tomar decisiones en la empresa para convertir esas debilidades en fortalezas.

El análisis horizontal, como se mencionó anteriormente, también se le conoce como análisis dinámico, porque se ejecuta con varios periodos. Esto permite medir el incremento o la disminución ocurrida comparando estados financieros de una empresa en diferentes periodos. En la siguiente imagen se mencionan los objetivos principales del análisis horizontal:

Figura 2.8 Objetivos Análisis Horizontal.



Fuente: Elaboración propia.

Con el propósito de hacer el cálculo de un análisis horizontal, se debe de utilizar datos de un Balance de Situación o un Estado de Resultados de dos años diferentes. 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 periodo determinado. En palabras sencillas, este análisis determina si el comportamiento de la empresa fue bueno o malo, en un tiempo prudencial.

2.5 Efecto en el crecimiento de capital.

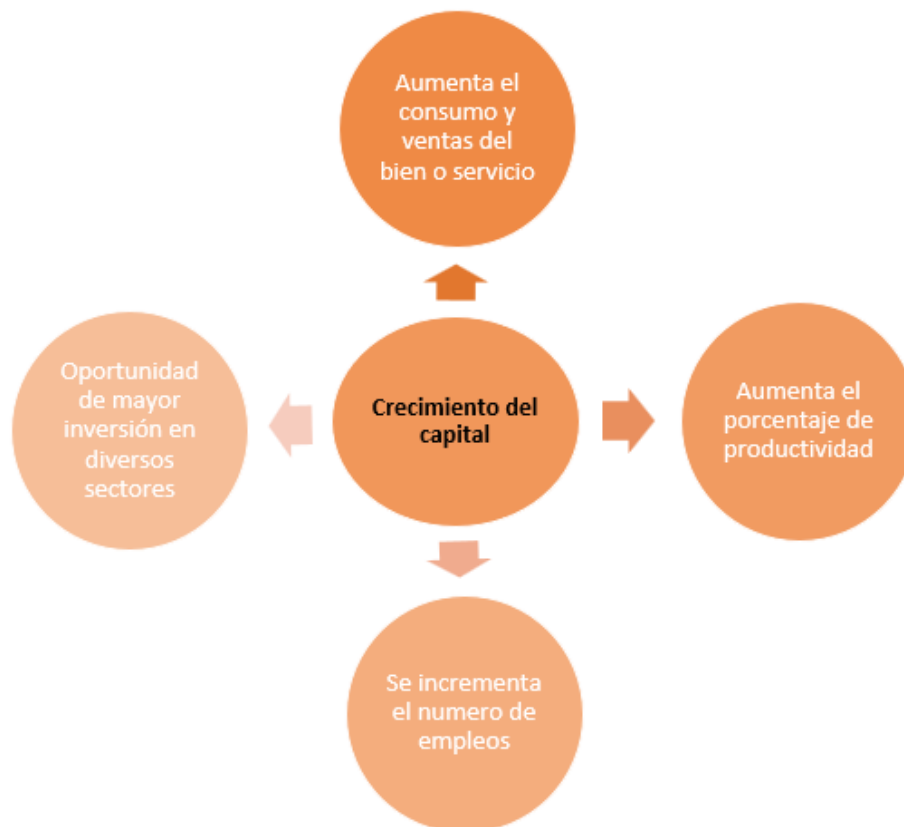
El crecimiento de capital es una estrategia que trata de realizar actividades para poder aumentar el valor de la empresa. Esto mejoraría la economía de la empresa al aumentar diferentes indicadores que componen la empresa, como podría ser las inversiones la venta de

bienes y servicios, entre otros; el aumento de esos factores aumenta el crecimiento de capital de una empresa.

Este crecimiento de capital se puede generar a corto, mediano y/o a largo plazo; cuando se hace una visualización a corto plazo, se podría decir que las razones son por baja de precio del petróleo, disminución de precio de la materia prima, entre otros. Cuando se hacen visualizaciones a largo plazo se refiere a estudios más profundos, acerca de la economía a fin de elaborar planes y políticas que induzcan a la estabilidad de la empresa.

El efecto de crecimiento de capital presenta características como las siguientes:

Figura 2.9 Características del Efecto del Crecimiento de Capital.



Fuente: Elaboración propia.

Cuando una empresa crece en términos económicos, esto le brinda mejor estabilidad en muchos términos; la empresa podrá mejorar sus condiciones de trabajo para sus colaboradores, podrá dar mejor mantenimiento a sus máquinas de trabajo, mejorar las

inversiones en diferentes sectores y, además, se puede obtener beneficios; por eso, es de suma importancia que las empresas siempre puedan contar con un crecimiento de capital.

2.6 Evaluación Financiera.

Según Aponte et al. (2017): Se entiende por evaluación financiera al proceso en el que se busca identificar y comparar los beneficios y costos de diferentes alternativas con el fin de seleccionar la más apropiada para los inversionistas. Esta evaluación permite determinar la rentabilidad de la inversión que se realiza en un proyecto, así como la capacidad financiera del mismo. (p. 146)

Es un aspecto importante que forma parte del proceso de la toma de decisiones importantes de una compañía; esto se logra mediante diferentes análisis y procesos para poder facilitar esa toma de decisiones. Esta evaluación además de conocer los montos para invertir, se conoce también los costos que este conlleva y, además, permite estimar la capacidad que tiene el proyecto para generar riqueza y darles valor a los inversionistas.

La empresa debe cumplir con diferentes etapas para lograr el resultado exitoso que espera. Algunas de esas etapas son las siguientes:

- Estudio del mercado: es importante conocer el entorno en el que se desempeñará el proyecto. Con este estudio se pretende analizar los competidores, identificar productos sustitutos, perfiles de clientes y aspectos estratégicos del proyecto y del mercado.
- Identificación de las variables a considerar: se deben de identificar las variables que estarán presentes durante a la ejecución del proyecto, como por ejemplo las máquinas de producción, equipos, adquisición de bienes e inmuebles, entre otros.
- Organización y levantamiento de la información. Cuando se definen las variables se debe hacer una organización de estas; se debe especificar los costos de las ventas, gastos de operación y administración e inversiones, entre otros. Cuando se cuente con esa información se debe avanzar al siguiente paso.
- Estimación del punto de equilibrio: el punto de equilibrio de conocer como el número de unidades de un producto que se estima que se va a vender en una empresa o proyecto de inversión. Gracias al Punto de Equilibrio se puede identificar las cantidades mínimas de producto que debe generar un proyecto de inversión para que

sea viable financieramente. Conviene utilizar la siguiente fórmula para poder calcular el punto de equilibrio:

Figura 2.10 Fórmula del punto de equilibrio.

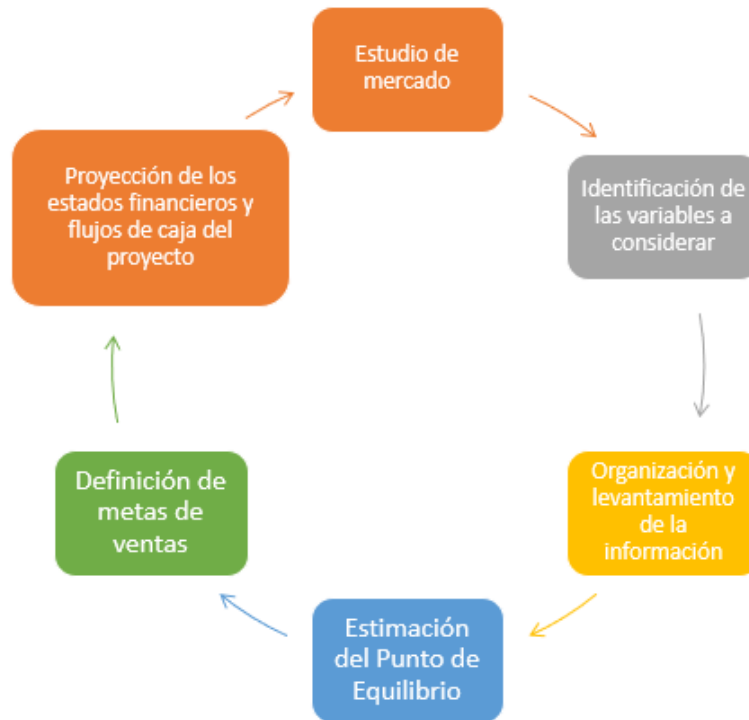
$$\text{Punto de Equilibrio} = (\text{Costos Fijos} + \text{Depreciación}) / (\text{Precio} - \text{Costo Variable Unitario})$$

Fuente: Profima (2022)

Cuando se quiera identificar las unidades, se debe de verificar que se encuentren unificadas en un periodo de tiempo, eso quiere decir que, si las unidades son anuales, los costos fijos y la depreciación deben estar expresados de manera anual, también.

- Definición de metas de ventas: Según el resultado que se obtiene del punto de equilibrio, se debe de identificar si las metas corresponden a una participación razonable en el mercado siempre y cuando los precios utilizados permiten alcanzar los niveles de ventas esperados, si la capacidad de producción permite generar dicha cantidad de productos, entre otros.
- Proyección de los estados financieros y flujos de caja. Se realizan las proyecciones del Balance General para una más profunda y enfocada proyección; para efectos de la evaluación financiera, basta con proyectar el Estado de Resultados y el flujo de efectivo, en donde este último es primordial en la elaboración de los indicadores financieros del proyecto. Al momento de analizar los flujos de efectivo y estos son positivos, demuestran una tendencia de crecimiento y demuestra también que el proyecto es viable financieramente.

Figura 2.11 Pasos de una Evaluación Financiera.



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se cumplen las etapas explicadas anteriormente, se evalúa los proyectos con base a diferentes indicadores como los siguientes:

2.6.1 Activos

Según Vite Rangel (2017), los activos son los bienes tangibles que tienen por objeto el uso en beneficio de la entidad. La adquisición de estos bienes tiene como propósito utilizarlos, no venderlos. (p. 11)

Es decir, un activo es un recurso que se posee con la intención de que pueda generar una ganancia o beneficio. Son los bienes y derechos que tiene una empresa que fueron adquiridos en el pasado y que se puede adquirir en el futuro. Algunos ejemplos de activos que puede presentar una empresa son: dinero, maquinaria, hardware, entre otros.

Los activos se pueden clasificar de diferentes maneras, según su aspecto físico, como los siguientes:

- Tangibles: es cualquier activo que tiene forma y elaborado de material que se pueda ver y tocar. En las empresas se pueden clasificar como activos tangibles la maquinaria, propiedad, inmobiliaria, entre otros.
- Intangibles: al contrario de los activos tangibles, estos corresponden a los activos que no tiene forma física, por lo que no se puede ver ni tocar.

Los activos también se pueden clasificar de la forma siguiente:

- Corriente o circulante: son los activos que se adquieren y en un futuro pueden convertirse en dinero en menos de 12 meses; como, por ejemplo, las inversiones que realice la empresa.
- No corriente o fijo: son los activos que no se convierten en liquidez para la empresa en un plazo menor a un año. Ejemplos de activos corrientes o fijos son los bienes inmuebles, equipos, maquinaria, entre otros.

Los activos son de suma importancia para la empresa. Gracias a estos recursos, la empresa puede generar un margen de ganancia; además, los activos representan los recursos que tiene la empresa para desarrollar de la mejor manera sus actividades. Siempre es adecuado hacer uso apropiado de los activos, ya que esto permite que la empresa pueda tener una fiabilidad y le permite estandarizar los procesos del mantenimiento.

2.6.2 Pasivos

Según Vite Rangel (2017) los pasivos corresponden a aquellas deudas y obligaciones a cargo de una entidad, cuyo vencimiento es en el plazo de un año. (p. 12). En palabras sencillas, un pasivo corresponde a las deudas y obligaciones que posee una empresa; también se puede decir que son deudas que se han adquirido en el pasado, como sucede con los préstamos bancarios, impuestos, pago de proveedores, entre otros. Existen pasivos como:

- Pasivo no corriente, correspondiente a las obligaciones o deudas que tiene una empresa a largo plazo, cuyos vencimientos son mayores de 1 año de plazo. Se podría definir los salarios, pago a proveedores, impuesto de ventas y rentas y demás como pasivos no circulantes.

- Pasivo corriente: son las obligaciones y deudas que tiene una empresa a corto plazo. La deuda hipotecaria de la empresa, arrendamiento hipotecario, préstamos a largo plazo, bonos y acciones, se pueden clasificar como pasivos corrientes.

Los pasivos, como los activos, son factores muy importantes para poder detener el control de la situación financiera de una empresa. Siempre se debe llevar un control muy claro y ordenado para los pasivos, ya que si la empresa adquiere muchos pasivos se convierte en un problema financiero; esto podría generarle a la empresa poca liquidez, incapacidad para invertir, perder confianza de sus inversionistas y clientes y demás consecuencias negativas.

Ahora bien, para poder reducir los pasivos se recomienda que siempre se debe de tener presentes las condiciones de pago de los préstamos pendientes, siempre cumplir con las obligaciones fiscales, entre otros.

Los pasivos son de gran importancia para la empresa siempre y cuando se lleve un buen control de estos, estos ayudan cuando la empresa necesita un préstamo para mejorar aspectos de estructura, maquinaria, entre otros.

2.6.3 Capital

Según Vite Rangel (2017) el capital: Lo forman las aportaciones de los socios y las donaciones recibidas por la entidad y también lo forman las aportaciones de los socios y las donaciones recibidas por la entidad. (p. 13)

El capital es el derecho que tiene la empresa sobre los activos que surgen por aportaciones de los dueños. El capital es el total de los recursos físicos y financieros que posee una empresa. El capital tiene como propósito poder generar ganancias sobre la actividad económica. Si un inversionista realiza un aporte, ya sea en dinero o bienes, puede tener un beneficio a futuro.

El capital de una empresa es de mucha importancia ya que este recurso promueve el desarrollo económico, contribuye al progreso y crecimiento de la economía. Además, funciona como referencia para los socios de la empresa, porque determina e indica cómo se encuentra la empresa financieramente.

2.6.4 Dividendos

Un dividendo se define como una ganancia o beneficio que obtiene una persona por invertir en una empresa. Según Lavalle (2017), los dividendos es una razón muy fácil de obtener, la cual sirve a los accionistas futuros para decidir si les parece atractivo o no invertir acciones de la empresa objeto de estudio. A los accionistas presentes les ayuda a determinar también el rendimiento por acción, que estudiamos con anterioridad. (p. 50).

Existen diferentes tipos de dividendos como:

- Dividendo a cuenta: es el dividendo que se le paga a un inversionista o accionista de la empresa antes de conocer el beneficio obtenido.
- Dividendo complementario: es el que se paga al inversionista o accionista una vez finalizado el proyecto.
- Dividendo extraordinario: es el que se paga cuando hubo beneficios extraordinarios.
- Dividendo fijo: es un monto fijo que se da, independientemente del beneficio que se obtenga.

Los dividendos son de mucha importante, ya que si la empresa tiene beneficios para los accionistas eso demuestra que la empresa tiene un gran valor y que sus acciones también tienen un valor alto. Además, con los dividendos se determina los rendimientos presentes y futuros que se esperan de la empresa.

2.7 Evaluación de la situación y riesgo.

Es un análisis para conocer si existe alguna probabilidad de que se concrete una amenaza y el posible impacto que este podría generar.

Según Ramírez (2019): Evaluar es importante para tomar la mejor decisión al momento de invertir, porque los recursos que se invierten en un proyecto hoy se espera que a futuro generen liquidez, rentabilidad y valor tanto para la empresa como para los inversionistas. (p. 139)

La mejor manera de poder hacer una evaluación de la situación y riesgo es hacer una proyección de la probabilidad que existe de que un riesgo suceda y las posibles pérdidas económicas que este riesgo pueda generar. Se pueden seguir los siguientes pasos para analizar e identificar los posibles riesgos:

Figura 2.12 Pasos Evaluación de la situación y riesgo.



Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de seguir los pasos para evaluar la situación de riesgo de la empresa, se puede mencionar que al identificar los riesgos claves, es importante conocer estos factores que influyen en diferentes aspectos como la competitividad con factores como el precio y los costos del producto; también, los cambios de la industria y el mercado al que pertenece las empresas, regulaciones del estado, los cambios de personal y los cambios tecnológicos. Con respecto al paso de determinar el peso de cada riesgo se refiere a que en caso de tener varios riesgos empresariales se deben de priorizar los más importantes y son los que más daño le hacen a la empresa, en este caso se podrá crear un plan emergente de manera más rápida en caso de que uno de los riesgos se concrete más rápido. El tercer paso es, tomar en cuenta los riesgos detectados en el primer paso, se debe crear un plan para mitigar el riesgo o los riesgos detectados. Es importante tener en cuenta que todos los riesgos se resuelven de una manera diferente. El cuarto paso es poder asignar responsabilidad, esto para que siempre se pueda

llevar buen control del riesgo y de sus puntos críticos o la evolución de este. Y el quinto paso y el último paso, es establecer un periodo de la resolución del riesgo ya que no se pueden ejecutar de manera indefinida, porque los riesgos podrían multiplicarse y afectar los pasados y futuros procesos.

Hacer la evaluación de situación y riesgo es de suma importancia, ya que al momento de evaluar los riesgos y los impactos que pueden generar estos en la empresa, le permitan a la empresa a que pueda reaccionar a tiempo para no generar más zozobra y más bien prevenir cualquier evento negativo económico de la empresa.

2.7.1 Modelo CAMELS.

El análisis CAMELS es un sistema uniforme de calificación de instituciones financieras, el cual se basa en un conjunto de indicadores que permiten juzgar su situación económica financiera. El modelo permite evaluar y resumir los factores financieros, operativos y de cumplimiento de normativa. (p. 80)

Es decir, 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, como por ejemplo, los estados financieros de la empresa.

El modelo CAMELS es de gran importancia para las empresas, financieramente hablando, ya que este es de gran utilidad para que la empresa pueda estar alertar a posibles situaciones negativas económicas en las que pueda presentar una empresa.

Figura 2.13 Significado siglas Modelo Camels.



Fuente: Elaboración propia.

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.

2.8 Crédito

Según Brachfield (2019), el crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios, sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria, debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro. (p.13) Asimismo, el crédito es un préstamo que una empresa le otorga a una persona física o jurídica con el compromiso de que en el futuro se realice su devolución en forma gradual. Es una herramienta para quien le interese cumplir metas o necesidades, ya sea a largo, a mediano o a corto plazo.

Funciona como una operación donde un acreedor presta una cifra monetaria a otro llamado deudor, dependiendo de la entidad; a partir de ese momento o cierto tiempo después, deberá de pagar al acreedor el capital de préstamos más los intereses y su principal objetivo es otorgar a una persona ya sea física o jurídica, un crédito que le permita comprar bienes, hacer pago de servicios o cualquier otro trámite financiero, dependiendo del tipo de crédito que sea y la razón del porqué lo ha solicitado.

En el momento en que se solicita el crédito, en ese momento se establecerá el plazo, fecha de pago inicial y monto de los intereses. En la mayoría de las veces, el acreedor corresponde a una entidad financiera; sin embargo, sin ningún problema podría ser alguna persona física o jurídica, y corresponde a la persona que hace el préstamo del dinero. El deudor es una persona física o jurídica que asume la deuda por el crédito solicitado.

Los créditos varían mucho en cuanto al tiempo o plazo prudencial para recuperar el 100% del desembolso; sin embargo, los créditos comúnmente se pueden clasificar según su duración.

- Corto plazo: Son los créditos que generalmente se utilizan o se solicitan para cubrir una necesidad inmediata. Normalmente cuando se clasifica a un plazo corto, el deudor deberá pagarlo con tiempo de 12 meses o menos. Con este tipo de crédito normalmente se cobra una tasa de interés más alta en comparación con un crédito a largo plazo.
- Medio plazo: Este plazo es comúnmente para préstamos de consumo, como, por ejemplo, al adquirir un electrodoméstico. La duración estimada de 24 a 60 meses.
- Largo plazo: con este plazo el crédito adquirido tiene un vencimiento superior o más prolongado; este puede ser superior a 60 meses. Estos créditos son los que

generalmente tienen una tasa de interés más baja, ya que el pago de las cuotas por parte del deudor será más.

Los créditos también se pueden clasificar según el tipo de respaldo. Existen diferentes tipos, los más comunes son los siguientes:

- Quirografarios: Este tipo de créditos son a corto plazo. Se caracterizan por no requerir de ninguna garantía específica ni con alguna autorización notarial. Solo se necesita de firmas por parte del deudor y solo será garantizado por el patrimonio personal para que pueda ser ejecutado de manera correcta.
- Prendarios: este es el crédito donde se le solicita al deudor una garantía como respaldo del crédito que le otorgue. El acreedor mantiene la garantía para poder asegurar el cumplimiento de la obligación por parte del deudor; esta garantía será devuelta al deudor en el momento que pague al acreedor el capital principal más los intereses pactados.
- Hipotecarios: este crédito es el que solicita una garantía hipotecaria como respaldo. En caso de que el deudor no cumpla con su obligación, el acreedor podrá disponer de la garantía que puso el deudor. Comúnmente, las garantías hipotecarias se refieren a bienes muebles e inmuebles.

Al momento de solicitar un crédito, existen ventajas y desventajas ya sea para el acreedor como para el deudor. Algunas de las ventajas de un crédito, son las siguientes:

- Permite que el deudor pueda realizar compras o hacer algún tipo de inversión sin tener que contar con la liquidez suficiente; lo puede realizar utilizando su crédito.
- Sera muy útil al momento en que pueda surgir alguna emergencia de cualquier categoría o cualquier apuro de no tener liquidez, en el momento del acontecimiento posible.
- Desde el punto de vista del acreedor, los créditos permiten dinamizar el consumo día con día, esto ayuda a impulsar la actividad económica.

Los créditos también cuentan con desventajas como:

- No existe nada que garantice de manera absoluta, aunque se utilice cualquier tipo de respaldo, que el deudor pueda cumplir con la deuda adquirida por crédito que se le otorgó. En caso de que el deudor no cumpla con su obligación, inmediatamente se encontraría en una situación moratoria.
- Los deudores además de pagar la totalidad del monto que solicitó, deberá de pagar un porcentaje extra sobre ese monto solicitado que vienen siendo los intereses. El porcentaje que se deba de pagar extra dependerá de la entidad que financie el préstamo y también del tipo de préstamo que sea. Esto demuestra que comprar a crédito sale más caro que comprar en efectivo.
- Los créditos, principalmente los de consumo, pueden incentivar que las personas que adquieren el crédito consuman más de lo que deberían por lo que pueden caer en un endeudamiento permanente, ya que al momento de cancelar un crédito deberán de adquirir uno nuevo para poder conseguir sus necesidades básicas.

Los créditos son de suma importancia, ya que son herramientas financieras con las que se pueden adquirir productos y servicios y pagarlos a largo plazo y en cuotas más cómodas. Esto permite que las personas puedan adquirir una casa, puedan adquirir un medio para transportarse, pagar sus estudios, invertir en bienes raíces o poder iniciar un negocio; además, cuando una persona tenga alguna emergencia, la puede solventar con la ayuda de un crédito ya sea personal o familiar.

Es importante destacar también que, cuando una persona solicita un crédito se le da al cliente un récord crediticio en el que se refleja cómo se comportó el cliente durante el mismo para poder dar una idea de cómo se comportará en un futuro nuevo crédito que sea solicitado por este cliente.

2.8.1 Cartera de crédito.

Según Cardozo (2017): 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 institución y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado. (p. 129)

Es decir, la cartera de crédito o cartera crediticia es un activo que representa el monto que se les entrega a los asociados, más los intereses generados no cobrados, según ellos lo solicitan y si están en condiciones de optar por dicho monto. Una cartera de crédito está compuesta por diferentes créditos como créditos comerciales, créditos de consumo 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 para saber si cumple con los requisitos para adquirir el crédito. En el siguiente apartado se explica de manera detallada el concepto de crédito.

La cartera de crédito es de mucha importancia que representa beneficios a los asociados de la empresa y beneficios a la empresa también, ya que esta representa ingresos a corto, a mediano y a largo plazo, por los cobros a los asociados.

2.8.2 Estructura de una cartera de crédito.

Según Cardozo (2017): 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. 129)

Es decir, la estructura de la cartera de crédito corresponde a los principios y los criterios establecidos por una entidad supervisora que se deben de seguir para que la cartera de crédito pueda operar normalmente y pueda brindar los diferentes créditos correctamente.

2.8.3 Deudor

Un deudor es el sujeto que ostenta la obligación de cumplir la prestación en utilidad del acreedor. El deudor también recibe la denominación más formal de “parte deudora”, y desde el punto de vista jurídico es el titular de la parte pasiva de la relación obligatoria. Como persona obligada a cumplir la prestación, se le denomina en latín “solvens”, que traducido

significa pagador. Brachfield (2021). ¿Qué es un deudor?
<https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-deudor/>

Un deudor es una persona o entidad que tiene una obligación financiera frente a otra persona, ya sea física o jurídica y debe de hacerlo en la fecha según se pactó con el acreedor que le dio el crédito que haya sido solicitado. Un deudor se puede someter a un estudio para determinar cuál es la capacidad de pago que tienen y, además, se puede conocer el grado de cumplimiento de sus obligaciones pasadas o presentes.

Existen diferentes tipos de deudores y esto depende de cuáles son las condiciones de la deuda, sus características y los plazos que existe para poder hacer el pago de la deuda. Seguidamente, se clasifican algunos tipos de deudores:

- Deudor común: se refiere al tipo de deudor que paga sus cuotas en el plazo establecido, sin ningún tipo de problema.
- Deudor solidario: se refiere al deudor, mejor conocido como fiador; este respalda la obligación adquirida por el deudor, mientras llega la etapa de amortización del crédito solicitado.
- Deudor hipotecario: este es tipo de deudor que está relacionado directamente con una entidad financiera. Si este deudor no cumple con su obligación, el acreedor podrá acceder al bien que existe como garantía del crédito.
- Deudor insolvente: se refiere al deudor que no tiene los recursos suficientes para poder hacerle frente a la deuda. En la mayoría de los casos, se pueden tomar acciones legales con el fin de poder recuperar el capital principal de la deuda.

Un deudor al solicitar un crédito puede ser a cambio de un bien, un servicio, dinero en efectivo o mediante una tarjeta de crédito. Cuando un deudor no cumple con las obligaciones que tiene con su acreedor, el mismo podrá recuperar su dinero; en la mayoría de los casos, de manera legal la cual es la más común.

Por lo general, cuando algunos deudores no cumplen con una deuda adquirida, en muchas ocasiones es porque se encuentra en quiebra financiera o ya tienen muchas deudas a las que tiene que hacerles frente y las paga de a poco o según la importancia de cada deuda. Cuando un deudor no hace frente a sus obligaciones, esta situación se puede dar por diferentes razones. Estos deudores se clasifican de la siguiente forma:

- Fortuito: este es el tipo de deudor que no puede cumplir con sus obligaciones financieras con su acreedor. Esto es a causa de hechos impredecibles e inevitables como quedar desempleado, que hacen que no pueda cumplir con su obligación.
- Mala gestión: es el tipo de deudor que no cumple con sus obligaciones de pago por desconocimiento o incompetencia, resultan incapaces de pagar su deuda adquirida a su acreedor.
- Negligencia: son los deudores que realizan actividades fraudulentas o sabiendo que les perjudicaran para provocar su propia insolvencia y así no pagar a su acreedor la deuda adquirida.
- Voluntad propia: este deudor hace referencia a que deciden por voluntad propia y a pesar de que, si tienen los recursos, decide no pagar la deuda que adquirió.

La gran mayoría de los acreedores tiene la precaución de realizar un estudio crediticio a una persona que quiera solicitar un crédito y con este estudio se conoce cómo se comportó el deudor y la manera en que cumplió sus obligaciones o si bien, si no cumplió con dicha deuda. Sin embargo, no hay nada que confirme en su totalidad que un deudor va a cumplir con la deuda; pero gracias a este estudio, se podrá dar una idea del comportamiento del deudor.

En muchas ocasiones, cuando se solicita un crédito, las personas deben de demostrar que, sí pueden cumplir con la deuda que están adquiriendo; sin embargo, el acreedor por su lado puede investigar sobre el récord crediticio de la persona solicitante para conocer el comportamiento en obligaciones pasadas. Cuando una persona opta o solicita su primer crédito, se debe demostrar la capacidad económica que tiene para poder hacerle frente a esa obligación.

Cuando se trata de la solicitud de un crédito para una persona jurídica, la empresa solicitante deberá de tener sus respectivos pagos, relacionados con los impuestos; además, debe conocer el comportamiento que ha tenido dicha empresa con préstamos pasados.

Existen créditos, como por ejemplo créditos de estudio; es muy probable que exista un estudiante que no se encuentre laborando, depende de la entidad, existe la opción en el que se pueda incorporar un fiador, podría ser un familiar o amigo, que será el que pueda respaldar el crédito, mientras se pasa a cobro y el deudor principal le pueda hacer frente.

También, existen los créditos en los que se puede dejar un bien del deudor como garantía en caso de que el deudor no le haga frente a su deuda.

Es importante que las entidades no les brinden créditos a personas que de verdad no tengan solvencia económica, ya que esto podría traer consecuencias tanto para la entidad como para el deudor, ya que para la entidad tendría faltantes de los pagos pactados y por los impagos del deudor, le podrá traer consecuencias legales y le podría afectar su récord crediticio.

