

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ÉNFASIS EN FINANZAS**

**ANÁLISIS DE LAS LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO PARA
LOS ASOCIADOS DE ASEWNS A PARTIR DEL I
CUATRIMESTRE DEL 2018 HASTA EL III CUATRIMESTRE
DEL 2019**

ADRIANA ARIAS SOLANO

TUTOR:

MBA, RAYMOND PERAZA RODRIGUEZ

SAN JOSÉ, FEBRERO, 2020

CARTA APROBACIÓN TUTOR

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios y a la vida por permitirme llegar a este momento en tiempos difíciles.

Les agradezco a mis padres y hermanos que siempre estuvieron apoyándome durante todo este proceso.

Los agradecimientos también los extiendo a la Junta Directiva de la ASEWNS que me brindó la oportunidad de poder realizar el siguiente trabajo.

Por último, le agradezco a todas aquellas personas que se vieron involucradas y que a lo largo de todos estos meses en la elaboración de esta tesis me han proporcionado las bases, guía, apoyo y aliento para concluir con este reto.

El éxito en la vida no se mide por lo que logras, sino por los obstáculos que superas. Anónimo

DEDICATORIA

A mis Padres y hermanos que siempre me han apoyado, a Dios y a la vida....

RESUMEN

La ASEWNS es una asociación solidarista con 7 años de ejercer sus operaciones y que se dedica en proporcionar un respaldo para los asociados que la integran en el otorgamiento de créditos, ahorros y en la oferta de servicios que generen rentabilidades.

El presente trabajo tiene como objetivo general Analizar las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019.

Para ello se realiza un análisis de la situación financiera de la empresa, así como la revisión de la normativa, se incluye determinar las rentabilidades que han dejado las líneas de crédito y la perspectiva de los clientes para generar una amplia visión del requerimiento de la ASEWNS como asociación solidarista para el logro de sus objetivos.

Para realizar dicho estudio, se implementó un enfoque cuantitativo, en donde fueron implementados los instrumentos como la observación, el cuestionario y documentación brindada por la ASEWNS.

Una vez realizado el análisis financiero de la ASEWNS, se procedió a proponer una estrategia de mejora, que permitirá a los miembros tomar las medidas necesarias para optimizar sus servicios.

INDICE

DECLARACIÓN JURADA	¡Error! Marcador no definido.
CARTA APROBACIÓN TUTOR	II
CARTA SOLICITUD DE DEFENSA	¡Error! Marcador no definido.
CÉDULA DE IDENTIDAD	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
INDICE	1
INDICE GRAFICOS	8
INDICE CUADROS	11
CAPITULO I: Problema	12
Planteamiento del Problema	12
Objetivos de la Investigación	14
Objetivo general	14
Objetivo específico	14
Justificación	15
Antecedentes	16
Tesis Internacionales	16
Tesis Nacionales	18
Proyecciones	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO	22
Historia de WNS	22
Misión	23

Asociación con WNS	23
Valores	24
Historia de ASEWNS	24
Junta Directiva	25
Solidarismo	27
Origen del Solidarismo	27
Asociaciones Solidaristas	28
Mecanismos del Solidarismo	29
Los Principios del Solidarismo	30
Los Fines	31
Procedencia de sus recursos	31
Institución y representación solidarista (CONASOL)	32
Misión	32
Visión	32
Como funcionan las Asociaciones	33
CONASSIF	34
Administración	35
Organización	35
Estructura Organizacional	35
Cliente	36
Asociados	37
Normativa	37
Proceso	38
Finanzas	39
Servicios Financieros	39
Back y Front office	40
Estados Financieros	40

Notas de los estados financieros	41
Balance general o Estado de situación financiera	41
Activos	42
Activos corrientes	42
Efectivo	42
Cuentas por cobrar	43
Inversiones	43
Pasivos	44
Pasivos corrientes	44
Cuentas por pagar	44
Patrimonio	44
Excedentes	45
Dividendos	45
Estado de resultados o pérdidas y ganancias	46
Ingresos	46
Gastos	46
Análisis Financiero	47
Análisis Horizontal	47
Análisis Vertical	48
Normativa SUGEF 24-00 Análisis de riesgo CAMELS	48
Razones Financieras	50
Razón de liquidez	50
Razones de actividad	50
Razón de endeudamiento	50
Razones de Rentabilidad	51
Razones de Cobertura	51

Estado de ganancias retenidas	51
Estado de flujos de efectivo	51
Sistema de análisis DuPont	52
Financiamiento	52
Líneas de Crédito	52
Calificación del crédito	53
Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores	53
Capacidad de pago	54
Comportamiento de pago histórico	54
Morosidad	54
Precios de transferencia	55
Términos del crédito	56
Tasa de interés	56
Endeudamiento	57
Rentabilidad	57
Rendimiento requerido	57
Tasa de rendimiento total	58
Costo de capital	58
Rédito	58
Tasa activa o de colocación	58
Tasa pasiva o de captación	59
Margen intermediación financiera	59
Préstamo	59
Amortización de préstamos	60
Préstamo personal y fiduciario	60
Préstamo para salud	60
Préstamos para estudios	60

Préstamos de emergencia	61
Préstamos para convenios	61
Préstamos rápido	61
Ahorro	61
Ahorro Estudiantil	62
Ahorro Navideño	62
Ahorro a la vista	62
Ahorro a plazo	63
Ahorro extraordinario	63
Ley 8204	63
III: MARCO METODOLÓGICO CAPITULO	64
Enfoque de la investigación	64
Diseño de la investigación	64
Fuentes de Información	66
Fuentes Primarias	66
Fuentes Secundarias	66
Muestra	67
Instrumentos utilizados en la investigación	71
Cuestionario	71
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	72
Variable N°2. Normativa	73
Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito	80
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito	90
Variable N°4. Percepción del cliente	96
Variable N°1. Situación Financiera	111
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito, Revisión Documental	111

Estado de Situación & Estado de Resultados	124
Razones Financieras	136
Análisis de la cartera de crédito	142
Calificación	145
Variable N°2 Normativa, Revisión Documental	146
Variable N°4. Percepción del cliente, Observación	148
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
Variable N°1 Situación Financiera	149
Conclusiones	149
Recomendaciones	149
Variable N°2 Normativa	149
Conclusiones	149
Recomendaciones	150
Variable N°2 Normativa y Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito	150
Conclusiones	150
Recomendaciones	151
Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito	151
Conclusiones	151
Recomendaciones	152
Variable N°4. Percepción del cliente Variable	152
Conclusiones	152
Recomendaciones	153
CAPITULO VI: PROPUESTA	154
Introducción	154
Conformación de la Junta Directiva	154
Objetivo de la Propuesta	156

Objetivo general	156
Objetivos específicos	156
Factibilidad de la propuesta	157
Exhibir la situación financiera	157
Desarrollar la normativa del otorgamiento de créditos	161
Representar la rentabilidad de las líneas de crédito	165
Divulgar la percepción de los clientes	168
Recomendaciones generales	170
REGLAMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO	176
ANEXOS	195
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	209

INDICE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Conocen la Normativa crediticia	73
Gráfico N° 2 Existencia de líneas de financiamiento	74
Gráfico N° 3 Condiciones crediticias de ASEWNS	75
Gráfico N° 4 Oferta de líneas de crédito	76
Gráfico N° 5 Actualización del reglamento	77
Gráfico N° 6 Garantías crediticias	78
Gráfico N° 7 Puntos de mejora	79
Gráfico N° 8 Apertura de nuevas líneas	81
Gráfico N° 9 Nuevas líneas	83
Gráfico N° 10 SUGEF	85
Gráfico N° 11 EML	87
Gráfico N° 12 Reforma tasas usura	89
Gráfico N° 13 Frecuencia en que requiere los servicios de la ASO	90
Gráfico N° 14 Rendimiento de las líneas de crédito	91
Gráfico N° 15 Línea más solicitada	92
Gráfico N° 16 Extra-financiamiento	93
Gráfico N° 17 Actividades para mejorar la rentabilidad	94
Gráfico N° 18 Aspectos a evaluar en créditos	95
Gráfico N° 19 Rango de tiempo en que es socio	96
Gráfico N° 20 Frecuencia en que utiliza los servicios o se comunican con la ASO	97
Gráfico N° 21 Necesidades satisfechas	98
Gráfico N° 22 Grado de satisfacción en las líneas de crédito	99
Gráfico N° 23 Satisfacción en las líneas de ahorro	100
Gráfico N° 24 Trato recibido	101
Gráfico N° 25 Logro de metas	102
Gráfico N° 26 Impedimento para ahorrar	103
Gráfico N° 27 Motivos del uso de créditos	104
Gráfico N° 28 Se han efectuado encuestas	105
Gráfico N° 29 Recomiendan la ASEWNS	106
Gráfico N° 30 Porque la recomiendan	107
Gráfico N° 31 Por qué no la recomiendan	108
Gráfico N° 32 Recepción de información	109
Gráfico N° 33 Mejora de servicios	110
Gráfico N° 34 Cartera de Créditos	124
Gráfico N° 35 Inversiones	125
Gráfico N° 36 Total de Activos	125
Gráfico N° 37 Activo Productivo/Activo Total	126

Gráfico N° 38 Inversiones/Activo Total	127
Gráfico N° 39 Pasivos	128
Gráfico N° 40 Pasivo con Costo/Pasivo Total	129
Gráfico N° 41 Capital Social	129
Gráfico N° 42 Excedentes	130
Gráfico N° 43 Capital Social/Patrimonio	131
Gráfico N° 44 Principales Ingresos	132
Gráfico N° 45 Ingresos Financieros	134
Gráfico N° 46 Principales Gastos	135
Gráfico N° 47 Razones de Liquidez	137
Gráfico N° 48 Razones de Actividad	138
Gráfico N° 49 Razones de Actividad/Activos	139
Gráfico N° 50 Razones de Endeudamiento	140
Gráfico N° 51 Razones de Rentabilidad	141
Gráfico N° 52 Cartera Crediticia	142

INDICE IMÁGENES

Imagen N° 1 Logo ASEWNS	24
Imagen N° 2 Valores solidaristas	33
Imagen N° 3 Organigrama ASEPG	36
Imagen N° 4 Proceso Administrativo	38
Imagen N° 5 Calificación del deudor	55
Imagen N° 6 Diferencia entre ahorro e inversión	62
Imagen N° 7 Determinación de muestra	67
Imagen N° 8 Estados Financieros 2017	112
Imagen N° 9 Estados Financieros 2018	114
Imagen N° 10 Estados Financieros 2019	117
Imagen N° 11 Plataforma Power Bi	167

INDICE CUADROS

Cuadro N° 1 Junta directiva	26
Cuadro N° 2 Análisis de Variables	69
Cuadro N° 3 Estado de Situación Financiera	120
Cuadro N° 4 Estado de Resultados	122
Cuadro N° 5 Principales Ingresos	133
Cuadro N° 6 Gastos	134
Cuadro N° 7 Razones Financieras	136
Cuadro N° 8 Líneas de crédito	142
Cuadro N° 9 Representación anual	143
Cuadro N° 10 Líneas de crédito ASEWNS	147
Cuadro N° 11 Datos de la ASEWNS	155
Cuadro N° 12 Colocación de créditos	158
Cuadro N° 13 Venta de productos	159
Cuadro N° 14 Nuevas líneas de ahorro	162
Cuadro N° 15 Ganancias por ahorros	163
Cuadro N° 16 Inversiones y Gastos financieros	163
Cuadro N° 17 Servicios profesionales	164
Cuadro N° 18 Costo plataforma Power Bi	167
Cuadro N° 19 Proyecciones 2020	172
Cuadro N° 20 Cronograma de Implementación de la propuesta	174

CAPITULO I: Problema

Planteamiento del Problema

Según el Artículo 1 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas, 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. Su gobierno y administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ellas. “Artículo 1 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas (p.1)”

Para el 2018, estas asociaciones registran una afiliación de 358,867 trabajadores, y de acuerdo con los datos de inscripción del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el país cuenta con 1.495 asociaciones activas de este tipo, presentando una tasa de afiliación del 22.2%. Mena, 2015-2018 (pp.110-113)

Actualmente la ASEWNS tiene 7 años de ejercer sus operaciones, proporcionándole una serie de beneficios a sus asociados entre ellos el 5% del aporte que proporcionan los asociados y un 3% brindado por WNS como patrono. Esto se puede encontrar en el Artículo 18 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas:

El ahorro mensual mínimo de los asociados contará con un porcentaje que será fijado por la asamblea general. En ningún caso este porcentaje será menor del tres por ciento ni mayor del cinco por ciento del salario comunicado por el patrono a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Sin perjuicio de lo anterior, los asociados podrán ahorrar voluntariamente una suma o porcentaje mayor y, en este caso, el ahorro voluntario deberá diferenciarse, tanto en el informe de las planillas como en

la contabilidad de la asociación. “Artículo 1 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas (p.5)”

Esta institución es manejada por la Junta Directiva que la conforman empleados de WNS, dichos asociados son elegidos cada año en la asamblea general de acuerdo con los parámetros de tiempo establecidos en la ley de Asociaciones Solidaristas.

Entre los desafíos que enfrenta la Asociación Solidarista de Empleados de WNS, en adelante ASEWNS está la incorporación y retención de los asociados y especificar nuevos productos y servicios como la apertura de nuevas líneas de crédito y de esta manera poder incrementar su capital y utilidades; La asociación cuenta con 93 asociados activos que representan un 80% de la población total de 116 colaboradores de WNS, manifestando un potencial mercado de colaboradores que se pueden integrar a la Asociación Solidarista y optar por beneficios económicos.

La Asociación actualmente solo ofrece tres líneas de crédito a disposición de los asociados, y para poder hacer goce de dichos préstamos, el procedimiento a seguir es redactarle un correo al contador indicando el monto y plazo a requerir, los préstamos en mención son:

Préstamo personal

Préstamo Ferias

Préstamo Rápido

La asociación también se enfrenta al retiro anticipado de los asociados que lo hacen con la finalidad de adquirir todos sus ahorros para cancelar deudas personales, para posteriormente volver a ingresar uno o dos días después.

El presente trabajo de investigación pretende estudiar las actuales líneas de crédito y establecer la rentabilidad de las mismas para determinar que otros productos o servicios puedan llegar a ser atractivos para el asociado al ser comparadas con el mercado, al mismo tiempo pretende proporcionar una guía para la capacitación del personal, y de este modo, generar una mayor

atracción y retención de los asociados de WNS, ya sea readecuándoles las cuotas o tasas de interés que beneficien ambas partes y que le proporcione a la ASEWNS un mayor ingreso e incrementar su capital.

Con base en lo mencionado en este apartado, se determina la pregunta que dará respuestas a esta investigación:

¿Cómo son las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el Tercer Cuatrimestre del 2019?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019

Objetivo específico

- Analizar la situación financiera de la ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019.
- Identificar cual es la normativa para el otorgamiento de crédito de los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019.
- Establecer la rentabilidad de las líneas de crédito otorgadas a los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019.
- Conocer la percepción de los clientes de la ASEWNS durante el último cuatrimestre del 2019
- Establecer una estrategia de mejora de la gestión financiera de la ASEWNS para el segundo cuatrimestre del 2020

Justificación

La ASEWNS, opera desde el año 2013, por ello necesita tener un amplio control y conocimiento de cuáles son todas los financiamientos que poseen, su comportamiento financiero y los requerimientos que permitan determinar una mejora, para así especificar y adaptar nuevos productos y servicios que pondrán a disposición de los asociados, con condiciones más atractivas comparadas con el mercado con la finalidad de fomentar la incorporación y retención de todos los empleados de WNS a la asociación, para que puedan hacer uso de dichos beneficios, que a su vez le generan a la ASEWNS mayores ingresos y márgenes de utilidad, por medio de su rama de productos y servicios.

Esta investigación pretende mostrarles a los asociados de la ASEWNS, de forma constante, así como en la asamblea general de fin de año los beneficios y facilidades financieras que podrían adquirir al ser un miembro activo de la asociación, lo cual les permitirá tener una mejor visión que los lleve a sugerir o decidir las mejores alternativas de desarrollo que determinen el rumbo financiero u operativo de la ASEWNS para el alcance de sus objetivos.

Esto basado en lo que indica el Artículo 4 de la Ley 6970 de Asociaciones solidaristas que son:

Entidades que, para lograr sus objetivos, podrán adquirir toda clase de bienes, celebrar contratos de toda índole y realizar toda especie de operaciones lícitas encaminadas al mejoramiento socioeconómico de sus afiliados, en procura de dignificar y elevar su nivel de vida, siempre y cuando no comprometan los fondos necesarios para realizar las devoluciones y pagos que establece esta ley.

El estudio se desarrolla con la finalidad de brindar a la empresa posibles mejoras en sus operaciones crediticias y presentación de sus resultados de una forma más profesional y financiera, ya que actualmente es un tema del cual genera dudas en los asociados.

Es importante investigar cómo el proceso de incorporar nuevas líneas de crédito puede desarrollarse en una entidad que fue creada con la finalidad de procurar la justicia y paz social, así como la armonía obrero-Patrono y el desarrollo integral de sus asociados, según lo indica el

Artículo 2 de la ley de Asociaciones Solidaristas, con el fin de generar un bien común, el cual es el objetivo primordial de toda asociación solidaria.

Al analizar las actuales líneas de financiamiento, así como su rentabilidad y el conocimiento de estas permitirá asegurar un mejor manejo de sus recursos en el tiempo y determinar la viabilidad de la apertura de nuevos productos para la satisfacción de las necesidades reales de todos sus asociados, permitiéndole llegar a alcanzar sus objetivos como asociación solidaria y perpetuar en el tiempo.

Antecedentes

A continuación, se detalla un estudio de los antecedentes más relevantes tanto Internacionales como Nacionales, que ayudan a sustentar el tema de investigación del presente proyecto, y que sean claves para el apoyo y alcance de los objetivos.

Tesis Internacionales

Según la primera tesis internacional se cita El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de los Olivos – Lima 2014, presentado por Velorio (2016), en la Universidad de San Martín de Porres, para optar por el grado de Maestro Académico en ciencias contables y financieras con medición en gestión de riesgos y auditoría integral.

Su objetivo es determinar de qué manera la falta de antecedentes crediticios incide en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de Los Olivos-Lima 2014.

En la investigación se utilizó una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo.

Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden en el nivel del capital de trabajo, debido a que estas necesitan contar con la liquidez necesaria para seguir contando con existencias y atender sus servicios.

Las garantías solicitadas por las instituciones financieras inciden en los activos netos, debido a que, ante un incumplimiento de las obligaciones de pago de estas unidades empresariales, las instituciones financieras podrían embargar las garantías.

Antes de solicitar un nuevo crédito bancario se debe evaluar cuidadosamente la información financiera que se reporta a las instituciones financieras con la finalidad de sustentar en forma profesional las consultas del área de riesgo de las instituciones financieras y pueden alcanzar una estructura de financiamiento acorde a las necesidades de las MYPES.

Como Segunda tesis internacional se cita La implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito del Perú caso Cooperativa de S.S Juan Pablo de Ayacucho, elaborado por Casapia (2018) en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para la obtención del título de Contador Público.

Su objetivo es evaluar la importancia de la implementación de diferentes líneas de crédito y su exposición al riesgo crediticio.

La investigación se desarrolla bajo una metodología no experimental, bibliográfica y documental y con un enfoque tipo Mixto.

De acuerdo con la información, la cooperativa de ahorro y crédito se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto al cumplimiento de la misión institucional, pues se hallan diversos problemas en las áreas de crédito que no permiten cumplir con la misma.

Las líneas de crédito se otorgan de acuerdo con la actividad económica y la necesidad del cliente. Los principales puntos para evaluar en el sujeto de crédito son la capacidad de pago, carácter crediticio, capital, colateral y el entorno económico.

La cartera de crédito ha incrementado de manera considerable, lo que permite opinar que la demanda de créditos por parte del cliente cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos de trámite. La cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, debido al convenio con las instituciones donde trabajan los socios, puesto que ahí mensualmente se realizan las respectivas deducciones de créditos.

Como tercera tesis internacional se cita el Plan estratégico para la caja de ahorro y crédito El Manizal de la comunidad Las Huertas - Cantón Paltas – Provincia de Loja, elaborado por Ponce (2016) en la Universidad Nacional de Loja, para la obtención del grado de Ingeniera en Administración de Empresas.

La investigación se desarrolla bajo una metodología descriptiva y con un enfoque tipo Cuantitativo.

Sus objetivos son diseñar y reestructurar administrativa y organizativamente a la caja de ahorro y crédito El Manizal; Crear nuevas líneas de crédito a menor tasa de interés y con cuotas cómodas; Mejorar el proceso de otorgamiento de créditos por medio del diseño de procedimientos; Implementar un plan de capacitación para el personal que labora en la entidad; Por último, implementar un plan publicitario y que permita dar a conocer los servicios de la entidad.

La caja El Manizal es una entidad con posicionamiento para aplicar estrategias agresivas, donde las principales estrategias son: Diseñar y reestructurar administrativa y organizativamente la caja de ahorro y crédito, abrir ventanillas en otros lugares del cantón paltas, implementar nuevas líneas de crédito, capacitar e incentivar a socios, directivos y colaboradores, desarrollar un plan de promoción y publicidad, las cuales ayudaran al desarrollo sostenible de la misma.

Se recomienda a la entidad, preocuparse por la opinión de los socios, con el fin de tomar medidas correctivas que genere satisfacción en los mismos, así como hacer uso de este plan estratégico con el fin de que se trabaje de acuerdo con la propuesta de mejoras.

Tesis Nacionales

Como Primera tesis nacional se cita la Propuesta de mejora de la estructura financiero-contable e indicadores de gestión de la Asociación Solidarista de empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT), desarrollado por Céspedes y Guzmán (2019) de la Universidad de Costa Rica para obtener el grado de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas.

El trabajo lo llevan a cabo con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora de la gestión e indicadores financieros para la Asociación, mediante el análisis y evaluación del funcionamiento actual de la entidad, contextualizar las principales características con el objetivo de delimitar el ámbito en el que se desarrollan, Describir el perfil organizacional de la Asociación, sus políticas, reglamentos y estatutos, efectuar un análisis de la situación financiera contable. Este trabajo se desarrolla bajo una metodología de investigación descriptiva y cuantitativa. La asociación ASEMOPT busca fortalecer su compromiso, crecimiento y consolidación por medio de una adecuada gestión de las inversiones, una sólida cartera de créditos y un sistema de control interno acorde. Como se analizó disponen de una amplia gama de modalidades de

créditos para gastos médicos, estudio, sobre ahorro personal, solidario, para gastos menores, fiduciario, hipotecario, compra de deudas, sobre excedentes.

Pese a los cambios en los requisitos generales que se realizaron en el reglamento de crédito producto de los altos niveles de endeudamiento, cabe indicar que hubo una disminución de un punto porcentual respecto al 2017, estando por encima del 6% establecido como meta, para los créditos en condición de morosidad.

Se recomienda la importancia que la Administración y la Junta Directiva implementen medidas para colocar una mayor cantidad de créditos entre los asociados, mediante un análisis de rentabilidad por producto crediticio y su porcentaje de participación, para generar mayores rendimientos y para solventar las diferentes necesidades de crédito que puedan llegar a presentar los asociados.

Como Segunda tesis nacional se cita la Elaboración de un modelo para el rediseño y actualización de la cartera de crédito para la Junta administradora de ahorro y préstamo de la universidad de Costa Rica, desarrollado por Torres (2019) de la Universidad de Costa Rica para obtener el grado de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas.

El trabajo lo llevan a cabo con el objetivo de 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 el modelo de rediseño de la cartera; Analizar el modelo de la cartera de crédito, a través de una revisión de las políticas de crédito que aplica la cartera; Desarrollar un modelo, para ponerlo acorde al nuevo marco legal, que permita hacer más eficiente sus actividades financieras.

La Junta-UCR, requiere una mayor colocación de la cartera de crédito. Sin embargo, hay que establecer manuales de procesos para proveer información estandarizada, otro punto importante es la reducción de dependencia de la aprobación de créditos por parte de la jefatura y la generación de un acta que resuma la trazabilidad que llevo todo el proceso que llevo el trámite del préstamo. El hecho de que el crédito, ya no tenga que esperar cumplir la mitad del plazo para renovarse a aumentado la colocación de la cartera de crédito, pero aun es necesario sumar una nueva garantía para respaldar las deudas, esto porque las personas ya no quieren ser fiadoras.

Se recomienda revisar periódicamente el comportamiento de la cartera de crédito de forma individual y su ubicación en los estados financieros, es un proceso que podría dar señales de alertas tempranas en la colocación y los efectos en la gestión financiera.

La diversificación de los productos financieros y las garantías, deben ser ajustados de acuerdo con las actuales necesidades de las personas afiliadas. Esto permitirá hacer más atractiva la oferta y por ende la colocación de créditos tendría un mejor crecimiento.

Como tercera tesis nacional se cita la Propuesta de un sistema económico agregado, como indicador financiero en la asociación solidarista de empleados de la empresa financiera S.A, elaborada por Zometa (2017), de la Universidad de Costa Rica para obtener el título de Máster en Administración de empresas con énfasis en finanzas.

El objetivo de la tesis es proponer un sistema de Valor Económico Agregado, identificando las primeras variables de este, por medio del análisis integral de los estados financieros, que permita a los asociados y a la junta directiva contar con un indicador financiero para evaluar el rendimiento económico de ASEFINANCIERASA.

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva.

Para dicho estudio Zometa determina el tipo de negocio en el que se desenvuelve una empresa es un elemento clave en todo análisis financiero, ya que dicha naturaleza hace muy diferente a una empresa de otra. Las técnicas y herramientas financieras desarrolladas en el entorno tradicional de las finanzas clásicas plantean el reto de adaptar sus principios a empresas tan diversas como ASEFINANCIERASA, una asociación solidarista en el entorno costarricense. Se ha demostrado que, a pesar de que algunas de estas técnicas fueron creadas bajo el enfoque de una empresa de producción de bienes, su vigencia continúa aún en empresas de servicios, siempre y cuando se adapte el estudio a la naturaleza del negocio. La mayoría de los procesos no se encuentra correctamente documentado, y a disposición de los funcionarios y asociados. Fortalecer una cultura comprometida hacia los resultados financieros y la excelencia operativa mediante la implementación del modelo de cálculo de Valor Económico Agregado propuesto, lo cual permite el desarrollo de mecanismos para la mejora continua y eficiencia en el uso de los activos.

Proyecciones

Por medio del siguiente estudio se espera analizar la situación financiera de la ASEWNS e identificar cuáles son las normativas que rigen el otorgamiento de créditos en la asociación para tener una visión de cuáles son los procedimientos que se implementan a la hora de proporcionar un crédito y las herramientas necesarias para mejorar el uso de sus recursos, en la obtención de mayores rendimientos.

Se enfocará en identificar, analizar y conocer cuáles son las líneas de crédito que ofrece ASEWNS actualmente en beneficio de los asociados y así satisfacer sus necesidades con el fin de brindar puntos de mejora.

Como parte de las proyecciones, se pretende establecer la rentabilidad de sus servicios financieros para determinar sus movimientos de un año con respecto al otro en relación con el otorgamiento de créditos, así como la opinión de los asociados con respecto a los servicios ya ofrecidos por la ASEWNS y su satisfacción.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

Historia de WNS

Con base en la información obtenida de la WNS web: WNS es una compañía que lidera un proceso de administración de negocios por sus siglas en inglés (BPM, Business Process Management). En ella combinan su conocimiento en la industria con tecnología y experiencia en análisis para crear soluciones innovadoras con clientes alrededor de 10 industrias. WNS brinda soporte a negocios en viajes, seguros, Banca y servicios financieros, manufactura, ventar al por menor o detalle y servicios de paquetería, compras y logística, así como en el campo de la salud.

WNS brinda un espectro completo de servicios en finanzas y contabilidad, adquisiciones, servicios de interacción con el cliente y recursos humanos, aprovechando modelos de colaboración que se adaptan con cada uno de los 400 clientes que posee la compañía con la ayuda de más de 44 mil empleados a nivel global, en donde su presencia abarca 16 países con 60 centros de entrega en todo el mundo, incluidos China, Costa Rica, India, Filipinas, Polonia, Rumania, Sudáfrica, España, Sri Lanka, Turquía, Reino Unido Y Estados Unidos.

WNS es una empresa de capital indio que fue creada en 1996 y cuya sede central se ubica en Mumbai, India; en el año 2010 fue incorporada dentro del mercado laboral costarricense para poder brindar soporte a los países de Latino América, en adelante LATAM por medio de la mano de obra calificada que posee el país.

En la sede de Costa Rica la empresa brinda servicios financieros y contables para dos de sus clientes que se desarrollan en el ámbito de los Seguros y entretenimiento; y un tercero que brinda soporte de Call Center a un cliente que se desarrolla en ámbito de viajes, pero que, por motivos de Políticas internas de privacidad de la compañía hacia sus clientes, sus nombres no pueden ser revelados.

Conforme la empresa fue incrementado su personal en las diferentes cuentas, surge la necesidad de abrir en el 2013 a la ASEWNS, que es una Asociación Solidarista que fue creada

para proporcionar un respaldo a los asociados de WNS. Actualmente WNS Costa Rica cuenta con una población de 116 empleados que brindan soporte en sus diferentes cuentas.

Misión

Crear una diferencia de marca para nuestros clientes y permitirles superar su pasión por el servicio y la innovación es nuestra misión singular.

El rendimiento superior es la diferencia que cambia el juego entre la supervivencia y el crecimiento dramático para las empresas en todas las industrias, a nivel mundial. El catalizador clave para el “rendimiento superior” es la capacidad de cocrear soluciones de alto impacto con los clientes, lo que permite la diferenciación de su marca.

La co-creación es el simple acto de unir lo mejor de todos los mundos. Alineamos nuestras capacidades de excelencia operativa, conocimiento del dominio, análisis y tecnología con la visión, objetivos y experiencias de nuestros clientes para que sean pioneros en un mundo disruptivo.

La co-creación está en nuestro ADN. Es fundamental para todo lo que hacemos.

Vamos más allá del servicio al cliente. Colaboramos con ellos para cocrear sus trayectorias profesionales y ayudarlos a prepararse para el futuro.

Vamos más allá de los ámbitos tradicionales de nuestro compromiso con el cliente para cocrear emocionantes modelos de negocio e innovaciones.

Asociación con WNS

Permitimos que nuestros clientes superen el rendimiento con nuestra pasión por el servicio y la innovación: nuestra misión y la base de cada asociación con la que nos comprometemos. El poder de permitirle a usted, como cliente, obtener un rendimiento superior proviene de nuestros diferenciadores clave en experiencia de dominio, tecnología y análisis de vanguardia, y un enfoque de asociación centrado en el cliente que nos permite comprender su negocio de adentro hacia afuera.

Las principales organizaciones mundiales dan testimonio de un desempeño superior con nuestra asociación y la creación conjunta de sus historias de éxito

Valores

Nuestra misión está guiada por nuestro círculo de valores

Ciente primero Colocar a los clientes en el centro de todo lo que hacemos

Integridad Ser ético, honesto y comprometido en todas las acciones.

El respeto Sea sensible a las diferencias individuales y trate a todos con dignidad

Colaboración Siempre mantenga “One WNS” como lo más importante en todo lo que hacemos

Aprendizaje Aprende de nuestras experiencias; compartir conocimientos y mejores prácticas para crear soluciones innovadoras

Excelencia Esforzarse por la excelencia en todo lo que hacemos y aspirar a superar en todas las etapas.

Historia de ASEWNS

ASEWNS es la asociación solidarista de empleados de WNS BPO Services S.R.L. La Asociación nace el 10 de diciembre del 2013, con la motivación de brindar un respaldo a los asociados inspirados en una actitud humana. En la actualidad la asociación cuenta con una Junta directiva conformada por 8 miembros del personal de WNS y 93 empleados asociados.

Imagen N° 1. Logo ASEWNS



Fuente: ASEWNS (2015)

El aporte patronal se conforma de un 3% sobre salarios ordinarios y extraordinarios y el aporte de los asociados es de un 5% sobre salarios ordinarios y extraordinarios devengados.

Las asociaciones solidaristas son instituciones que fueron creadas para buscar un bien común para la población y sus familias, con el fin de poder brindar un respaldo económico y financiero en sus lugares de trabajo.

Las conforman un grupo de trabajadores, cuyo fin consiste en crear una junta directiva. Una vez formada, dicha asociación descuenta cuotas voluntarias a sus asociados. Por cada aporte que efectúe el asociado, el patrono contribuye a una parte para formar un fondo por cada uno de ellos.

Beneficios para los asociados que se incorporan en ASEWNS

Garantiza su cesantía Con ASEWNS el asociado se garantiza un alto porcentaje de su cesantía laboral en caso de retiro de la empresa y según lo que se estipula en la ley costarricense 6970 de asociaciones solidaristas.

Fomenta el ahorro ASEWNS invita a sus asociados e incentiva el hábito de ahorro y posibilidad de disponer de mayor capital para realizar mejores inversiones o cubrir necesidades urgentes.

Créditos Con ASEWNS el asociado dispondrá de financiamiento para cubrir gastos personales entre otros con tasas accesibles y fijas durante todo el periodo del crédito.

Descuentos El asociado goza de servicios médicos, educación y turismo con descuentos especiales para ASEWNS

Junta Directiva

La junta directiva es el órgano encargado de fijar las políticas dentro del marco de la ley. Según el Artículo 42 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas,

La asociación será dirigida y administrada por una junta directiva, compuesta al menos de cinco personas y deberá garantizar la representación paritaria de ambos sexos. Estas personas fungirán en sus cargos durante el plazo que se fije en sus estatutos, el cual no podrá exceder dos años, y podrán reelegirse indefinidamente. Dichos nombramientos deberán efectuarse en la Asamblea General ordinaria. (p.9)

Funciones:

- Velar por el fiel cumplimiento de la ley y los estatutos.
- Ocuparse de la realización práctica de los fines señalados en los estatutos, así como cumplir los acuerdos legales tomados por la asamblea general.
- Emitir los reglamentos, aprobar o reformar el presupuesto anual.
- Nombrar y formar comisiones especiales.