En conclusión, es importante poder conocer los posibles medios de pago que tiene un posible nuevo cliente, ya que se busca minimizar riesgos. Por eso es tan importante poder tener en cuenta aspectos como la capacidad de pago de cada cliente, la situación económica que tiene cada uno de ellos y conocer el historial de sus créditos.

2.8.4 Intereses

Según Enrich y Aranda (2019), los intereses son un medio o instrumento de protección del crédito y, por extensión, de protección de la actividad que desarrolla el prestamista. En este sentido, el interés cobraría una trascendental función económico-social. De la misma manera, podemos hablar del interés como índice de valor del dinero. También podemos otorgarle una clara función económica como impulsor del mercado de la economía, invistiéndolo como elemento clave del tráfico jurídico. (p.28)

Según Gonzales Urbina (2017), la tasa de interés es el efecto del tiempo en el dinero, es un porcentaje que se paga o se recibe por obtener o prestar dinero y pagarlo o recibirlo después de un determinado tiempo. (p.45)

Asimismo, la tasa de interés es una relación entre la rentabilidad que obtuvimos en un periodo (monto final – capital inicial), y el capital utilizado inicialmente para producirla, cuando adquirimos un activo (un depósito bancario, un bono, etcétera) que promete pagos periódicos. El interés significa que se establece un porcentaje que recibimos en préstamo.

Esta variable se denomina tasa de interés y se representa como “i”, la tasa de interés se puede dar de manera mensual o anual, eso depende mucho de la entidad o del tipo de crédito que se quiera obtener. En otras palabras, la tasa de interés es el porcentaje de crecimiento del capital. Se dice también que la tasa de interés es la misma tasa de rentabilidad.

También se puede definir como el precio que se debe de pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado. Generalmente, son en términos anuales y este se mide en porcentaje y ese es aplicado a la cantidad de dinero que se utilizó. La tasa de intereses tiene un propósito, es establecer una medida que pueda medir qué tan rentable es para una entidad financiera o una persona física, poder prestar dinero que puede usarse en el presente, o bien, guardar dinero de un cliente en una cuenta de ahorro.

Los intereses pueden contener diferentes características como las siguientes:

- Es aplicable para cualquier operación bancaria, ya sea créditos, ahorros, etcétera, de corto o a largo plazo.
- Los intereses pueden o no mantenerse fijos durante el tiempo que dure el producto financiero adquirido por el cliente.
- Pueden incrementar o disminuir en función a la trayectoria del mercado y de las características del producto financiero a que se le debe aplicar en ese momento.

Existen dos tipos de interés que son los siguientes:

- Tasa de interés activa: es el porcentaje que cobra una persona física o una entidad financiera por prestar su dinero a otra persona física o jurídica. Este se regula con base en las condiciones actuales del mercado y los parámetros que, establecidos por la entidad financiera, en el momento.
- Tasa de interés fija: este es el porcentaje que se fija en el momento en que se formaliza el crédito; no se puede cambiar durante la vigencia del crédito. Esta tasa tiene una ventaja importante que es que al momento de aumentar o disminuir las tasas de interés, puede ser un poco tedioso para los clientes; sin embargo, con esta tasa no va a variar.
- Tasa de interés pasiva: esta tasa es el que las entidades financieras les pagan a sus clientes en cualquier recurso de la entidad que pueda generar rendimientos; el más común corresponde a las cuentas de ahorro.
- Tipo de interés nominal (TIN): es un porcentaje que expresa el costo total de dinero de una operación de préstamo. Es la rentabilidad obtenida en una operación financiera que se capitaliza de forma simple, solamente teniendo en

cuenta el capital principal del préstamo. Este no debe de incluir los gastos financieros ni las comisiones. La tasa de interés nominal puede ser diaria, semanal, trimestral, semestral o anual. No cuenta con un periodo de referencia estándar, y al no incluir los gastos, nos imposibilita el comparar adecuadamente productos de la misma naturaleza.

- Tasa anual equivalente (TAE): esta tasa ofrece un valor más fiel que el que revela la tasa de interés nominal, ya que este incluye en su cálculo, además de la tasa de interés nominal, los gastos y las comisiones bancarias y el plazo de la operación. Si bien es cierto nos proporciona un valor fiel pero no exacto, aunque en su cálculo incluye más premisas que el tipo de interés nominal no incluye todos los gastos.

Es importante conocer que al igual que los bienes y servicios, el tipo de interés depende de la ley de la oferta y la demanda; eso quiere decir que, el tipo de interés lo establecerá el mercado. En el caso de la demanda, cuanto menor sea esta tasa de interés, mayor demanda de recursos financieros habrá y, por el contrario, cuanto mayor sea, menor será la demanda de estos recursos financieros. Sin embargo, en el caso de la oferta, la relación con la tasa de interés es directa porque cuanto mayor sea, mayor será la predisposición de prestar dinero, y cuánto más bajo sea el tipo de interés, menos se querrá prestar dinero.

En caso de que el mercado no establezca el valor de la tasa de interés, habrá diferentes variables que servirán de apoyo para poder establecer ese porcentaje, como las siguientes:

- La inflación esperada.
- La prima por liquidez.
- Riesgos de intereses de cada plazo de vencimiento.
- La prima por riesgo de crédito del emisor.

Las tasas de interés son de gran importancia, ya que las mismas influyen en las decisiones de los inversionistas y de los consumidores. Además, que se puede conocer el

incremento que existe del dinero a través del tiempo. También es importante a la hora de adquirir un crédito, conocer cuánto se debe de pagar de más por el crédito adquirido.

2.8.5 Morosidad

La morosidad es aquella práctica en la que el deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u obligación. Economipedia (2022). Morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Un moroso es la persona que presenta o acusa morosidad, este necesita de un documento contractual donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre el deudor y el acreedor.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Cuando una persona ya sea física o jurídica, solicita un crédito, la entidad que brinda el mismo crédito realiza un estudio general y los historiales de crédito de la persona solicitante y gracias a esos estudios, se puede conocer el nivel de morosidad que tiene el deudor.

La morosidad afecta en una empresa de manera negativa como:

- Impacto en el flujo financiero: si los clientes no cumplen con sus obligaciones será un ingreso menos que recibirá la empresa; por ende, si no ingresa dinero a la empresa, tampoco puede salir.
- Impacto en el lucro: cuando los clientes no cumplen con sus obligaciones de pago ingresa menos dinero a la empresa, como resultado, el lucro también sufre. De hecho, este es el primer impacto de la morosidad, ya que este obliga a pagar las cuentas con reservas que hiciste o disminuyendo el lucro.

→ Retención y fidelización de clientes: si en la empresa existe un cliente que no cumple con sus obligaciones de pago, muy probablemente tampoco tenga crédito. Es posible que no vuelva adquirir un crédito con la empresa, abandonando la posibilidad de convertirse en un cliente regular y fidelizado.

Existen diferentes tipos de clientes morosos que se clasifican de la forma siguiente:

- Fortuitos: se refieren a los clientes que sí tienen la intención de pagar, pero no pueden; quiere decir que a la hora de realizar el pago no tienen la liquidez suficiente para efectuarlo. Para lograr que este tipo de cliente pueda cancelar su deuda se podría trabajar con plazos largos, de esa manera se les otorga a los clientes más tiempo para que pueda pagar su deuda.
- Desorganizados: son los clientes que sí pueden y sí tienen la intención de pagar, pero no tienen un buen manejo de su vida financiera, de manera en que hasta se les olvida que tienen una deuda pendiente. La estrategia para tratar a este tipo de clientes y que paguen su deuda, es enviarles recordatorios de pago previo a la fecha de vencimiento de la deuda.
- Intencionales: son los clientes que sí tienen presente que tienen una deuda, pueden pagarla, pero no tienen la intención de hacerle frente a su obligación. Para manejar este tipo de cliente y que cumpla con su obligación, lo mejor será tratarlo con firmeza y transmitirle siempre de manera respetuosa que se le estará dando seguimiento detenido para saber que sí cumple con sus obligaciones.
- Negligentes: son los clientes que están conscientes de que tienen una deuda pendiente por pagar, pero no tienen presente de cuánto es ni cuándo es el vencimiento de su deuda. Lo importante es reclamar persistentemente el pago de la deuda a este tipo de cliente para que se ponga al día con sus pagos.

En general, el nivel de morosidad se puede calcular mediante un porcentaje y así poder conocer la calidad y la situación de la persona física o jurídica. Este porcentaje se obtiene dividiendo la cantidad de créditos morosos entre la cantidad total del crédito que

posee una institución. Con esto se puede medir la morosidad que a su vez mide el grado del incumplimiento de los pagos.

Por esta razón, es muy importante poder conocer el historial de créditos y deudas que tiene una persona para poder determinar si es o no conveniente poder brindarle crédito. Con esto se busca proteger el mercado y, a su vez, proteger al cliente de que no siga incrementando su récord de créditos vencidos o pendientes por cancelar, con el fin de evitar incrementar los casos legales de cobros judiciales, por la falta de pago del deudor.

Como se mencionó anteriormente, para evitar el aumento de la morosidad, ya sea en beneficio de la entidad o del cliente, es importante siempre investigar de manera detallada sobre el potencial del cliente en temas financieros; la entidad deberá de crear un contrato en el que se pueda aclarar todo de la manera más sencilla, como lo es: el plazo de pago del crédito, el monto de la cuota correspondiente, la tasa de interés del crédito y demás información que pueda ser relevante para el entendimiento claro del mismo.

2.8.6 Riesgo crediticio.

Según Brachfield (2019), el riesgo crediticio se define como la probabilidad de que ocurra un suceso que impida obtener el resultado esperado en la realización de un negocio. Dicho de otra forma, el riesgo es la contingencia de sufrir una pérdida económica en el desarrollo de cualquier tipo de actividad empresarial que en teoría habría de suponer la obtención de un lucro. (p.37)

Asimismo, se menciona que el riesgo de crédito es la probabilidad de una futura pérdida, ocasionada por el incumplimiento de algunas de las obligaciones crediticias del cliente, planteadas a la hora de contraer un crédito. El riesgo de crédito es uno de los principales riesgos que enfrentan las instituciones financieras, el sistema financiero y la economía en general. Se puede definir el riesgo crediticio, también, como el asociado del incumplimiento de un pago contratado. El riesgo de crédito puede suponer la situación que se puede presentar en caso de que una empresa se declare en quiebra o en caso de que no le haga frente a su obligación.

Todas las entidades bancarias cuando otorgan diferentes créditos corren el riesgo de que los deudores no cumplan con sus pagos correspondientes; no hay nada que asegure en su totalidad que se pueda cumplir con la deuda adquirida. El riesgo crediticio se define también

como la probabilidad de que una entidad o una persona jurídica no le haga frente a sus obligaciones o responsabilidades de un crédito otorgado, de no pagar sus cuotas correspondientes; esto se puede generar por declaración en quiebra, falta de liquidez de la empresa o alguna otra razón.

Existen dos tipos de riesgos de créditos como son los siguientes:

- **Riesgo de crédito minorista:** en la mayoría de los casos, este riesgo se presenta en una actividad de financiación a personas físicas y a pequeñas o medianas empresas. Los créditos que abarcan este riesgo pueden ser los créditos hipotecarios, tarjetas de crédito o cualquier crédito que esté relacionado con esta.
- **Riesgo de crédito mayorista:** este riesgo se relaciona con los créditos que se les otorga a empresas grandes para actividades de financiación como, por ejemplo, la compra y venta de valores que puedan ser revendidos.

Con el propósito de conocer el riesgo crediticio que enfrentan las empresas financieras cuando brindan un crédito, existe una fórmula con la que se calcula ese riesgo; es importante mencionar que la fórmula funciona tanto para riesgo crediticio minorista como para mayorista; la fórmula es la siguiente:

$$PE = PD \times EAD \times LGD$$

Cuyos valores de la fórmula, son los siguientes:

- **PE:** Se refiere a la pérdida esperada; esto se calcula para poder conocer cuál es la posibilidad de que exista un incumplimiento de pago por parte del deudor.
- **PD (Probabilidad de Default):** se define como la probabilidad de que el acreedor no cumpla con sus obligaciones propuestas en el contrato que tiene con su deudor.
- **EAD (Exposición a default):** se refiere al valor de crédito en el momento, sin embargo, cuando el préstamo es muy reciente solo se toma el valor principal y cuando está cerca a la fecha de vencimiento, se debe de tomar el principal más los respectivos intereses.
- **LGD (Pérdida en caso de incumplimiento):** se define como la pérdida que tiene un deudor cuando se genera un incumplimiento por parte del acreedor.

Existen diferentes modelos para la medición de riesgos, en los que cada entidad define su propio modelo de medición. Sin embargo, los modelos de medición más populares que se utilizan en las empresas son los siguientes:

- **Scoring:** este modelo se centra en obtener un resultado de manera cuantitativa. Este se basa en los datos anteriores o históricos y en la información actual del emisor. Este método es importante ya que, gracias a esos datos, se puede valorar la actividad pasada comparándola con la situación presente.
- **Rating:** este modelo también obtiene un resultado cuantitativo, pero también cualitativo. Por obtener el resultado de estas dos maneras se obtiene una aparición más amplia de datos.

Como se mencionó anteriormente, ambos métodos se basan en obtener un resultado cuantitativo. Con esta calificación se puede hacer una evaluación completa y con base en los resultados obtenidos, se estudian en conjunto y se puede obtener así una calificación global.

Todas las entidades que ofrezcan cualquier tipo de crédito sufren riesgos, a pesar de que se demuestre que los deudores sí tienen la capacidad de pago; esos riesgos se pueden clasificar como se indica inmediatamente:

- **Riesgo de impago:** es la posibilidad de que el deudor no cumpla con el pago en el plazo establecido de las cuotas del crédito. Este incumplimiento se puede dar en el impago de los intereses del crédito, en el monto principal o en ambas cosas. Cuando el deudor no cumple con su parte del contrato que se realiza a la hora de formalizar el crédito, se verá afectado su récord crediticio donde impedirá que la misma entidad u otras entidades puedan brindarle un crédito nuevo por la falta de pago.
- **Riesgo de exposición:** este es el riesgo en el que existe una incertidumbre sobre si el deudor realizará el pago del crédito o no. Como se mencionó en uno de los puntos del presente apartado, por más que se demuestre que el deudor sí puede cumplir con la obligación, siempre va a existir incertidumbre al momento en que tenga que cumplir.
- **Riesgo de quiebra:** es aquel en el cual el deudor no cumple con las obligaciones que le corresponden conforme al contrato que se firmó con la entidad a la hora de adquirir el crédito. Cuando no se paga de forma parcial, una parte de la deuda es recuperada por el prestamista de los fondos, mientras que cuando se produce un default completo, el deudor no paga absolutamente nada de la cantidad que debe de pagar.

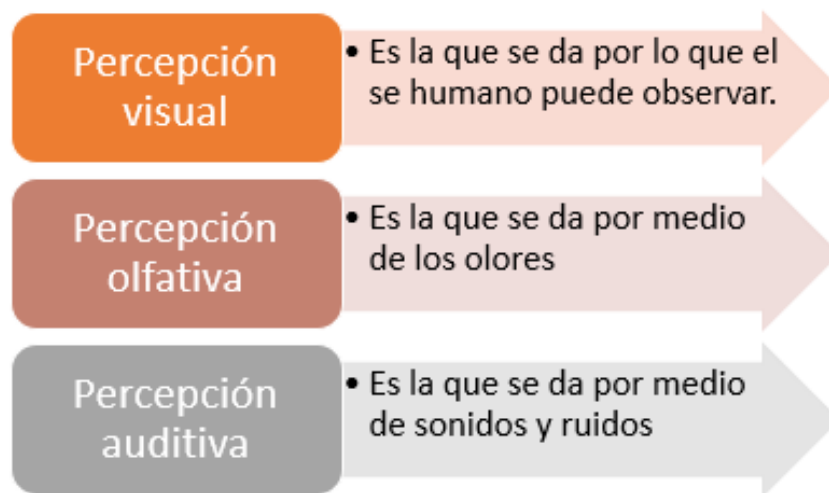
Es importante que cada empresa cuente con sistemas que su principal función sea evaluar, analizar y controlar el riesgo de cada crédito que brinde. Esto es fundamental para poder llevar un control y evitar la falta de liquidez que atente contra las operaciones empresariales; además, se puede disminuir considerablemente la pérdida de ingresos de esta.

2.9 Percepción

Según Vegas (2017) la percepción: es el reconocimiento de experiencias cotidianas, permite traer experiencias y conocimientos previos adquiridos durante el transcurso de la vida, con lo cual se compara con nuevas experiencias para que permita identificarlas, aprehenderlas y compartidas. (p. 58)

En palabras sencillas, la percepción es un proceso en el que una persona es capaz de comprender y actuar, según su entorno en consecuencia a impulsos que se pueden recibir. En la siguiente imagen se pueden ver diferentes tipos de percepciones:

Figura 2.14 Tipos de percepciones.



Fuente: elaboración propia.

Siempre es de mucha importancia tener una percepción del contexto financiero al inicio de una actividad. Eso para poder conocer si al realizar una actividad se obtendrá algún

beneficio o una amenaza. Cuando se tiene definida la percepción de una actividad y concluya la actividad, se conocerá el entorno real.

2.9.1 Satisfacción

Según Sánchez (2018): la satisfacción como preferencia, percepción o expectativa subjetiva se aplica a algo que consta de diversos componentes, en distintas medidas, para distintas percepciones, de personas distintas, frente a lo cual, podría haber acuerdos intersubjetivos dentro de las organizaciones para elaborar cuestionarios con los que se pueda medir la satisfacción. (p. 23).

Es decir, la satisfacción se puede definir como la expectativa que tienen las personas luego de realizar o recibir una actividad; esta se puede expresar de una manera positiva o negativa, según el comportamiento de la actividad.

Se puede tomar en cuenta las siguientes medidas para medir la satisfacción de las personas.

Figura 2.15 Medidas para conocer la satisfacción.



Fuente: elaboración propia.

Es importante conocer la satisfacción de una actividad realizada o recibida, ya que estos ayudan a conocer cuáles aspectos son de mejora y conocer la experiencia que tuvo una persona con esa actividad.

2.9.2 Pandemia

Según Cagüeñas, et al (2020): la pandemia es un fenómeno natural-social. Natural porque, más allá de todas las ideas conspiranóicas, los virus son seres de la naturaleza que obedecen a su propia lógica, y porque la enfermedad que transmite este coronavirus también tiene la suya, sus propias determinaciones que, mal que nos pese, aún no conocemos bien y que tienen un efecto devastador. Pero la pandemia también es un fenómeno social y este aspecto suyo la hace aún más mortífera. (p. 131 – 132)

Una pandemia es una enfermedad que se extiende a muchos países y continentes. Estas enfermedades se pueden presentar por la mutación de un nuevo virus en el que la población aun no es inmune, este virus puede producir escenarios graves de enfermedad y debe de tener la capacidad de transmitirse de una persona a otra con mucha facilidad.

Cuando se encuentra una pandemia, es importante siempre cumplir con los estándares de protección contra la enfermedad, siempre cumplir con los lineamientos establecidos para evitar la infección del virus.

Capítulo III. Marco Metodológico

3.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación se concreta a un análisis de la Cartera de Crédito de la Asociación de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU; es el enfoque cuantitativo, este es pertinente al tema de estudio para que genere las bases y los insumos suficientes para que la propuesta desarrollada, responda a una realidad aproximada de las necesidades actuales, maximizando la objetividad e impacto del planteamiento.

El enfoque cuantitativo, de acuerdo con la ayuda de Hernández et al. (2018), indican que consiste en: “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 15).

El enfoque cuantitativo nos evoca la recolección de datos e información medibles y cuantificables para así poder probar diferentes hipótesis y comprobar teorías.

Este estudio tiene una orientación a la investigación cuantitativa; implica que se orienta por medio de un estudio sistemático y controlado de los datos para determinar los patrones de comportamiento. De esta manera, llegar al análisis e interpretación de las variables que influirán en el proceso del tema a investigar para llevar a cabo la explicación de los datos obtenidos.

Esta investigación es importante, ya que, a través de la metodología cuantitativa, se llevan a cabo muchas observaciones y se evalúa el comportamiento o las razones para llegar a la explicación de la problemática en estudio.

Asimismo, en lo que concierne a la investigación cuantitativa se evalúa el comportamiento humano, las situaciones y relaciones desde una perspectiva medible mediante la verificación de hipótesis; en esta investigación se desarrollará el análisis descriptivo el cual detalla la obtención de datos subjetivos para generar resultados fiables y sólidos que verifiquen la viabilidad de la investigación.

Este enfoque permite llevar a cabo entrevistas a personas de las instituciones vinculadas con el tema de esta investigación; permite destacar y recolectar información importante para que ASEEGU vuelva a retomar la ruta de desarrollo financiero que perdió por motivo de la pandemia Covid-19. Pero ahora con un buen plan para el manejo de la cartera de crédito, tratando de mejorar aquellos puntos débiles y amenazas que afectaban el desarrollo y crecimiento de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU).

3.2. Diseño de la investigación.

3.2.1. No experimental.

Ciertos diseños son necesarios para llevar a cabo este trabajo; entre esos necesita definir el diseño no experimental que Hernández et al. (2018), indican como: estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 172).

Se logra entender por la cita que el diseño no experimental no va a alterar nada, ni manipular las variables, ya que es suficiente con observar y analizar para lograr lo que se quiere obtener.

3.2.2. Correlacional

El diseño correlacional va a definir según Hernández et al. (2018):

Conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 109)

Según la cita se basa en el conocimiento que hay, en relación con dos o más variables en un contexto en particular; es decir, debemos saber cuáles variables se relacionan para poder llevar a cabo este tipo de diseño.

3.2.3. Descriptiva

Se utilizará como herramienta el criterio que Hernández et al. (2018), menciona para definir el diseño descriptivo:

(...) se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.108)

Al contrario de la correlacional, se puede notar que esta no busca relacionarse, sino solo se manifiesta al buscar información individual para las variables se necesitaría para luego someterlas a un análisis individualmente. Por esta razón, se mostrará en este trabajo, ya que este diseño descriptivo es para caracterizar y tener la información necesaria de las variables para llevar a cabo este proyecto.

3.2.4. Explicativa

El diseño explicativo estará involucrado en este trabajo, por lo tanto, se debe definir, con lo que Hernández et al. (2018), explica: “están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables”. (p. 110).

Como la cita explica, este diseño va más allá de relacionar las variables o buscarles características; este se centra en explicar por qué ocurre o cómo se manifiestan.

3.3. Fuentes de información.

3.3.1. Fuentes primarias.

Gallud (2015) indica lo siguiente:

(...) fuentes primarias (o directas), que son las que no han sido interpretadas anteriormente o, al menos, que no lo han sido en el sentido que interesa al enfoque de

la tesis o con la amplitud que se desea. Son fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, el relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo.

Hay unas reglas para considerar su validez. Deben ser originales; es decir: hallarse en su idioma original; tienen también que estar completas. Se ha de tener la fuente íntegra y en su forma más genuina. Así, una traducción no puede considerarse una fuente primaria y una antología tampoco. (Pág. 21)

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.

3.3.2. Fuentes secundarias.

Gallud (2015) expone lo siguiente sobre fuentes secundarias:

(...) fuentes secundarias (o indirectas), que incluyen un material que ya ha pasado por el análisis de otros expertos. Se trata de hechos y materiales conocidos o transmitidos por otros. Son los libros de crítica y, en general, las interpretaciones que de un tema se han hecho. En un estudio 97 sobre la poesía de Rubén Darío, sus poemas serían la fuente primaria y todos los libros que se han escrito sobre ellos, las fuentes secundarias.

Estas fuentes indirectas tienen mayor o menor validez según el nivel del autor y su método de investigación. También son mejores o peores en función de su vigencia, pues un magnífico análisis de un tema hecho en un momento histórico puede quedar anacrónico si se desarrollan nuevas técnicas de investigación. Se ha de ser muy precavido en su uso y no se han de emplear como información concluyente sobre un tema, pues únicamente son opiniones de mayor o menor validez (p. 21)

Es importante tomar en cuenta 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.

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población

“Para este trabajo es fundamental conocer la definición de población con la ayuda de Hernández et al. (2018), indican que: (...) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 195).

Como puede observarse en la cita anterior la población es la cantidad total de personas que tendrán importancia con las características que se está trabajando y asimismo, recolectar los datos necesarios para poder llevar a cabo de manera exitosa esta investigación.

3.4.2. Muestra

Es de suma importancia tener clara la definición de muestra, para que sea más concisa en esta parte del trabajo. Hernández et al. (2018), explica que: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 196).

Según la cita, la muestra será un subgrupo que va a salir de toda la población que cumpla con las características que necesitamos para poder tener este subgrupo bien para desarrollar la investigación.

La presente investigación cuenta con una población pequeña; la misma se encuentra conformada, como se consignó anteriormente, por afiliados de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe; asimismo, estos ayudaron a responder el cuestionario que aporta el material básico del análisis de esta investigación.

3.4.3. Cálculo de la muestra.

La muestra es una parte numérica que representa a toda una población, con enfoque cuantitativo y como parte del diseño metodológico se necesita realizar un cuestionario para considerar la utilización de una muestra.

$$\text{Fórmula } N = \frac{101 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (101 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde se distinguen las siguientes variables:

- n= Tamaño de la muestra aceptada dentro de una confiabilidad del 95%.
- N= Tamaño de la población o universo de estudio total
- Z2= Nivel de confianza fijado en 95%, con un valor del intervalo de confianza del 1,96; esta constante describe el nivel de probabilidad de certeza de los resultados del estudio.
- P= Máxima proporción de probabilidad de éxito: 0.5 debido a que las proporciones de probabilidad de éxito son desconocidas.
- Q= Máxima proporción de probabilidad de fracaso 0.5 debido a que las proporciones de probabilidad de fracaso son desconocidas.
- e= Error de muestreo aceptado es de 5%, al aceptar un 95% de confianza

Cabe mencionar, que la muestra se realiza con la totalidad de personas que siendo colaboradores de la Empresa de Guadalupe a su vez son asociados. En la actualidad la Empresa de Guadalupe cuenta con 101 asociadas/os. En este caso, con una población de 700 personas a un nivel de confianza de 95% con un margen de error de 5% y se trabajará con una muestra de 81 personas.

3.5 Descripción y validación de instrumentos.

Con el propósito de llevar a cabo la recaudación de datos necesarios para poder cumplir exitosamente con el objetivo general de la investigación, se utilizarán informes

empresariales facilitados por la empresa; también, se aplicará un cuestionario a una muestra de 81 personas afiliadas a la Asociación de Empleados de la Empresa de Guadalupe, ASEEGU.

3.5.1 Cuestionario

Se utilizará el cuestionario como instrumento de trabajo científico en la recolección de información; este instrumento se puede definir con ayuda de Hernández et al. (2018), como: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p. 250).

Asimismo, un cuestionario se define con una serie de preguntas en las que por medio de sus respuestas se pueden medir diferentes variables. Esto sucede ya que por la formulación de las preguntas adecuadas a las personas que responden al cuestionario, se puede obtener información de gran interés para poder llevar a cabo la investigación.

Con el fin de hacer la respectiva validación de instrumentos, se contará con el visto bueno de profesores de la Universidad Internacional de las Américas.

3.6 Proceso de recolección de datos.

El instrumento propuesto es de vital importancia, ya que gracias a este se podrá recolectar la información necesaria para poder alcanzar exitosamente los objetivos de la presente investigación. Esto se va a lograr realizando de manera escrita, mediante la aplicación de un formulario de preguntas, las cuales fueron contestadas por asociadas/os de ASEEGU, permitiéndonos tener una visión de la investigación presentada. A cada ítem del cuestionario se hizo el análisis e interpretación de los resultados; se ordenó la información para poder interpretar mejor las respuestas según las interrogantes de estudio, que luego se analizarán y se explicarán con base en los datos recabados en la encuesta. Finalmente, se tabularán y se expondrán en datos estadísticos, según los intereses de esta investigación.