Todas las funciones se pueden realizar a través de órganos administrativos y utilizando la tecnología vigente.

La Junta directiva de ASEWNS se compone de 7 miembros en propiedad que podrán ser reelectos por periodos iguales indefinidamente y 2 Fiscales que pueden ser reelectos por periodos consecutivos no mayores de dos años.

Cuadro N° 1: Junta directiva

Presidente	1 año
Vicepresidente	1 año
Secretario	1 año
Tesorero	1 año
Vocal 1	1 año
Vocal 2	1 año
Vocal 3	1 año
Fiscal 1	1 año
Fiscal 2	1 año

Fuente: Arias, 2020

Para ahondar en lo que son las asociaciones solidaristas, se tienen los siguientes datos:

Solidarismo

El Solidarismo es la unión de personas que se organizan para lograr mutuamente el desarrollo integral, para beneficio de las personas que la conforman y sus familias. Su instrumento de mejoramiento es la armonía y el diálogo, no la lucha de clases.

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

Origen del Solidarismo

Según datos obtenidos de (CONASOL.CR),

En Costa Rica, el solidarismo tuvo como contexto histórico las reformas sociales 1940-1943. Su fundador y mentor fue el Lic. Alberto Martén, Benemérito de la patria y eminente intelectual. Él crea el plan Martén, que es un plan de capitalización universal, y que constituye el fundamento doctrinario del solidarismo. (párr.5)

Según datos obtenidos de ASEGBM (2016), de 1947 a 1972 se fundaron 30 asociaciones solidaristas en Costa Rica y a partir de este momento el Lic. Claudio María Solano, impulsó este movimiento en todo el país. La relación básica de este desarrollo se da entre el solidarismo y los principios fundamentales del cristianismo: Fraternidad, respeto, armonía, libertad, justicia, en las relaciones entre los trabajadores y la empresa, características del desarrollo económico y social de Costa Rica. (párr.2-3)

Según datos obtenidos de (CONASOL.CR), actualmente, el solidarismo está compuesto por 1445 asociaciones, así como aproximadamente 400,000 afiliados, siendo la primera fuerza social laboral organizada más importante del país. (párr.7)

Las asociaciones contribuyen a la armonía entre trabajadores y empresarios, a la paz y a la justicia social, y al desarrollo integral de las y los asociados y sus familias

Asociaciones Solidaristas

Actualmente las asociaciones se rigen por la ley de Asociaciones Solidaristas No.6970 del 28 de noviembre de 1984, Cuando se constituye la asociación, se deben aprobar los estatutos o estructura constitutiva que varían de una institución a otra y el departamento de Organizaciones Sociales del MTSS se encarga de inscribirlos y velar por que se cumplan. Artículo 10 de la ley. De igual forma de rigen por el código de comercio en lo referente a las asociaciones solidaristas.

A nivel interno de cada asociación se establecen sus propios reglamentos de acuerdo con el Artículo 49 de la ley.

Cada asociación es independiente y su organismo máximo es la Asamblea General. Existen organizaciones llamadas federaciones y confederaciones que son la unión de dos asociaciones (federación) o de dos federaciones (Confederación), de las cuales existen varias de acuerdo con el artículo 10 de la ley y la CONASOL es una de ellas y ellas lo único que hacen es representar a sus asociaciones.

Según datos obtenidos de ASEGBM (2016), De acuerdo con la ley de Asociaciones Solidaristas No.6970 del 28 de noviembre de 1984, cuya primera redacción la presento la Escuela Social Juan XXIII a la Asamblea Legislativa (Gaceta No.135 del 20-7-79). En los años anteriores las asociaciones solidaristas se regían por las normas generales del derecho costarricense, en el campo laboral, y la ley de asociaciones, pero a partir de esta fecha, poseen un marco legal específico y la protección del estado. (párr.5)

Según el Artículo 1 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas, 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. Su gobierno y administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ellas. “Artículo 1 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas (p.1)”

El Artículo 2 de la misma ley dice: Los fines primordiales de las asociaciones solidaristas son procurar la justicia y la paz social, la armonía obrero-patronal y el desarrollo integral de sus asociados.

Las asociaciones solidaristas representan bienestar y seguridad económica, así como el desarrollo integral de cada uno de sus miembros y familias, a su vez representan un aumento del ahorro y la producción nacional.

Mecanismos del Solidarismo

Según datos obtenidos de ASEGBM (2016), las asociaciones solidaristas se rigen principalmente por dos tipos de mecanismos, los cuales son:

- a. El administrativo y deliberativo: El solidarismo se realiza en el seno de cada empresa mediante la constitución de una asociación solidarista de trabajadores. Esta asociación, creada en la asamblea de trabajadores que es la instancia superior, está dirigida por una junta directiva, conformada por trabajadores, elegidos democráticamente, y en la cual la empresa tiene un representante. Las asociaciones a su vez tienen comités de acción en diversos campos como el crédito, la educación, el deporte, capacitaciones, entre otros.

La Junta directiva se conforma solo de trabajadores, con el fin de que sean ellos los que tomen sus decisiones y no políticos o poderes externos a ellos. De este modo, el trabajador aprende a decidir, a participar y a administrar los recursos de la asociación, otorgar créditos y llevar a cabo diversos proyectos.

- b. Mecanismo Financiero: Los recursos de la asociación solidarista provienen de dos fuentes principales las cuales son el ahorro mensual de los trabajadores y un aporte

mensual de la empresa. El aporte de la empresa no es una donación, si no que corresponde a un adelanto sobre la cesantía del trabajador, que se le entrega a este, junto con el ahorro y el respectivo rendimiento, una vez que deja la empresa.

Este capital de la asociación es el que se utiliza para darles créditos a los trabajadores, para realizar proyectos, así como para comprar acciones. (párr.10-13)

Los créditos se manejan por medio de un reglamento interno, y corresponden a los Fiscales vigilar que se cumplan. La SUGEF solo supervisa a las asociaciones si mantiene su reserva de liquidez de un 12% de los ahorros, la cual debe estar invertida en el Banco Central de Costa Rica; así como las asociaciones que tengan un patrimonio de 35 millones de colones.

Según el Artículo 20 y 21 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas, las asociaciones solidaristas dicen:

“Los ahorros personales podrán ser utilizados por la asociación para el desarrollo de sus fines, pero deberán ser devueltos a los asociados en caso de renuncia o retiro de esta por cualquier causa.” (p.5) y “Las cuotas patronales se utilizarán para el desarrollo y cumplimiento de los fines de la asociación y se destinarán prioritariamente a constituir un fondo para el pago del auxilio de cesantía.” (pp.5-6)

Los Principios del Solidarismo

Según datos obtenidos de ASEGBM (2016), el Solidarismo se fundamenta en los principios de dignidad del ser humano, dignidad del trabajo, de libertad, de justicia y de solidaridad.

Esto quiere decir que el solidarismo rechaza, de principio la lucha de clases, propia del marxismo-leninismo, así como toda tendencia estatizante que, poco a poco, anula o reduce la libertad del ser humano.

El concepto de solidaridad se refiere no solo a los trabajadores entre sí, sino a la relación armoniosa y respetuosa entre estos y la empresa. De este modo, la empresa no es ya un lugar de confrontación, sino una comunidad humana, en la que el ser humano, sea trabajador, administrador

o empresario, constituye el valor principal, y, por lo tanto, la razón de la productividad y del desarrollo.

En cuanto al trabajo, este concepto se extiende a todos los miembros de la empresa, subordinados o superiores, y se define no sólo como una actividad o un contrato, sino como un medio de desarrollo económico y personal. Asimismo, el solidarismo integra la familia, el trabajo, la empresa y la sociedad. (párr.14-17)

Los Fines

Según datos obtenidos de ASEGBM (2016), el solidarismo procura, por medio de las asociaciones solidaristas, de acuerdo con el artículo N°2 de la Ley de Asociaciones Solidaristas, la justicia, la paz social, la armonía obrero patronal y el desarrollo integral de los trabajadores, esto es, el desarrollo material y el espiritual.

Desde este punto de vista, el solidarismo ha venido a consolidar la democracia costarricense y a fortalecer la paz social.

"Gracias al Solidarismo, los trabajadores y los patronos encontraron un medio para resolver sus conflictos en forma pacífica y sin presiones, por medio de la armonía y el diálogo. El éxito del movimiento solidarista se ha alcanzado sin detrimento de la justicia social, y ha repercutido en el mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador costarricense, que lo ha utilizado como instrumento para cimentar y defender sus derechos, tal como lo exponen los documentos pontificios" Mons. Román Arrieta. (párr.18-20)

Procedencia de sus recursos

Según el Artículo 18 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas, las mismas contarán con los siguientes recursos económicos:

El ahorro mensual mínimo de los asociados, cuyo porcentaje será fijado por la asamblea general.

El aporte mensual del patrono a favor de sus trabajadores afiliados que será fijado por mutuo acuerdo entre ambas partes de conformidad con los principios solidaristas.

Lo recaudado, se considerará como parte del fondo económico del auxilio de cesantía en beneficio del trabajador, sin que ello lo exonere de la responsabilidad por el monto de la diferencia entre lo que le corresponde al trabajador como auxilio de cesantía y lo que el patrono hubiera aportado.

Los ingresos por donaciones y legados.

Cualquier otro ingreso lícito que perciban con ocasión de las actividades que realicen. (p.5)

Institución y representación solidarista (CONASOL)

Según los datos obtenidos de la CONASOL web. El movimiento solidarista costarricense es una organización civil, sin fines de lucro, que agremia en su seno a las Asociaciones Solidaristas en procura de la representación, promoción, fortalecimiento y desarrollo del sector. Facilita a los afiliados la presentación de servicios según sus necesidades.

El movimiento solidarista en Costa Rica se puede identificar como instituciones sin fines de lucro que promocionan, brindan asistencia, asesoran y capacitan a las asociaciones solidaristas, ya que es una organización que defiende los intereses del sector solidario participando como mediador entre el gobierno y cualquier otra institución; pero a su vez, no presenta compromisos políticos, partidistas, religiosos o ideológicos.

Misión

Representar ante el conjunto de la sociedad el interés de la fuerza laboral costarricense al tiempo que se contribuye al mejoramiento de su calidad de vida mediante el despliegue de un solidarismo moderno, eficiente y de alto impacto

Visión

Aspiramos a un país más próspero en términos económicos, más progresivo en términos sociales, ambientales y más armonioso en el conjunto de su sociedad.

Imagen N° 2. Valores solidaristas



Fuente: Conasol

Como funcionan las Asociaciones

Según Conasol web, Son organizaciones de trabajadores, dirigidas y gestionadas democráticamente por los empleados de forma voluntaria.

Los trabajadores que se afilian se comprometen a ahorrar un porcentaje salarial entre el 3% y 5% y la empresa proporciona un porcentaje similar para su pago de indemnización. Los fondos adquiridos los administra la Junta Directiva, la cual es elegida por los trabajadores y estos fondos se utilizan para proporcionar préstamos.

Parte de sus recursos se invierten en servicios que tienen precios más bajos que los que se obtienen en el mercado, por ejemplo, los servicios dentales, transporte, entre otros.

También se administran los recursos hacia diferentes oportunidades de inversión, como los certificados de depósitos y las acciones.

Los excedentes, se distribuyen anualmente y el monto a distribuir entre los trabajadores es proporcional a los ahorros que posea cada uno de ellos.

Las asociaciones solidaristas promueven el desarrollo de los trabajadores por medio de actividades deportivas, recreativas, culturales y educativas; De esta forma genera solidaridad humana, comprensión, justicia social, paz y progreso.

CONASSIF

Por sus siglas se comprende que es el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, es una institución que tiene el fin de dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del sistema financiero costarricense.

Según datos tomados de la Nación Web redactados por Rodríguez (2019)

El Conassif deja a 1.488 solidaristas fuera de supervisión y acordó que la Sugef solo vigilará a las entidades con activos de 35 millones o más; Las asociaciones por debajo de dicho monto están exentas del control, según acta 1469-2018 del pasado 18 de diciembre del 2018.

Las instituciones que quedan fuera de la tutela de la Sugef no tendrán que entregar información financiera básica y serán fiscalizadas por el MTSS y las entidades mantienen la obligación de cumplir con la reserva de liquidez al Banco Central del 15% de las captaciones de recursos de sus asociados.

De un total de 1493 asociaciones inscritas en el MTSS, solo 5 reportaran a la Sugef a finales del 2020 y en la economía costarricense el sector solidarista cerro en el 2018 con un patrimonio de más de 1.6 billones.

Conassif considera que en las asociaciones existe una “Cultura de informalidad”, puesto que un 62% no entregó la información pedida por el consejo ni reporta al Banco Central. Sin embargo, el vicepresidente del movimiento solidarista considera que esos datos no son correctos ya que un 75% a 80% de las asociaciones no soportan una supervisión costosa por ser pequeñas. (párr. 1-16)

Administración

Koontz, Weihrich y Cannice (2014) describen la administración como el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos. Cumplen metas específicas de manera eficaz (p.4)

Se puede decir que la administración es el proceso universal que se aplica a todas las actividades y empresas en la planeación, organización, integración del personal, dirección y control de las actividades y recursos de una empresa; con el propósito de lograr sus objetivos y metas.

La administración se puede decir que toma lo mejor de cada disciplina y lo adopta en diversas ramas como es el caso de la administración financiera en donde sus tareas las realiza el gerente o administrador financiero y son los que administran los recursos financieros de las compañías, como el desarrollo de los planes o presupuestos financieros, la concesión de créditos a los clientes, la evaluación de propuestas que involucren grandes gastos y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la organización

Organización

Según Koontz, et al. (2014) la organización es un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, puede ser de satisfacción de necesidades. (p.4)

A través de la organización la empresa establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se pueden definir las funciones, los deberes y las dependencias de las personas.

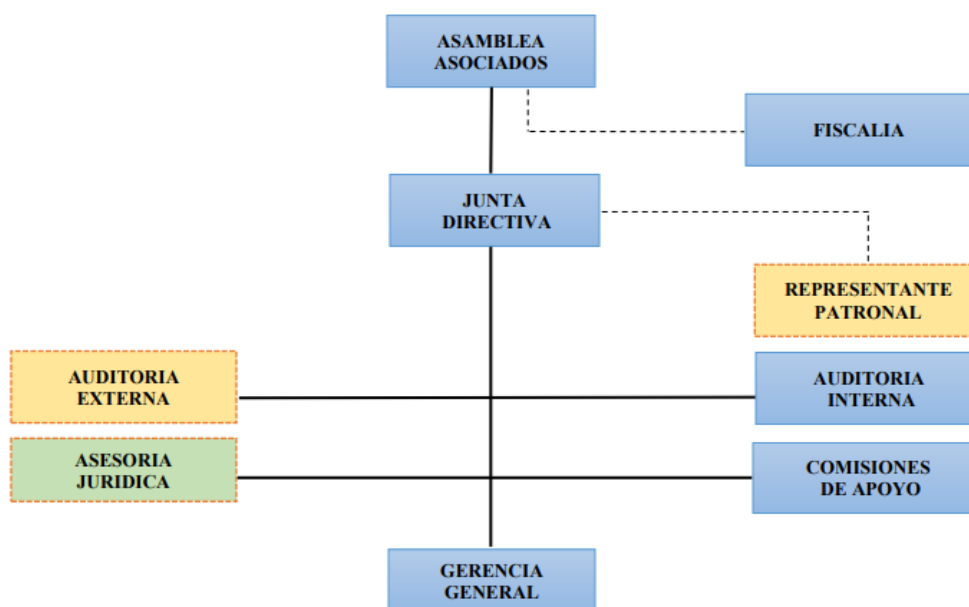
Una buena organización debe satisfacer, la necesidad de que cada trabajador, que conozca y realice su función dentro de la organización con un menor esfuerzo, al mínimo costo, y con un mayor rendimiento.

Estructura Organizacional

Según Gullo y Nardulli (2015), la estructura organizacional, es el modelo bajo el cual se gestionan las diversas estructuras que conforman una organización (p.14)

Es un sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que maneja la forma en que las personas cooperan y utilizan sus recursos para lograr sus metas dentro de la organización; la estructura adecuada es aquella que facilita la eficiencia a la solución de problemas de coordinación y motivación ya que su principal propósito es de control.

Imagen N° 3. Organigrama ASEPG



Fuente: Código de gobierno corporativo, asepg.com.

Ciente

Según Ladrón (2020), los clientes son:

“Clientes actuales: son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de cliente es el que genera el volumen de venta actual.

Cientes Potenciales: Son aquellos que no realizan compras a la empresa en la actualidad, pero que son visualizados como potenciales clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar en el corto mediano o largo plazo.”

(p.9)

Los clientes son personas o empresas que les generan ingresos a la organización por medio de sus actividades y que le permiten tener cierta presencia o participación en el mercado, a su vez su debida clasificación en dos de los principales grupos, los cuales son los clientes actuales y los potenciales, les permite a las organizaciones planificar las actividades con las cuales la empresa tiene como objetivos retener a los actuales y atraer a los potenciales para su fidelización.

Asociados

Se comprende a los asociados como un grupo de personas que se unen y conforman una institución, en donde reciben un beneficio por formar parte de esta.

Según el Artículo 15 de la ley 6970 de Asociaciones Solidaristas indica que, se considerarán asociados los que suscriban la escritura constitutiva y los que sean admitidos posteriormente de acuerdo con los estatutos.

Colaboradores de la empresa que actualmente son afiliados a la asociación y que disfrutan de todos los beneficios, derechos y deberes, como un miembro activo según lo que indica la normativa interna de la asociación.

Normativa

De acuerdo con Ucha (2012), las normativas son una agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la función de organizar su funcionamiento.

Son un conjunto de normas o reglas que guían el comportamiento de un individuo, organización, materia o actividad, para el logro de los objetivos dentro de una organización.

En ella se establecen políticas y reglas, y el incumplimiento de estas acarrea un castigo.

Las políticas establecidas, deben estar interrelacionadas y deben contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa, así mismo su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme.

Son planes, guías o normas de acción fijadas en áreas limitadas o especializadas que son adoptadas y seguidas por un dirigente en la obtención de los resultados deseados.

Proceso

Los procesos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas en una organización, ellos se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa y de su estructura.

Un proceso establece el orden y la secuencia de las actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo para el logro de sus objetivos.

Imagen N° 4. Proceso Administrativo Cuestionamientos basicos de la administración



Fuente: A. González (2015)

Finanzas

Según Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter (2016), las finanzas son el arte y la ciencia de administrar el dinero. Tiene que ver con las decisiones que toman los individuos sobre cómo gastar sus ingresos, que proporción de estos ahorrar y cómo invertir sus ahorros (p.4)

Las finanzas conforman una función que administra los recursos financieros de una empresa, maximizando el valor de la compañía y velando por el buen funcionamiento de estos recursos.

Servicios Financieros

Según Lawrence et al. (2016)

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

Se entiende por servicios financieros como aceptar depósitos, solicitar y conceder préstamos, proporcionar seguros con todo tipo de coberturas e invertir en activos financieros. Por lo general toda institución que ofrece estos servicios se rigen por un Banco Central o entidad que las regulan, algunos ejemplos de servicios financieros están los bancos; sociedades de crédito o hipotecarias; cooperativas de crédito, seguros y fondo de pensiones; y otros agentes dedicados a la mediación financiera o la gestión de activos

Las características más importantes de los servicios son las siguientes:

Intangibles: No se pueden ver, ni tocar. Se basa en el servicio que se proporciona y la experiencia que genera en la persona que lo adquiere.

Indivisibles: Aunque se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima que no puede ser dividida. Esta unidad es la que establece el comercio y el servicio que es brindado y se ajusta al mismo para poder hacer goce de él.

Heterogéneos: Son muy diversos y variados. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería u ocio.

No se pueden conservar: Por norma general, no se pueden almacenar los servicios que son ofrecidos ya que estos se pueden dar en un momento determinado, en donde si no se toman, se pueden perder.

Back y Front office

El personal del front office es el que está en contacto con los clientes, mientras que el back office es el personal que está detrás de escena trabajando en funciones administrativas o de apoyo, de hecho, el front office depende del soporte del back office para funcionar efectivamente

Front office: Son las personas que generan directamente ingresos para la compañía.

Son los que suelen tener contacto directo con los clientes y en una compañía lo suele conformar el departamento de ventas y operaciones comerciales, aunque el área de análisis de renta en el área financiera representa una excepción a esta regla ya que no trae ingresos a la compañía.

De acuerdo con Castelo,M. (2003) El front office es la oficina de atención al público, patio central de operaciones con los clientes (p.111)

Back office: Son las áreas que no generan ingresos directamente, pero brindan una función vital de soporte y administración.

En ella se encuentran departamentos como el de informática, finanzas, contabilidad, de operaciones y recursos humanos; en ellos se desarrollan funciones que se concentran en los procesos de la empresa.

De acuerdo con Castelo,M. (2003) El back office es la oficina interna de una sociedad o agencia, en la que se realiza el proceso de operaciones con los clientes (p.33)

Estados Financieros

Según Flores (2014), el análisis de estados financieros:

Es un estudio de las relaciones que existen entre los diversos elementos financieros de un negocio, manifestados por un conjunto de estados contables pertenecientes a un mismo ejercicio y de las tendencias

de esos elementos, mostradas en una serie de estados financieros correspondientes a varios periodos sucesivos. (p.6)

Se comprende que el estado financiero es una relación de cifras que presentan la situación económica de una organización empresarial y que está ordenado y presentado con fines específicos.

Su objetivo es servir de insumo básico para tomar decisiones de diferente índole, según su interés. Los estados financieros deben ser confiables y comprensibles

Los estados financieros se subdividen en 4, los cuales son:

Balance General o Estado de Situación Financiera

Estado de Resultados o Estado de pérdidas y ganancias

Estado de Patrimonio de Accionistas o Utilidades Retenidas

Estado de flujo de efectivo

Notas de los estados financieros

Según Lawrence et al. (2016), Son las notas explicativas que detallan la información sobre políticas contables, procedimientos, cálculos y transacciones relacionadas con los rubros de los estados financieros. (p.67)

Son notas explicativas relacionadas con las cuentas relevantes de los estados; su objetivo es proporcionar información detallada sobre aspectos subyacentes en los rubros de los estados financieros.

De ser necesario se indica un número consecutivo al lado derecho de cada cuenta para indicar que en el informe se presenta información más detallada acerca de la cuenta.

Balance general o Estado de situación financiera

Según Lawrence et al. (2016)

El balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. En él se hace un

balance entre los activos de la compañía y su financiamiento, mismo que puede estar constituido por deuda o capital (p. 64)

Es un resumen conformado por Activos, pasivos y patrimonio que detalla todo lo que tiene la empresa, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

Al elaborar el balance general el empresario obtiene la información valiosa sobre su negocio, como el estado de sus deudas, lo que debe cobrar o la disponibilidad de dinero en el momento o en un futuro próximo

Activos

Según Flores (2014), son todos los recursos con los que cuenta una empresa que pueden ser tangibles o intangibles, es decir, bienes en efectivo, mercancías, equipo y terrenos; o derechos como deuda de clientes o deudores diversos. (p.16)

Es todo lo que tiene la empresa y representa valor, se ordena de acuerdo con su liquidez o facilidad de convertirse en efectivo como activos corrientes y circulantes, activos fijos y otros activos

Activos corrientes

Según Lawrence et al. (2016), Son los activos a corto plazo que se espera se conviertan en efectivo en un periodo de un año o menos (p.64)

Son aquellos activos que son más fáciles para convertirse en dinero en efectivo durante el periodo normal de operaciones del negocio que se suele esperar que sea en un año o menos.

Efectivo

Según Sánchez (2018), el efectivo es el estado en el que el dinero puede encontrarse en el ámbito económico en curso legal, pudiéndose contar con ello en el corto plazo para asumir distintas obligaciones de pago. (párr.1)

Se puede comprender que el efectivo es el dinero del cual podemos disponer en un periodo de tiempo menor para realizar diversas transacciones o pagos y que no puede ser solamente en billetes o monedas, ya que este puede estar disponible en una cuenta corriente, así como en documentos tales como cheques o pagares que pueden ser acreditados a nuestra disposición.

Dentro de una organización, el efectivo forma parte del activo circulante como el elemento más líquido que posee la empresa y su función consiste en poderle hacer frente a las obligaciones que posea la empresa y que se generen a un corto plazo.

Cuentas por cobrar

Según Chavarro (2013), las cuentas o documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones de crédito. (p.22)

Es el dinero que le deben a la empresa los clientes u otros que hayan adquirido un producto o servicio. Representa una de las actividades más importantes dentro de una organización, ya que después del efectivo se considera como un activo con mayor liquidez ya que se recupera la suma de un producto o servicio vendido en cuotas.

Inversiones

Según Días, J y Haro, A (2017), Las decisiones de inversión están relacionadas con la adquisición de activos empresariales que conforman la estructura económica del patrimonio de la empresa o la aplicación de unos recursos a la adquisición de activos duraderos, de los que se espera obtener un rendimiento (p.7)

Las inversiones comprometen a la empresa durante un periodo de tiempo y suponen una inmovilización de recursos financieros.

Una forma de inversión es por la adquisición de acciones que Según el Artículo 120 del código de comercio, es el título mediante el cual se acredita y tramita la calidad de socio. Las acciones comunes u ordinarias otorgan idénticos derechos y representan partes iguales del capital social y pueden ser emitidos tanto en moneda local como extranjera. (p.55)

Las acciones conforman las partes iguales en las que se divide el capital social dentro de una organización, en donde se puede demandar información sobre la situación de la empresa o vender las acciones que posee para poder hacer frente a sus obligaciones por medio de sus inversiones.

Pasivos

Según Flores (2014), los pasivos se conforman de deudas y obligaciones que la empresa tiene con otras entidades o personas ajenas (p.16)

Es todo lo que la empresa tiene que pagar, en ellos se pueden encontrar los pasivos corrientes o circulantes, pasivos a largo plazo y otros pasivos.

Pasivos corrientes

Según Lawrence et al. (2016), Son los pasivos a corto plazo que se espera sean pagados en un periodo de un año o menos (p.64)

Se suelen interpretar como todos aquellos que se espera se paguen en un año o menos, tales como sobregiros, obligaciones bancarias a corto plazo y cuentas por pagar a proveedores.

Cuentas por pagar

Según Chavarro (2013), las cuentas y documentos a pagar representan las obligaciones a cargo del ente económico originadas en bienes o en servicios recibidos. (p. 35)

Representa el dinero que la empresa le debe a clientes u otro que le hayan ofrecido un producto o servicio que se relacionan con la actividad económica que realice y se clasifican en dos grupos: las cuentas por pagar a corto plazo que son de un año o menos y las cuentas por pagar a largo plazo que poseen un periodo de tiempo mayor a un año

Patrimonio

Según Lawrence et al. (2016), Muestra todas las transacciones de las cuentas patrimoniales que ocurren durante un año específico (p.66)

Es el valor de lo que le pertenece al empresario en la fecha de realización del balance. El cuál se clasifica en capital, utilidades retenidas y utilidades del periodo anterior.

Excedentes

Según Sánchez, J (2017), los excedentes son la parte de la producción no empleada ni consumida. Satisfaciendo las necesidades de la población respecto a los bienes o servicios en cuestión. (párr.1)

Se entiende que los excedentes es todo ese dinero que se produce, producto de las inversiones y que los miembros de la asociación no adquieren en un periodo de tiempo. Es la diferencia que se da como resultado de los ingresos menos los gastos. De los excedentes se toman los dividendos.

Con los excedentes, los asociados se encuentran en una posición económica que le ofrece la oportunidad de satisfacer sus necesidades de bienes y servicios.

Dividendos

Según Lawrence et al. (2016), Los dividendos son la distribución periódica de efectivo a los accionistas de la empresa o mediante el incremento del precio de las acciones. (p.7)

Según Besley y Brigham (2016), los dividendos son el efectivo que se reparte entre los accionistas, tomado de las utilidades de la empresa, sin importar que estas hayan sido generadas en el periodo actual o en ejercicios anteriores (p. 514)

Se puede determinar que los dividendos son una distribución del dinero adquirido por medio de las acciones, venta u otras inversiones como un beneficio corporativo a los miembros que los conforman como inversores

Estado de resultados o pérdidas y ganancias

Según Lawrence et al. (2016),

El estado de pérdidas y ganancias, también llamado estado de resultados proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un periodo específico. Suelen abarcar un año con termino en una fecha preestablecida, casi siempre 31 de diciembre. (p.61)

Es un estado de resultados de pasos múltiples, el cual obtiene su nombre de una serie de pasos cuyos costos y gastos son deducidos de los ingresos.

Ingresos

Según Fortún (2020), los ingresos constituyen un importe o renta a favor de una determinada actividad, derivado de la inversión de capital financiero u otras actividades, estos ingresos dependen de una buena gestión financiera (párr.2)

En este caso se comprende que los ingresos de una organización se generan por el uso del efectivo o de ciertos activos que brindan una liquidez por medio de actividades en un tiempo determinado, como es el caso de los préstamos concedidos, las inversiones, las ventas realizadas, entre otros

Gastos

Según Llamas (2020), los gastos son un conjunto de gastos que se consideran esenciales en lo que respecta a la actividad de la empresa; los gastos representan un porcentaje muy alto del presupuesto por su condición de esencialidad (párr-1-4)

Se comprende que los gastos son salidas de efectivos en los que una persona o empresa incurren para adquirir un bien o servicio, y estos se clasifican en diversos tipos como: los gastos fijos, variables, de emergencia, hormiga, flexibles, los personales, los empresariales, de capital, administrativos, los financieros, comerciales, de representación entre otros.

Análisis Financiero

Son una serie de procedimientos y pasos que permiten analizar la información contable de una organización para obtener una visión objetiva de su situación actual y como se espera que evolucione en el futuro.

Es un diagnóstico que permite una toma de decisiones acertadas y dependerá de la posición o situación de la entidad. El mismo se realiza por medio de la observación

Según Roldan 2017, el análisis financiero es el estudio de la información contable de una empresa u organización con el fin de diagnosticar su situación actual y proyectar su desenvolvimiento futuro (par.1)

Análisis Horizontal

Según Lavalle. A (2017), dicen que el análisis horizontal:

“Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos. Con el podemos observar si los resultados financieros de una empresa han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poderles dar la atención pertinente.” (p.13)

El análisis horizontal busca determinar la variación o tendencia que un rubro ha sufrido de un periodo a otro, esto es importante para determinar cuánto á crecido o disminuido la empresa en un periodo de tiempo determinado. También hay que considerar que se deben realizar en 3 periodos de tiempo similares y de diferentes años con el fin de ayudar en la toma de decisiones.

Los resultados se presentan en forma porcentual, y se debe aplicar teniendo los resultados de diferentes periodos de tiempo y no en un solo periodo.

Con el análisis horizontal se puede determinar los orígenes o causas de las variaciones ocurridas, para tomar acciones correctivas para el correcto funcionamiento de la compañía.

Análisis Vertical

Según Lavallo (2017) el análisis vertical: “consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente al balance general y al estado de resultados, y se le conoce también como análisis de porcentajes integrales” (p.9)

El análisis vertical tiene como objetivo determinar que tanto representa en términos porcentuales cada cuenta dentro del total.

Busca analizar de forma comparativa los estados financieros de una empresa de diferentes periodos y como está la composición de los activos, pasivos y patrimonio de la empresa tomando en cuenta cada uno de los rubros que los componen con la finalidad de proporcionar un panorama de la empresa para la toma de decisiones.

Normativa SUGEF 24-00 Análisis de riesgo CAMELS

Según datos obtenidos de la normativa 24-00 de la SUGEF, el modelo CAMELS es:

Un proceso en el que la superintendencia emite una calificación global de forma gradual que consiste en medir y analizar seis parámetros fundamentales que son el Capital, los Activos, el Manejo o gestión, la Evaluación de rendimientos, la Liquidez y la Sensibilidad a riesgos de mercado que sirven para efectuar análisis de riesgo corporativo. (p.6)

El manejo de capital será evaluado con un indicador, y los elementos de activos, manejo, evaluación de rendimientos, liquidez y sensibilidad a riesgos de mercado, serán evaluados con dos indicadores.

Para cada indicador se establecen rangos, de los cuales un intermediario financiero asume un menor o mayor riesgo y se ubican según el caso en: Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3. La idea principal de la normativa es poder evaluar la exposición al riesgo de cada una de las entidades en base a los elementos CAMELS, eso refleja la situación en que se encuentra y se le asigna una calificación cuantitativa

Los estados financieros son la base del análisis que realiza el modelo de CAMELS y para tales efectos se requiere los estados financieros de los últimos 3 años. Estos documentos demuestran la estructura de las operaciones de préstamos.

En la calificación, no solo se toma la buena condición financiera que pueda tener la entidad, sino también la habilidad que tenga la junta directiva para responder a los cambios que pueda enfrentar, así como el manejo interno para identificar, medir y controlar los diferentes riesgos.

Este modelo se realiza in-situ una vez al año y en algunos casos se puede ampliar el plazo hasta 18 meses

dentro de la calificación se determina:

Idoneidad del capital: Mide la solvencia financiera de la organización, en donde determina si los riesgos que han incurrido están equilibrados con el capital y reservas necesarias para absorber posibles pérdidas.

Calidad de los activos: Este análisis se divide en tres componentes: la calidad de la cartera que incluye la cartera en riesgo que es aquella vencida con más de 90 días y la política de sanciones/anulaciones; el sistema de calificación de cartera, que conlleva la revisión de las tablas de amortización de cartera y la evaluación de las políticas de la institución; y los activos fijos que constituye la productividad de los activos a largo plazo, evalúa las políticas de la empresa y la infraestructura institucional de personal como de clientes.