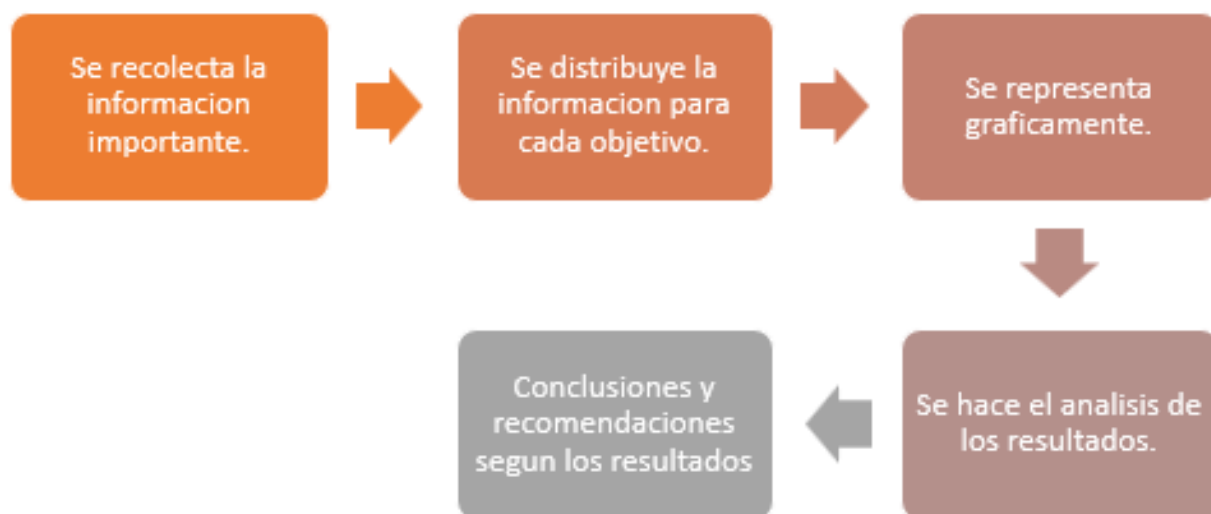
Actualmente, a nivel mundial aun está en tiempo de pandemia, por tal razón, el cuestionario se aplicará por medio de Google Forms; además, por medio de esta herramienta se podrá obtener detalladamente la materia prima, con la cual se hará el respectivo análisis

de la información, que además consta de algunas preguntas con el fin de abstraer información del trabajo financiero de la ASEEGU, a una muestra de 81 personas afiliadas.

En el Capítulo IV se podrá observar de manera detallada el análisis de datos que se obtiene por medio del instrumento y, además, se describirá la interpretación de los resultados en gráficos, de acuerdo con la encuesta desarrollada. Al terminar el análisis de los resultados recabados, se darán las respectivas recomendaciones y conclusiones del proyecto de investigación.

La siguiente ilustración permite entender de una manera más clara, el proceso de recolección de datos de este trabajo.

Figura 3.1. Proceso de recolección de datos.



Fuente: Elaboración propia.

3.7. Variables de la investigación.

Figura 3.2 Cuadro de Variables.

Objetivos	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Analizar la situación financiera a través de los indicadores financieros en la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe	Evaluación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Razones Financieras Análisis Dupont Flujos de caja Ingresos 	Proceso en el que se busca identificar y comparar los beneficios y costos de diferentes alternativas con el fin de seleccionar la más apropiada para los inversionistas.	Esta variable se analizará mediante los estados financieros de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Cuadro de cálculos
	Análisis de tendencia	<ul style="list-style-type: none"> Análisis vertical Análisis Horizontal 	Permite estudiar la evolución que ha tenido un proceso y sus resultados a lo largo de un tiempo determinado.	El análisis de tendencia será analizado mediante revisión documental dado por la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental
	Evaluación de la situación y riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Modelo CAMELS 	Es un análisis para conocer si existe alguna probabilidad de que se concrete una amenaza y el posible impacto que este podría generar.	Esta variable será medida con revisión documental aportada por la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Ficha CAMELS
Determinar el impacto de la morosidad y su comportamiento en la cartera de crédito a causa de la pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021.	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio Deudor Intereses 	Es un préstamo de que una entidad le otorga a una persona física o jurídica con el compromiso de que en el futuro se realice una devolución en forma gradual.	La morosidad será medida con las cuentas por cobrar del 2019 al 2021.	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de cálculos Entrevista
	Cartera de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> Crédito Estructura de una cartera de crédito 	Es un activo que representa el monto que se les entrega a los asociados más los intereses generados no cobrados, según ellos lo solicitan y si están en condiciones de optar por dicha monto	Esta variable será medida con revisión documental aportada por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de cálculos
Identificar el impacto de la rentabilidad a causa de la pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Liquidez Margen bruto Margen neto 	Capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas	La rentabilidad será medida con estados de situación financiera y entrevista con la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de cálculos Entrevista
	Efecto en el crecimiento de capital	<ul style="list-style-type: none"> Activos Pasivos Capital Dividendos 	El crecimiento de capital es una estrategia que trata de realizar actividades para poder aumentar el valor de la empresa.	Esta variable será medida con estados de situación financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de cálculos
Conocer la percepción que tienen los asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, con el fin de determinar su satisfacción por los productos actuales y conocer los requerimientos de nuevos productos	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Asociación solidarista Ley de las Asociaciones solidaristas Pandemia 	Es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones.	Esta variable será medida con las respuestas brindadas por los asociados mediante un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario aplicado a los asociados

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados.

En este capítulo se conoce el cálculo con su respectivo análisis de las variables utilizadas para hacer el estudio financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe del periodo 2019-2021. Los resultados se mostrarán por medio de sus respectivas fórmulas y con el gráfico correspondiente para poder tener una interpretación íntegra de la información.

Todo esto es con el fin de poder analizar la situación financiera de la Asociación con respecto a cómo estaba antes y durante de la pandemia; además, con la aplicación de un cuestionario se podrá conocer la perspectiva que tienen los asociados sobre el funcionamiento actual de la Asociación.

4.1. Análisis de las Razones Financieras.

Se realizó un análisis financiero en la Asociación Solidarista de la empresa de Guadalupe en el periodo 2019-2021, 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, periodo 2019-2021, en la Asociación.

El propósito es conocer y evaluar la situación financiera de la Asociación antes y durante la pandemia de Covid-19, periodo de 2019-2021.

Descripción de las Razones Financieras.

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: solvencia, actividad o productividad, endeudamiento y rentabilidad.

4.1.1. Razón de circulante.

La razón de liquidez se interpreta como el número veces en que un activo circulante puede cubrir a un pasivo circulante. Es decir, es la razón que mide la capacidad de la empresa

para cumplir con obligaciones a corto plazo. Se realizó el cálculo de la razón de circulante para los años 2019, 2020 y 2021; en el siguiente cuadro se observan los resultados que se obtuvieron.

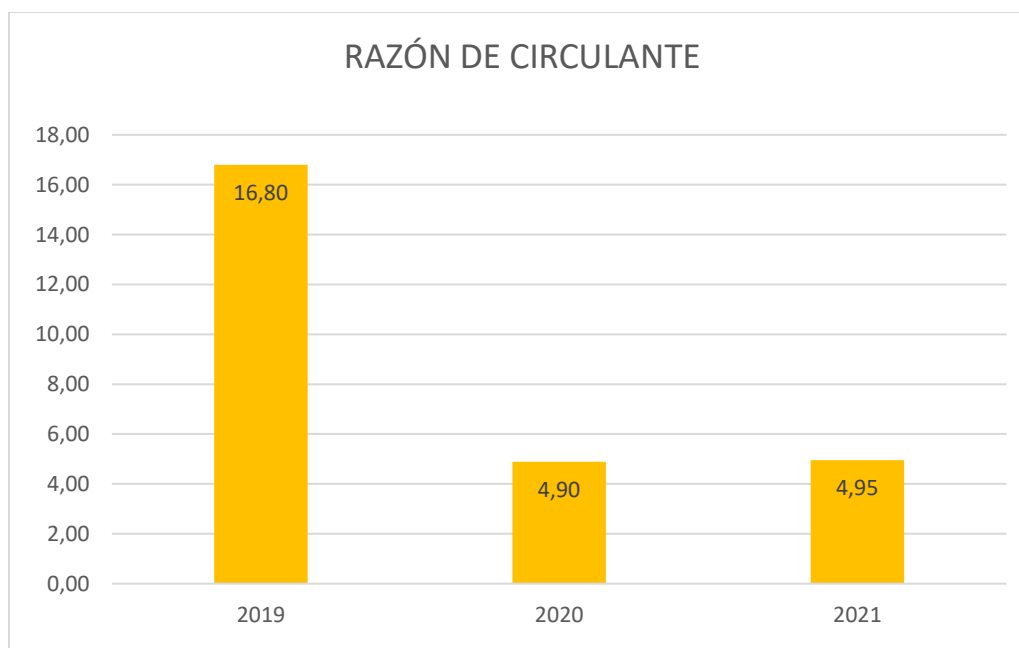
Cuadro 4.1.1. Razón de circulante.

Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Razón de circulante	$\frac{\text{activos corrientes}}{\text{pasivos corrientes}}$	16.80	4.90	4.95

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados anteriores demuestran que para el año 2019, un activo circulante tiene la capacidad de cubrir 16.80 veces a un pasivo circulante; para el año 2020, el resultado bajó de una manera notable ya que el resultado demuestra que un activo circulante puede cubrir 4.90 veces a un pasivo circulante, es un resultado parecido al del año 2021, ya que, según el cuadro anterior, un activo circulante puede cubrir un 4,95 veces a un pasivo circulante. Aunque el resultado de la *razón de circulante* sea menor al del año 2019, el 2020 y 2021 siguen arrojando un resultado aceptable, porque el activo sigue cubriendo el pasivo circulante, aunque sea un resultado menor.

Gráfico 4.1.1. Razón de circulante.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

La razón de circulante permite identificar si la empresa cuenta con la liquidez necesaria para cubrir sus pasivos de corto plazo con los activos circulantes con los que cuenta; en dicho periodo 2019 al 2021, como se mencionó anteriormente, refleja un resultado positivo en los tres años, pero sí se puede observar que cuando empezó la pandemia y durante esta, hubo una disminución bastante considerable.

4.1.2. Razón de prueba ácida.

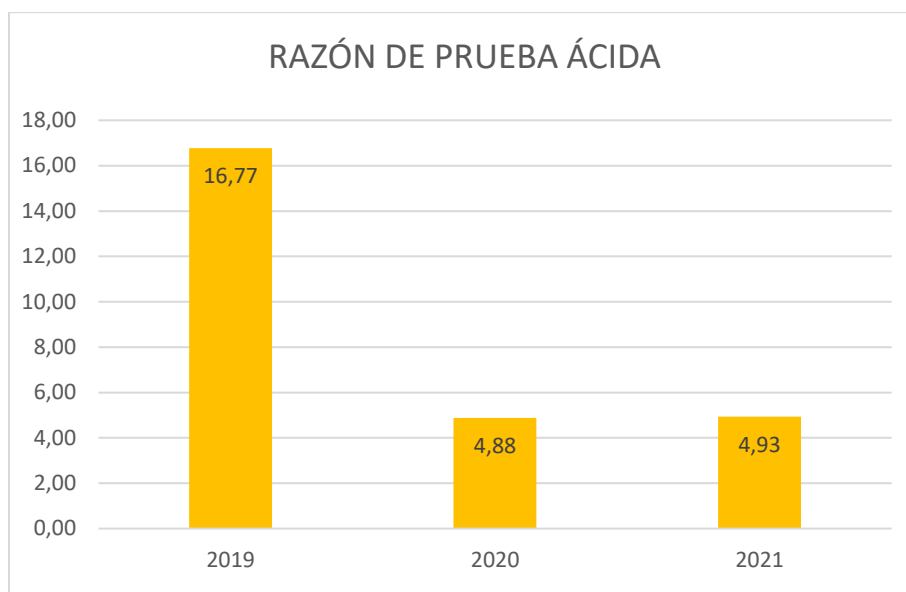
Esta razón es una manera en que una empresa puede conocer y medir la capacidad que tiene para pagar sus deudas a corto plazo. Es de gran importancia ya que con el dato que se obtiene, en este caso del periodo 2019-2021 en la ASEEGU, se determina la capacidad de pago que tiene la empresa para hacerle frente a sus obligaciones.

Cuadro 4.1.2. Razón prueba ácida.

Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Razon de prueba ácida	$\frac{\text{activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{pasivos corrientes}}$	16.77	4.88	4.93

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el caso de ASEEGU, para poder obtener el resultado de cada año correspondiente se restó de los activos corrientes los inventarios y el resultado se divide en los pasivos corrientes, según los datos de cada año que corresponda. Para el año 2019 nos dio el resultado 16.77, eso quiere decir que la empresa con sus activos excluyendo los inventarios puede cubrir 16.77 veces sus obligaciones; para el año 2020 dio un resultado de 4.88 y para el año 2021, tuvo un resultado de 4.93. A pesar de que en el 2020 y 2021 fue un resultado inferior que el del año 2019, de igual manera sigue siendo un resultado positivo, ya que en los tres años del estudio la asociación sí puede hacerles frente a sus obligaciones en los años.

Gráfico 4.1.2. Razón de prueba ácida.

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico anterior, se puede comprender claramente la disminución que hubo con respecto a los años que conforman este estudio. A pesar de la disminución, como se mencionó, los resultados siguen demostrando que sí puede hacerles frente a sus obligaciones de manera correcta.

4.1.3. Razón de Endeudamiento.

Esta razón se encarga de medir la proporción de los activos que están financiados por terceros; con esta razón se conoce también cuánto riesgo ha adquirido una empresa. Se obtuvieron los siguientes resultados para los años 2019, 2020 y 2021 en la ASEEGU:

Cuadro 4.1.3. Razón de endeudamiento.

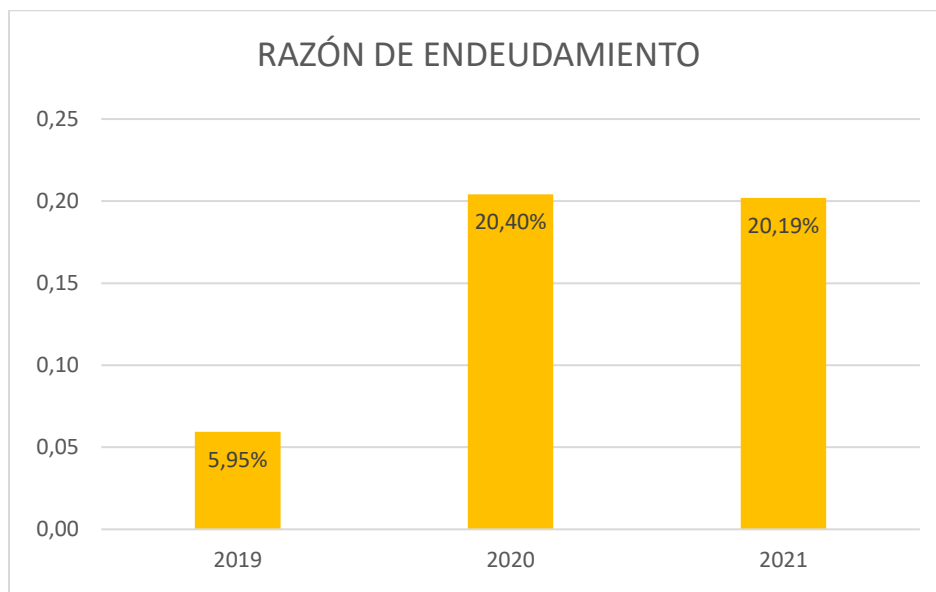
Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Razón de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$	5.95%	20.40%	20.19%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

De acuerdo con estos resultados, se observa que para el año 2019 se debe de utilizar un 5.95% de los ingresos para poder hacerle frente a sus obligaciones; es un porcentaje

bastante bajo, por lo que refleja un escenario positivo y esto demuestra que la asociación no ha generado mucha deuda. En el año 2020 y 2021, subió de manera considerable ese porcentaje, ya que para el año 2020 este resultado corresponde a un 20.40% y para el año 2021 se obtuvo un resultado de 20.19%, a pesar de que no son porcentajes negativos, sí subieron considerablemente.

Gráfico 4.1.3. Razón de endeudamiento.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el gráfico anterior se puede interpretar el comportamiento de la deuda de la Asociación durante los años 2019, 2020 y 2021. Como se mencionó anteriormente, para el año 2019 tuvo un buen comportamiento y para el año 2020 y 2021 de igual manera tuvo un buen comportamiento, pero comparando esos resultados con el año 2019, sí tuvo un incremento bastante considerable.

La causa de este incremento de endeudamiento de la asociación radica en que para el año 2020, los activos tuvieron una disminución en comparación con el año 2019. El total de sus activos fue de ₡144 938 398; este fue un monto menor al monto que se obtuvo en el año 2019; sin embargo, la disminución de muchos de los montos de los activos era algo que en realidad beneficia a la asociación; por ejemplo, las cuentas por cobrar disminuyeron de manera significativa; esto refleja al positivo ya que demuestra que la empresa ha tenido mejor

control sobre sus cuentas por cobrar. En general, con las cuentas de los activos tuvo un comportamiento incluso mejor. Las cuentas relacionadas con los pasivos también tuvieron un comportamiento normal año tras año. Lo que ocasionó que el endeudamiento en la asociación fue la disminución significativa que tuvo la cuenta de los excedentes para ese año, en esa cuenta hubo una variación de -97.78%, eso significa que las utilidades que se generaron en el 2019 se redujeron casi en su totalidad para el año 2020; esto se generó porque la asociación aumentó los gastos en comparación con el año 2019, según el estado de resultados de año 2020. Absolutamente todos los gastos para ese año, además que para ese año se realizó un gasto más que se trataba de poder brindarles a los asociados unos mini-diarios para el hogar, ya que en ese año comenzó la pandemia de COVID-19 y ellos estaban pasando por una mala situación económico, la asociación apoyó a los asociados y esto generó un gasto extra. Además, que para ese año se pagó de manera anticipada los excedentes por la misma razón, por el COVID-19 la asociación decidió pagar de manera anticipada para poder apoyar a los asociados.

4.1.4. Razón deuda – capital patrimonial.

Con el resultado de esta razón se podrá conocer la deuda que está utilizando la Asociación para poder financiar sus activos. En relación con ASEEGU, se obtuvieron los siguientes resultados:

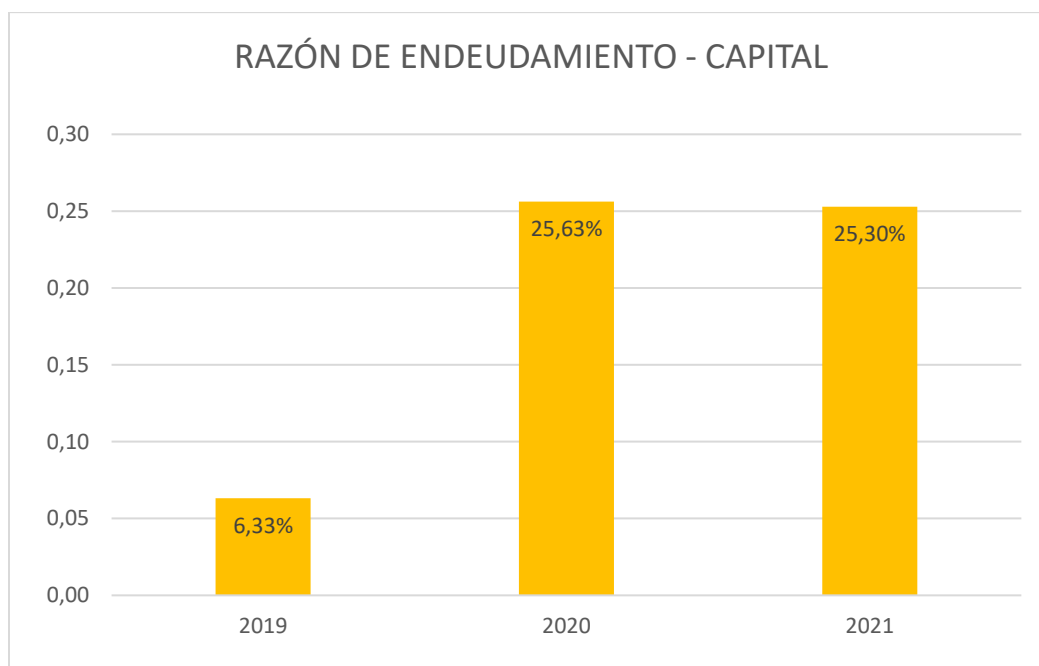
4.1.4. Razón de endeudamiento – capital patrimonial.

Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Razón deuda-capital patrimonial	$\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Capital en acciones comunes}}$	6.33%	25.63%	25.30%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Según los resultados brindados anteriormente, se puede detallar que en el año 2019 la asociación utilizó un 6,33% de su capital para financiar sus activos; en el año 2020 este resultado se incrementó de gran manera, ya que se reflejó un 25,63% y para el año 2021 se se utilizó un 25,30% de su patrimonio para financiar sus activos.

Gráfico 4.1.4. Razón de endeudamiento – capital patrimonial.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

4.1.6. Margen de utilidad Neta.

Con esta razón conoceremos la capacidad que tiene la asociación de convertir los ingresos en beneficios; este se logra dividiendo la utilidad neta entre las ventas. Para este caso, se está estudiando a una asociación, por lo que el resultado va a ser el mismo que el margen de utilidad bruta, pues por ley la asociación no paga impuestos y, además, no tiene préstamos vigentes; o sea, actualmente tampoco está pagando intereses. Para este margen se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 4.1.6. Margen de utilidad neta.

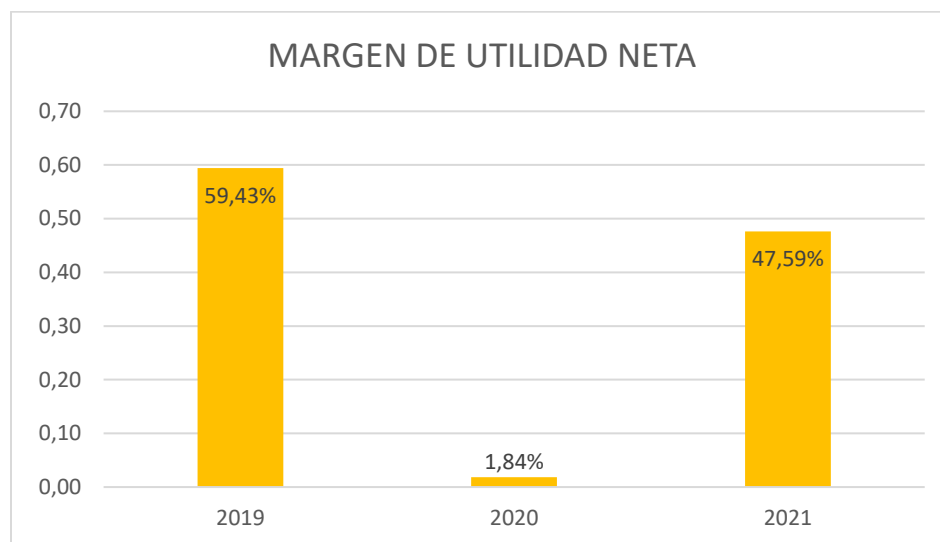
Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad disponible para los accionistas comunes}}{\text{Ventas}}$	59.43%	1.84%	47.59%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el 2019 se obtuvo un resultado de 59,43%, esto demuestra que la empresa está haciendo sus labores de manera correcta. En el 2020 se obtuvo un 1.84%, ese resultado es bastante alarmante, porque representa que la empresa decreció de una manera significativa

en el manejo de los recursos, casi provocando un resultado negativo. Para el año 2021 obtuvo un resultado de 47.59%; esto indica que la empresa sí realizó un uso adecuado de los recursos.

Gráfico 4.1.6. Margen de utilidad neta.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el gráfico anterior, se puede ver de manera más clara el comportamiento de la empresa con respecto al margen de utilidad neta. Para el año 2020 se obtuvo un porcentaje adecuado, ya que esto significa que la empresa convirtió en beneficio un 59.43% del total de sus ingresos. Para el año 2020 el porcentaje decreció de manera significativa, ya que indica que la empresa tuvo como beneficio un 1.84% de sus ingresos, esto se dio ya que por la pandemia de covid-19 la empresa aumentó de gran manera sus gastos, y para el año 2021 obtuvo un resultado de 47.59%, eso es un resultado positivo para la empresa. La disminución significativa que hubo en el año 2020 se dio a que las utilidades que se generaron en ese año fueron muy bajas por los gastos extra que hizo la empresa en ese periodo, las cuentas que ya se tenían aumentaron. Según la información brindada por la asociación, se refleja que lo que ocasionó esa disminución en el periodo 2020 fue que la empresa ejecutó mayores gastos comparados con el año 2019 y 2021 a causa de la pandemia de COVID-19. Uno de los gastos extras que se generaron fue que la asociación otorgó diarios de alimentos a los asociados como ayuda por el comienzo de la pandemia COVID-19, ya que muchos asociados tuvieron grandes dificultades económicas y, además, otro gasto importante que se generó fue que la

asociación pagó por adelantado los excedentes del año 2020; esto se realizó con el fin de cooperar con los asociados por la situación económica que estaba pasando el país.

4.1.7. Rendimiento sobre los activos totales (ROA).

ROA es una razón que es utilizada para conocer la utilidad que están produciendo los activos de una empresa. ASEEGU obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 4.1.7. Rendimiento sobre los activos totales.

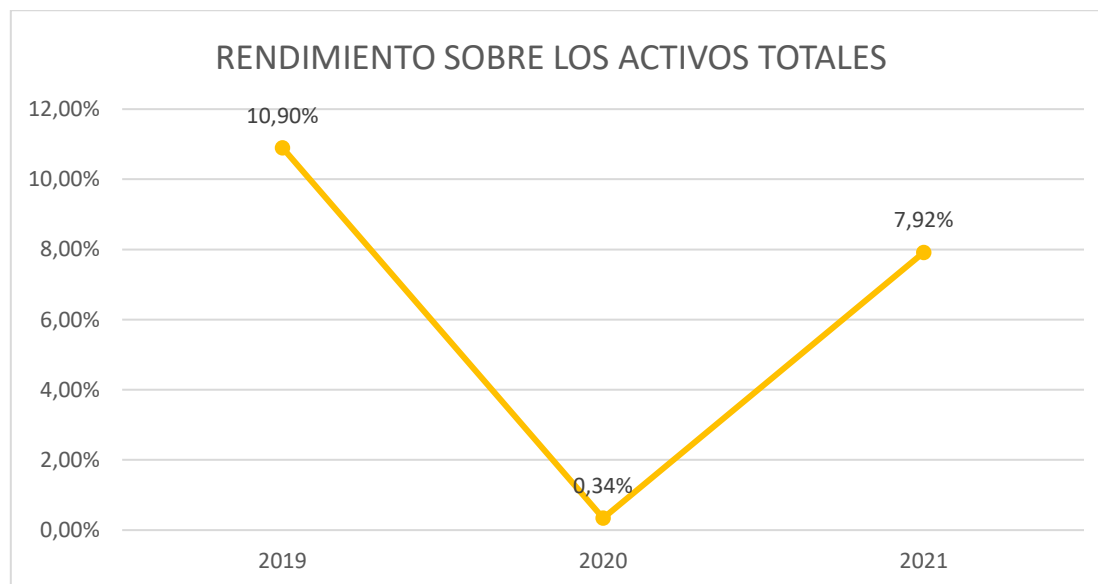
Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Rendimiento sobre los activos totales (ROA)	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Activos totales}}$	10.90%	0.34%	7.92%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el 2019 se obtuvo un resultado de 10,90%, en el 2020 fue del 0,34% y el año 2021 el resultado fue de 7,92%. La disminución del año 2020 fue bastante considerable, en el que se vio bastante afectada por los gastos extras que tuvo la asociación por inicio de la pandemia.

En el siguiente gráfico se observa de mejor manera el comportamiento del rendimiento sobre los activos totales que tuvo la asociación.

Gráfico 4.1.7. Rendimiento sobre los activos totales.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

Con los resultados que se obtuvieron en esta ratio, y con una mejor explicación en el análisis Dupont, la disminución significativa que se generó en el año 2020 se dio a que la utilidad que dio para ese año fue demasiado baja. Esto se dio porque la asociación acudió a gastos extras por el tema de la pandemia COVID-19. En el año 2021 intentó recuperarse y lo hizo de gran manera comparando los años 2019 y 2020 con el resultado del año 2021, hubo una gran mejoría. La asociación para el 2020 se puede afirmar que no tuvo nada de rentabilidad, ya que ellos lo que generaron lo utilizaron para cubrir gastos que se presentaron durante ese año.

4.1.8. Rendimiento sobre el Capital (ROE).

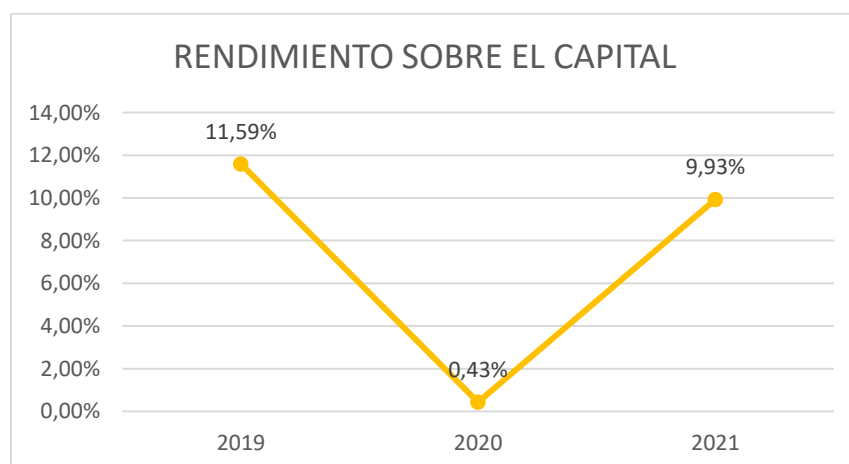
El resultado de esta razón refleja el comportamiento de las ganancias de una empresa. ASEEGU obtuvo los siguientes resultados para cada año en estudio.

Cuadro 4.1.8. Rendimiento sobre el capital total.

Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Rendimiento sobre el capital (ROE)	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Capital en acciones comunes}}$	11.59%	0.43%	9.93%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Gráfico 4.1.8. Rendimiento sobre el capital total.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

Los resultados obtenidos anteriormente reflejan que el rendimiento de los activos totales para el 2019 fue de 10,90%, para el 2020 el rendimiento fue de 0.34% y para el año 2021 se obtuvo un resultado de 7.92%. Y el rendimiento sobre el capital para el año 2019 dio un resultado de 11.39%, para el 2020 se obtuvo un resultado de 0.43% y para el año 2021 se obtuvo el resultado de 9.93%. Para ambos rendimientos se observa que los resultados del rendimiento sobre el capital son mayores que los resultados del rendimiento sobre los activos totales, eso quiere decir que la empresa sí cuenta con rentabilidad financiera, puesto que parte de los activos se financia con deuda.

En el análisis Dupont modificado se interpreta de mejor manera, las razones de los resultados que se obtuvieron en esta ratio. Indican que, en el año 2020, principalmente, la empresa no obtuvo rentabilidad con respecto a las inversiones; en el año 2021 incrementó el porcentaje, recuperándose de la crisis del 2020; sin embargo, su resultado fue bajo, la empresa generó poca rentabilidad por medio de sus inversiones.

4.1.9 Análisis Dupont.

Esta es una herramienta que se utilizará para poder analizar la rentabilidad sobre los activos y el conocer si es el manejo financiero que le da la asociación 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 asociación podrá tomar decisiones con el fin de poder aumentar la rentabilidad. La asociación obtuvo los siguientes resultados para el periodo 2019-2021:

Cuadro 4.1.9 Análisis Dupont

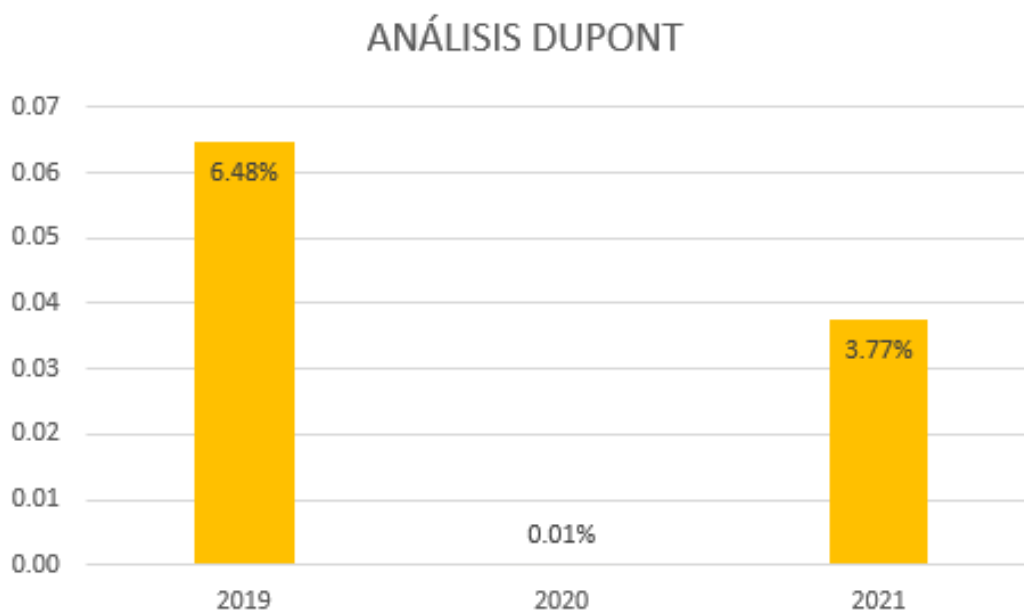
Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Análisis Dupont	Margen de utilidad neta x Rotación de los activos totales	6.48%	0.01%	3.77%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Los resultados anteriores, demuestran que el año 2020, la asociación no tuvo control de sus activos ya que este reflejó un resultado de 0,01%. Esta disminución significativa se dio ya que para este año la asociación 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 refleje un porcentaje

demasiado bajo. Lo que afectó, principalmente, fueron cuentas de los gastos del Estados de Resultados del año 2020, ya que para este año se generaron gastos extra como, por ejemplo: el otorgamiento de mini-diarios a los asociados; la empresa hizo esto con el fin de ayudar a los asociados afectados, gracias a la pandemia COVID-19. También, se pagaron los excedentes del año 2020 por adelantado, gasto que se hizo con el fin de poder brindarles apoyo a los asociados por el efecto negativo que tuvo la pandemia en la economía de los asociados. Los gastos en general aumentaron todos para el año 2020, su variación del año 2019 al 2020 fue de 73,21%, eso significa que los gastos que se generaron fueron mucho más de la mitad que los gastos que se generaron en el año 2019. Esto fue lo que afectó de gran manera el margen de utilidad neta.

Ahora, la rotación de los activos totales el resultado más bajo fue el que se generó en el año 2020, se obtuvo un resultado de 0,34%. Esta disminución en comparación con los otros dos años del periodo en estudio se dio porque para el cálculo de esta razón se necesitaba también el resultado de las utilidades generadas en ese año. Anteriormente, se explicó por qué la utilidad del 2020 específicamente, fuera tan baja. Además, para esta razón se utilizaron los activos totales del periodo; tuvo una disminución considerable con respecto a las cuentas por cobrar, ya que el monto disminuyó mucho con respecto al año 2019; en realidad esto fue algo positivo para la asociación, ya que representó que están teniendo mejor control de sus cuentas por cobrar y aumentaron los documentos por cobrar; eso significa que, la empresa ha utilizado fondos para poder realizar pequeñas inversiones en otros proyectos o empresas.

Gráfico 4.1.9 Análisis Dupont.

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el gráfico anterior, se puede detallar de mejor manera el comportamiento que tuvo la rentabilidad de la asociación. En conclusión, se puede confirmar que para el 2020, la asociación no tuvo rentabilidad, ya que ellos lo que generaron lo utilizaron para cubrir gastos de operación que se presentaron para ese año, lo que provocó que la utilidad neta para ese año fuera muy baja. En el año 2019 tuvo una rentabilidad de 6,48% y a pesar de que en el 2020 se obtuvo un 0.01% en el 2021 se recuperó bastante bien, pues obtuvo un 3,77%.

4.1.10 Análisis Dupont Modificado.

Esta herramienta se utiliza para conocer la rentabilidad que tiene la asociación sobre la inversión. Los resultados que se brinden en este análisis serán de gran ayuda para la asociación, ya que con esto puede tomar decisiones con respecto a las inversiones que está realizando.

De acuerdo con el estudio de las finanzas de la asociación, periodos 2019, 2020 y 2021, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis Dupont Modificado.

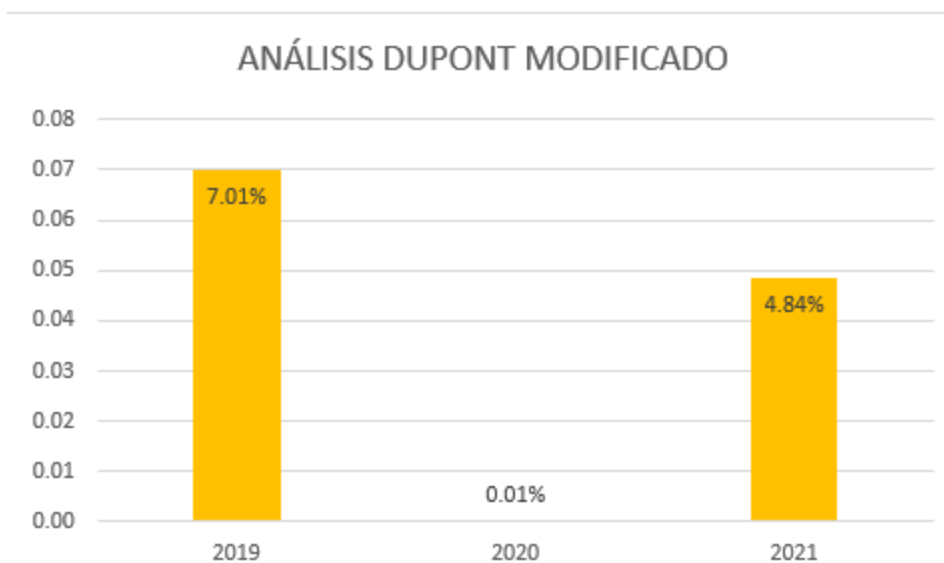
Cuadro 4.1.10 Análisis Dupont Modificado

Razón	Fórmula de calculo	2019	2020	2021
Análisis Dupont Modificado	ROA x MAF	7.01%	0.01%	4.84%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el cuadro anterior se refleja que para el año 2019 el rendimiento sobre la inversión de la asociación fue de 7,01%, en el año 2020, hubo una disminución en su totalidad de 0,01% y en el año 2021 se recuperó un poco, ya que se obtuvo un resultado de 4,84%. Este resultado se interpreta en que para el año 2019 se obtuvo un resultado normal, ya que reflejó que la rentabilidad de las inversiones que tuvo la asociación, fue un 7,01%, en total. En el año 2020 tuvo una reducción muy significativa, pues el resultado fue de 0,01%, eso significa que las inversiones para ese año no generaron rentabilidad en la asociación, porque la empresa tuvo que hacer uso de esas inversiones en otros gastos extra que se generaron ese año. En el 2021 la asociación se recuperó un poco, se obtuvo un resultado de 4,84%; esto demuestra que sí se generó rentabilidad por medio de inversiones que realizó la asociación; fue poco lo que generó, pero se fue recuperando, en relación con el año 2020.

Gráfico 4.1.10 Análisis Dupont Modificado.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

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 asociación en el periodo 2019-2021.

Como se explicó anteriormente, en el año 2020 no se generó rentabilidad, en el año 2019 se obtuvo un resultado de 7,01%, eso quiere decir que del año 2019 al 2020 la rentabilidad disminuyó en su totalidad. Ya para el periodo 2021 se quiere recuperar y lo hace de manera exitosa.

4.2. Análisis vertical y Análisis Horizontal.

A continuación, se presentará el análisis vertical y horizontal del Balance de Situación para los años 2019, 2020 y 2021. Esto es con el fin de conocer los ingresos y las diferencias de las distintas cuentas de cada periodo. En análisis vertical y horizontal se analizan juntos ya que la combinación de ambos es importante para complementar lo que se analizó por medio de las razones financieras. A continuación, se detallará el análisis vertical y horizontal del balance de situación y del estado de resultados de los años 2019, 2020 y 2021.

4.2.1 Balance de situación 2019-2021.

En el Balance de Situación se puede ver detalladamente el análisis vertical y horizontal del manejo de las finanzas de la asociación, durante los años 2019, 2020 y 2021. El objetivo es explicar para comprender mejor las cuentas que tuvieron una mayor variación, ya sea de manera negativa o positiva, y se explicará por qué tuvo esa variación.

Se comenzará con el análisis vertical donde se conocerá el comportamiento de los activos del balance de situación de los años 2019, 2020 y 2021.

Análisis Vertical de los activos del balance de situación 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis vertical de los activos del balance de situación de los años 2019, 2020 y 2021.

Cuadro 4.2.1 Análisis Vertical de los activos del Balance de Situación 2019-2021.

Balance de situación			
Activo	Análisis vertical		
Activo Corriente	2019	2020	2021
Bancos	2.90%	3.54%	8.03%
Fondo caja chica	0.73%	1.01%	0.98%
Cuentas por cobrar a socios	34.57%	17.93%	14.53%
Cuentas por cobrar prest. Esp.	8.05%	3.07%	7.17%
Cuentas por cobrar empresa	45.35%	1.38%	3.90%
Intereses ganados certificados de bancos			0.26%
Intereses acumulados x cobrar E.G	5.55%		
Documentos por cobrar			
(Certificado Banco Popular) Fondo reserva	0.97%	1.35%	1.30%
Documentos x cobrar socios Emp. Guadal.	0.00%	9.85%	0.00%
Ahorro SAFI Banco Popular	0.00%	3.37%	0.00%
Inversión SAFI Banco Popular (Fondo solida)	0.00%	0.00%	3.25%
Inversión SAFI Banco popular general	0.00%	0.00%	22.10%
Documento empresa de Guadalupe	0.00%	55.77%	35.70%
Inventarios (perf. Camisas, ropa, otros)	0.21%	0.22%	0.34%
Total activo corriente	98.31%	97.50%	97.56%
Activo fijo			
Mobiliaria y equipo de oficina	0.85%	1.31%	1.26%
Depreciación acumulada	0.85%	1.20%	1.18%
Total activo fijo	1.69%	2.50%	2.44%
Total activo	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

La cuenta de bancos que se presenta en el balance de situación representa que el 2,90% de los activos de año 2019 corresponden al efectivo con que cuenta la empresa. Normalmente las empresas buscan tener poco dinero en bancos, ya que al tener mucho dinero en bancos eso refleja que la empresa tiene baja rentabilidad. Ese resultado que se obtuvo es bueno, ya que el porcentaje que se tiene en efectivo para ese año es bajo; eso quiere decir que

la empresa tiene la mayoría de los activos invertidos. Para el año 2020, en esta misma cuenta se obtuvo un 3,54%, sigue representando lo mismo que se indicó anteriormente; este aumento no fue a causa del monto de dinero que está en la cuenta precisamente, sino que en ese periodo, la empresa generó más documentos por cobrar y eso causó que el total de los activos de ese periodo aumentara. En el año 2021 para la cuenta bancos, se obtuvo un resultado de 8,03%; este aumento fue causado por el incremento de la cuenta de bancos para el periodo; esto se dio ya que el margen de cobranza de la empresa tuvo un mejor comportamiento, y eso provocó que ingresara más dinero a la empresa.

Se presenta un comportamiento variado en las cuentas por cobrar a los asociados, ya que para el 2019 refleja un 34,57% de sus activos, en el año 2020 se obtiene un 17.93% y en el año 2021 tenemos un 14.53%, eso quiere decir que para el año 2019 la empresa no tenía un buen manejo de las cobranzas, para el año 2020 y 2021 este porcentaje cambió de manera positiva, a pesar de la pandemia de Covid-19 la empresa sí pudo cobrar de manera más razonable sus diferentes cuentas por cobrar a asociados y esto causó que la cuenta de bancos aumentara, ya que por el mejoramiento de las cobranzas ingresó más dinero a las cuentas de la empresa.

Respecto a la cuenta por cobrar de préstamos especiales, en el 2019 un 8,05% de estas cuentas por cobrar representan el total de los activos para ese año; un 3,07% representa el total de los activos para el año 2020 y para el año 2021 tiene un porcentaje de 7,17%. En el caso de estos préstamos, para el año 2020 disminuyó de manera positiva el margen de la cobranza; sin embargo, en el año 2021 ese porcentaje volvió a incrementarse.

Hay otras cuentas por cobrar que componen el balance general, como, cuentas por cobrar a empresa. ASEEGU brinda préstamos a la empresa de Guadalupe, los préstamos son en diferentes plazos, pero siempre se pagan a un plazo menos de un año. Esta cuenta se comportó de igual manera que la cuenta anterior. En el año 2019 se obtuvo un 45.35%, para el año 2020 se obtuvo un 1,38% y para el año 2021 un 3.40%. Hubo una disminución considerable del año 2019 al 2020. Eso significa que la asociación tuvo mucho más control de las cobranzas a los préstamos que le brindó a la empresa; en esos dos años (2019 y 2021) se tuvo un mejor comportamiento con respecto a los cobros de los préstamos que la asociación le brindó a la empresa.

La cuenta de inventarios no tuvo mucha variación con respecto a los tres años de estudio y tiene muy poca participación en los activos; pero, es una cuenta importante de una empresa. Se obtuvo un 0,21% que representa el total de los activos para el año 2019; para el año 2020, los inventarios representan un 0,22% en los activos y para el año 2021, lo representa un 0,34%. Esto nos indica que la empresa hace un buen uso de sus inventarios, ya que conserva solamente lo que es necesario y esto es beneficio para la empresa, ya que financieramente hablando, los inventarios son los activos más lentos de volverse liquidez y por esta razón lo ideal es que el porcentaje con respecto a los activos, sea lo más bajo posible.

El total de los activos fijos, para el año 2019 representa un 1.69%, para el 2020 los activos fijos representan un 2,50% y para el año 2021, da un resultado de 2,44%. Eso representa que los activos fijos que están compuestos por la mobiliaria y equipo de oficina y por la depreciación acumulada, representan lo mínimo de los activos totales, el otro gran porcentaje lo representa los activos corrientes.

Análisis Horizontal de los activos del Balance de Situación 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis horizontal de los pasivos y patrimonio del balance de situación de los años 2019, 2020 y 2021.

Cuadro 4.2.2 Análisis Horizontal de los activos del Balance de Situación 2019-2021.

Balance de situación		
Activo	Análisis Horizontal	
Activo Corriente	19-20	20-21
Bancos	-12.15%	135.01%
Fondo caja chica	0.00%	0.00%
Cuentas por cobrar a socios	-62.73%	-16.04%
Cuentas por cobrar prest. Esp.	-72.60%	142.10%
Cuentas por cobrar empresa	-97.82%	192.92%
Intereses ganados certificados de bancos	0.00%	0.00%
Intereses acumulados x cobrar E.G	-100.00%	0.00%
Documentos por cobrar		
(Certificado Banco Popular) Fondo reserva	0.00%	0.00%

Documentos x cobrar socios Emp. Guadal.	100.00%	-100.00%
Ahorro SAFI Banco Popular	100.00%	-100.00%
Inversión SAFI Banco Popular (Fondo solida)	0.00%	100.00%
Inversión SAFI Banco popular general	0.00%	100.00%
Documento empresa de Guadalupe	100.00%	-33.68%
Inventarios (perf. Camisas, ropa, otros)	-22.12%	55.77%
Total activo corriente	-28.76%	3.66%
Activo fijo		
Mobiliaria y equipo de oficina	10.98%	0.00%
Depreciación acumulada	1.46%	2.16%
Total activo fijo	6.22%	1.03%
Total activo	-28.17%	3.60%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el cuadro anterior, se observa los resultados del análisis horizontal de las cuentas de activos que componen el Balance de Situación de los años 2019, 2020, 2021. Tomando como referencia las cuentas con más variaciones de año tras año, como en el análisis vertical, se detalla el comportamiento de las diferentes cuentas de la siguiente manera:

Respecto a la cuenta de bancos, del año 2019 al 2020, tuvo una variación de -12,5%, eso quiere decir que en el año 2019 tuvo más dinero en cuentas de bancos que en el año 2020; ya que el año 2019 tenían un total de ¢5, 984,634.00 mientras que en el año 2020 tuvieron un monto de ¢5,257,784.00. Entre el año 2020 al 2021 al contrario al resultado anterior, tuvo un incremento, ya que el resultado del análisis fue de 135.01%, eso significa que el monto que se tuvo en el año 2020 aumentó el doble de lo que era y un 35,01% más. El monto que se tenía en el 2020 era de ¢5, 257,784.00 y el monto del 2021 fue de ¢12, 356,116.00. Ese incremento se dio porque mejoraron las cobranzas de las diferentes cuentas por cobrar de la empresa, como la cuentas por cobrar de préstamos especiales y las cuentas por cobrar de préstamos a la empresa. Eso significa que ingresó más efectivo a la empresa, por lo que hizo que aumentara drásticamente el monto y el porcentaje del análisis horizontal.

Según los resultados relacionados con las cuentas por cobrar a los asociados, del año 2019 al 2020 tuvo una variación del -62,73%, eso quiere decir que el monto del 2020 decayó

comparado al monto del 2019, porque el monto de esa cuenta en el año 2019 fue de ₡71,460,426.00 y para el año 2020, el monto es de ₡26,630,880.00. Sin embargo, aunque ese monto disminuyera representa algo positivo para la empresa, ya que eso indica que esta cuenta por cobrar ha tenido mejor manejo con su cobranza; los socios han pagado de manera adecuada, por lo que eso es bueno para la empresa. Algo similar sucede con la cuenta por cobrar de préstamos especiales, ya que esta cuenta tuvo una variación de -72,60% del año 2019 al 2020: en el año 2019 se tuvo un monto de ₡16,632,267.00 y para el año 2020 se obtuvo un monto de ₡4,556,978.00, eso significa que con respecto a esos dos años hubo una gran reducción en esa cuenta por cobrar, por lo que refleja positivamente que la empresa mejoró su margen de cobranza. Para el año 2021 tuvo un incremento de 142.10%, esto refleja que las cuentas por cobrar, volvieron a aumentar más de su totalidad en el 2020; el monto para el año 2021 es de ₡11,032,267.00 eso quiere decir que las personas que obtuvieron estos préstamos han demorado más de lo establecido para pagar su cuenta.

En relación con las cuentas por cobrar de los préstamos que se le han realizado a la empresa de Guadalupe, para el año 2019 tuvo un monto de ₡93,749,647.00 y en el año 2020 obtuvo un monto de ₡2,047,443.00 se obtuvo una variación de -97.82%, pese a la pandemia que inició en marzo del 2020, la empresa tuvo un comportamiento bastante favorable con la asociación, ya que para ellos esto es un beneficio, ha mejorado también el margen de cobranza de sus cuentas. Entre el año 2020 y 2021 sí hubo nuevamente un pequeño aumento en las cuentas por cobrar, ya que para el año 2021 se obtuvo un monto de ₡5,997,278.00.

Con respecto a la cuenta de inventarios correspondiente a los años 2019 y 2020, se tuvo una variación de -22.12%; eso quiere decir que el monto del año 2020 fue inferior al monto del año 2019. Y la variación del año 2020 y del año 2021 fue de 55,77%, eso significa que el monto del 2021 fue el doble, de manera redondeada, que el año 2020, incrementó el monto de la cuenta de inventarios.

Análisis Vertical de los pasivos y patrimonio del Balance de Situación 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis vertical de los pasivos y patrimonio del Balance de Situación de los años 2019, 2020 y 2021. Se conocerá la participación que tuvieron las cuentas del pasivo con respecto al total del pasivo y del patrimonio.

**Cuadro 4.2.3 Análisis Vertical de los pasivos y patrimonio del Balance de situación
2019-2021.**

Balance de situación	Análisis vertical		
Pasivo	2019	2020	2021
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar			
Aportes patronales congelados	4.59%	9.92%	10.08%
Saldo liquidaciones pendientes	0.46%	8.87%	7.56%
Impuestos			
Cuentas por pagar comerciales	0.90%	0.77%	1.18%
Cuentas por pagar INS			1.20%
Cuenta por pagar CCSS			0.16%
Total pasivo circulante	5.95%	20.40%	20.19%
Patrimonio			
Reserva patrimonio solidarista			
Ahorros personales	52.55%	40.91%	36.53%
Aportes patronales	17.93%	21.70%	20.60%
Reserva fondo ayuda	1.75%	3.86%	2.96%
Reserva ahorro escolar	6.02%	7.06%	5.93%
Reserva ahorro navideño	1.46%	0.89%	0.89%
Reserva ahorro funerario	2.46%	3.45%	3.33%
Fondo de reserva	0.98%	1.38%	1.33%
Excedentes acumulados del año 2020			
Excedentes del periodo	10.90%	0.34%	7.92%
Total del patrimonio	94.05%	79.60%	79.81%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	100.00%	100.00%	100.00%

Elaboración propia. (2022)

Con respecto a los resultados del cuadro anterior, se analizarán las cuentas de los pasivos y patrimonio que tuvieron más participación en el total de pasivo y patrimonio para el periodo en estudio (2019-2021). Comenzando con las cuentas de los pasivos, tenemos los aportes patronales congelados, este para el año 2019 representa un 4,59%, en el año 2020 se obtuvo un 9,92% y para el año 2021, el resultado fue de 10,08%. Esto significa el porcentaje

de participación que tuvo esa cuenta en relación con el total de los pasivos. Como se puede observar en los resultados de los diferentes años, el porcentaje incrementó año tras año; ese aumento se dio porque también incrementó el monto de los aportes patronales congelados de manera significativa. Es la cuenta que más participación tiene contra los pasivos de la empresa.

Otra cuenta con mucha participación en relación con el total de los pasivos fue la cuenta de saldo de liquidaciones pendientes; en el año 2019, tuvo una participación de 0,46% y para el año 2020, se obtuvo un aumento significativo de 8,87%, y en el año 2021 se obtuvo un resultado un poco menor que el año 2020 que fue de 7,56%. Esta cuenta sí tuvo su incremento y su baja al detalle como el cambio con los montos de los respectivos años, ya que para el año 2019, el monto de esa cuenta fue de ₡944,155.00, para el año 2020 se obtuvo un monto de ₡12,857,212.00 y para el año 2021, se obtuvo un resultado de ₡11,357,212.00, del año 2019 al año 2020, la empresa acumuló más pendientes de pago por liquidaciones; para el año 2021 bajó un poco; realmente, la disminución fue muy poca.

Ahora bien, con respecto a las cuentas del patrimonio, la cuenta que tuvo mayor participación de acuerdo con el total del patrimonio, fueron los ahorros personales; en el año 2019 se obtuvo un 52,55%, para el año 2020 se obtuvo un 40,91% y en el año 2021, se obtuvo un 36,53%. Si bien es cierto que para los tres años fue la cuenta con más participación, año tras año, el porcentaje disminuyó considerablemente; esto se debe a que los asociados ya no realizaban muchos aportes y también se debe a que muchos renunciaron a la empresa o bien, decidieron no ser más parte de la asociación, lo que ocasionó que el monto de esta cuenta bajara.

Una de las cuentas de patrimonio en la que tuvo una disminución bastante significativa, fue en los excedentes del periodo, ya que para el año 2019 se obtuvo un 10,90%; pero para el año 2020 disminuyó a un 0,34% y en el año 2021, aumentó a un 7,92%. Esto demuestra que para el 2020, la asociación tuvo una utilidad muy baja puesto que los excedentes que se les daba a los asociados fueron considerablemente bajos.

Análisis Horizontal de los pasivos y patrimonio del Balance de Situación 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis vertical de los pasivos y patrimonio del balance de situación de los años 2019, 2020 y 2021. Se conocerá la participación que tuvieron las cuentas del pasivo, con respecto al total del pasivo y patrimonio

Cuadro 4.2.4 Análisis Horizontal de los pasivos y patrimonio del Balance de Situación 2019-2021.

Balance de situación	Análisis Horizontal	
Pasivo	19-20	20-21
Pasivo corriente		
Cuentas por pagar		
Aportes patronales congelados	54.12%	5.35%
Saldo liquidaciones pendientes	1261.77%	-11.67%
Impuestos		
Cuentas por pagar comerciales	-38.49%	58.37%
Cuentas por pagar INS		
Cuenta por pagar CCSS		
Total pasivo circulante	144.52%	2.56%
Patrimonio		
Reserva patrimonio solidarista		
Ahorros personales	-44.48%	-7.46%
Aportes patronales	-13.68%	-1.65%
Reserva fondo ayuda	57.46%	-20.56%
Reserva ahorro escolar	-16.35%	-13.02%
Reserva ahorro navideño	-56.16%	2.54%
Reserva ahorro funerario	0.00%	0.00%
Fondo de reserva	0.00%	0.00%
Excedentes acumulados del año 2020		
Excedentes del periodo	-97.78%	2324.42%
Total del patrimonio	-39.64%	3.91%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-28.68%	3.63%

Fuente: Elaboración propia, (2022)

En el cuadro anterior, se identifican los resultados del análisis horizontal de los pasivos para el periodo 2019-2021. La cuenta en la que se obtuvo mayor variación de un

periodo a otro fue saldo de liquidaciones pendientes, ya que entre el año 2019 y 2020 hubo una variación de 1261.77%; eso significa que la empresa abandonó de manera completa sus liquidaciones y esto ocasionó que la cuenta aumentara de manera significativa, con respecto al periodo 2020 y 2021, se obtuvo una variación de -11,67%; eso significa que la empresa pudo bajar esa cuenta, pero de igual forma sigue siendo un monto alto.

Otra cuenta de gran importancia fue cuentas por pagar comerciales, ya que para el periodo 2019-2020 se obtuvo una variación de -38,49%, eso es un resultado positivo, pues demuestra que ese monto disminuyó de un año tras otro. De acuerdo con el periodo 2020-2021 se obtuvo una variación de 58,37%, esto ya no es tan positivo, porque demuestra que esta cuenta para el año 2021 aumentó más de la mitad de lo que se había generado para el año 2020.

Entre las cuentas de gran variación del patrimonio, tenemos la cuenta de ahorros personales, porque para el periodo 2019-2020 esta cuenta disminuyó un 44,48% y para el periodo 2020-2021, disminuyó aún más, un 7,46%.

Otra cuenta con mayor variación fue la reserva del fondo de ayuda; en el periodo 2019-2020 tuvo un aumento de 57,46%, eso significa que el año 2020 tuvo un incremento de más de la mitad con respecto al año 2019. En el año 2020-2021 tuvo una variación de -20,56%; eso quiere decir que para el año 2021 esa reserva bajó con respecto al año 2020.

4.2.2 Estados de Resultados 2019-2021.

A continuación, se presentará el análisis vertical y horizontal del Estado de Resultados para los años 2019,2020 y 2021. Esto es con el fin de conocer los ingresos y las diferencias de las diferentes cuentas de cada periodo. El análisis vertical y horizontal se interpreta juntos, ya que la combinación de ambos es importante para complementar lo que se analizó por medio de las razones financieras.