Administración gerencial: se evalúan cinco índices: Administración; Recursos Humanos; Procesos; Controles y auditorías; sistema de tecnología informática; Planificación estratégica y presupuesto.

Utilidades: Mide el rendimiento de la empresa, réditos ajustados sobre la equidad, eficiencia operativa, réditos ajustados sobre los activos y la política aplicada a las tasas de interés.

Manejo de la liquidez: Evalúa la posición de liquidez y la capacidad que tiene la institución para manejar las disminuciones en las fuentes de fondos e incrementos en activos, así como para cubrir gastos a un costo razonable.

Sensibilidad a los riesgos de mercado: Muestra el grado en que los cambios en la tasa de interés, tipo de cambio de la moneda extranjera, precios de los genéricos o el cambio de precios en la acción pueden afectar la situación financiera de la entidad.

Razones Financieras

Según Lawrence et al. (2016), Las razones financieras involucran métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y vigilar el desempeño de la compañía. Las fuentes fundamentales de información son el estado de pérdidas y ganancias, así como el balance general de la empresa (p. 69)

Las Razones financieras son métodos de cálculo e interpretación utilizados para analizar y supervisar el rendimiento, la liquidez, solvencia y uso de los activos de la empresa.

Son indicadores utilizados para medir la realidad financiera que posee una empresa o unidad evaluada, así como la capacidad que tiene para asumir sus obligaciones. Son muy útiles para los inversionistas, proveedores o entidades que otorgan créditos y que desean tener relaciones comerciales con una entidad en particular.

Razón de liquidez

Según Lawrence et al. (2016), Es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas lleguen a su vencimiento. (p.73)

La liquidez se refiere a la solvencia financiera de la empresa y a la facilidad que tiene para pagar sus deudas. La liquidez suele ser distinta en diferentes periodos, la capacidad de los activos para ser convertidos en líquidos, la accesibilidad a financiamientos y su productividad. Para ello se utilizan los siguientes indicadores

Razones de actividad

Según Lawrence et al. (2016), Miden la velocidad a la que varias cuentas se convierten en ventas o en efectivo y evalúan qué tan eficazmente opera la empresa. (p.75)

Es un comparativo entre las entradas y salidas de las cuentas.

Razón de endeudamiento

Según Lawrence et al. (2016), Mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa (p.80)

Mide el riesgo adquirido por la carga financiera que pueden ser las deudas de la empresa, lo cual permite medir que tan comprometidos están los activos de la empresa con los acreedores y su capacidad de pago.

Razones de Rentabilidad

Según Lawrence et al. (2016), La rentabilidad es la relación de los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. (p.609)

Estas razones miden lo que se está ganando en términos porcentuales, pero a su vez indica la eficiencia de la empresa con el manejo de los costos, las inversiones y el capital invertido.

Razones de Cobertura

Miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones o determinados cargos que puedan comprometer la salud financiera de la entidad

Estado de ganancias retenidas

Según Lawrence et al. (2016), En él se reconcilia el ingreso neto ganado durante un año específico y cualquier dividendo pagado en efectivo, con el cambio en las ganancias retenidas entre el inicio y el fin de ese año. Es una forma abreviada del estado del patrimonio de los accionistas (p.66)

El estado de ganancias retenidas representa el ingreso neto ganado, reinvertido y retenido durante un periodo específico y cualquier dividendo pagado en efectivo.

Estado de flujos de efectivo

Según Lawrence et al. (2016), Proporciona un resumen de los flujos de efectivo operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en el efectivo y los valores negociables de la empresa durante el periodo (p.67)

En este estado se muestra como la empresa ha adquirido y gastado su dinero en efectivo durante un periodo de tiempo. En él se muestran los gastos con cifras negativas y los ingresos en positivo y el resultado puede ser tanto positivo como negativo.

Sistema de análisis DuPont

Según Lawrence et al. (2016), es un sistema que se utiliza para analizar minuciosamente los estados financieros de la empresa y evaluar su situación financiera (p. 90)

Es un marco de referencia que mide la capacidad de la administración para generar ganancias con los activos disponibles y para identificar si la empresa está utilizando eficientemente sus recursos.

Financiamiento

Es una vía para conseguir fondos y poder hacerle frente a sus necesidades, demandas o actividades de una organización o persona, para de este modo poder mantenerse operando dentro del mercado.

Según López, D (2017), son las vías que utiliza la empresa para obtener los recursos financieros necesarios que sufraguen su actividad (párr. 1)

Las fuentes de financiamiento pueden ser externas como es el caso de los créditos y préstamos de entidades financieras; o auto financiamiento en donde se recurre a los ahorros, en donde se goza de mayor independencia, pero de inversiones más limitadas. A su vez, el financiamiento se puede clasificar de acuerdo con su fecha de vencimiento, si son a corto o largo plazo

Líneas de Crédito

Según Garbajosa (2013), Son operaciones de financiación, en las que una entidad financiera pone a disposición una cantidad de recursos para sus proyectos de inversión, y ésta los retira según los vaya necesitando. (p.102)

Se puede comprender que las líneas de crédito son la forma de financiamiento más cara, ya que por los tipos de interés que se adquieren y las comisiones, generan altos volúmenes de

gastos para el que presta ya que debe de presentar un sistema de inversión sólido, porque de lo contrario no se podrían girar créditos.

Calificación del crédito

Según Lawrence et al. (2016), es,

Método de selección para el otorgamiento del crédito, usado comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y bajo monto monetario; se basa en un puntaje de crédito, que se determina aplicando ponderaciones (obtenidas estadísticamente) a los puntajes obtenidos por un solicitante en las características financieras y crediticias clave (p.624)

En la calificación crediticia se establece la capacidad de una entidad o persona para hacerle frente a sus deudas y el riesgo que implica invertir en esa deuda. Las instituciones que prestan dinero se suelen fijar en dicha calificación para determinar el riesgo de impago y los acuerdos y garantías que se deben de tomar en cuenta en el contrato.

Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores

Tiene como objetivo cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

De acuerdo con los saldos totales adeudados a la entidad, según el monto fijado por el superintendente que es de 65 millones de colones, se pueden clasificar en dos grupos

- Grupo 1: en este grupo se clasifican los deudores con un endeudamiento mayor a 65 millones
- Grupo 2: Se clasifican los deudores con un endeudamiento total igual o inferior a los 65 millones

Sus variables de análisis son los parámetros de evaluación de morosidad, el comportamiento de pago histórico y la capacidad de pago

Capacidad de pago

Es la situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el día a día de su negocio o de la remuneración de su trabajo, así como la retribución del capital que le permita atender sus obligaciones financieras en las condiciones que se pacten.

En ella se determina la capacidad de pago de deudores tanto físicos como jurídicos, en donde se evalúan puntos como: la situación financiera y los flujos de efectivo esperados; la experiencia en el negocio y la capacidad de administración; el entorno empresarial; la vulnerabilidad a los cambios: tasas de interés y tipos de cambio y otros factores como los tecnológicos, ambientales, patentes, entre otros. Con base en ellos se les da una calificación de:

N1, Tiene capacidad de pago

N2, Presenta debilidades leves de pago

N3, Presenta debilidades graves de pago

N4, No tiene capacidad de pago

Comportamiento de pago histórico

Son todos los antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si estas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. El comportamiento de pago se clasifica en tres niveles

N1, El comportamiento de pago histórico es bueno

N2, El comportamiento de pago histórico es aceptable

N3, El comportamiento de pago histórico es deficiente

Morosidad

La morosidad es el mayor día de atraso en el pago del principal, interés, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.

En la morosidad se determina el comportamiento de pago histórico de sus deudores basándose en el centro de información CIC (Centro de Información Crediticia)

N1, Comportamiento de pago bueno

N2, Comportamiento de pago aceptable

N3, Comportamiento de pago deficiente

El deudor que no conserve una autorización vigente para que se consulte su información crediticia, no puede ser calificado en las categorías de riesgo A1 hasta la B2 y el nivel asignado no puede ser menor al del CIC

Imagen N° 5. Calificación del deudor

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

Fuente: A. González (2015)

Precios de transferencia

De acuerdo con Rodríguez, A (2015), los precios de transferencia son los valores monetarios asignados a los productos o servicios intercambiables entre las subunidades o divisiones de una organización. (p.1)

Es un sistema en el cual se busca repartir el beneficio de los productos terminados, entre todos los que han participado en su confección.

A continuación, se describe lo que se establece en el artículo 6 del decreto 37898 de Precios de transferencia.

Método del precio comparable no controlado: Es valorar el precio del bien o servicio de una operación entre personas que se relacionan con el precio de un bien o servicio idéntico o de características similares dentro de una operación entre personas independientes en circunstancias que se pueden comparar, efectuando las correcciones necesarias para obtener la equivalencia.

Método del costo adicionado: Consiste en incrementar el valor de adquisición o costo de producción de un bien o servicio en el margen de utilidad habitual que obtenga el contribuyente en operaciones idénticas o similares con personas independientes o, en el que personas independientes aplican en operaciones comparables las correcciones necesarias para obtener la equivalencia.

Método de la participación de las utilidades: Consiste en asignar la utilidad de la operación global obtenida entre las partes vinculadas, en la proporción asignada a cada una de las partes de forma independiente, considerando elementos como los activos, costos y gastos entre otros.

El artículo 8 del decreto 37898 detalla que las empresas que realizan operaciones nacionales o transfronterizas con empresas vinculadas; que se encuentran clasificados como grandes contribuyentes o empresas territoriales o que estén bajo el régimen de zona franca deben declarar ante el Ministerio de Hacienda.

Términos del crédito

Según Lawrence et al. (2016), condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito. (p.627)

Los créditos se pactan mediante un contrato en el que ambas partes acuerdan los lineamientos, el periodo e intereses a cumplir, en donde el que otorga el crédito entrega una cantidad de dinero fijada durante un periodo de tiempo determinado y el que adquiere el crédito se compromete a devolverlo por medio de abonos.

El otorgamiento de los créditos se da al tomar en cuenta factores como el orden cronológico de los préstamos, el grado de necesidad y utilización de este, la disponibilidad de fondos y la capacidad de endeudamiento del empleado.

Tasa de interés

Según Lawrence et al. (2016), es aquella que se aplica por lo a instrumentos de deuda como los préstamos bancarios o bonos; es la compensación que paga el prestatario de fondos al

prestamista. Desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo. (p. 228)

Se comprende que es un índice que se expresa en porcentajes y que se utiliza para medir la rentabilidad del ahorro, como retribución para los prestamistas; o como costo por disponer de dinero otorgado por parte de los prestamistas

Endeudamiento

Son una o varias obligaciones de pago que una persona o empresa ha adquirido con un tercero en relación con los recursos propios. El endeudamiento suele ocurrir cuando solicitamos un crédito y debemos pagar ese dinero en cuotas durante un periodo de tiempo establecido.

Según Gimeno, M (2015), las deudas pueden surgir de diversos negocios de financiación, como por ejemplo el préstamo, la apertura de un crédito o la emisión de obligaciones. El fin del endeudamiento es la adquisición del control, con independencia de la relación temporal con la adquisición. (p. 383)

Rentabilidad

Según Flores, R (2014), la rentabilidad le sirve al usuario para evaluar la suficiencia de los recursos de la entidad, es decir, la capacidad para obtener ingresos (p.7)

Se comprende como la relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía en actividades productivas.

Rendimiento requerido

Según Lawrence et al. (2016), por lo general, se aplica a los instrumentos patrimoniales, como las acciones comunes; es el costo de los fondos obtenidos por medio de la venta de una participación en la propiedad (p. 228)

Se utiliza para saber si vale la pena tomar el riesgo de realizar la inversión, ya que se debe lograr cierta cantidad de utilidades. Este cálculo suele ser complicado ya que se debe ajustar por el riesgo y el impacto de las inversiones individuales en la cartera.

Tasa de rendimiento total

Según Lawrence et al. (2016), es la ganancia o pérdida total que experimenta una inversión en un periodo específico; se calcula dividiendo las distribuciones en efectivo del activo durante el periodo, más un cambio de valor, entre el valor de la inversión al inicio del periodo. (p. 317)

Esta tasa se expresa como un porcentaje del costo inicial de la inversión ya que es una ganancia o pérdida sobre la inversión, que el inversionista espera obtener de sus inversiones

Costo de capital

Según Lawrence et al. (2016), Representa el costo del financiamiento de una compañía, y es la tasa mínima de rendimiento que debe ganar un proyecto para incrementar el valor de la empresa (p.364)

Es el rendimiento requerido sobre los distintos tipos de financiamiento que puedan existir en una entidad y supone la retribución que van a recibir los inversionistas por aportar fondos en la compañía; en el caso de los accionistas, lo que reciben son los dividendos por las acciones y los acreedores se benefician con el interés por el monto desembolsado.

Rédito

Podemos determinar que el rédito es una especie de renta, interés o rendimiento que produce un capital y que es ofrecido por una inversión representado en forma de porcentaje. De esto podemos derivar que el rédito más importante es el que se obtiene en mayor proporción en un periodo corto de tiempo y con una inversión menor.

Según Pérez, J y Merino, M (2016), definen al rédito como la ganancia o interés que se obtiene de una inversión. (párr.2)

Tasa activa o de colocación

Es la tasa de interés que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados, en otras palabras, es la que cobran los bancos por el dinero prestado

Tasa pasiva o de captación

Tasa de interés que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado, en otras palabras, es la que te paga el banco por tus depósitos.

Ortiz, O (2001) explica, acerca de las dos tasas:

Las tasas de interés activas que pagan los usuarios del crédito dependen de las tasas pasivas, de los gastos de otorgamiento del crédito, del riesgo de incumplimiento y de los costos económicos de operación del sistema financiero. (pp. 127-130)

Por consiguiente, las tasas activas dependen positivamente del costo porcentual promedio de captación de las tasas pasivas, ya que cuando este aumenta, también aumenta la tasa activa

Margen intermediación financiera

La intermediación financiera son entidades, personas físicas o jurídicas a las cuales les sobran dinero y que llevan ese dinero a un intermediario financiero, quien recibe esos recursos tomando posición y posesión del dinero en donde lo traslada a las entidades o personas física o jurídicas a las cuales les hace falta dinero. Por ese dinero que toma, el intermediario financiero paga una tasa de interés pasiva.

Según Castro, A y Serrano, A (2013), el margen de intermediación financiera es un indicador de eficiencia operativa de las entidades financieras dado que se define como la diferencia entre el costo de los recursos captados y el precio de los recursos colocados (p.6)

Préstamo

Según Garbajosa, C (2013), un préstamo es una operación financiera en la que el prestamista realiza una única prestación al principio, y el prestatario realiza la contraprestación, mediante múltiples cuotas post pagables, a lo largo del tiempo que dure el contrato de préstamo. (p.45)

Se comprende qué en un préstamo, quien adquiere la deuda se compromete a devolver la suma adquirida más los intereses que corresponden al periodo, en un plazo determinado, según así lo convengan ambas partes involucradas

Amortización de préstamos

Según Lawrence et al. (2016), Es la determinación de los pagos iguales y periódicos del préstamo, que son necesarios para brindar a un prestamista un rendimiento de interés específico y para reembolsar el capital del préstamo en un periodo determinado espacio (p.194)

Se interpreta como un método que contribuye en la devolución de la cantidad prestada y el pago de los intereses generados mediante cuotas mensuales, en donde se realiza una distribución de cada pago del préstamo hacia los intereses generados y el capital recuperado por el prestatario.

Préstamo personal y fiduciario

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se considerarán préstamos personales aquellos cuyo plan de inversión no es necesario detallar. El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal y el 75% del aporte patronal disponibles. Se convierten en fiduciarios cuando el disponible del solicitante no alcance a cubrir el monto del crédito, presentando entonces uno o dos fiadores que dispongan de la suma faltante. (p.3)

Préstamo para salud

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se considerarán préstamos para salud aquellos destinados a cubrir gastos por servicios médicos y/o hospitalarios, ya sea a través de convenios suscritos por ASEPA o directamente negociados por el interesado en beneficio del asociado o familiares de primer grado, a saber, cónyuge, hijos, padre o madre, lo cual deberá ser debidamente demostrado con los documentos respectivos. El monto máximo de este préstamo será el 100% de su ahorro personal y el 75% del aporte patronal disponibles. (p.3)

Préstamos para estudios

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se definirá como préstamo para estudios aquél cuyo objetivo sea la compra de útiles escolares, materiales didácticos, uniformes, pago de matrículas, financiamiento para cursos cortos, seminarios o compra de equipo de cómputo para los asociados o sus familiares (cónyuge o hijos). El monto máximo de este préstamo será el 100% de su ahorro personal y el 75% del aporte patronal disponibles. (p.4)

Préstamos de emergencia

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, de acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se consideran emergencias: el fallecimiento de un pariente de primer grado de consanguinidad y los casos de siniestros (incendio, inundación o terremoto, accidentes, etc.).

Se crea el préstamo de emergencia hasta por el monto y plazo definidos por la Junta Directiva en cada caso.