Análisis Vertical de los Ingresos del Estado de Resultados 2019-2021.

En este análisis se podrá ver el comportamiento de las cuentas más relevantes de los ingresos del Estado de Resultado del periodo 2019-2021 para ASEEGU y se podrá conocer la razón de porqué se pudo dar la variación de año tras años.

Cuadro 4.2.5 Análisis Vertical de los Ingresos del Estado de Resultados 2019-2021.

Estados de Resultados	Análisis vertical		
Ingresos	2019	2020	2021
x prestamos ordinarios	35.30%	20.39%	19.43%
x empresa por cobrar empresa G.	30.78%	51.19%	43.76%
x prestamos especiales	2.22%		
x vales rápidos	9.86%	10.62%	12.91%
Otros ingresos			
Ganancia x venta uniformes	1.57%		
Utilidad por ventas varias	2.62%		
Ganancia x rifas	7.90%		
Ingreso utilidad fondo funerario	9.75%	11.08%	9.89%
Créditos consumo uniformes		1.29%	1.23%
Descuentos por pronto pago		2.98%	3.61%
Aportes extraordinarios asociados		2.45%	9.16%
Total ingresos netos	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el cuadro anterior se puede observar los resultados del análisis vertical de los ingresos del Estado de Resultados de los años 2019, 2020 y 2021. Una de las empresas con más relevancia para este Estado de Resultados corresponde a la cuenta ingresos por préstamos ordinarios para el año 2019, la cual obtuvo un resultado de 35.30%; ese resultado refleja que los ingresos por préstamos ordinarios es la principal fuente de ingreso de la asociación; en el 2020 se obtuvo un resultado de 20,39% pero para este año esta cuenta no era la fuente principal de ingresos y para el año 2021 se obtuvo un resultado de 19,43%. Del año 2019 al 2021 el porcentaje de esa cuenta disminuyó de manera considerable, ya que la asociación se enfocó en brindarle préstamos a la empresa de Guadalupe. Como se mencionó anteriormente, para el año 2019 esta cuenta fue la principal fuente de ingresos para la asociación, lo cual cambió significativamente para 2020 y 2021, pues la principal fuente de ingresos para esos dos años fue ingresos por empresa Guadalupe; esa cuenta para el año 2019 tuvo un 30,78% del total de los ingresos, para el año 2020 se obtuvo un resultado de 51.19% del total y en el año 2021 se obtuvo un resultado de 43,76%. La asociación, le ha brindado préstamos a la empresa de Guadalupe, para el año 2020 fue donde más préstamos se le otorgaron y por esa razón se convirtió en la fuente principal de ingresos para el 2020 y 2021.

Otra cuenta que tuvo relevancia fue los ingresos por vales rápidos; en el año 2019 obtuvo un resultado de 9,86% del total de los ingresos para ese año, en el año 2020 aumentó un poco, obtuvo un 10,62% y para el año 2021 aumentó un poco más, a un 12,91%. Pero al aumentar el porcentaje de esta cuenta, en este caso, no quiere decir que fue que aumentaron precisamente las solicitudes de los vales rápidos; lo que sucedió fue que a nivel general, los ingresos de la asociación disminuyeron para los años 2020 y 2021, por lo que esto hizo que los vales rápidos tuvieran mayor participación.

Existe otra cuenta con participación considerable en los ingresos que corresponde al ingreso de utilidad de fondo funerario. En el año 2019 esta cuenta obtuvo un resultado de 9,75%, para el año 2020 se obtuvo un 11,08% y en el año 2021, se obtuvo un resultado de 9,89%. Como se puede ver, el año 2020 fue el año en el que tuvo mayor participación en el total de los ingresos de la asociación. Sin embargo, los montos en los 3 años fueron disminuyendo una tras otro, pero el porcentaje aumentó, porque como la asociación disminuyó el monto de los ingresos, entonces eso ocasionó que esta cuenta obtuviera mayor participación.

Análisis Horizontal de los ingresos del Estado de Resultados 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis horizontal de los ingresos del Estado de Resultados obtenidos durante los años 2019, 2020 y 2021.

Cuadro 4.2.6 Análisis Horizontal de los ingresos del Estado de Resultados 2019-2021.

Estados de Resultados	Análisis Horizontal	
Ingresos	19-20	20-21
x prestamos ordinarios	-58.65%	-10.66%
x empresa por cobrar empresa G.	19.05%	-19.87%
x prestamos especiales	-100.00%	0.00%
x vales rápidos	-22.86%	13.88%
Otros ingresos		
Ganancia x venta uniformes	-100.00%	0.00%
Utilidad por ventas varias	-100.00%	0.00%
Ganancia x rifas	-100.00%	0.00%
Ingreso utilidad fondo funerario	-18.65%	-16.30%
Créditos consumo uniformes	100.00%	-10.86%
Descuentos por pronto pago	100.00%	13.71%

Aportes extraordinarios asociados	100.00%	250.98%
Total ingresos netos	-28.41%	-6.26%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el cuadro anterior, se puede ver el comportamiento y variaciones de los ingresos del Estado de Resultados del periodo 2019-2021 (año tras año). Se analizarán las cuentas que tuvieron mayor relevancia en el presente estado.

Lo que corresponde a la cuenta de ingresos por préstamos ordinarios en el año 2019 y 2020, tuvo una variación de -58,65%; eso representa que hay menos ingresos por esa cuenta, comparando este resultado con el resultado de la variación de la cuenta por cobrar a asociados; también, representa algo positivo ya que eso significa que las cobranzas a los colaboradores se han manejado de mejor manera. Lo mismo sucede con el periodo 2020-2021, ya que si bien es cierto el porcentaje es inferior, se obtuvo -10,66%; pero de igual forma, representa algo positivo para la empresa por la misma razón que el periodo anterior.

La cuenta de ingresos por la cuenta por cobrar a la empresa, en el periodo 2019-2020 se obtuvo una variación de 19,05%; eso significa que la empresa tuvo un deficiente comportamiento con los pagos de los préstamos que le otorgó la asociación, ya que este monto aumentó del año 2019 al 2020. La variación que se obtuvo en el periodo 2020 y 2021 fue de -19,87% respecto a esta misma cuenta de ingreso; este porcentaje es algo positivo para la asociación, pues este porcentaje indica que la empresa se comportó de mejor manera respecto a los pagos de los préstamos que la asociación les brindó en ese periodo.

Con base en la cuenta de ingresos por vales rápidos para el periodo 2019- 2020, tuvo un comportamiento positivo porque su variación fue de -22,86%; eso quiere decir que las cuentas por cobrar de los vales rápidos disminuyeron, y esto refleja un buen comportamiento de las cobranzas de la asociación. En el periodo 2020-2021 se obtuvo un 13.88%; eso significa que hubo vales rápidos que no se pagaron cuando correspondía. Según información brindada por la empresa, muchos asociados acudieron a solicitar préstamos de emergencia durante la pandemia de COVID 19, y la situación que se generó por dicha pandemia, ocasionó que los asociados no pagaran de manera adecuada los vales rápidos que se les otorgaban.

Con respecto a la cuenta de ingreso de utilidad por fondo funerario, para el periodo 2019-2020 se obtuvo un resultado de -18,65% y para el periodo 2020-2021 se obtuvo un resultado de -16,30%; eso significa que, para ambos periodos, este ingreso tuvo un comportamiento normal.

Análisis Vertical de Gastos del Estados de Resultados 2019-2021.

En el siguiente cuadro, se podrá observar los resultados del análisis vertical de los gastos detallados de los Estados de Resultados correspondientes a 2019, 2020 y 2021.

Cuadro 4.2.7 Análisis Vertical de Gastos del Estados de Resultados 2019-2021.

Estados de Resultados			
Gastos	Análisis vertical		
Salarios	48.20%	27.70%	54.55%
Cargas sociales	12.53%	7.34%	14.46%
Derechos laborales	3.94%	2.98%	6.43%
Papelería y útiles oficina	3.51%	1.60%	1.93%
Servicios profesionales	4.57%	1.27%	2.94%
Dividendos pagados	2.34%		
Membresías y servicios. Mov. Solidar.		1.25%	
Mantenimiento instalaciones	4.35%	3.97%	5.45%
Gastos de asambleas	12.90%	8.52%	5.74%
Mantenimiento de equipo de oficina	0.70%		
Otros (gastos varios oficina)	4.32%	2.95%	4.52%
Riesgos de trabajo	0.16%	0.09%	0.17%
Auxilio mini diarios por Covid-19		7.24%	
Pago anticipado excedentes 2020		33.63%	
Comisiones bancarias			0.52%
Servicios de teléfono	2.46%	1.47%	3.29%
Total gastos	100.00%	100.00%	100.00%
UTILIDAD AL CIERRE	59.43%	1.84%	47.59%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Se utilizará las cuentas de gastos que tuvieron más relevancia con respecto al total de los gastos para el análisis vertical de los gastos del Estado de Resultados, durante el periodo 2019-2021.

Comenzando con la cuenta de salarios para el año 2019, se obtuvo un 48.20%, para el 2020, se obtuvo un 27.70% y para el año 2021, se obtuvo un 54,55%. Esos porcentajes representan el nivel de participación que tuvieron los salarios, en este caso, con respecto a los gastos totales de cada periodo. La cuenta de salarios ha sido la principal para los tres años, con respecto a los gastos de la empresa; el porcentaje varió de manera significativa para el año 2020, causado por el incremento de los montos de los gastos que tuvo la empresa para

ese año. En el año 2021 se obtuvo un 54,55%; eso quiere decir que los gastos de ese año más de la mitad fueron los gastos de salarios.

Otra cuenta con relevancia en el total de los gastos corresponde a las cargas sociales para el año 2019 que obtuvo un 12,53%, para el año 2020, un 7,34% y para el año 2021, se obtuvo un 14,46% de participación con respecto a los gastos. El monto de los tres años fue muy parecido entre sí; sin embargo, en el año 2020 fue donde la empresa presentó más gastos reportados, por lo que esta cuenta tuvo menos participación.

En el año 2020, hubo dos cuentas que tuvieron gran participación en el total de los gastos de esos años; esas dos cuentas son: “auxilios minis diarios por Covid-19” y “pago anticipado excedentes 2020”. Ambas cuentas fueron utilizadas para ayudar a los asociados que en el ese momento pasaban situaciones difíciles a causa de la pandemia. La asociación les brindó subsidios a los asociados que en realidad lo necesitan para que pudieran ayudarse con los gastos del hogar. Ambas cuentas tuvieron una gran participación en el total de los gastos de ese año, ya que el auxilio de mini diarios por Covid-19, representó un 7,24% del total de los gastos de ASEEGU y un 33,63% representó el pago anticipado de los excedentes que correspondían al año 2020.

Análisis Horizontal de Gastos del Estados de Resultados 2019-2021.

En el siguiente cuadro se podrá observar los resultados del análisis horizontal de los gastos del Estado de Resultados que se obtuvieron para los años 2019, 2020 y 2021.

CUADRO 4.2.8 Análisis Horizontal de Gastos del Estados de Resultados 2019-2021.

Estados de Resultados		
Gastos	Análisis Horizontal	
Salarios	-0.47%	-1.42%
Cargas sociales	1.44%	-1.42%
Derechos laborales	30.85%	8.03%
Papelería y útiles oficina	-20.81%	-39.92%
Servicios profesionales	-51.93%	15.93%
Dividendos pagados	-100.00%	
Membresías y servicios. Mov. Solidar.	100.00%	-100.00%
Mantenimiento instalaciones	57.99%	-31.32%
Gastos de asambleas	14.44%	-66.28%

Mantenimiento de equipo de oficina	-100.00%	
Otros (gastos varios oficina)	18.29%	-23.42%
Riesgos de trabajo	-8.11%	
Auxilio mini diarios por Covid-19	100.00%	-100.00%
Pago anticipado excedentes 2020	100.00%	-100.00%
Comisiones bancarias		100.00%
Servicios de teléfono	3.22%	12.49%
Total gastos	73.21%	-49.95%
UTILIDAD AL CIERRE	-97.78%	2324.42%

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Seguidamente, se explicará cada cuenta de gran importancia que influyó en los gastos que componen el Estado de Resultados del periodo 2019-2021.

Relacionado con la cuenta de salarios, para el periodo 2019-2020 tuvo una variación de -0,47%; eso quiere decir que, la empresa tuvo menos gastos por salarios en el 2020 que en el 2019, ya que el monto del gasto por salarios para el año 2019 fue de ¢7, 287,500.00 y para el año 2020, se generó un monto de ¢7, 253,128.00; fue poca la diferencia del monto, pero eso causó la variación. Esta misma cuenta en el periodo 2020-2021, obtuvo una variación de -1,42%, eso significa que en este periodo también hubo una reducción en el monto de los salarios; para el año 2021 el monto de los salarios fue de ¢7, 150,000.00. Esas variaciones de estas cuentas corresponden a renunciaciones del personal o a despidos empresariales, por lo que ocasionó que los gastos por salarios disminuyeran.

Otra cuenta de gastos con una variación considerable, fueron los derechos laborales ya que este para el periodo 2019-2020, obtuvo una variación de 30,85% lo que esto significa que estos gastos aumentaron en el año 2020, y para el periodo 2020-2021 se obtuvo una variación de 8,03% lo que significa que estos gastos aumentaron un poco más para el 2021.

4.3. Análisis CAMEL.

Con el propósito de conocer más con detalle los análisis realizados anteriormente, se hizo un estudio con el modelo Camel, en el que se podrá ver sencilla y resumidamente, los puntos importantes del comportamiento de la asociación para los años 2019, 2020 y 2021. Se realizará un análisis cuantitativo que se basará en los resultados obtenidos y se realizará

una calificación cualitativa con base en el Acuerdo SUGEF 24-00. A continuación, se conocerán los resultados de este análisis con su respectiva interpretación.

Cuadro 4.3.1 Modelo CAMEL ASEEGU 2019-2021.

MODELO CAMEL ASEEGU SUGEF 24-00				
CAPITAL				
	Periodo	Resultado	Nivel	Interpretación
Compromiso patrimonial	2019	1.23	Nivel 1	Un 1,23% representa el compromiso de patrimonio que tiene la asociación en caso de falta de pago de un crédito brindado
	2020	1.59	Nivel 1	Un 1,59% representa el compromiso de patrimonio que tiene la asociación en caso de falta de pago de un crédito brindado
	2021	1.53	Nivel 1	Un 1,53% representa el compromiso de patrimonio que tiene la asociación en caso de falta de pago de un crédito brindado
ACTIVO				
	Periodo	Resultado	Nivel	Interpretación
Morosidad mayor a 90 días / Cartera directa	2019	0	Nivel 1	Se obtiene un 0% para el año 2019 ya que la Asociación no brinda préstamos con plazo mayor a 90 días
	2020	0	Nivel 1	Se obtiene un 0% para el año 2020 ya que la Asociación no brinda préstamos con plazo mayor a 90 días
	2021	0	Nivel 1	Se obtiene un 0% para el año 2021 ya que la Asociación no brinda préstamos a plazo mayor a 90 días
MANEJO O GESTIÓN				
	Periodo	Resultado	Nivel	Interpretación
Activo productivo intermediación / Pas. Con costo	2019	0.98	Normal	Para el año 2019, los activos son 0,98 veces más eficientes para que la Asociación pueda participar en otras actividades además de las básicas.
	2020	1.14	Normal	En el año 2020 reflejo un resultado de que la Asociación puedes participar 1.14 veces más en oportunidad extras que tengan.

	2021	1.33	Normal	En el año 2021 refleja que la empresa tiene una disponibilidad 1.33 veces para poder participación diferentes actividades
EVALUACIÓN RENDIMIENTOS				
Utilidad o pérdida acumulada trimestral	Periodo	Resultado	Estado	Interpretación
	2019	1.83	Normal	Para el año 2019, representa que la utilidad producida por el aporte de los asociados es de 1,83%
	2020	0.02	Bajo	Con los aportes de los socios se generó un 0.02% para el año 2020
	2021	0.39	Bajo	En el año 2021, la utilidad que se generó, un 0.39% fue por el aporte de los asociados
Utilidad operativa / Gastos de administración	Periodo	Resultado	Estado	Interpretación
	2019	2.04	Normal	Para el año 2019, la utilidad operacional cubre 2,04 veces a los gastos de administración
	2020	0.05	Bajo	En el año 2020, la utilidad operativa cubre 0,05 veces los gastos de administración
	2021	1.16	Bajo	La utilidad operativa cubre 1,16 veces a los gastos administrativos en el año 2021

Fuente: Elaboración propia. (2022)

En el cuadro anterior se observa el Modelo Camel para la Asociación Solidarista de Empleados de la empresa de Guadalupe para el periodo 2019-2021; este se realizó con base en el acuerdo 24-00 de la SUGEF. Se analizaron las cuentas más importantes con respecto con la información brindada por la asociación.

Empezando con el apartado de capital, se tomó en cuenta el indicador de compromiso patrimonial, este representa el porcentaje de patrimonio que la asociación debe de comprometer en caso de que no se cancele de manera correcta algún crédito que la empresa otorgara a algún asociado. En el año 2019 se obtuvo un resultado de 1,23%; eso significa que cuando tenemos un caso en donde algún asociado o varios no se hagan cargo de un crédito otorgado por la asociación, deberá acudir a un 1,93% del patrimonio para poder solventar esa deuda. En el año 2020 se obtuvo un 1,59% y para el año 2021 se obtuvo un 1,53%, ese indicador disminuyó año tras año y con base en el acuerdo 24-00 de la SUGEF, se encuentra en un nivel normal para los tres años del periodo en estudio.

Con respecto al activo, se tomó en cuenta el indicador morosidad mayor a 90 días / cartera directa. La asociación, cuenta con una cartera de crédito en la que se maneja los préstamos a los asociados, préstamos a la empresa y los préstamos especiales. Los créditos que otorga la asociación, sea cualquier opción, los plazos son menores a 90 días, por lo que la morosidad mayor a 90 días no se genera; además, los cobros por créditos a los asociados se realizan directamente al salario semanal de ellos; siempre se cobran de manera constante y correcta. En los tres años del estudio dio un resultado de 0%, con base en las interpretaciones del acuerdo de la SUGEF 24-00 se encuentra en el nivel 1, ya que por la razón de ser de la asociación no genera índices de morosidad, mayor a 90 días.

Ahora, con base en el manejo o gestión, se utiliza para este estudio el indicador de activo productivo intermediación / Pas. Con costo. Este indicador mide la eficiencia de la colocación de los recursos de la asociación. En el año 2019 se obtuvo un resultado de 0,98 veces, en el año 2020 el resultado fue de 1.14 veces y para el año 2021 el resultado obtenido fue 1.33 veces. Con base en las interpretaciones del acuerdo de la SUGEF 24-00 se encuentra en un nivel normal, en los tres años, ya que tienen las veces suficientes para colocar en alguna otra entidad o proyecto a futuro, el total de los recursos captados. Eso quiere decir para el año 2019, la asociación es 0,98 veces más eficiente para utilizar los recursos captados para ese año. En el año 2020 representa que la asociación 1,14 veces más eficiente para el mismo y el en año 2021 es 1,33 más eficiente. Eso se demuestra ya que para el año 2021 según el Balance de Situación, uno de los activos corrientes corresponde a los intereses ganados por certificados de bancos, eso demuestra que la asociación su posiciona de manera correcta los recursos ganados.

Se utilizó el indicador de utilidad o pérdida acumulada trimestral para la evaluación de rendimientos. Con éste se puede determinar la utilidad o la pérdida que genera el aporte de los asociados en ASEEGU. En el 2019 se obtuvo que los aportes de los asociados generaron una utilidad de 1,83% y se encuentra en un estado normal. En el año 2020, con dichos aportes se generó una utilidad de 0,02%, se encuentra a un nivel bajo, es cierto que está dando un porcentaje positivo que refleja utilidad, pero es un porcentaje muy bajo. Para el año 2021 se obtuvo un porcentaje más alto que en el 2020 que fue de 0,39. Sin embargo, de igual manera se considera un porcentaje bajo ya que a pesar de que no es un resultado negativo, es muy bajo.

También, se aplicó el indicador de utilidad operática / gastos de administración. Este determina varias veces la utilidad operacional cubre los gastos administrativos. En el año 2019 se obtuvo un resultado de 2,04%; eso quiere decir que la utilidad operacional cubre 2,04% los gastos de administración, este resultado se encuentra en un estado normal, ya que cubre hasta dos veces y un poco más los gastos. En el año 2020, el resultado fue de 0.05%; esto se cataloga como un estado bajo, ya que, si bien el resultado no da negativo, la utilidad operativa no está cubriendo ni una vez los gastos de administración. En el año 2021, el resultado fue de 1,16%; eso significa que la utilidad operativa cubre una vez y un poco más los gastos de administración para ese año, sin embargo, se clasifica como un estado bajo ya que está cubriendo muy poco.

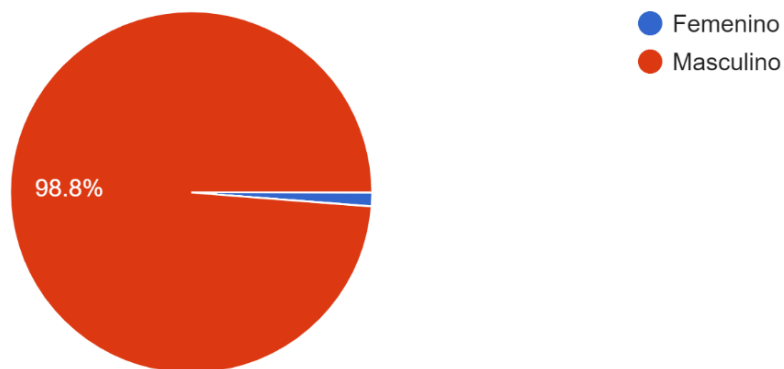
4.4. Análisis cuestionario.

Se aplicó un cuestionario compuesto por 28 preguntas a 81 asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU) para obtener los resultados. Esto se realizó con el fin de conocer la perspectiva que tienen los asociados de la ASEEGU, con respecto al manejo de esta, refiriéndose a los servicios que brinda y la manera en que los brindan, con respecto a los costos, plazos de cancelaciones y montos. A continuación, se observará cada una de las preguntas aplicadas con su respectivo análisis y gráfico, según las respuestas brindadas por las personas encuestas.

Pregunta N°1. Sexo

Gráfico 4.4.1. Sexo de los asociados.

1. Sexo
81 respuestas



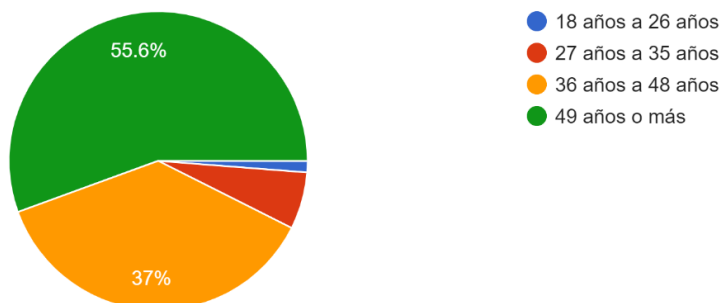
Fuente: Elaboración propia. (2022)

De los 81 asociados, el 98.8% (80 asociados) son hombres, y el 1.12% (1 asociada) corresponde a una mujer; eso quiere decir que, en la asociación es la única mujer asociada que existe.

Pregunta N°2. Edad asociados

Gráfico 4.4.2. Edad de los asociados.

2. ¿Edad?
81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

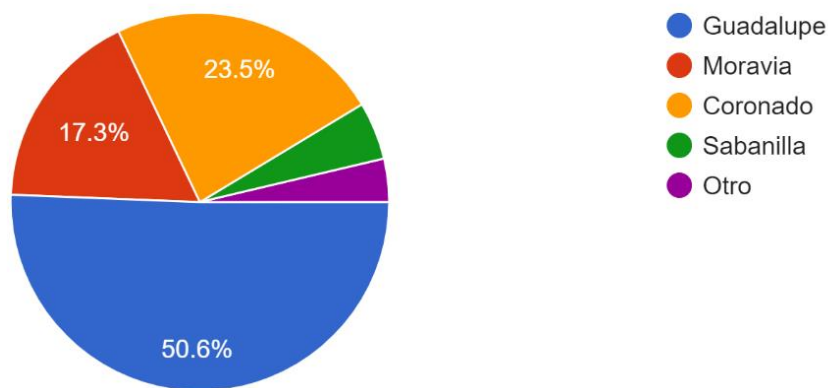
El 56,6% de los 81 asociados (45 asociados) tienen 49 años o más; el 37% (30 asociados) tiene entre 36 a 44 años, el 6,2% (6 asociados) tiene entre 27 a 35 años y 1,2% (1 asociados) tiene entre 18 a 26 años.

Pregunta N°3. ¿Lugar de residencia?

Gráfico 4.4.3. Residencia de los asociados.

3. ¿Lugar de residencia?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

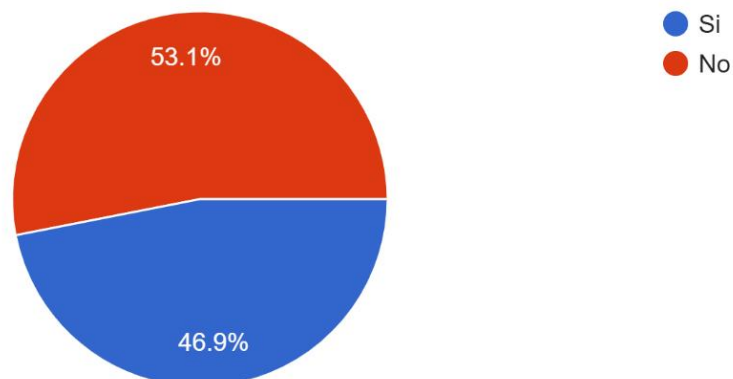
Las respuestas de los asociados indican que el 50,6% (41 asociados) viven en Guadalupe; el 23,5% (19 asociados) viven en Coronado; el 17,3% (14 asociados) viven en Moravia; un 4,9% (4 asociados) viven en Sabanilla y el 3,37% (3 asociados) viven en otro lugar que no fue especificado.

Pregunta N°4. En este momento, ¿Cuenta con algún crédito en la Asociación?

Gráfico 4.4.4. Vigencia de crédito en la actualidad.

4. En este momento, ¿Cuenta con algún crédito en la Asociación?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propio. (2022)

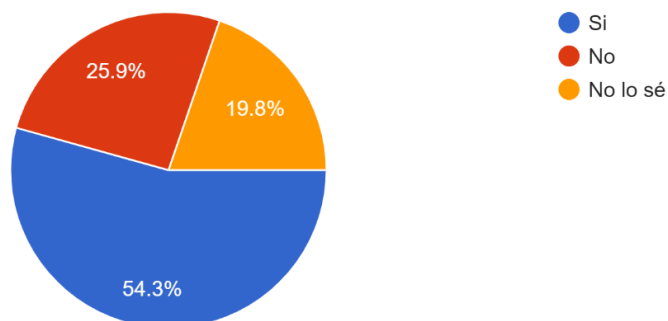
De los 81 asociados encuestados, el 53.1% (43 asociados) no cuentan con un crédito en la asociación y un 46.9% (38 asociados) sí cuentan con un crédito.

Pregunta N°5. ¿Considera que tiene control en sus finanzas personales?

Gráfico 4.4.5. Control Finanzas Personales.

5. ¿Considera que tiene control en sus finanzas personales?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

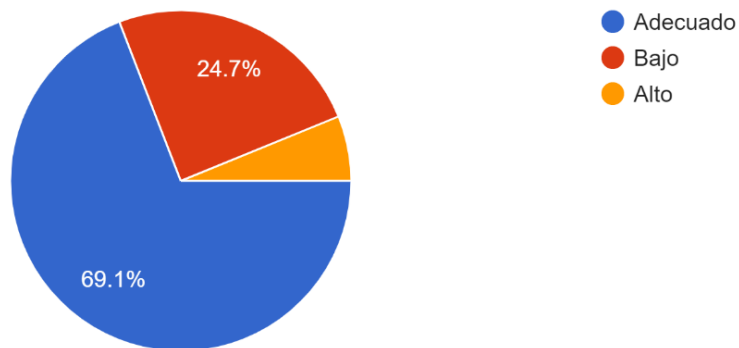
Esta pregunta se hizo con el fin de conocer el control de las finanzas personales que tienen los asociados de ASEEGU. Los resultados que se obtuvieron fue que un 54.3% (44 asociados) sí tienen buen control de sus finanzas; un 25,9% (21 asociados) no lo tienen y un 19,8% (16 asociados), no lo saben. Algunos de los asociados que no lo sabían, comentaron también que ellos no le prestaban atención a eso, ya que los ingresos que ellos reciben siempre tienen los mismos destinos.

Pregunta N°6. ¿Cómo considera usted el costo de los créditos de la asociación?

Gráfico 4.4.6. Costo de los Créditos de ASEEGU.

6. ¿Cómo considera usted el costo de los créditos de la asociación?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022).