La aprobación de este tipo de préstamos quedará a criterio únicamente de la Junta Directiva, así como las garantías que se consideren necesarias. (p.5)

Préstamos para convenios

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se considerarán préstamos para convenios las compras realizadas a las compañías que mantienen convenio vigente con ASEPA, así como cualquier programa coordinado por la Junta Directiva a través de exhibiciones de ASEPA con proveedores.

El monto máximo para prestar es el 100% de su ahorro personal y el 75% del aporte patronal disponibles, estará regulado por la capacidad de pago del solicitante. (p.5)

Préstamos rápido

De acuerdo con el reglamento de crédito de ASEPA, se consideran préstamos rápidos aquellos préstamos inmediatos y en efectivo. Para hacer uso de este crédito el asociado solo debe tener 3 meses de estar afiliado a ASEPA. El monto máximo para prestar es de ¢25.000 (p.6)

Ahorro

Según Vázquez, R (2016), el ahorro es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura. Incluso, puede dejarse como herencia. (párr. 1)

Es un porcentaje de los ingresos que un individuo decide resguardar para una necesidad futura y que suele ser de mucha importancia en los núcleos familiares.

Imagen N° 6. Diferencia entre ahorro e inversión

	Ahorro	Inversión
Definición	Guardar el dinero para prevenir futuros gastos	Poner el dinero ahorrado en productos para obtener rentabilidad y aumentar su valor
Tiempo	Corto plazo (Normalmente)	Largo plazo (Normalmente)
Riesgo	Sin riesgo o riesgo muy bajo	Bastante riesgo, depende del producto
Rentabilidad	Poca rentabilidad o nula	Incierta, pero generalmente alta
Liquidez	Muy líquidos	Poco líquidos, depende del producto

Fuente: R, Vázquez (2016)

Ahorro Estudiantil

De acuerdo con el reglamento de ahorro de ASOBRIT, el ahorro estudiantil es aquel fondo destinado, específicamente, a satisfacer la necesidad del Asociado para que planifique uno de los pagos más relevantes del año estudiantil y que es de fácil pronóstico. El ingreso al plan de ahorro podrá ser en cualquier momento, pudiendo hacer aportes extraordinarios, sus intereses son variables y se acumulan de manera mensual y su característica especial es que el socio lo puede retirar desde el 1 hasta el 31 del mes de enero de cada año. (Artículo 9)

Ahorro Navideño

De acuerdo con el reglamento de ahorro de ASOBRIT, este ahorro estará enfocado para los asociados que desean ir creando un fondo para que al llegar al mes de diciembre puedan disponer de una cantidad de recursos para sufragar los gastos de estas fechas, sin tener que sacrificar los ingresos de ese mes. (Artículo 10)

Ahorro a la vista

De acuerdo con el reglamento de ahorro de ASOBRIT, este ahorro será creado por el Asociado para cualquier fin que éste desea, el plazo lo define el socio, los retiros de dinero se

pueden realizar una vez que haya cumplido al menos 3 meses y puede ser de manera parcial o total por parte del socio. (Artículo 12)

Ahorro a plazo

De acuerdo con el reglamento de ahorro de ASOBRIT, esta modalidad de ahorro está dirigida para los Asociados que desean ir creando un fondo de dinero con un horizonte de plazo de 3, 6, 9 y 12 meses, iniciando la preparación para los años de retiro de la actividad laboral. (Artículo 13)

Ahorro extraordinario

De acuerdo con el reglamento de ahorro de ASOBRIT, este ahorro extraordinario es el único de los ahorros voluntarios que es por porcentaje. Esta modalidad de ahorro tiene como objetivo reforzar la cultura de ahorro a largo plazo y se nutrirá de aportes periódicos y voluntarios que cada trabajador decida destinar, de manera voluntaria, definitiva e irrevocable por planilla. (Artículo 15)

Ley 8204

Según la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades no conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, en el Artículo 1 indica:

La presente Ley regula la prevención, el suministro, la prescripción, la administración, la manipulación, el uso, la tenencia, el tráfico y la comercialización de estupefacientes, psicotrópicos, sustancias inhalables y demás drogas y fármacos susceptibles de producir dependencias físicas o psíquicas, incluidos en la Convención Única sobre Estupefacientes de las Naciones Unidas (Parr.1)

La presente ley pretende mantener un control al regular y sancionar todas aquellas actividades financieras que decidan brindar apoyo o cubrir estas actividades ilícitas ya sea con la legitimación de capitales o que brinden financiamiento a actividades terroristas.

Por dichos motivos todas las personas deben contribuir con la prevención y represión de cualquier actividad de esta índole.

III: MARCO METODOLÓGICO CAPITULO

Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), describe que “a lo largo de la historia, han surgido diversas corrientes de pensamientos. Sin embargo y debido a las diversas premisas que las sustentan, dichas corrientes se polarizaron en dos aproximaciones de investigación: el enfoque cuantitativo y el cualitativo.” (p.4).

Para efectos del presente trabajo, se utiliza un enfoque cuantitativo ya que de acuerdo con, Hernández, et al (2014), el trabajo:

Ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (p.15)

Hernández, et al (2014), define a el enfoque cuantitativo como un estudio que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

Ante lo descrito, esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo ya que se centra en la investigación de las líneas de financiamiento para los asociados de WNS, que pueden ser cuantificables, cantidades, valores, datos numéricos, etc. En cuyos resultados que se adquieren se pueda determinar y facilitar la toma de decisiones de la asociación.

Diseño de la investigación

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), “El diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento de la investigación” (p.128)

Con base en dicha definición y de acuerdo con el planteamiento del problema que se cita en el presente trabajo de investigación ¿Cuál sería el análisis de las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del primer Cuatrimestre del 2018 hasta el tercer Cuatrimestre del 2019?

La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental ya que según lo define Hernández, et al (2014), la Investigación no experimental “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152)

Este diseño se da, debido a que se centra en estudiar las características del objeto de estudio con el fin de explicar sus aspectos generales, resaltando los puntos más importantes para generar una propuesta de valor para la organización.

También se debe tomar en consideración los tipos de diseños no experimentales, ya que estos se pueden dividir en dos ramas distintas como la transeccional o longitudinal, que a la vez se subdividen en tres categorías distintas. Para efectos del presente estudio, el mismo se desarrolla bajo el diseño de Investigación transeccional o transversal.

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154)

Como se mencionó anteriormente los diseños transeccionales se dividen en tres: los exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales; pero en el siguiente trabajo, se aplica el descriptivo, el cual Hernández, et al (2014), lo define como: “un diseño que indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.” (p.155)

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), Las referencias o fuentes primarias se las definen como:

Instrumentos que proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera. (p.61)

Como en el trabajo de investigación se tiene el análisis de las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del primer Cuatrimestre del 2018 hasta el tercer Cuatrimestre del 2019, las fuentes primarias serán los datos proporcionados por la asociación solidarista.

Para el desarrollo de la siguiente investigación, como sujeto de investigación se tomará una muestra de colaboradores y directivos que conforman WNS, con la finalidad de determinar el conocimiento que tienen los asociados de la empresa con respecto a las líneas de crédito que ofrece la ASEWNS.

Fuentes Secundarias

Son “todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian.” Ejemplo de ella lo serían los libros, las revistas, los documentos escritos, los noticieros y los medios de información. (Bernal, 2010, p.192). Entonces, podemos entender como fuentes secundarias todos aquellos textos que ayudan a entender las fuentes primarias, ya que implican el análisis, la síntesis y la interpretación o evaluación de los datos que fueron obtenidos.

En esta investigación se utilizaron como fuentes secundarias varios artículos y libros publicados en páginas web, folletos y documentación sobre asociaciones solidaristas, así como datos proporcionados por otras asociaciones como por ejemplo reglamentos y normativas que se pueden encontrar en los buscadores de páginas web.

Muestra

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), la muestra es un “Subgrupo de la población de interés del cual se recolectan los datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p.173)

Hernández, et al (2014), definen a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

Para el siguiente estudio de investigación, se toma una muestra probabilística de la población que comprende a todos aquellos miembros de WNS, que está ubicada en Costa Rica, la cual en el 2020 tiene una población de 116 colaboradores, de los cuales 93 son miembros activos de la asociación en donde se tomara una muestra aleatoria representativa de 75 miembros, que representan el 50% de la población.

Imagen N° 7 Determinación de muestra

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
93

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results
The Sample Size Should Be...
75

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Fuente: Software Starts, Cálculo realizado (2020)

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), la muestra probabilística es “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos” (p.175)

Los resultados de este tipo de estudio servirán de base para tomar decisiones que afectarán a una población.

De acuerdo con, Hernández, et al (2014), la muestra no probabilística o dirigida la define como “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176)

Esto debido a que es un estudio exploratorio, ya que su finalidad es documentar ciertas experiencias, a su vez, que es complicado tener acceso a sus participantes.

Para la investigación se realizó una encuesta a los siguientes miembros de la asociación para conocer su perspectiva de cada uno de ellos y analizar su punto de vista con respecto a la investigación ya que su conocimiento y experiencia dentro de la organización pueden brindar datos a considerar a la hora de proporcionar las conclusiones.

- 8 miembros de Gerencia
- De 9 miembros de la Junta Directiva, solo 8 responden la encuesta porque 1 se retiró de la compañía.
- 60 miembros de WNS

Cuadro N° 2: Análisis de Variables

Objetivo específico	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Instrumental
Analizar la situación financiera de la empresa	Situación Financiera	La situación financiera, comúnmente conocida como balance general, presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. En él se hace un balance entre los activos de la compañía y su financiamiento, mismo que puede estar constituido por deuda o capital. Lawrence et al. (2016)	Es un conjunto de procedimientos que reflejan la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada, basados en su estructura de cuentas de activos, pasivos y patrimonio o capital contable	Revisión Documental proporcionados por la ASEWNS Observación de los estados financieros.
Identificar cual es la normativa para el otorgamiento de crédito de los asociados de ASEWNS durante el último cuatrimestre del periodo 2019.	Normativa	Agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la función de organizar su funcionamiento. Ucha (Marzo 2012) Normativa, recuperado de definicionabc.com	Es un conjunto de normas y reglas que ordenan y regulan las actividades de una organización y cuyo objetivo es hacer armónica la convivencia	Cuestionario dirigido a la Junta directiva: Conformado de 13 preguntas. Revisión Documental proporcionados por la ASEWNS Observación
Establecer la rentabilidad de las líneas de crédito otorgadas a los asociados de ASEWNS del periodo 2018 - 2019	Rentabilidad de líneas de crédito	Rentabilidad es los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Sevilla (4 noviembre, 2015), Rentabilidad, recuperado de economipedia.com Una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta	Durante ese plazo, el individuo puede usar una parte o toda la línea de crédito. Así, finalizado el mes, el deudor contará con un lapso, para devolver lo consumido más intereses. Solo se cobra intereses por la parte utilizada de la línea de	Cuestionario dirigido a directivos de WNS que integran la ASEWNS: Conformado de 11 preguntas. Revisión Documental

		cantidad de dinero por un periodo determinado. Westreicher y López, (24 mayo, 2018), Línea de crédito, recuperado de economipedia.com	crédito, generando un margen de rentabilidad y beneficio promedio por la totalidad de los créditos otorgados.	proporcionados por la ASEWNS de los estados financieros y observación
Conocer la percepción de los clientes de la ASEWNS durante el último cuatrimestre del 2019	Percepción del cliente	Es el acto de recibir, interpretar y comprender la información recibida por uno de los sentidos, es la primera instancia en la cual la información recibida se transforma en un elemento conocido y comprendido. Bembibre (Junio2009), Percepción, recuperado de https://definiciónabc.com	Tiene por finalidad conocer la percepción del cliente con respecto a los servicios ofrecidos para determinar su nivel de satisfacción.	Cuestionario dirigido a los asociados de WNS que integran ASEWNS: Conformado de 15 preguntas y la observación.
Establecer una estrategia de mejora de la gestión financiera	Gestión Financiera	Es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones, y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Córdoba, M (2012)	Acumula la experiencia mercantil, durante la que se han desarrollado los criterios, herramientas e instrumentos de gestión, apoyando y financiado el crecimiento rentable dentro de una organización, controlando su riesgo. comprende la formulación de objetivos	Datos recabados durante la investigación y la observación

Fuente: Arias, 2020

Instrumentos utilizados en la investigación

Para la siguiente investigación se utilizarán herramientas cuantitativas para la recolección de datos, con el fin de respaldar y ampliar el conocimiento con respecto a las líneas de financiamiento y su aplicación en una unidad de servicio como lo son las asociaciones solidaristas.

Cuestionario

Para Pérez y Gardey (2012), “Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confeccionan para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo con la finalidad específica de cada uno” (párr. 1)

Hernández, et al (2014), lo define como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que van a medir. (p.217)

Para Hernández, et al (2014), “los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo y se basan en preguntas que puedan ser cerradas o abiertas y sus contextos pueden ser: autoadministrados y por entrevista personal, telefónica, o vía internet” (pp.197)

Para efectos del presente trabajo, se realizará un cuestionario de preguntas cerradas con preguntas dicotómicas y con varias opciones de respuesta.

Como podemos observar, el cuestionario es un instrumento de investigación, que suele ser utilizado en el desarrollo de una investigación, a su vez de que es efectivo para poder recoger información en un tiempo breve con grupos numerosos y es un procedimiento de investigación que se rige por una entrevista estructurada, a su vez que el sujeto que responde proporciona información sobre sí mismo o sobre un tema dado.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se implementa herramientas de investigación de tipo cuestionario de preguntas cerradas con preguntas dicotómicas, con varias opciones de respuesta, así como la observación, los cuestionarios fueron aplicados a miembros de la asociación, con el fin de determinar su opinión y conocimiento de los productos y servicios que ofrece ASEWNS.

En esta tesis se realizó un análisis de los objetivos a investigar, por medio de sus variables, en donde se aplicaron tres cuestionarios, una de 13 preguntas dirigida a la Junta directiva de la asociación, otro con 11 preguntas para los directivos de la compañía que integran la asociación y un último cuestionario de 15 preguntas dirigido a los miembros de la ASEWNS

El siguiente trabajo, se efectuó con un método de análisis cuantitativo, en donde se determinaron las variables de análisis, se analizan los datos obtenidos producto de las encuestas, y la observación de los documentos proporcionados por la asociación.

Según Barrantes, E (2012) define los análisis de contenido de la siguiente manera: “Es una técnica para estudiar la comunicación objetiva, sistemática y cuantitativamente. Con este análisis puede hacerse inferencias validas y confiables de los datos dentro de un contexto”. (p.199)

Con todos estos datos se pretende poder dar respuesta al cuestionamiento de la investigación: Análisis de las líneas de financiamiento para los asociados de ASEWNS a partir del I Cuatrimestre del 2018 hasta el III Cuatrimestre del 2019.

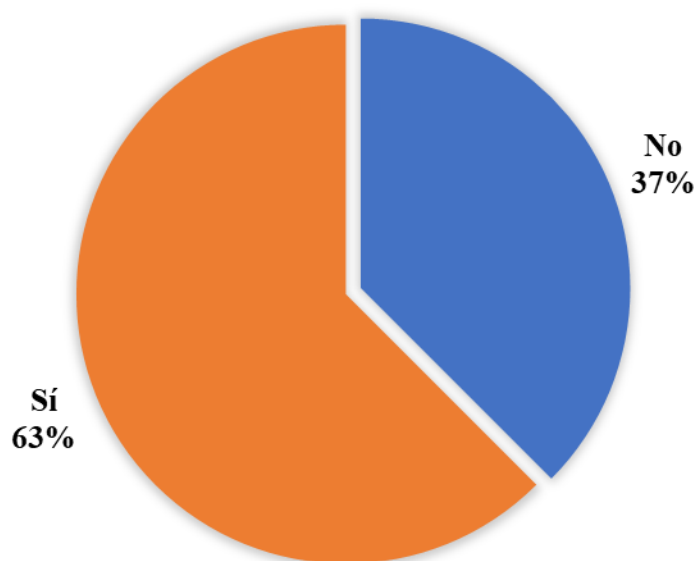
Para el análisis de la variable del primer objetivo, en la cual se quiere identificar cuál es la normativa para el otorgamiento de crédito de los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019, del cual se obtienen los siguientes datos

Variable N°2. Normativa
Conocen la Normativa crediticia

Con respecto a si los miembros de la junta conocen cual es la normativa crediticia, del total de la población 5 miembros que representan el 63%, contestaron que sí la conocen y 3 miembros representados por un 37% contestaron que no lo conocen, lo cual refleja que en un grupo de sus integrantes hay un desconocimiento de la documentación de la asociación ya sea porque no la han leído o que falta brindar la información física al respecto a cada uno de sus miembros, dichos datos se consigna en el siguiente gráfico pastel.