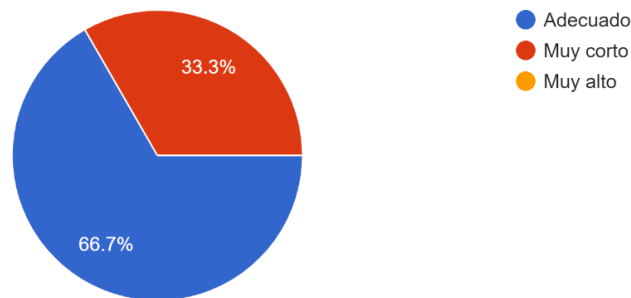
Con respecto a la pregunta N° 6, se obtuvo que el 69.1% (56 asociados) consideran que los costos de los créditos son adecuados; el 24,7% (20 asociados) piensa que los costos son bajos y el 6.2 % (5 asociados) considera que los costos son altos. De las personas que contestaron que consideran que los costos son altos, mencionaron que muchas veces cuando solicitan un préstamo en la asociación o les ofrecen algún beneficio, siempre les cobran porcentajes de intereses considerados, por lo que opinan que ellos pierden con los préstamos que les brinda la asociación.

Pregunta N°7. ¿Cómo considera los plazos de cancelación de los créditos de Asociación?

Gráfico 4.4.7. Plazos de cancelación.

7. ¿Cómo considera los plazos de cancelación de los créditos de Asociación?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

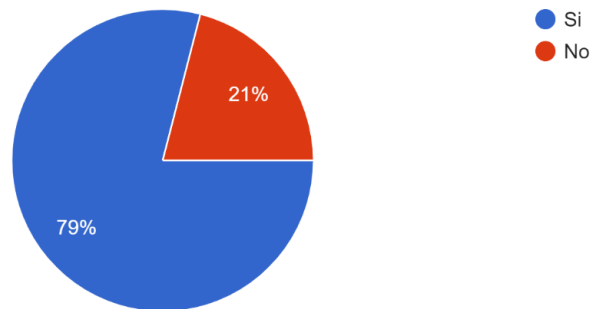
Con respecto a esta pregunta, se quiere conocer como consideran los asociados el plazo de cancelación en los créditos que solicitan a la ASEEGU. Según las respuestas que brindaron, un 66.7% (54 asociados) considera que el tiempo de cancelación es adecuado y un 33.3% (27 asociados) piensa que los plazos de cancelación son muy cortos. Al momento de realizar esta pregunta a los asociados comentaron de manera verbal que cuando brindan un crédito, les hacen los rebajos altos de monto y en pocas cuotas.

Pregunta N°8. ¿Conoces que tipo de créditos brinda ASEEGU?

Gráfico 4.4.8. Tipo de créditos que brinda ASEEGU.

8. ¿Conoces que tipo de créditos brinda ASEEGU?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

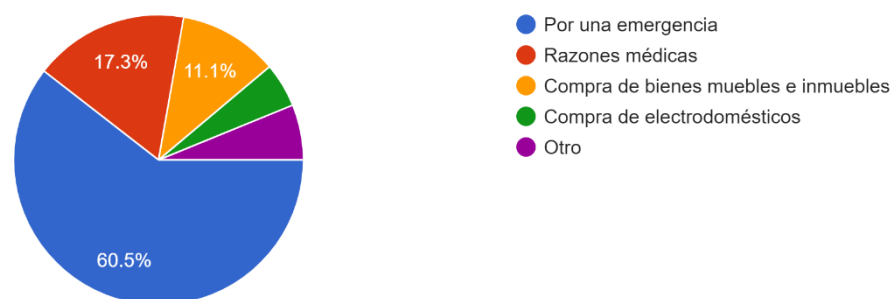
Con esta pregunta, se quiere conocer si los asociados conocen los tipos de crédito que brinda ASEEGU. El 79% (64 asociados) sí conocen los créditos que brinda y un 21% (17 asociados) no están enterados.

Pregunta N°9. ¿Por cuál de las siguientes razones adquiriría un crédito en la Asociación Solidarista ASEEGU?

Gráfico 4.4.9. Razones de adquisición de crédito.

9. ¿Por cual de las siguientes razones adquiriría un crédito en la Asociación Solidarista ASEEGU?

81 respuestas



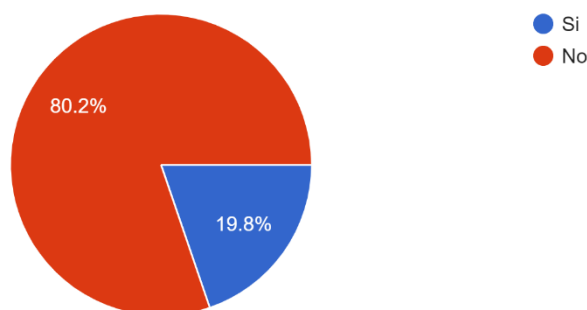
Fuente: Elaboración propia (2022).

Según las respuestas que se obtuvieron para esta pregunta, refleja que un 60,5% (49 asociados) mencionan que adquirirían un crédito por una emergencia; un 17,3% (14 asociados) por razones médicas; un 11.1% (9 asociados) solicitarían un crédito para la compra de bienes muebles e inmuebles; un 6.2% (5 asociados) por otras razones y 4.49% (4 asociados) para comprar electrodomésticos. Las personas que me contestaron me indicaron que solicitaban préstamos para reparar el carro o la moto, para pagar RITEVE o marchamo; o bien, porque no les alcanza el dinero para cubrir sus gastos familiares.

Pregunta N°10. ¿Ha solicitado algún crédito en otra institución siendo asociado en ASEEGU?

Gráfico 4.4.10. Créditos en otras instituciones.

10. ¿Ha solicitado algún crédito en otra institución siendo asociado en ASEEGU?
81 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

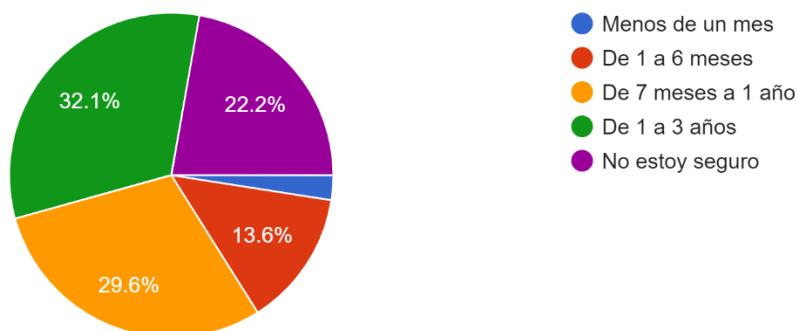
Según las respuestas brindadas en la respuesta anterior, un 80.2% (65 asociados) indicaron que no han solicitado un crédito en otra institución diferente a ASEEGU, y un 19,8% (16 asociados) sí han solicitado créditos en otras instituciones. De los asociados que indicaron que sí solicitaron un crédito en otra institución, lo hacen porque la asociación no les da un tiempo prudente para poder cancelar los créditos que solicitan.

Pregunta N°11. ¿Cuánto tiempo lleva siendo asociado de ASEEGU?

Gráfico 4.4.11. Tiempo en la asociación.

11. ¿Cuánto tiempo lleva siendo asociado de ASEEGU?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

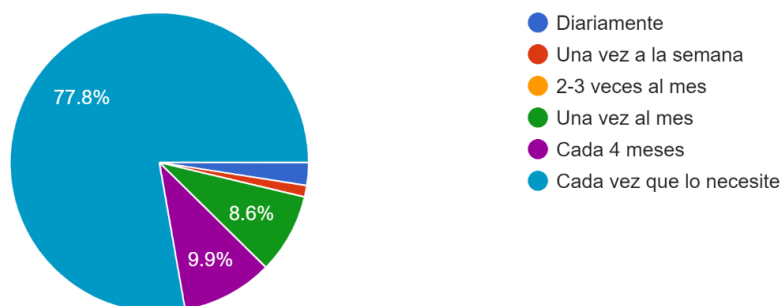
Según las respuestas brindadas por los asociados, refleja que el 32.1% (26 asociados) tienen entre 1 a 3 años de ser asociados; el 29,6% (24 asociados) tienen entre 7 meses y 1 año; el 22.2% (18 asociados) indicaron que no están seguros del tiempo que tienen de ser asociados; el 13,6% (11 asociados) tienen entre 1 a 6 meses y el 2,5% (2 asociados) tienen menos de 1 mes de haberse asociado. Se les consultó a los compañeros por qué se habían asociado y uno de ellos indicó que por información brindada de la empresa y el otro asociado indicó que por emergencia personal.

Pregunta N°12. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de ASEEGU?

Gráfico 4.4.12. Frecuencia de utilización de servicios.

12. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de ASEEGU?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

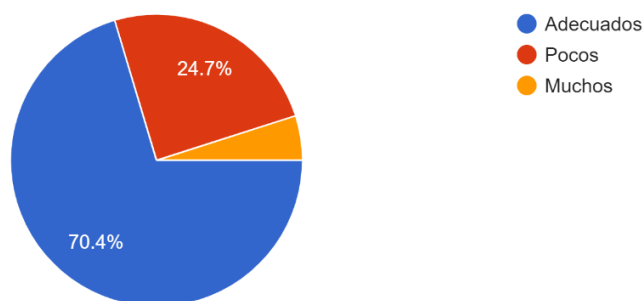
Según las respuestas brindadas por los asociados, el 77,8% (63 asociados) indicaron que utilizan los servicios de ASEEGU cada vez que lo necesiten; un 9,9% (8 asociados) indicaron que solicitan los servicios de ASEEGU cada 4 meses; 7 de los asociados (8,6%) indicaron que acuden a un servicio una vez al mes; un 2,5% (2 asociados) indican que diariamente y un 1,2% (1 asociados) indicó que una vez a la semana.

Pregunta N°13. ¿Cómo considera los requisitos solicitados en la Asociación para los distintos servicios que brinda?

Gráfico 4.4.13. Requisitos solicitados por ASEEGU.

13. ¿Cómo considera los requisitos solicitados en la Asociación para los distintos servicios que brinda?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

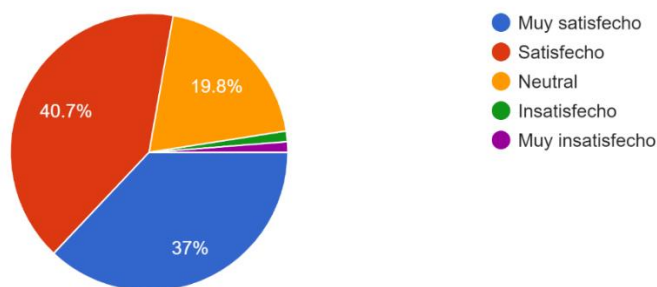
Un 70,4% (57 asociados), indican que los requisitos son adecuados al momento de solicitar un servicio en la asociación; un 24,7% (20 asociados) mencionan que son pocos los requisitos que se solicitan al momento de solicitar un servicio y el 4,49% (4 asociados) indicaron que al momento de solicitar un servicio, piden muchos requisitos.

Pregunta N°14. En general, ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la Asociación Solidarista ASEEGU?

Gráfico 4.4.14 Satisfacción con la asociación.

14. En general, ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la Asociación Solidarista ASEEGU?

81 respuestas



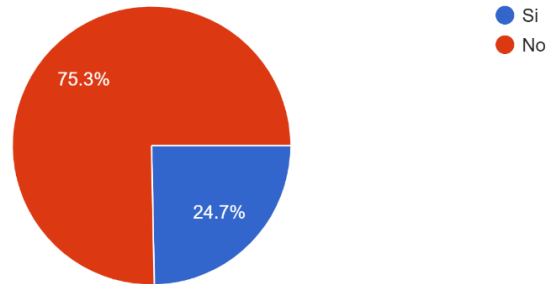
Fuente: Elaboración propia. (2022)

Esta pregunta es una de las más importantes de este cuestionario, ya que consulta sobre la satisfacción de los asociados, con respecto a la Asociación Solidarista de empleados de Guadalupe. Un 40,7% (33 asociados) indicaron que se encuentran satisfechos a nivel general con respecto de la asociación; un 37% (30 asociados) indicaron que se encuentran muy satisfechos, eso representa de manera positiva a la empresa ya que fortalece la buena relación de la asociación con los asociados. Un 19,8% (16 asociados) mencionan que su satisfacción con la asociación es neutral; dos de estos asociados mencionaron que esta respuesta se debe a que hay cosas en las que la asociación está muy bien; por ejemplo, en el servicio que brindan; pero los servicios que brindan y los costos de estos no son los mejores. Un asociado (1,2%) mencionó que se encuentra insatisfecho con la asociación; otro asociado (1,2%) mencionó que se encuentra muy insatisfecho a nivel general con la asociación.

Pregunta N°15. ¿Tiene alguna queja con relación con los servicios que brinda la Asociación?

Gráfico 4.4.15. Quejas sobre servicios.

15. ¿Tiene alguna queja con relación con los servicios que brinda la Asociación?
81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

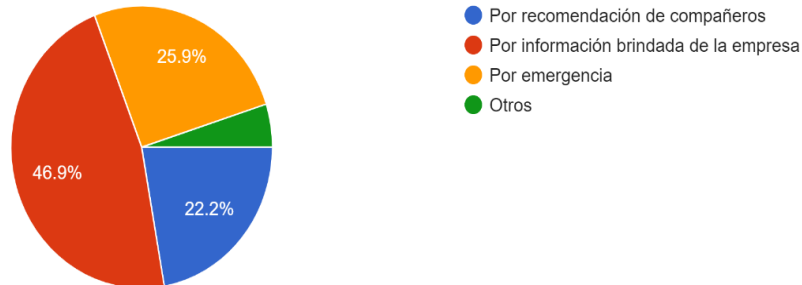
Al realizar esta pregunta a los asociados, se quería conocer si los asociados tienen alguna queja respecto a los servicios que brinda ASEEGU; un 75,3% (61 asociados) concuerdan en que no tienen ninguna queja y un 24,7% (20 asociados) indicaron que sí tienen quejas con respecto a los servicios que brinda la asociación. De los asociados que indicaron que las quejas que tienen relacionadas con los plazos que da la asociación para poder cancelar los préstamos que ellos solicitan.

Pregunta N°16. ¿Por cuál motivo se afilió o se asoció a la ASEEGU?

Gráfico 4.4.16. Motivo de afiliación en ASEEGU.

16. ¿Por cual motivo se afilio como asociado en ASEEGU?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

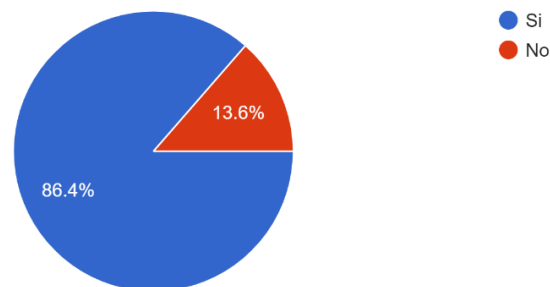
Según las respuestas brindadas en esta pregunta, un 46.9% de los asociados (38 asociados) indicaron que se unieron a la asociación por información brindada por la empresa; un 25,9% (21 asociados) indicaron que se afiliaron a ASEEGU por una emergencia; un 22,2% (18 asociados) indicaron que la razón de que se unieran es por recomendación de compañeros que ya estaban afiliados y un 4,49% (4 asociados) indicaron que se afiliaron por otra razón no mencionada en las opciones.

Pregunta N°17. ¿Considera que los beneficios que se obtienen por ser asociados de ASEEGU son buenos?

Gráfico 4.4.17. Beneficios a los asociados.

17. ¿Considera que los beneficios que se obtienen por ser asociados de ASEEGU son buenos?

81 respuestas



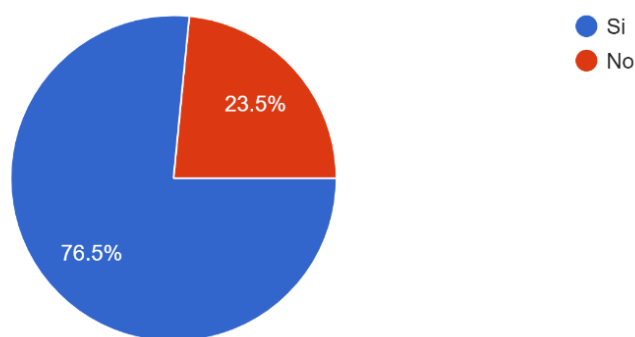
Fuente: Elaboración propia. (2022)

La pregunta anterior se realizó con el propósito de saber si los asociados están satisfechos con los beneficios que brinda la asociación. Un 86,4% (70 asociados) indicaron que sí están satisfechos con los beneficios y un 13,6% (11 asociados) no se encuentran satisfechos con los beneficios que brindan.

Pregunta N°18. ¿Hace uso de los beneficios básicos que otorga la asociación?

Gráfico 4.4.18. Uso de los beneficios de ASEEGU.

18. ¿Hace uso de los beneficios básicos que otorga la asociación?
81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

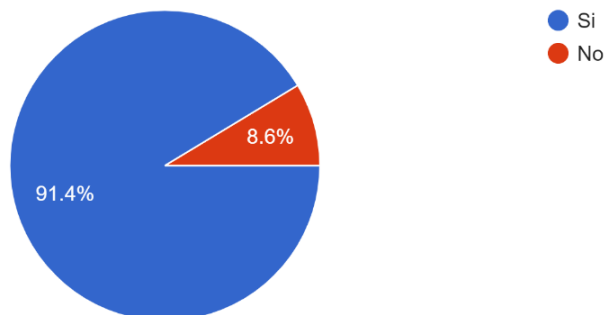
Un 76,5% (62 asociados) hacen uso de los beneficios básicos que otorga la asociación y un 23,5% (19 asociados) indicaron que no hacen uso de los beneficios básicos. Muchos de los asociados que contestaron que sí hacen uso de estos beneficios, admitieron que los beneficios que otorga la asociación son de gran ayuda para ellos.

Pregunta N°19. Cuando ingreso a la asociación, ¿Recibió información de los beneficios, tipos de créditos y la manera en que funcionan?

Gráfico 4.4.19. Información sobre beneficios y tipos de créditos de ASEEGU.

19. Cuando ingreso a la asociación, ¿Recibió información de los beneficios, tipos de créditos y la manera en que funcionan?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

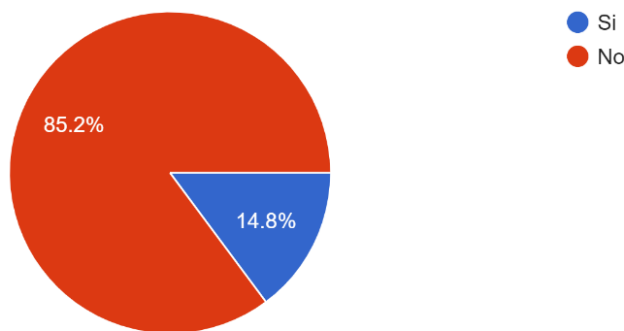
Esta pregunta se formuló para conocer qué información recibió el actual asociado con respecto a los servicios y los beneficios que brinda la asociación y qué si sabe cómo funcionan. Un 91,4% (74 asociados) indicaron que sí recibieron la información completa de los beneficios y servicios que brinda; por otro lado, un 8,6% (7 asociados) indicaron que no recibieron dicha información cuando ingresaron a la asociación.

Pregunta N.20. ¿Está enterado sobre la ley de las asociaciones solidaristas?

Gráfico 4.4.20. Conocimiento Ley de Asociaciones Solidaristas.

20. ¿Está enterado sobre la ley de las asociaciones solidaristas?

81 respuestas



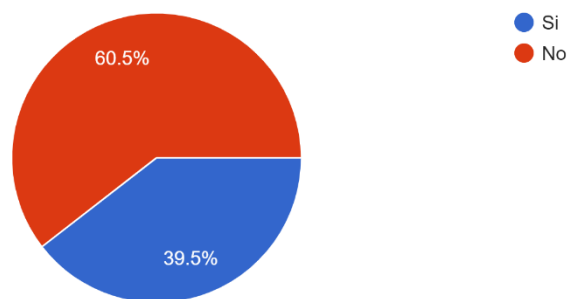
Fuente: Elaboración propia. (2022)

De los 81 asociados en los que se aplicó esta encuesta, un 85,2% (69 asociados) no están enterados sobre la ley de asociaciones solidaristas y solamente un 14,8% (12 asociados) sí lo están. Este resultado es alarmante, ya que es muy importante que socias y socios de ASEEGU conozcan derechos y deberes, según la ley de asociaciones solidaristas de empleados, porque ellos son parte de una asociación solidarista. Es importante que conozcan la manera cómo funciona y lo que establece, lo que permite y lo que no permite la ley.

Pregunta N°21. ¿Considera que a causa de la pandemia se ha reducido el crédito por parte de la asociación?

Gráfico 4.4.21. Reducción crédito a causa de la pandemia COVID-19.

21. ¿Considera que a causa de la pandemia se ha reducido el crédito por parte de la asociación?
81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

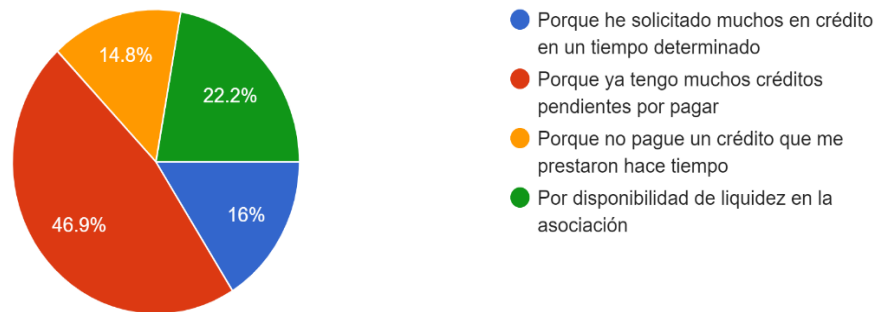
Esta pregunta se realizó con el propósito de conocer la opinión de los asociados con respecto a la reducción de los créditos por razón de la pandemia del Covid-19. Un 60,5% (49 asociados) indicaron que no consideran que hubiera una reducción en el crédito de la asociación por medio de la pandemia, mientras que el 39,5% (32 asociados) mencionaron que sí consideran que hubo tal reducción.

Pregunta N°22. ¿Por qué razones considera que le puede negar un crédito a un asociado?

Gráfico 4.4.22. Negación de crédito en ASEEGU.

22. ¿Por qué razones considera que le puede negar un crédito a un asociado?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

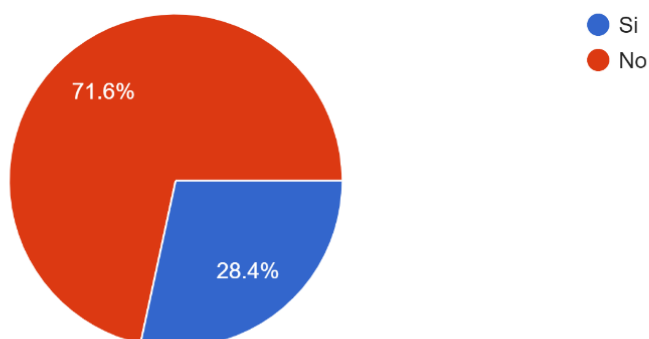
Con respecto a las razones por las que se le podría negar un crédito a los asociados, un 46,9% (38 asociados) indican que la razón es porque ya tienen muchos créditos pendientes por pagar; el 22,2% (18 asociados) recalcan que el motivo es por disponibilidad de liquidez en la asociación; el 16% (13 asociados) señalan que la razón es porque ha solicitado muchos créditos en un tiempo determinado; el 14,8% (12 asociados) comentan que la razón es porque no pague un crédito que me prestaron hace tiempo.

Pregunta N°23. ¿Alguna vez se le ha negado algún tipo de crédito en la asociación?

Gráfico 4.4.23. Negación de un crédito.

23. ¿Alguna vez se le ha negado algún tipo de crédito en la asociación?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

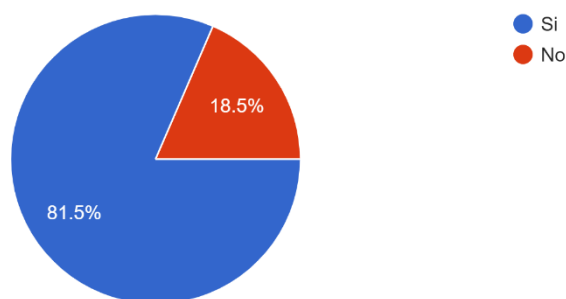
Según las respuestas brindadas por los 81 asociados encuestados, el 71,6% (58 asociados) indicaron que no se les ha negado un crédito; el 28,4% (23 asociados) señalaron que sí se les ha negado un crédito.

Pregunta N°24. A causa de la pandemia, ¿Se ha visto en la necesidad de solicitar más créditos de lo que era habitual?

Gráfico 4.4.24. Solicitud de más de créditos.

24. A causa de la pandemia, ¿Se ha visto en la necesidad de solicitar mas créditos de lo que era habitual?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

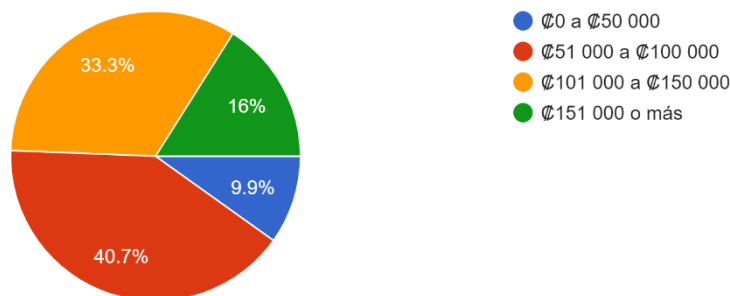
Según las respuestas que brindaron, el 81,5% (66 asociados) señalaron que sí se han visto con la necesidad de pedir más créditos por el asunto de la pandemia; el 18,5% indicaron que no pidieron créditos por causa de la pandemia.

Pregunta N°25. Si se le ha presentado la necesidad de solicitar un crédito en la asociación, ¿De cuál ha sido el monto estimado solicitado?

Gráfico 4.4.25. Monto estimado de solicitud de crédito.

25. Si se le ha presentado la necesidad de solicitar un crédito en la asociación, ¿De cual ha sido el monto estimado solicitado?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

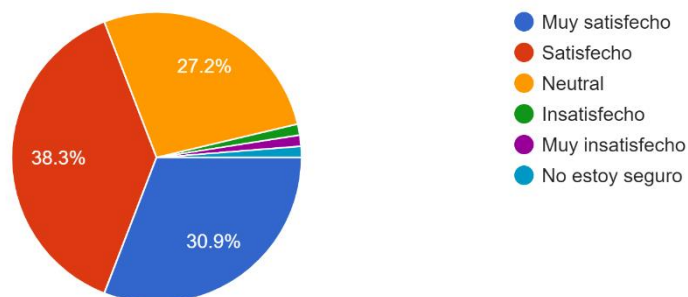
Según las respuestas que brindaron, el 40,7% (33 asociados) indicaron que el monto aproximado fue de ₡51.000 a ₡100.000; el 33,3% (27 asociados) señalaron que la aproximación del monto fue de ₡101.000 a ₡150.000; el 16% (13 asociados) indicaron que el monto aproximado fue de ₡151.000 o más; el 9,9% (8 asociados) señalaron que el monto fue aproximadamente de ₡0 a ₡50.000.

Pregunta N°26. ¿Se siente conforme en los beneficios y con la atención de la asociación a sus asociados?

Gráfico 4.4.26. Conformidad con beneficios y atención.

26. ¿Se siente conforme en los beneficios y con la atención de la asociación a sus asociados?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propio. (2022)

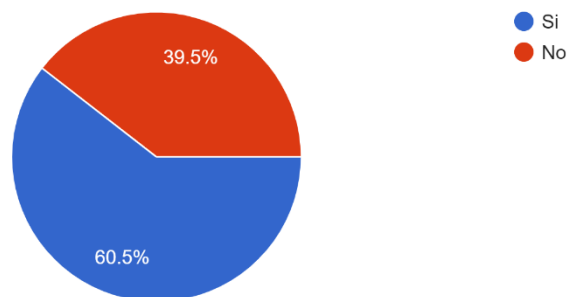
Según las respuestas que indicaron las 81 personas encuestadas, el 38,3% (31 asociados) afirmaron que se sentían satisfechos; el 30,9% (25 asociados) señalaron que se sienten muy satisfechos; el 27,2% (22 asociados) indicaron que se sienten neutrales; el 1,2% (1 asociado) afirmó que se siente insatisfechos; 1 asociados (1,2%) indicó que se siente muy insatisfecho y el 1,2% restante (1 asociados) indicó que no estaba seguro de cómo se sentía según los beneficios y la atención de ASEEGU a los asociados.

Pregunta N°27. ¿Considera que la asociación podría mejorar en algún aspecto?

Gráfico 4.4.27. Aspectos de mejoría en la asociación.