Gráfico N° 1 Conocen la Normativa crediticia

Conocen la Normativa crediticia



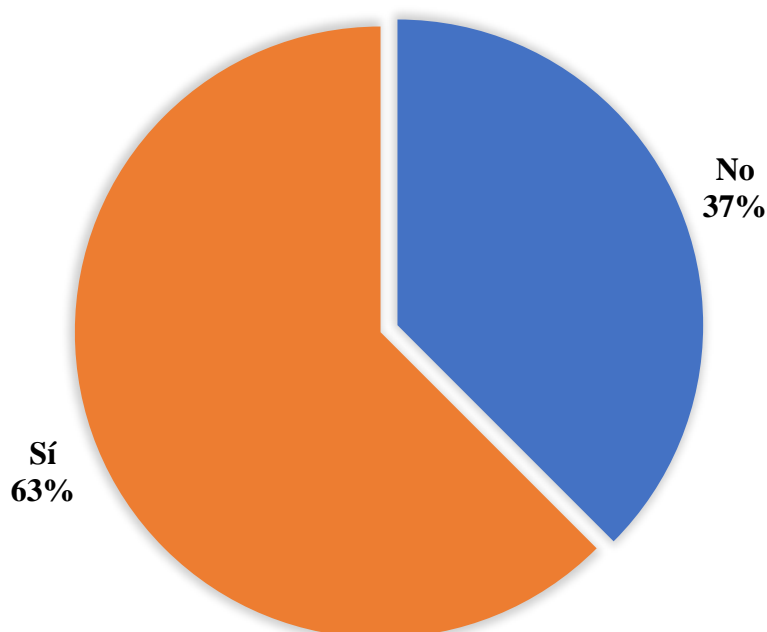
Fuente: Arias, 2020

Variable N°2. Normativa
Existencia de líneas de financiamiento

Con respecto a si los miembros de la junta conocen cuales son las líneas de financiamiento que ofrece el reglamento, del total de la población, 5 miembros que representan el 63%, contestaron que sí conocen cuales son las líneas crediticias que se estipulan en la normativa y 3 miembros, representados por un 37% contestaron que no saben cuáles son, lo cual demuestra el desconocimiento existente en la documentación de la asociación por la desinformación al no leer o estar al tanto de dicho documento, dichos datos se consignan en el siguiente gráfico

Gráfico N° 2 Existencia de líneas de financiamiento

Existencia de líneas de financiamiento



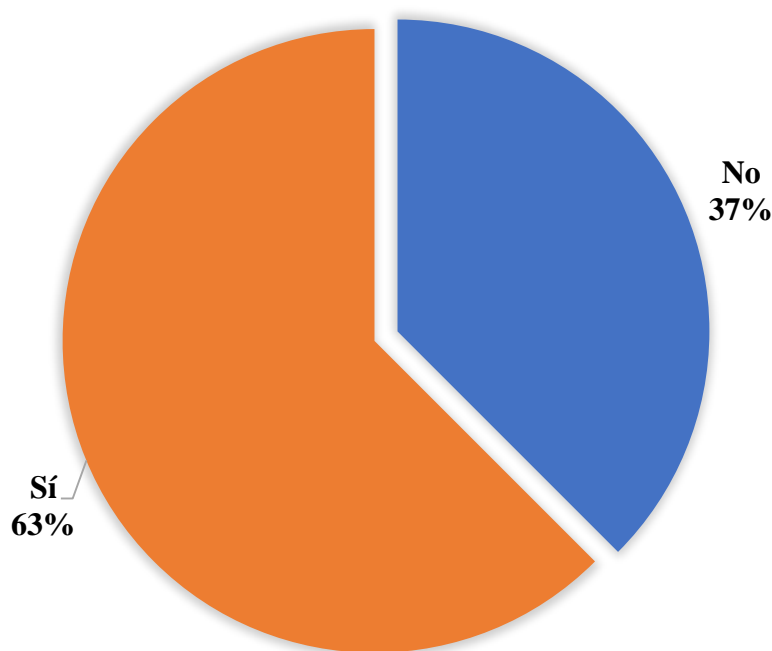
Fuente: Arias, 2020

Variable N°2. Normativa
Condiciones crediticias de ASEWNS

Con respecto a si los miembros de la junta conocen cuáles son las condiciones que tiene la ASEWNS para las líneas de crédito, como lo son las tasas de interés o plazos del total de la población, 5 miembros que representan el 63%, contestaron que sí las conocen y 3 miembros representados por un 37% contestaron que no las conocen., lo cual demuestra el desconocimiento existente en la documentación de la asociación, y se consigna en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 3 Condiciones crediticias de ASEWNS

Condiciones crediticias ASEWNS



Fuente: Arias, 2020

Variable N°2. Normativa
Oferta de líneas de crédito

Con respecto a si los miembros de la junta conocen si se ofrecen todas las líneas de crédito estipuladas en la normativa del total de la población, 4 miembros que representan el 50%, contestaron que sí se ofrecen todas las líneas de crédito estipuladas en la normativa y los otros 4 miembros, que representan un 50% contestaron que no se ofrecen todas las líneas, al estar la opinión tan dividida con respecto a este dato, ocasiona confusión y posibles malos entendidos al brindar el servicio a los asociados y esta división se puede deber a la confusión entre el 50% de los miembros que piensan que las líneas ofrecidas actualmente son las que están dentro de la normativa, sin verificar el documento, y se consigna en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 4 Oferta de líneas de crédito

Oferta de líneas de crédito



Variable N°2. Normativa
Actualización del reglamento

Con respecto a si los miembros de la junta conocen si se ha actualizado el reglamento de financiamiento de la asociación, del total de la población 4 miembros que representan el 50%, contestaron que sí se actualizó el reglamento de financiamiento y los otros 4 miembros, que representan un 50% contestaron que no se ha actualizado, el hecho de que las opiniones estén divididas y no conocer el status real de la información que poseen puede generar conflictos y confusiones entre sus integrantes, y se consigna en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 5 Actualización del reglamento

Actualización del reglamento



Fuente: Arias, 2020

Variable N°2. Normativa

Elementos necesarios al consultar la normativa

Con respecto a si los miembros de la junta conocen cuales son los elementos necesarios que debe conocer todo asociado a la hora de consultar la normativa de crédito, para el proceso de solicitud de un crédito; la totalidad de la población determinó que las tasas de interés, el trámite para los créditos y las garantías son elementos necesarios, ya que por medio de ellos el empleado puede tener una visión de cuáles son los requerimientos para optar por sus servicios y si las tasas ofrecidas se ajustan a sus necesidades.

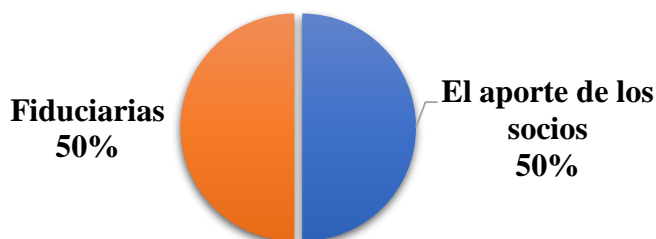
Variable N°2. Normativa

Garantías crediticias

Con respecto a si los miembros de la junta consideran qué tipos de garantía en crédito pueden aplicarse en las actuales líneas de crédito, del total de la población, 4 miembros que representan el 50%, contestaron que pueden aplicarse garantías fiduciarias y los otros 4 miembros, que representan un 50% contestaron que el aporte que efectúa cada uno de los socios es suficiente garantía, pero al tener la opinión dividida este punto de garantías se podría considerar para determinar en qué casos puede ser aplicada y los resultados se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 6 Garantías crediticias

Garantías crediticias



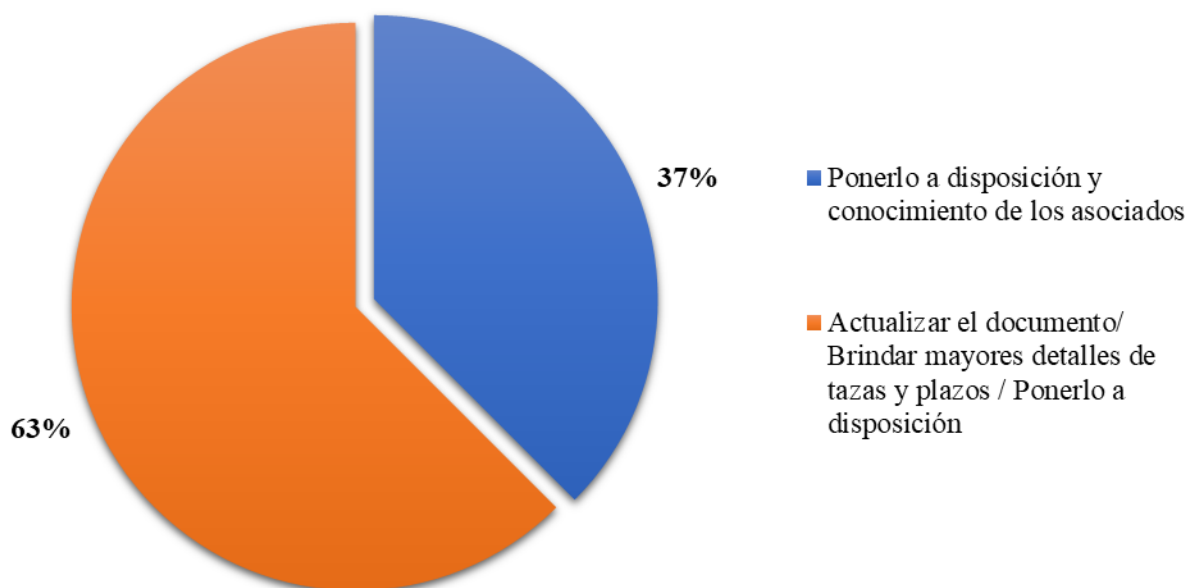
Variable N°2. Normativa

Puntos de mejora

Con respecto a si los miembros de la junta consideran que puntos de mejora debe realizar la ASEWNS en cuanto al reglamento interno, del total de la población 5 miembros que representan el 63%, contestaron que el actualizar el documento; ponerlo a disposición y conocimiento de los asociados; y brindar mayor detalle sobre las tasas y plazos pueden aplicarse como puntos de mejora y los otros 3 miembros, que representan un 37% contestaron que el punto de mejora es ponerlo a disposición y conocimiento de los asociados. Los resultados se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 7 Puntos de mejora

Puntos de mejora



Fuente: Arias, 2020

A continuación, se evalúan los datos que fueron obtenidos de dos grupos de la población, para determinar su posición o conocimiento en relación con ciertos puntos de la investigación y que se detallan en las siguientes preguntas.

Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito
Apertura de nuevas líneas

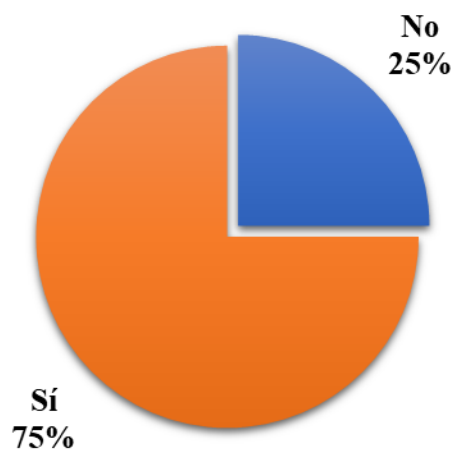
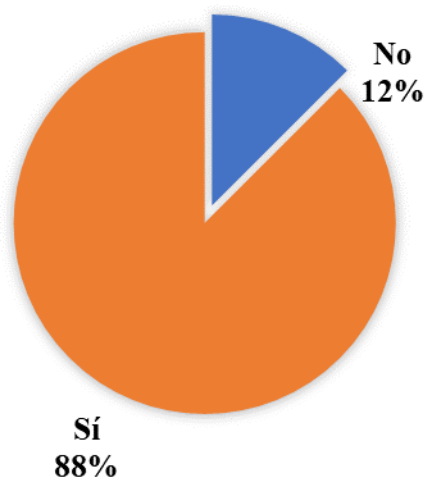
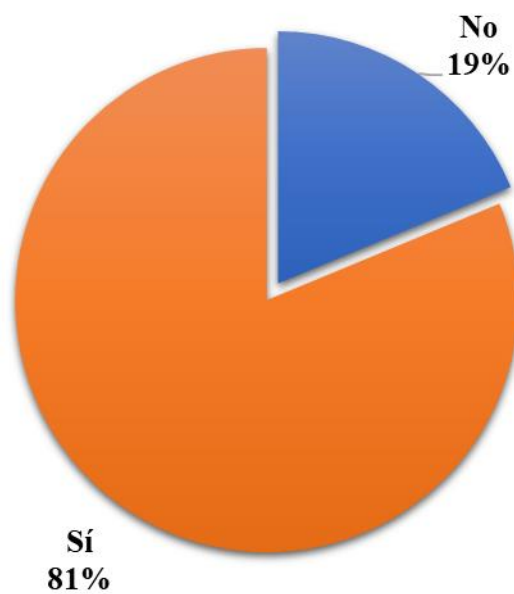
Con respecto a si los miembros de la junta y directivos de la empresa consideran oportuno la apertura de nuevas líneas de crédito con sus tasas; de los miembros de la junta directiva, 1 miembro representado por un 12% indica que no es necesaria la apertura de nuevas líneas de crédito, y 7 representados por un 88% indican que sí es necesaria.

De los directivos de la empresa, 2 miembros representados por un 25% indican que no es necesaria la apertura de nuevas líneas de crédito, y 6 representados por un 75% indican que sí es necesario.

Del total de la población, 13 miembros que representan el 81%, contestaron que consideran oportuno la apertura de una nueva línea de crédito y los otros 3 miembros, que representan un 19% contestaron que no consideran necesaria la apertura de otra línea.

Si se observa las opiniones de cualquiera de los grupos por separado o en conjunto, se puede determinar que la mayoría de ellos consideran que se evalué la apertura de una nueva línea crediticia para tener una cartera de oferta mayor, que a la larga puede ayudar a aumentar la rentabilidad de la asociación. Los resultados se consignan en los siguientes gráficos.

Gráfico N° 8 Apertura de nuevas líneas

Directivos - Apertura de nuevas líneas**Junta - Apertura de nuevas líneas****Apertura de nuevas líneas**

Fuente: Arias, 2020

Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Nuevas líneas

Con respecto a si los miembros de la junta y directivos de la empresa consideran que líneas de crédito se deben abrir; de los datos obtenidos se obtiene lo siguiente:

De los miembros de la junta directiva, 1 miembro representado por un 13% indica que no es necesaria la apertura de nuevas líneas de crédito; otro miembro representado por un 13% considera que se puede abrir una nueva línea para préstamos de emergencias y 6 miembros representados por un 75% indican que se puede abrir un préstamo para estudios.

De los directivos de la empresa, 2 miembros representados por un 25% indican que no es necesaria la apertura de nuevas líneas de crédito; 2 miembros representados por un 25% consideran los préstamos de salud/deportivos; 1 miembro representado por un 13% indica que pueden abrirse un préstamo para vivienda, vehículos, estudios, salud y emergencias; 3 miembros representados por un 37% consideran el préstamo de emergencias.