27. ¿Considera que la asociación podría mejorar en algún aspecto?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022)

El 60,5% (49 asociados) indicaron que la empresa sí puede mejorar en algún aspecto; muchos de ellos mencionaron que se podría mejorar en los plazos de pago de los créditos que

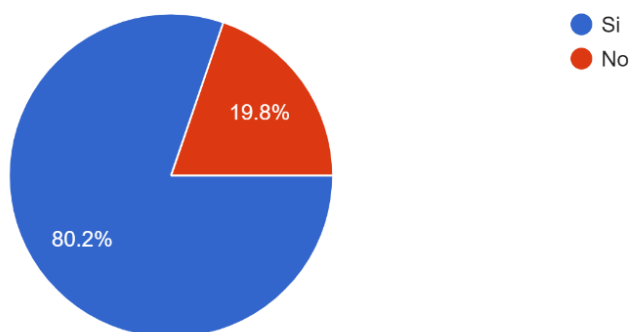
solicitan. El 39,5% (32 asociados) indicaron que no consideraban que la asociación debería de mejorar en ningún aspecto.

Pregunta N°28. ¿Recomendaría a sus compañeros que no se encuentran afiliados incorporarse a la Asociación Solidarista de su empresa?

Gráfico 4.4.28. Recomendación a compañeros.

28. Recomendaría a sus compañeros que no se encuentran afiliados incorporarse a la Asociación Solidarista de su empresa?

81 respuestas



Fuente: Elaboración propia. (2022).

De los asociados encuestados, el 80,2% (65 asociados) indicaron que sí recomendaría a sus compañeros a afiliarse a la asociación; por el contrario, un 19,9% (16 asociados) indicó que no recomendaría afiliarse a la ASEEGU.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.

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

5.1 Conclusiones

5.1.1 Objetivo A

Para el objetivo A de esta investigación se implantó lo siguiente: “Analizar la situación financiera a través de indicadores financieros durante los años 2019-2021 en la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU”. Se analizó la situación financiera a través de las razones financieras que se ajustaban a la función de la empresa. En este caso en la Asociación se pudo ver un análisis de la situación financiera para el periodo 2019-2021. Seguidamente, se sintetizan resultados del proceso de investigación.

Con respecto a la razón de circulante, tuvo una disminución del año 2019 al año 2020 y 2021; esto demuestra que a pesar de que en el 2020 y 2021 se obtuvo un resultado bajo; esos resultados demuestran las veces en que el activo puede cubrir a un pasivo; se puede afirmar que un activo del año 2019 puede cubrir 16,80 a un pasivo; en el año 2020 un pasivo puede ser cubierto 4,90 veces y para el año 2021 se puede cubrir 4,95 veces, a un pasivo.

También se utilizó la razón de prueba ácida, que se hizo con el fin de medir la capacidad que tiene para pagar deudas a corto plazo. Para los tres años del estudio se obtuvo un resultado positivo, lo que indica que para esos tres años la asociación pudo hacerle frente a sus obligaciones, aunque para el año 2020 y 2021, ese porcentaje disminuyó de gran manera, por ello, la asociación tuvo menos capacidad para pagar sus obligaciones a corto plazo para estos dos años. Sin embargo, para los tres años reflejó un resultado positivo, lo que demuestra algo positivo para la asociación, también.

Con la razón de endeudamiento se conoce la proporción de los activos que están financiados por terceros. Para el año 2019, según el resultado que se obtuvo, se demuestra que la asociación tenía muy pocos activos financiados por terceros; eso representa

condiciones positivas para la empresa, porque ello significó que la asociación obtenía muy pocos de sus activos sin la necesidad de adquirir una deuda. Para el año 2020 y 2021 eso cambió, ya que ese porcentaje incrementó de manera significativa, lo que indica que la asociación tuvo la necesidad de incurrir en más deuda para poder obtener activos. Con respecto a la razón de deuda- capital patrimonial incrementó los porcentajes de igual manera que la razón de endeudamiento para los años 2020 y 2021; esta razón demuestra que para el año 2019, un 6,33% de sus activos fueron financiados por el capital de la empresa; en el año 2020 tuvo un incremento considerable ya que se obtuvo un resultado de 25,63%, lo que demuestra que ese porcentaje de los activos para ese año estuvo financiado por el capital y en el año 2021 se obtuvo un resultado similar, ya que se obtuvo un 25,30% que demuestra lo mismo que el porcentaje anterior.

En cuanto al margen de utilidad neta, en el año 2020 la ASEEGU tuvo una capacidad de 59,43% para convertir sus ingresos en beneficios, lo que para ese año se reflejó un resultado bastante beneficioso. Para el año 2021 se obtuvo un escenario muy bajo con un 1,84% de capacidad, lo que demuestra que la empresa generó únicamente para atender los gastos necesarios; esto fue ocasionado ya que las cuentas de gastos de este año incrementaron y además la asociación estuvo en la necesidad de incurrir en otros gastos por la pandemia; más bien, se incrementaron los gastos de la misma, lo que ocasionó que la empresa prácticamente no generara utilidad y así provocó ese año que la asociación no pudiera convertir los ingresos en beneficios.

Otra de las razones que se utilizaron fue el rendimiento sobre los activos totales (ROA); este se utilizó para conocer la utilidad que está generando un activo en una empresa, en este caso, en ASEEGU. El rendimiento para año 2019 tuvo un comportamiento normal pero en el año 2020 disminuyó de manera radical, ya que obtuvo un resultado de 0,34%; esto significa que la asociación para ese año no tuvo nada de rentabilidad, solo generaron lo necesario para poder cubrir sus gastos que incrementaron mucho para ese año y tuvieron que incurrir en gastos extras. En el año 2021 sí incrementó la rentabilidad sobre los activos, ya que obtuvo un 7; 92%; eso quiere decir que para el año 2020, la asociación obtuvo un resultado normal, porque para el año 2020 se disminuyó casi en su totalidad a causa de la pandemia y en el año 2021 se recuperó bastante, con respecto a la rentabilidad de los activos.

Otra de las razones financieras que se utilizó fue el rendimiento sobre el capital (ROE); este reflejó en el año 2019 un 11,59%, lo que demuestra que el capital tiene gran participación en la rentabilidad; en el año 2020 este resultado disminuyó de manera drástica ya que se obtuvo un 0,43%; eso demuestra que la asociación, al igual que ROA, no obtuvo rentabilidad sobre el capital de la empresa, ocasionado por la baja utilidad de ese año por la pandemia.

De manera más sencilla, la empresa durante la pandemia de COVID-19 se pudo mantener a flote, pero para el año 2020 casi no obtienen resultados positivos. La asociación apenas generó las utilidades necesarias para poder cubrir los gastos de ese año. Para el año 2021 la asociación tuvo un incremento en los resultados, demostrando que de un año a otro se pudo recuperar un poco por las disminuciones que ocasionó la pandemia de COVID-19.

5.1.2 Objetivo B

Para el objetivo B de esta investigación se propuso lo siguiente: “Determinar el impacto de la morosidad y su comportamiento de la cartera de crédito a causa de la pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2020”.

La asociación con respecto a su cartera de crédito, a pesar de la pandemia de COVID-19, tuvo una mejoría y generó algunos resultados positivos, ya que según la información brindada por la empresa en el Balance de Situación, se puede observar que las cuentas por cobrar fueron disminuyendo año tras año, lo que demuestra que la empresa tuvo un mejor control en sus cuentas por cobrar. Según el análisis horizontal de los activos del Balance de Situación (p. 97), se demuestra que hubo una gran variación entre los años; que entre el periodo 2019 al 2020 se obtuvo una variación de hasta un 97,82%; pero en el periodo 2020 al 2021 volvió a tener un incremento en las cuentas por cobrar, ya que se obtuvo un 192,92%; eso significa que las cuentas por cobrar para el 2021 volvieron a incrementar casi dos veces más de lo que se había generado en el año 2020.

Según el análisis Camels que se realizó, se puede determinar que la asociación no cuenta con morosidad de mayor a 90 días. Según el acuerdo de la SUGEF 24-00, este apartado se encuentra en un nivel 1, representa condiciones positivas para la asociación, puesto que la razón de ser de la asociación y la manera en que cobra sus préstamos no le da

la oportunidad a los asociados que puedan quedar debiendo préstamos; manejan un sistema en el que se hacen rebajos de los mismos salarios, lo que no permite quedar debiendo; y cuando haya un despido de algún asociado, si tiene alguna cuenta pendiente será rebajada de sus ahorros personales que mantenga con la asociación.

5.1.3 Objetivo C

Según el objetivo específico C (Capítulo 1) indica: “Identificar el impacto de la rentabilidad a causa de la pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe, durante el periodo 2019-2021”

Se han utilizado herramientas en las que se complementan criterios para dar un mismo resultado para alcanzar este objetivo. Comenzando con ROA y ROE, la primera interpreta el rendimiento sobre los activos que tiene la asociación y la segunda representa el rendimiento sobre el capital. En ambas se determinó que para el año 2019 se obtuvo un comportamiento normal, pero en el año 2020 decayó de manera significativa. Esto sucedió al comenzar la pandemia de COVID-19; la empresa tuvo que recurrir a gastos extra como donar mini-diarios a los asociados, adelantar los excedentes del año 2020 y además aumentaron los gastos generales, eso ocasionó que los ingresos que generaron en el año 2020 fueran dirigidos exclusivamente para los gastos que tenía la asociación para ese periodo. En el año 2021, según los resultados obtenidos, se puede interpretar que la asociación se fue recuperando de la crisis del año 2020. En el grafico 4.1.9 se puede observar la manera significativa en la que bajó la rentabilidad sobre los activos y en el grafico 4.1.10 se observa la reacción que tuvo la rentabilidad sobre el capital para el año 2020 y el incremento que tuvo para el año 2021, principalmente.

En palabras sencillas, el impacto que tuvo la rentabilidad a razón de la pandemia fue negativa, ya que observando los resultados obtenidos, en el 2020 la asociación apenas generó lo necesario para cubrir los gastos. Al no generar suficiente utilidad neta por supuesto que la asociación no iba a ser rentable; sin embargo, para el año 2021 se logró recuperar un poco de la crisis del histórico 2020.

5.1.4 Objetivo D

Según lo que se estableció en el presente trabajo de investigación, el objetivo D indica: “Conocer la percepción que tienen los asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021, con el fin de determinar su satisfacción por los productos actuales y conocer los requerimientos de nuevos productos”. Para lograr esto, se aplicó una encuesta a los asociados de ASEEGU para poder conocer la percepción que tienen ellos. Se plantearon 28 preguntas con el propósito de conocer más sobre ellos. En conclusión, con las respuestas extraídas por medio del cuestionario, se analiza que los asociados indican que los plazos de los préstamos que ellos solicitan, es algo muy importante; se enfocaron mucho en ese aspecto. Muchos de los asociados desconocen la ley de asociaciones solidaristas; esto es un tema muy importante ya que es beneficioso tanto para la asociación y por supuesto para los asociados que conozcan cómo funciona la ley, cómo los respalda y cómo se debe de utilizar. Con los demás aspectos, los asociados opinan que el servicio de la asociación es bueno, en general; consideran que los servicios que brindan son beneficios y adecuados a lo que ellos esperan.

5.2 Recomendaciones.

5.2.1 Objetivo A

En relación con el objetivo A, se recomienda a la asociación crear estrategias con las que se puedan mejorar el manejo y el incremento de ingresos de la asociación, ahora que la pandemia parece ser algo del pasado. También, se recomienda que la asociación pueda reducir significativamente sus gastos e incurrir en los gastos que sean estrictamente necesarios, ya que lo que afectó a la empresa principalmente para el año 2020, fueron los gastos que se ejecutaron según el estado de resultados de ese año. Una vez mejorados o controlados los gastos generados adicionalmente, en realidad muchos de los resultados de las ratios que se implementaron para este tema de investigación mejorarán, ya que muchos de ellos utilizan la utilidad bruta y esta utiliza los gastos, la razón de por qué no se obtuvo utilidad para ese año.

También se recomienda que una vez recuperada la situación financiera de la asociación, se debe incorporar un ahorro para que en adelante se pueda atender cualquier

imprevisto, como surgió con la pandemia de COVID-19. La asociación puede hacerle frente a imprevistos con ese ahorro adicional y, así, no poner en riesgo la situación financiera de la asociación, por casos fortuitos como el de la pandemia.

Se recomienda revisar de manera detallada los gastos que se están ejecutando en la empresa; muchos de los gastos podrían disminuirse con ahorro y descartando los gastos que son necesarios y los que no lo son.

5.2.2 Objetivo B

La asociación refleja buenos comportamientos con respecto a la morosidad de su cartera; lo que se recomienda, en este caso, es que la empresa tenga la opción de abrir una nueva cartera de crédito o incrementar la capacidad de crédito que tiene actualmente para que le saque mayor provecho, siempre utilizando el mismo manejo, ya que según los resultados que se obtuvieron en el análisis, demuestra que el manejo de la cartera de crédito de ASEEGU ha sido satisfactorio.

Aunque en el periodo de estudio se reflejaron resultados normales para la cartera de crédito, se recomienda realizar estudios con una determinada periodicidad para llevar un buen control permanente de la cartera de crédito y así evitar cualquier tipo de inconveniente o falla pueda presentarse con el tiempo.

5.2.3 Objetivo C

El año que se vio más afectado con respecto a la rentabilidad fue el 2020, ya que según los resultados expresados en el Capítulo IV (Análisis de Resultados), indica que prácticamente la asociación no generó rentabilidad. Se recomienda tener bien claras las vías principales de fuente de ingresos para incrementar la rentabilidad de la asociación. Sería conveniente fijar un plan de acción para las principales fuentes. La asociación necesita un proceso en el que se pueda digitalizar todos los trámites que realiza, ya que esto disminuye exponencialmente los tiempos de servicio al cliente; se ahorra costos de mantenimiento y, así, mejora la atención a los asociados.

Una de las principales maneras en que se puede aumentar la rentabilidad de la asociación es disminuyendo gastos que se generaron. Esto se puede lograr detallando cada uno de los gastos que se efectuaron y así encontrar la posible solución de casos; se puede eliminar por completo algunos casos en las cobranzas o en posibles inversiones de riesgo.

5.2.4 Objetivo D

Según la conclusión que se obtuvo con el desarrollo de este tema de investigación en el objetivo D, se recomienda a la empresa considerar que los asociados puedan tener mejores plazos de cancelación de los préstamos que se les brinda. Esto con el fin que ellos puedan cancelar sus créditos con más tiempo.

También, se recomienda capacitar a los asociados, virtual o presencialmente para que conozcan la ley de las asociaciones solidaristas; esto con el fin de que ellos puedan enterarse de la manera en que funcionan y cómo los respalda este insumo a ellos como asociados.

Se recomienda también la creación de algún medio digital (automatización de servicios) en la que los empleados puedan tener mayor acceso a sus créditos, saldos disponibles, fechas de pago, cuotas pendientes y además que puedan solicitar los servicios que brinda ASEEGU de una manera más sencilla, rápida y segura. El propósito es darle al asociado un mejor servicio y que se sienta a gusto con la atención que les brinda la asociación.

Capítulo VI. Propuesta.

El presente capítulo se realiza con el fin de poder plantear una propuesta a la ASEEGU, que le permita mejorar los servicios truncados, afectados por la pandemia del Covid-19. Se explicará de manera detallada la propuesta, como funcionará la misma, sus costos y, además, se conocerá los beneficios que la propuesta le dará a la asociación.

Viendo los resultados que se obtuvieron en el Capítulo IV de la presente investigación, lo que más afectó la rentabilidad de la asociación, fue la pandemia del Covid-19. La propuesta va enfocada a mejorar la rentabilidad de la asociación, por lo que esto hará que los gastos por papelería y útiles de oficina se minimicen, ya que el 95% del papel que utiliza la asociación es por trámites de servicios a los asociados; también la asociación debe modernizarse para alcanzar el liderazgo e impacto en el manejo eficiente y eficaz de las finanzas, pensando en un servicio de alta calidad y de excelente rentabilidad para sus asociadas/os. Que sea un ente financiero y solidario confiable y de gran ayuda para afiliados y para la empresa. Esto hará que los colaboradores de la empresa que no se encuentran asociados se afilien y consideren que la ASEEGU les puede facilitar bienestar, crecimiento y confort que merecen sus asociadas/os.

6.1 Objetivos de la propuesta.

- a. Facilitar que los asociados puedan acceder a la información de la asociación con mayor facilidad y que puedan obtener las últimas actualizaciones en tiempo real.
- b. Explicar de manera amplia la propuesta que se quiere implementar, ejecutar un diagrama de la aplicación y conocer los costos de su implementación.
- c. Explicar los beneficios que va a obtener la asociación al momento en que incorpore el funcionamiento de la aplicación en la asociación.

6.2 Información General ASEEGU.

Este apartado se desarrolla con el fin de conocer un poco más sobre la ASEEGU, objeto de esta investigación y a la que será dirigida esta propuesta. A continuación, se conocerá de manera general sobre la empresa en la que se aplicará esta investigación.

La Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe inicio sus funciones en 1993; está ubicada en el Alto de Guadalupe, San José, dentro del plantel de buses de la empresa de Guadalupe. ASEEGU se creó con el fin de poder otorgarles a los colaboradores de la empresa un apoyo con el que puedan tener beneficios, incorporar el hábito del ahorro y poder tener acceso a un crédito si es necesario. El objetivo principal de la asociación: “es procurar la justicia y la paz social, la armonía obrero-Patronal y el desarrollo integral de sus Asociados”.

Figura 6.1 Logo ASEEGU



Fuente: Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe.

Este logo ha representado a la asociación desde sus inicios, en el que representa la unión, apoyo y el bienestar que le puede brindar la asociación a las familias de sus asociados. ASEEGU se acopla a la misión y visión que representa la ley No. 6970 “Ley de Asociaciones Solidaristas”. La misión y la visión que representa a esta ley y a ASEEGU en particular son los siguientes:

Según CONASOL (2014), la misión es: “Somos un organismo de integración solidarista que contribuye al desarrollo y fortalecimiento de las asociaciones solidaristas por medio de representación nacional e internacional y la defensa de los intereses sociales, políticos y económicos del sector. (p. 9)

Según CONASOL (2014), la visión es: Ser una organización social laboral líder en el ámbito nacional y con proyección internacional, capaz de incluir en la definición de políticas orientadas al desarrollo humano, promoviendo el bienestar económico y social y una distribución equitativa de la riqueza. (p. 9).

Actualmente la empresa no cuenta con una visión y misión propia, por lo que ellos se respaldan con las que se representa la Ley no. 6970, además que tampoco cuentan con valores empresariales que describan a la asociación.

ASEEGU brinda a sus asociados diferentes servicios y beneficios como los siguientes:

- Ayuda económica en caso de fallecimiento de familiar de primer grado.
- Pago de funeral para la o el asociado y beneficiarios en su núcleo familiar en primer grado.
- Subsidio del 5% hasta por los primeros 90 días de incapacidad sobre el monto pagado por el INS o la CCSS.
- Exámenes gratuitos de la vista.
- Póliza de vida colectiva con el INS de ¢10,000,000.00
- Póliza de seguro creditico con el INS.

Con respecto a los servicios que brinda ASEEGU a sus asociados:

- Créditos personales en efectivo.
- Créditos para compra de electrodomésticos.
- Créditos para compra de celulares, tablets y computadoras.
- Paquetes de servicios de ASEMBIS.
- Préstamos inmediatos en efectivo (vales de caja chica).

ASEEGU tiene convenios con diferentes empresas; esto es un beneficio también para los asociados, ya que se le puede otorgar un descuento en las compras y algunas entidades le facilita al asociado trasladarse al plantel de buses, para poder ofrecerles los servicios.

Algunas empresas con las que mantiene convenios: Ópticas Visión, Guacamaya, Importadora Monge, ASEMBIS, Hospital UNIBE, PriceSmart, Hospital Jerusalén, Tienda Cachos, Hotel Sheraton, Honda, Suzuki, Gollo, Artelec, Ópticas Popular y Repuestos Rebe.

6.3 Propuesta

La propuesta que se le planteará a la asociación se enfoca en la creación de una plataforma digital, específicamente, una aplicación móvil. En la que los asociados pueden validar, consultar y solicitar los servicios que desea contratar a la asociación.

La idea de la creación de una plataforma digital para la asociación será de gran ayuda, ya que, primeramente, esa inversión disminuye el uso de papelería y útiles de oficina y otros gastos administrativos; de esta forma aumentará la utilidad neta y por ende la rentabilidad. Esto también generará un impacto para el medio ambiente, ya que al eliminar el uso del papel será algo positivo, y hará que muchos colaboradores que no son asociados puedan ver que ahora la asociación se moderniza; que sus afiliados pueden solicitar sus créditos de formar digital, más rápido, eficaz y seguro.

Entonces, la creación de la plataforma digital hará que incremente el número de asociados año tras año, lo que será un beneficio para la asociación porque ingresará más dinero al capital, aumentaría sus utilidades y rentabilidad.

La plataforma digital consiste en una aplicación móvil en la se le asignará a cada asociado un usuario y una contraseña a elegir para que puedan ingresar a su información personal, como: nombre completo, número de identificación, correo electrónico y demás información relevante. Las personas que no tienen acceso digital, de igual forma pueden descargar la aplicación y conocer la información y los servicios que brinda la asociación.

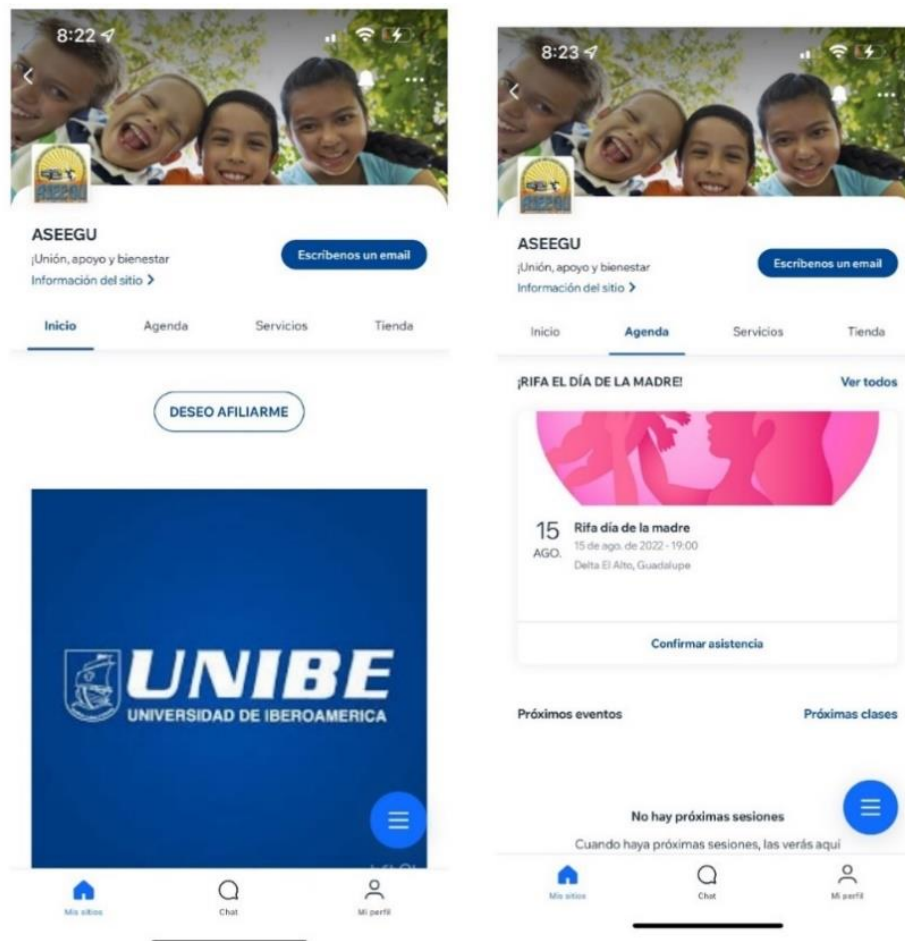
Diagrama Plataforma Digital.

Se realizó una simulación de la aplicación en la que se podrá observar de manera detallada el funcionamiento de esta; es de uso sencillo tanto para el administrador como para los asociados que la van a utilizar.

La aplicación estará disponible tanto para Android como para Apple (Google play y play store). Es importante aclarar que cualquier persona podrá ver los servicios, convenios y eventos de la asociación; sin embargo, no todas pueden solicitarlos, ya que solamente los socios podrán ingresar con su número de identificación y con su contraseña para disfrutar de los beneficios mencionados.

La primera pantalla muestra una opción donde se puede afiliarse cualquier colaborador de la Empresa de Guadalupe; en esa pantalla se habilita la opción de escribir un correo electrónico directamente al correo general de la asociación, además aparece un video ilustrativo donde muestra los logos de las empresas con las que ASEEGU tiene convenio. Además, podrá encontrar de forma permanente en la parte inferior desde la pestaña principal, las funciones del perfil del asociado, como, por ejemplo, el chat por si desea realizar alguna consulta, puede escoger las opciones de correo electrónico, teléfono o WhatsApp para comunicarse con un funcionario de la asociación; también, encontrará el botón de inicio que es donde se puede ver toda la información general que esté relacionada con ASEEGU.

Figura 6.2 Diagrama de la aplicación móvil ASEEGU

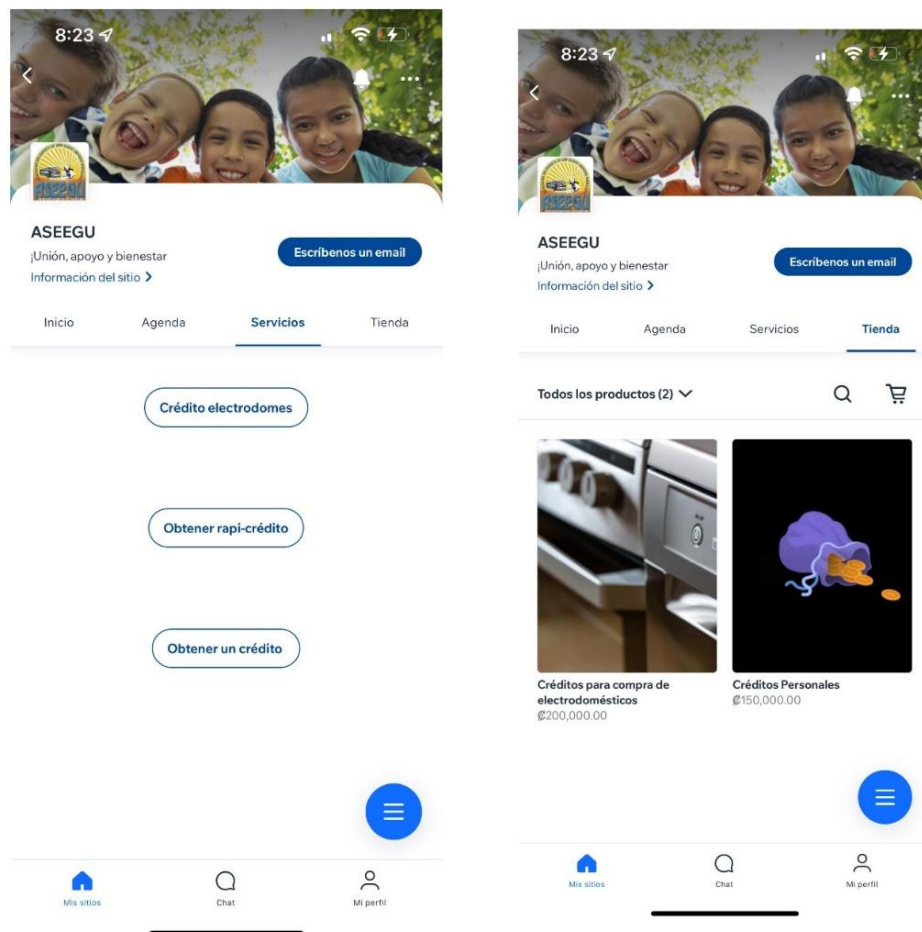


Fuente: Elaboración propia. (2022)

En la imagen del lado derecho, se puede observar que se cambia de pestaña a “agenda”; en esta sección, el asociado o la persona interesada podrá verificar los próximos eventos importantes de la asociación. En ese espacio se publicará fechas de campañas de las empresas con las cuales hay convenio, puede informarse sobre reuniones con los asociados y demás eventos que se puedan presentar.

A continuación, se mostrarán más secciones de la aplicación ASEEGU que será de gran utilidad para los asociados y terceras personas que deseen conocer más sobre la asociación y sus funcionalidades; e incluso, se muestra una de las partes más importantes que son servicios que ofrece la asociación.

Figura 6.3 Diagrama Aplicación móvil ASEEGU.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

En la imagen de la izquierda se encuentra la pestaña de “servicios”, en la que se pueden ver los servicios que brinda ASEEGU y al ingresar al servicio deseado, se abrirá un enlace en el que la persona interesada debe de llenar un pequeño formulario donde básicamente indicará: cédula, nombre completo, medio de contacto (correo o teléfono), monto, servicio o beneficio a solicitar y una vez que haya completado los datos se procede a enviarlo. El formulario llegará con una notificación de solicitud al correo de la asociación, y el colaborador de la asociación tendrá un máximo de 2 horas para atender la gestión.

El servicio de la solicitud de créditos rápidos llegará con una notificación de urgente; el colaborador tendrá que darle prioridad trámite urgente este tipo de gestiones y tendrá 15 minutos para otorgarle una respuesta al asociado. Esta respuesta se brindará por medio del contacto que el asociado eligió al momento de llenar el formulario, que puede ser el correo o por llamada telefónica.

Por último, al lado derecho de la imagen anterior se ve la pestaña de “Tienda”, en donde podrá ver productos como electrodomésticos, artículos tecnológicos y los tipos de créditos que brinda la asociación con sus respectivos detalles. Además, en esa sección se podrá ver los beneficios que se puede obtener por ser asociado de ASEEGU, y ahí mismo los pueden solicitar.

6.4 Costo de implementación de la propuesta.

Inicialmente, la asociación necesitará contratar a un gestor de redes sociales, quien se encargará de transferir las solicitudes que entran por medio de la aplicación; además, debe de mantener actualizada su página de Facebook, atender consultas que ingresan por medio de este y estar pendiente de lo que se debe actualizar en la aplicación móvil y, de ser el caso, solicitar las actualizaciones. Al gestor se le pagará un sueldo de ₡351,965.23, (según la lista de salarios mínimos del Ministerio de trabajo), con un horario laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y con 1 hora de almuerzo.

Para poder ejecutar la aplicación móvil se solicitó una cotización a la empresa 5 e Creative Labs y a Sitio Web CR, por lo que se eligió esta última para desarrollar la propuesta de este proyecto, porque es la empresa que brinda más beneficios en el momento que la

asociación contrate sus servicios y a nivel de mercado, es una empresa muy conocida y recomendada. A continuación, se observará dicha cotización, creación y diseño de la aplicación de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe- ASEEGU.

Figura 6.5 Cotización Aplicación Móvil ASEEGU

#	Item & Descripción	Cantidad	Costo	Monto
1	HOSPEDAJE WEB Hospedaje web con certificado SSL incluido, portal de webmail con 1 cuenta de correo electrónico (1GB), nombre de dominio, CDN incluido. Pago Mensual.	1.00	25.00	25.00
2	LANDING PAGE 10 Secciones - Formulario de captura - Copywriting incluido - Optimización SEO - Imágenes de alta calidad - Sección Blog - Email Marketing - Reporte Mensual. Unico Pago.	1.00	600.00	600.00
			Sub Total	625.00
			Total	\$625.00

Facturar a:
Gloriana Rivera

Fecha Proforma : 12 Jul 2022
Fecha Expiración : 31 Jul 2022
Consultor : Susana Bermudez

Proforma #: Proforma-000474

SitioWebCR
DISEÑO WEB Y TIENDAS VIRTUALES

Factura Proforma

Notas

Tiempo de diseño & desarrollo: 4-6 semanas.
Todos los paquetes incluyen: • Diseño Web completo • Respaldos diarios • Certificado SSL gratuito • CDN Gratuito • Reporte mensual de estadísticas • Soporte técnico • 1 Cuenta de correo electrónico (1GB) • Nombre de dominio • Hospedaje Web • Actualización Mensual.

Métodos de pago:

Banco De Costa Rica A nombre de: Corporacion Bermon y Maflo S.A Cedula jurídica: 3-101-658306 Cuenta Corriente Dólares CR77015201001030309387	Banco De Costa Rica A nombre de: Bernardo Monge Vilchez Cedula: 7-0131-0430 Cuenta Ahorros Dólares CR13015202001021812901
--	--

Aceptamos tarjetas de crédito: Visa, MasterCard y SINPE móvil (6055-2280).

Fuente: Sitio Web CR. (2022)

La creación de la aplicación tendrá un plazo de 4 a 6 semanas, el diseño de la aplicación será al gusto que se desee y también se obtendrá un reporte estadístico de los ingresos e interacciones que se obtuvo dentro de esta.

En la cotización de la aplicación móvil de ASEEGU se detallará el costo que tendrá la aplicación; adicionalmente al monto que sale en la factura proforma, se puede agregar de manera opcional lo siguiente:

- \$45 por cada capacitación que se brinde, tomando en cuenta que el Sitio Web CR da de manera gratuita la primera capacitación a los asociados de ASEEGU. El 01 de diciembre de 2022 sería eventualmente la inauguración de la aplicación; posteriormente a esta fecha se darán dos capacitaciones durante los primeros 15 días para que los asociados conozcan el manejo de la aplicación.
- Se le debe agregar también \$25/mensuales para que la persona contratada como gestor de redes sociales pueda tener accesos al sistema, con el fin de dar el mantenimiento y actualización de la aplicación, cuando sea necesario.

Seguidamente, se realizará la compra de una computadora portátil marca Lenovo para el gestor de redes sociales, para que el mismo trabaje de la mejor manera, y además que resulta necesaria ya que en la asociación no cuentan con equipo para nuevos colaboradores. Se cotizó el equipo de cómputo en gollotienda.com; el precio final se muestra en la siguiente imagen:

Figura 6.4 Precio de equipo de cómputo.



Lenovo
Lenovo Laptop Ideapad 3 / 82H70196GJ / Intel® Core™ i3

DISPONIBLE | Código 1002010017 | Se el primero en comentar este producto

[Precio exclusivo para Gollotienda](#)

~~₡419.900~~
₡385.900

Precio con Bono Aplicado: €34000

Contrato de servicio de reparación

-- Por favor, seleccione --

Cantidad 1

AGREGAR AL CARRITO

Fuente: Gollo Tienda. (2022)

Utilizando un tipo de cambio ₡669.00 (Tipo de cambio de venta del Banco de Costa Rica) por cada \$1 para poder hacer las estimaciones en colones, ya que la asociación maneja sus balances en colones y la cotización de Sitio Web CR, fue presentada en dólares. Se estima que el total de la inversión para obtener la aplicación móvil ASEEGU, es la siguiente:

Figura 6.5 Costo de implementación.

Costo beneficio de la aplicación móvil ASEEGU	
Salarios	351 965,23
Creación aplicación móvil	418 125,00
Soporte y mantenimiento de la aplicación	200 700,00
Computadora portátil	385 900,00
Capacitaciones	60 210,00
Total	1 416 900,23

Fuente: Elaboración propia. (2022)

La ASEEGU para que pueda modernizarse y tener un nuevo método de atención a los asociados, debe desembolsar ₡1,416 900,23, aproximadamente. Sin embargo, esta inversión beneficiará también la rentabilidad de la asociación.

6.5 Beneficios para la propuesta de la Aplicación Móvil ASEEGU.

Al incorporar esta propuesta en la asociación, se logrará beneficios en diferentes aspectos de manera positiva. Seguidamente, se explicará algunas ventajas de la implementación de esta aplicación:

- a. Mejor atención a los asociados: al crearse la aplicación, los asociados podrán ver claramente los servicios con sus respectivos precios que brinda la asociación. Esto con el fin de poder facilitar el no tengan que ir a las oficinas de la asociación para poder pedir u observar algún servicio que le interese. Con esta opción el interesado podrá tener contacto por medio de la aplicación para solicitar el servicio, ya que la aplicación va a contar con todos los medios de contacto de manera directa y este podrá escoger el que le puede funcionar de mejor manera, ya sea por llamada telefónica, correo electrónico, atención por WhatsApp o bien pueden llenar un formulario de solicitud para que el colaborador de la asociación se ponga en contacto con el asociado y pueda brindarle la mejor atención posible e información que él o ella necesite.
- b. Incremento de asociados: Los colaboradores de la Empresa de Guadalupe al ver que la asociación les está dando mejor atención a los asociados actuales, hará que ellos también se quieran afiliar a la asociación; gracias a la aplicación los futuros socios pueden incorporarse a la asociación, ya que va a tener un botón llamado “Afiliate aquí”, que los llevará a un formulario de Google Forms; ahí ellos deberán de llenar los datos principales necesarios para la afiliación. Esto facilita mucho las cosas a los colaboradores de la asociación y a los afiliados reales o potenciales, sin necesidad de acercarse a las oficinas de la asociación.
- c. Reducción de gastos en la asociación: El 95% del papel que se utiliza en la asociación es para gestiones relacionadas con las solicitudes e información de los servicios que tiene ASEEGU; con la implementación de la aplicación móvil, el uso de papel se reducirá en gran volumen, esto beneficiará el medio ambiente y también disminuirá el gasto en papelería.

- d. Eficiencia en la solicitud de servicios o beneficios: cuando los asociados solicitan los servicios por medio de la aplicación, podrán escoger el medio por el que lo quieren hacer, ya sea por llamada telefónica, correo electrónico, o WhatsApp, el mismo también tendrá la opción de llenar un formulario con datos personales en el que podrá solicitar al colaborador de la asociación que le puedan devolver la llamada para hacer la consulta o solicitar el servicio que él o ella desea.

6.6 Propósitos de la propuesta de aplicación móvil ASEEGU.

- a. Al mejorar la atención que se le brinda al asociado, esto logrará que los demás colaboradores de la empresa que no están afiliados a esta despierten el interés de incorporarse. Se quiere lograr que, para los 6 meses posteriores a la incorporación de la aplicación, se unan 2 asociados por mes; o sea que en 6 meses se espera afiliar a 10 nuevos socios; esto aumentará los ingresos de la asociación, aumentará la demanda de los servicios y mejorará la rentabilidad de la asociación.
- b. La reducción de los gastos será un beneficio para la asociación, ya que cuando se cumpla el punto (sumar más afiliados a la asociación), y siga cumpliendo el presente propósito, los dos en conjunto podrán lograr que la rentabilidad de la asociación mejore de gran manera. Además, con la reducción de los gastos y el uso de papelería también se beneficiará el medio ambiente.
- c. Se espera lograr la satisfacción total de los asociados, ya que en la encuesta que se aplicó en el Capítulo IV de la presente investigación, muchos de los asociados actuales indicaron que no estaban del todo satisfechos con el servicio que brinda ASEEGU; entonces con esta propuesta se quiere mejorar el pensamiento de los actuales miembros, de los futuros socios y también darle un buen recibimiento a los ex – asociados que se quieran incorporar nuevamente.

REFERENCIA

- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. México D.F
- Aponte et al. (2017). La evaluación financiera de proyectos y su aporte en la generación de valor corporativo. <https://publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/567/747>
- Profima (2022). Evaluación Financiera de Proyectos. <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/39-evaluacion-financiera-de-proyectos>
- Rus, G. D. (2021). Análisis coste-beneficio: evaluación económica de políticas públicas y proyectos de inversión (4a. ed.). <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/189595>
- Business Review, H. (2021). Finanzas básicas. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/209692>
- Polanco, Y. J. S, et al (2020). Análisis financiero para la toma de decisiones. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/175882>
- Meza Orozco, J. D. J. (2017). Matemáticas financieras aplicadas (6a. ed.) <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/126552>
- Izaguirre Olmedo, J. Carhuancho Mendoza, I. y Silva Siu, D. (2020). Finanzas para no financieros. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/136839>
- Cardozo (2018). Análisis financieros del sector solidario: interpretación de estados financieros, análisis de gestión, riesgos y fraudes. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/70520>
- Cardozo Cuenca, H. (2017). Contabilidad del sector solidario: bajo normas de información financiera dto. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/70470>
- Ramírez Díaz, J. A. (2019). Evaluación financiera de proyectos (2a. ed.). <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/127094>
- Economipedia. (2022) <https://economipedia.com/>
- Brachfield, P. (2019). Credit management: cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados. Madrid, FC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/131011>

- Brachfield (2021). ¿Qué es un deudor? <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-deudor/>
- Buenaventura Vera, G. (2018). Teoría de la inversión en evaluación de proyectos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/122595>
- Enrich Guillén, D. y Aranda Jurado, M. (2019). Los créditos revolving y los intereses usurarios. Madrid, Wolters Kluwer España <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/118356>
- López Casanova V. (2021). Aspectos Fundamentales de Administración Financiera. <https://docplayer.es/203690325-Aspectos-fundamentales-de-administracion-financiera.html>
- Vite Rangel, V. T. (2017). Contabilidad general. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/41179>
- Vegas Mendoza, J. (2017). Percepción del riesgo en investigadores por exposición a nanopartículas. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/55885>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. Ley de Asociaciones Solidaristas. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=35047&nValor3=83260&strTipM=TC
- Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/212637>
- Cagüeñas, et al (2020). Ensayos sobre la pandemia. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/170818>
- Rosario Díaz, J. y de Rosario, A. H. (2017). Dirección financiera: inversión. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/44579>
- Lawrence J. Gitman (2016). Principios de Administración Financieras (14.^a Ed). Editorial Pearson.

APÉNDICES

Apéndice 1. Cartas de validación de instrumento

Carta de validación de instrumento

San José, 07 de junio de 2022

Yo Oscar Herrera Mejía , cédula 109370944, con grado académico de Master en Administración de Empresas; he leído y revisado el cuestionario que será implementado para recabar información requerida acerca del tema investigativo denominado *“Análisis de la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021”* como requisito para optar al grado académico de licenciatura en Finanzas; elaborado por el estudiante Gloriana María Rivera Umaña, cédula 1-1743-0249. Al respecto manifestó lo siguiente: el cuestionario cumple con los criterios de: pertinencia, objetividad y viabilidad; por consiguiente, se le da el aval de aplicarlo a los sujetos participantes.

Cordialmente,

Lic. Oscar Herrera Mejía MBA
Cedula 109370944

OSCAR
MILTON
HERRERA
MEJIA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por OSCAR MILTON
HERRERA MEJIA
(FIRMA)
Fecha: 2022.06.07
07:35:28 -06'00'

Carta de validación de instrumento

San José, 21 de junio de 2022

Yo, Claudia Mannix Sánchez, cédula N°1-1331-0953, con grado académico licenciatura Gestión Ambiental; he leído y revisado el cuestionario que será implementado para recabar información requerida acerca del tema investigativo denominado “*Análisis de la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021*” como requisito para optar al grado académico de licenciatura en Finanzas; elaborado por el estudiante Gloriana María Rivera Umaña, cédula 1-1743-0249. Al respecto manifestó lo siguiente: el cuestionario cumple con los criterios de: pertinencia, objetividad y viabilidad; por consiguiente, se le da el aval de aplicarlo a los sujetos participantes.

Cordialmente,

CLAUDIA MARIA MANNIX
MANNIX
SANCHEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
CLAUDIA MARIA MANNIX
SANCHEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.06.21 19:32:38
-05'00'

Licda. Claudia Mannix Sánchez

Carta de validación de instrumento

San José, 7 de junio de 2022

Yo, Dionisio Rojas González, cédula 1-0809-0119, con grado académico Máster en Administración y Dirección de Empresas y Máster en Dirección de Logística Comercial ; he leído y revisado el cuestionario que será implementado para recabar información requerida acerca del tema investigativo denominado “*Análisis de la cartera de crédito e impacto en la rentabilidad en tiempos de pandemia de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe ASEEGU, durante el periodo 2019-2021*” como requisito para optar al grado académico de licenciatura en Finanzas; elaborado por el estudiante **Gloriana María Rivera Umaña**, cédula 1-1743-0249. Al respecto manifestó lo siguiente: el cuestionario cumple con los criterios de: pertinencia, objetividad y viabilidad; por consiguiente, se le da el aval de aplicarlo a los sujetos participantes.

Cordialmente,

Firma

DIONISIO
ROJAS
GONZALEZ
(FIRMA)
Dionisio Rojas González
Profesor de la UIA

Firmado digitalmente por
DIONISIO ROJAS
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.06.07
12:48:28 -05'00'

Apéndice 2. Balances contables 2019.

Balance de situación al 31 de diciembre 2019		
Activo		
Activo Corriente		
Bancos		5,984,634.00
Fondo caja chica		1,500,000.00
Cuentas por cobrar a socios	71,460,426.00	
Cuentas por cobrar prest. Esp.	16,632,267.00	
Cuentas por cobrar empresa	<u>93,749,647.00</u>	181,842,340.00
Intereses acumulados x cobrar E.G		11,470,213.00
Documentos por cobrar (Certificado Banco Popular) Fondo reserva		2,000,000.00
Inventarios (perf. Camisas, ropa, otros)		425,000.00
Total activo corriente		203,222,187.00
Activo fijo		
Mobiliaria y equipo de oficina	1,750,000.00	
Depreciación acumulada	1,750,000.00	
Total activo fijo		
Total activo		203,222,187.00
Pasivo		
Pasivo corriente		
Cuentas por pagar		
Aportes patronales congelados	9,324,277.00	
Saldo liquidaciones pendientes	944,155.00	
Cuentas por pagar comerciales	1,824,887.00	
Total pasivo circulante		12,093,319.00
Patrimonio		
Reserva patrimonio solidarista		
Ahorros personales	106,789,032.00	
Aportes patronales	<u>36,442,247.00</u>	143,231,279.00

Reserva fondo ayuda	3,556,855.00
Reserva ahorro escolar	12,235,000.00
Reserva ahorro navideño	2,958,500.00
Reserva ahorro funerario	5,000,000.00
Fondo de reserva	2,000,000.00
Excedentes del periodo	22,147,284.00
Total del patrimonio	191,128,918.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	203,222,237.00

Estado de Resultados al 31 de diciembre 2019

Ingresos

Ingresos por intereses		29,127,192.00
x prestamos ordinarios	13,155,147.00	
x empresa por cobrar empresa G.	11,470,213.00	
x prestamos especiales	827,232.00	
x vales rápidos	3,674,600.00	

Otros ingresos

Ganancia x venta uniformes	585,000.00	4,505,679.00
Utilidad por ventas varias	975,679.00	
Ganancia x rifas	2,945,000.00	

Ingreso utilidad fondo funerario		3,633,840.00
----------------------------------	--	--------------

Total ingresos netos

37,266,711.00

Gastos

Salarios	7,287,500.00
Cargas sociales	1,894,750.00
Derechos laborales	595,835.00
Papelería y útiles oficina	530,694.00
Servicios profesionales	691,700.00
Dividendos pagados	354,023.00
Mantenimiento instalaciones	658,391.00
Gastos de asambleas	1,950,494.00
Mantenimiento de equipo de oficina	105,935.00
Otros (gastos varios oficina)	653,865.00
Riesgos de trabajo	24,420.00

Servicios de teléfono	371,820.00	
Total gastos		15,119,427.00
UTILIDAD AL CIERRE		22,147,284.00

Apéndice 3. Balances contables (2020)

Balance de situación al 31 de diciembre 2020		
Activo		
Activo Corriente		
Bancos		5,257,784.00
Fondo caja chica		1,500,000.00
Cuentas por cobrar a socios	26,630,880.00	
Cuentas por cobrar prest. Esp.	4,556,978.00	
Cuentas por cobrar empresa	<u>2,047,443.00</u>	33,235,301.00
Documentos por cobrar		
Documentos x cobrar socios Emp. Guadal.	14,632,267.00	
Certificado Banco Popular (Fondo reserva)	2,000,000.00	
Ahorro SAFI Banco Popular	5,000,000.00	
Documento empresa de Guadalupe	<u>82,815,550.00</u>	
Total documentos por cobrar		104,447,817.00
Inventarios (perf. Camisas, ropa, otros)		331,000.00
Total activo corriente		144,771,902.00
Activo fijo		
Mobiliaria y equipo de oficina	1,942,100.00	
Depreciación acumulada	1,775,613.00	166,487.00
Total activo fijo		166,487.00
Total activo		144,938,389.00
Pasivo		
Pasivo corriente		
Cuentas por pagar		29,570,151.00
Aportes patronales congelados	14,370,692.00	
Liquidaciones pendientes para pagar	12,857,212.00	
Impuestos	1,219,848.00	
Cuentas por pagar comerciales	1,122,399.00	
Total pasivo circulante		29,570,151.00

Patrimonio		
Reserva patrimonio solidarista		
Ahorros personales	59,287,801.00	
Aportes patronales	<u>31,456,967.00</u>	90,744,768.00
Reserva fondo ayuda		5,600,572.00
Reserva ahorro escolar		10,235,000.00
Reserva ahorro navideño		1,297,000.00
Reserva ahorro funerario		5,000,000.00
Fondo de reserva		2,000,000.00
Excedentes del periodo		490,898.00
Total del patrimonio		115,368,238.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		144,938,389.00

Estado de Resultados al 31 de diciembre 2020		
Ingresos		
Ingresos por intereses		21,929,754.00
x prestamos ordinarios	5,439,489.00	
x empresa por cobrar empresa G.	13,655,785.00	
x vales rápidos	2,834,480.00	
Otros ingresos		1,792,816.00
Créditos consumo uniformes	345,000.00	
Descuentos por pronto pago	794,926.00	
Aportes extraordinarios asociados	652,890.00	
Fondo solidario		2,956,021.00
Total ingresos netos		26,678,591.00
Gastos		
Salarios	7,253,128.00	
Cargas sociales	1,922,079.00	
Derechos laborales	779,645.00	
Papelería y útiles oficina	420,273.00	
Servicios profesionales	332,480.00	
Membresías y servicios. Mov. Solidar.	327,320.00	

Mantenimiento instalaciones	1,040,176.00	
Gastos de asambleas	2,232,225.00	
Otros (gastos varios oficina)	773,468.00	
Auxilio mini diarios por Covid	1,894,784.00	
Riesgos de trabajo	22,440.00	
Servicios de teléfono e internet	383,786.00	
Pago anticipado excedentes 2020	8,805,889.00	
Total gastos		26,187,693.00
UTILIDAD AL CIERRE		490,898.00

Apéndice 4. Balances contables 2021

Balance de situación al 31 de diciembre 2021		
Activo		
Activo Corriente		
Bancos		12,356,116.00
Fondo caja chica		1,500,000.00
Cuentas por cobrar a socios	22,358,603.00	
Cuentas por cobrar prest. Esp.	11,032,267.00	
Cuentas por cobrar empresa	5,997,278.00	
Intereses ganados certificados de bancos	396,750.00	
Total cuentas por cobrar		39,784,898.00
Documentos por cobrar		
(Certificado Banco Popular) Fondo reserva	2,000,000.00	
Inversión SAFI Banco Popular (Fondo solida)	5,000,000.00	
Inversión SAFI Banco popular general	34,000,000.00	
Documentos Empresa Guadalupe	54920560	
Total documentos por cobrar		95,920,560.00
Inventarios (Camisas)		515,600.00
Total activo corriente		150,077,174.00
Activos No corrientes		
Mobiliaria y equipo de oficina	1,942,100.00	
Depreciación acumulada	1,814,033.00	128,067.00
Total activo fijo		
Total activo		150,205,241.00
Pasivo		
Pasivo corriente		
Aportes patronales congelados	15,139,705.00	
Liquidaciones pendientes por pagar	11,357,212.00	
Cuentas por pagar comerciales	1,777,585.00	
Cuentas por pagar INS	1,807,958.00	
Cuenta por pagar CCSS	244,065.00	
Total cuentas por pagar		30,326,525.00
Total pasivo circulante		30,326,525.00

Patrimonio		
Reserva patrimonio solidarista		
Ahorros personales	54,866,240.00	
Aportes patronales	<u>30,938,736.00</u>	85,804,976.00
Reserva fondo ayuda		4,448,926.00
Reserva ahorro escolar		8,902,500.00
Reserva ahorro navideño		1,330,000.00
Reserva fondo solidario		5,000,000.00
Reserva fondo de liquidez		2,000,000.00
Excedentes acumulados del periodo 2020		490,898.00
Excedentes del periodo 2021		11,901,416.00
Total del patrimonio		119,878,716.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		150,205,241.00

Estado de Resultados al 31 de diciembre 2021		
Ingresos		
x prestamos ordinarios	4,859,668.00	
x empresa por cobrar empresa G.	10,943,036.00	
x vales rápidos	3,227,838.00	
Ingresos por intereses		19,030,542.00
Otros ingresos		
Créditos consumo uniformes	307,525.00	
Descuentos de pronto pago	903,925.00	
Aportes extraordinarios asociados	2,291,500.00	
Total otros ingresos		3,502,950.00
Saldo fondo solidario		2,474,161.00
Total ingresos netos		25,007,653.00
Gastos		
Salarios	7,150,000.00	
Cargas sociales	1,894,750.00	
Derechos laborales	842,243.00	
Papelería y útiles oficina	252,480.00	

Servicios profesionales	385,460.00	
Mantenimiento instalaciones	714,413.00	
Gastos varias oficinas	752,723.00	
Otros (gastos regalía navideña)	592,340.00	
Riesgos de trabajo	22,440.00	
Servicios de teléfono e internet	431,729.00	
Comisiones bancarias	67,659.00	
Total gastos		13,106,237.00
UTILIDAD AL CIERRE		11,901,416.00

Apéndice 5. Cuestionario aplicado a asociados.

Estimado(a): Este cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el funcionamiento y satisfacción de los asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa de Guadalupe (ASEEGU). Por esta razón se le solicita su colaboración para responder a las preguntas que se presentan en este documento.

La información que usted nos suministre se manejará con total confidencialidad y su uso será solamente para este estudio, exclusivamente con fines académicos para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas**, para la estudiante **Gloriana María Rivera Umaña**.

De antemano, se agradece su colaboración.

1. Sexo

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no especificar

2. Edad

- 18 años a 26 años
- 27 años a 35 años
- 36 años a 48 años
- 49 años o más

3. Lugar de residencia

- Guadalupe
- Moravia
- Coronado
- Sabanilla
- Otro

4. En este momento, ¿Cuenta con algún crédito en la Asociación?

- Sí
- No

5. ¿Considera que tiene un control en sus finanzas personales?

- Sí
- No
- No lo sé

6. ¿Cómo considera usted el costo de los créditos de la Asociación?

- Adecuado
- Bajo
- Alto

7. ¿Cómo considera los plazos de cancelación de los créditos de la Asociación?

- Adecuado
- Muy Corto
- Muy Largo

8. ¿Conoces que tipo de créditos que brinda ASEEGU?

- Sí
- No

9. ¿Cuál de las siguientes razones adquiriría un crédito en la Asociación Solidarista ASEEGU?

- Por una emergencia
- Razones médicas
- Compra de bienes muebles o inmuebles
- Compra de electrodomésticos
- Otro Indique _____

10. ¿Ha solicitado algún crédito en otra institución siendo asociado de ASEEGU?

- Sí
- No

Si su respuesta es Sí, ¿por qué motivo? _____

11. ¿Cuánto tiempo lleva siendo asociado de ASEEGU?

- Menos de un mes
- De 1 a 6 meses

- De 7 a 1 año
- 1-3 años
- No estoy seguro (a)

12. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de ASEEGU?

- Diariamente
- Una vez a la semana
- 2-3 veces al mes
- Una vez al mes
- Cada 4 meses
- Cada vez que lo necesite

13. Cómo considera los requisitos solicitados por la Asociación para los distintos servicios que brinda.

- Adecuados
- Poco
- Mucho

14. En general, ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la Asociación Solidarista ASEEGU?

- Muy satisfecho (a)
- Satisfecho (a)
- Neutral
- Insatisfecho (a)
- Muy insatisfecho (a)
- No estoy seguro

15. Tiene alguna queja en relación con los servicios que brinda la Asociación,

- Sí
- No

Si su respuesta es Sí por favor indique la misma. _____

16. ¿Por cuál motivo se afilió a la ASEEGU?

- Por recomendación de compañeros
- Por información brindada en la empresa

- Por emergencia
- Otro

17. ¿Considera que los beneficios que se obtienen por ser asociado de ASEEGU son buenos?

- Sí
- No

Si su respuesta es NO por qué _____

18. ¿Hace uso de los beneficios básicos que otorga la Asociación?

- Sí
- No

Si su respuesta es NO por qué _____

19. Cuando ingreso a la asociación, ¿Recibió información de los beneficios, tipos de créditos y la manera en que funcionan?

- Sí
- No
- No recuerdo

20. ¿Está enterado (a) sobre la Ley de las Asociaciones Solidaristas?

- Sí
- No

21. ¿Considera que a causa de la pandemia se ha reducido el crédito por parte de la Asociación?

- Sí
- No

22. ¿Por cuáles razones considera que se le puede negar un crédito a un asociado?

- Porque he solicitado muchos en crédito en un tiempo determinado
- Porque ya tengo muchos créditos pendientes por pagar
- Porque no pagué un crédito que me prestaron hace tiempo
- Otro

Cuáles _____

23. ¿Alguna vez se le ha negado algún tipo de crédito en la Asociación?

- Sí

- No

Si su respuesta es Sí cuál fue el motivo _____

24. A causa de la pandemia, ¿Se ha visto en la necesidad de solicitar más créditos de lo que era habitual?

- Sí

- No

Si su respuesta es Sí cuál fue el motivo _____

25. Si se le ha presentado la necesidad de solicitar un crédito en la Asociación, ¿Cuál ha sido el monto estimado solicitado?

- ¢0 - ¢50 000

- ¢51 000 - ¢100 000

- ¢101 000 - ¢150 000

- ¢151 000 o más

26. ¿Se siente conforme con los beneficios y con la atención de la Asociación a sus asociados?

- Muy satisfecho (a)

- Satisfecho (a)

- Neutral

- Insatisfecho (a)

- Muy insatisfecho (a)

- No estoy seguro

27. ¿Considera que la Asociación podría mejorar en algún aspecto?

- Sí

- No

Si su respuesta es sí. ¿Cuál sería? _____

28. ¿Recomendaría a sus compañeros que no se encuentran afiliados a incorporarse a la Asociación Solidarista de su empresa?

- Sí

No

Si su respuesta es Sí por qué motivo_____

¡Muchas gracias por su colaboración!