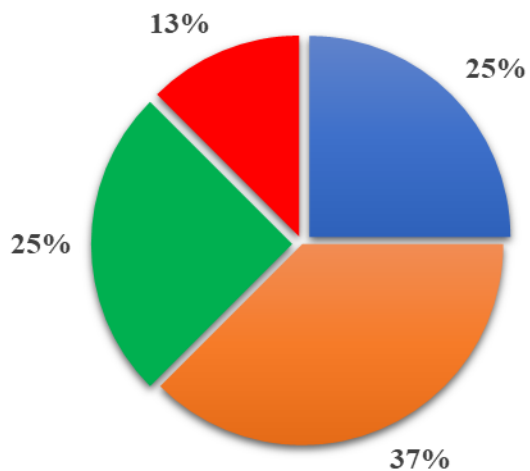
Del total de la población, 3 miembros representados por un 19% indican que no es necesaria la apertura de nuevas líneas de crédito; 4 miembros que representan el 25%, de la población, contestaron que consideran el préstamo de emergencias; 6 miembros, que representan un 37% contestaron que los préstamos de estudios son la mejor opción; 2 miembros, que representan un 13% contestaron que los préstamos de salud/deportivos y 1 miembros representado por un 6% conto que los préstamos para vivienda, vehículos, estudios, salud y emergencias

Según los datos obtenidos, la mayoría de los miembros opina que los préstamos que se pueden evaluar su apertura deben estar dirigidos a la educación y como segunda opción están los préstamos de emergencias. Los datos se pueden consignar en los siguientes gráficos

Gráfico N° 9 Nuevas líneas

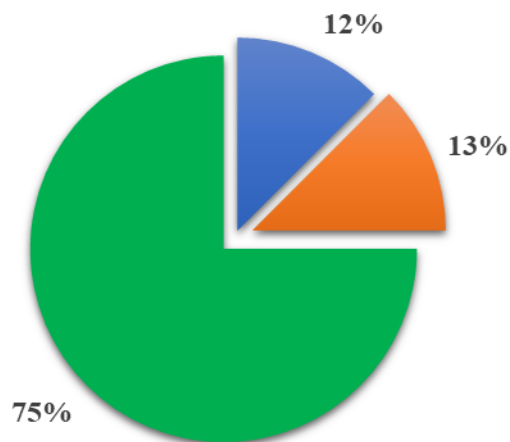
Directivos - Nuevas líneas

- ninguna
- Préstamos para emergencias
- Préstamos para salud/deportivos
- Vivienda, vehículos, motos, estudios, salud, emergencias

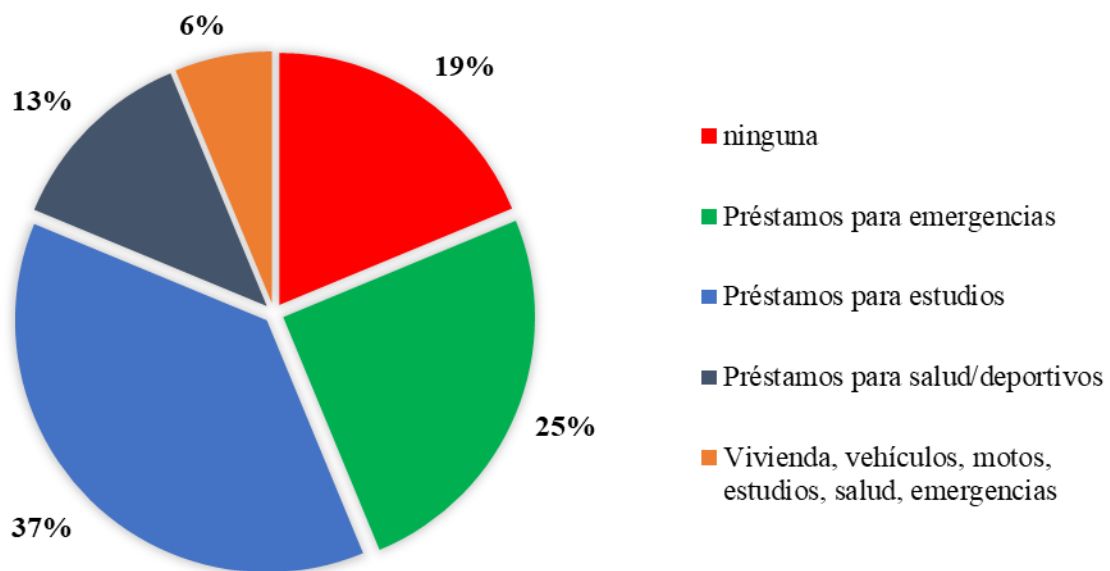


Junta - Nuevas líneas

- No se requiere más líneas
- Prestamos para emergencias
- Préstamos para estudios



Nuevas Líneas



Fuente: Arias, 2020

**Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito
SUGEF**

Con respecto a si los miembros de la junta y directivos de la empresa saben si la asociación solidarista está regulada por la SUGEF, se obtienen los siguientes datos:

De los miembros de la junta directiva, 4 miembros representados por un 50% indica que la asociación no está regulada por la SUGEF y 4 miembros representados por un 50% indican que la SUGEF sí los regula.

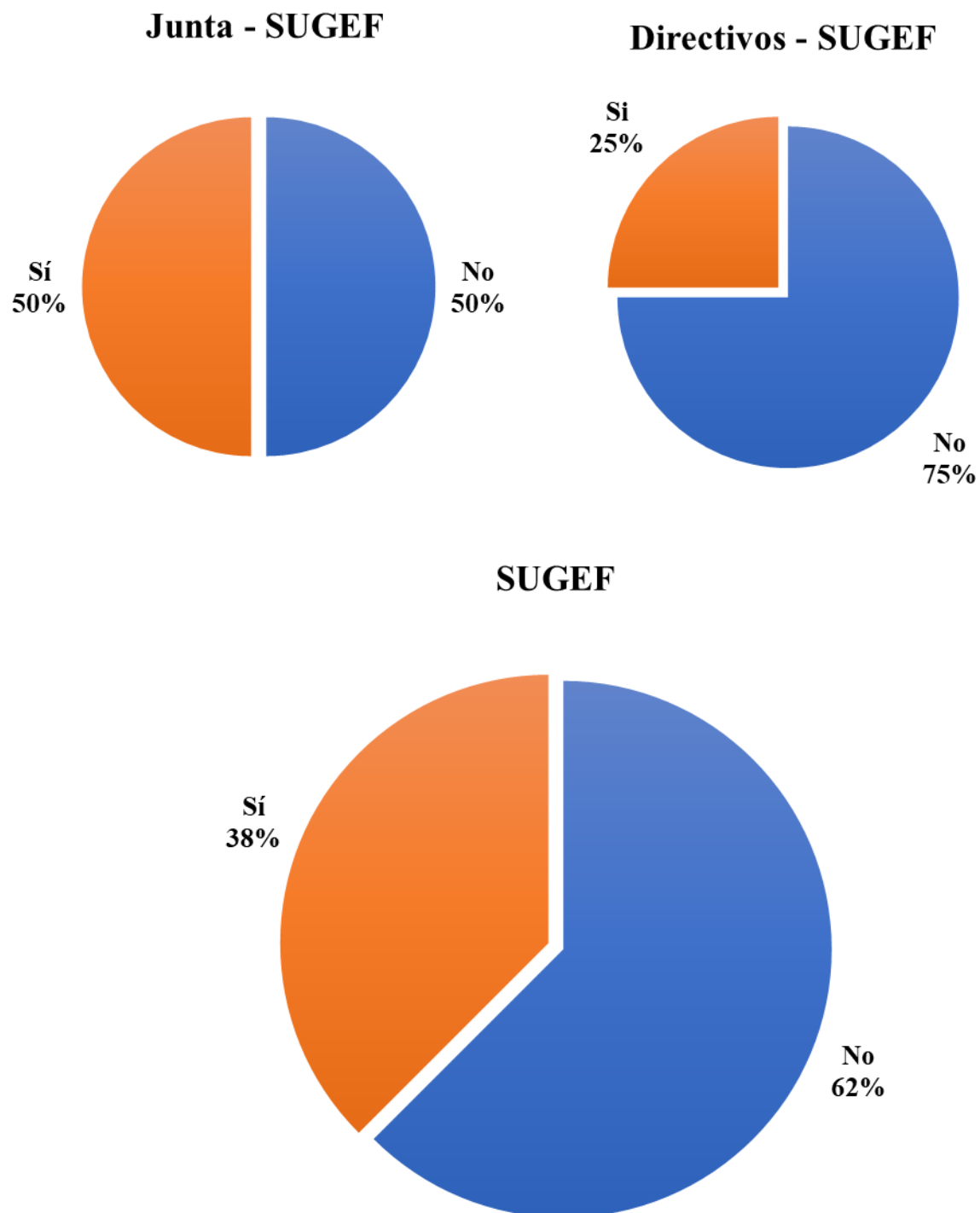
De los directivos de la empresa, 6 miembros representados por un 75% indican que la asociación no está regulada por la SUGEF y 2 representados por un 25% indican que sí es regulada por la SUGEF.

Del total de la población, 10 miembros que representan el 62%, contestaron que consideran que la asociación no está regulada por la SUGEF y 6 miembros, que representan un 38% contestaron que sí es regulada.

Este es un dato que debería ser de conocimiento de los miembros de la empresa, ya que, de acuerdo con datos del CONASIF, la Sugef solo vigilará a las entidades con activos de 35 millones o más; Las asociaciones por debajo de dicho monto están exentas del control, según acta 1469-2018 del pasado 18 de diciembre del 2018. Las instituciones que quedan fuera de la tutela de la Sugef no tendrán que entregar información financiera básica y serán fiscalizadas por el MTSS

Esto es fundamental para evitar dificultades legales en el futuro, con forme las utilidades o rentabilidad de la empresa mejoren. Los datos se pueden consignar en los siguientes gráficos

Gráfico N° 10 SUGEF



Fuente: Arias, 2020

Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito**N° 11 EML**

Con respecto a si los miembros de la junta y directivos de la empresa saben si la asociación solidarista aporta el 15% de encaje mínimo legal, se obtienen los siguientes datos:

De los miembros de la junta directiva, 3 miembros representados por un 37% indican que la asociación no aporta el 15% de EML y 5 miembros representados por un 63% indican que sí se efectúa dicho aporte.

De los directivos de la empresa, 4 miembros representados por un 50% indican que la asociación no aporta el 15% de EML y 4 representados por un 50% indican que sí se efectúa dicho aporte

Del total de la población, 7 miembros que representan el 44%, contestaron que consideran que la asociación no aporta el 15% de EML y 9 miembros, que representan un 56% contestaron que sí se efectúa dicho aporte.

Este es un dato que debería ser de conocimiento de los miembros de la empresa, ya que, de acuerdo con datos de CONASIF, las asociaciones solidaristas mantienen la obligación de cumplir con la reserva de liquidez al Banco Central del 15% de las captaciones de recursos de sus asociados.

Esto es fundamental para evitar dificultades legales en el futuro, o evitar caer en la informalidad. Los datos se pueden consignar en los siguientes gráficos

Gráfico N° 11 EML

Junta - EML**Directivos - EML****EML**

Fuente: Arias, 2020

Variable N°2 Normativa; Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito
Reforma tasas usura

Con respecto a si los miembros de la junta y directivos de la empresa saben si la asociación solidarista está regulada por la nueva reforma de tasas de usura, se obtienen los siguientes datos:

De los miembros de la junta directiva, 4 miembros representados por un 50% indican que la asociación no está regulada por la reforma de tasas de usura y 4 miembros representados por un 50% indican que sí lo hacen.

De los directivos de la empresa, 4 miembros representados por un 50% indican que la asociación no está regulada por la reforma de tasas de usura y 4 representados por un 50% indican que sí están regulados por las tasas de usura

Del total de la población, 8 miembros que representan el 50%, contestaron que consideran que la asociación no está regulada por la reforma de tasas de usura y 8 miembros, que representan un 50% contestaron que sí están regulados.

Con base en este dato se observa que la opinión está dividida y este es un tema el cuál deberían conocer, ya que, con la nueva reforma, la tasa máxima en colones sería de un 39% y los más afectados por esta norma, serían las instituciones no reguladas y sector comercial, con la finalidad de no caer en el incumplimiento al proveer nuevos contratos crediticios. Los datos se pueden consignar en los siguientes gráficos.

Gráfico N° 12 Reforma tasas usura



Fuente: Arias, 2020

A continuación, se evalúan los datos de la variable del segundo objetivo, que es determinar la rentabilidad de las líneas de crédito otorgadas a los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019 y el conocimiento de los directivos con base a este dato.

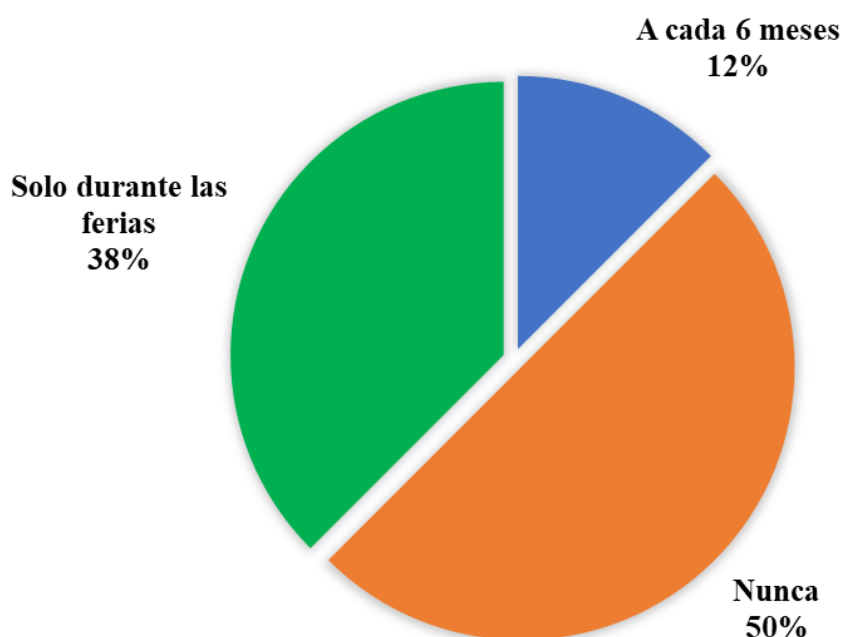
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Frecuencia en que requiere los servicios de la ASO

Con base a la frecuencia en la que los directivos de la empresa requieren los servicios financieros de la asociación, del total de la población 1 miembro que representa el 12%, contesto que requiere de los servicios de la ASO a cada 6 meses; 3 miembros, que representan un 38% contestaron que ellos requieren de los servicios de la ASO solo durante las ferias y los 4 miembros restantes representados por un 50% nunca requieren de sus servicios ya que los pueden considerar poco atractivos o simplemente no cubren sus necesidades, lo cual se consigna en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 13 Frecuencia en que requiere los servicios de la ASO

Frecuencia en que requiere los servicios de la ASO



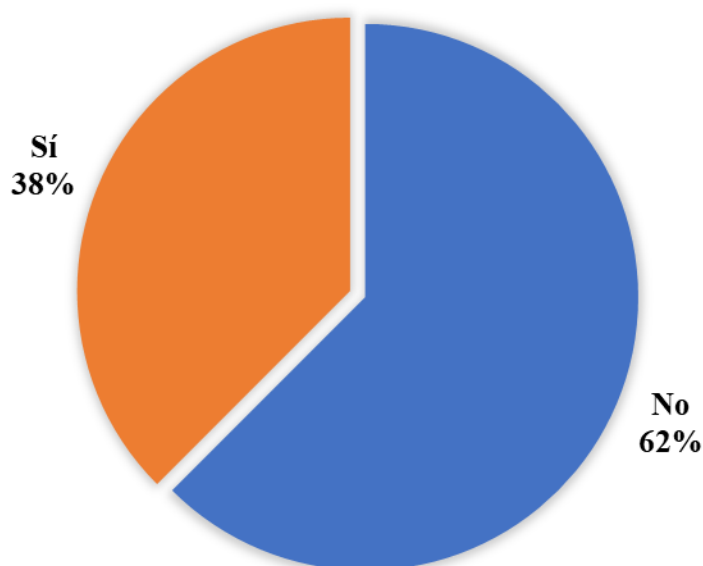
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Rendimiento de las líneas de crédito

Con respecto a si los directivos de la empresa tienen conocimiento de cuál ha sido el rendimiento que ha dejado las líneas de crédito, del total de la población, 5 miembros que representan el 62%, de la población, contestó que no poseen conocimiento de cuál ha sido el rendimiento que deja la ASO y 3 miembros representados por un 38% indicaron que si tienen conocimiento de cuál ha sido el rendimiento. Esta falta de conocimiento reflejada por un grupo mayor de la población es algo que debe corregirse, ya que de esta forma pueden tener una mejor visión en que puntos deberían de mejorar para aumentar la rentabilidad de las líneas existentes. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 14 Rendimiento de las líneas de crédito

Rendimiento en las líneas de crédito



Fuente: Arias, 2020

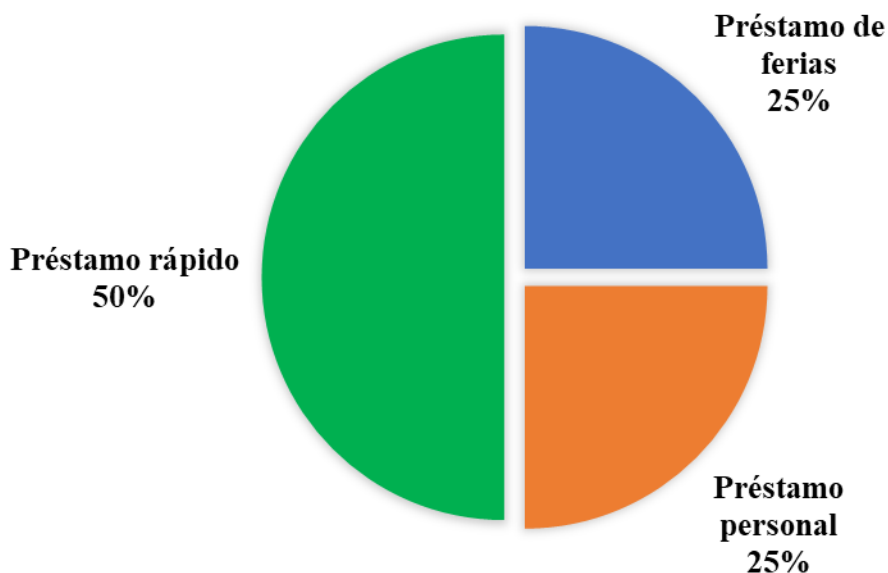
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Línea más solicitada

De acuerdo con cual línea de crédito consideran los directivos es la más solicitada y que brinda una mayor captación de ingresos, del total de la población 2 miembro que representan el 25%, contesto que consideran que el préstamo de ferias es el que brinda una mayor rentabilidad, 2 miembros representados por un 25% indicaron que consideran que el préstamo personal es el que brinda una mayor rentabilidad y 4 de los miembros representados por un 50% indican que el préstamo rápido es el que deja la mayor rentabilidad. La causa del desconocimiento de dichos datos se puede deber a porque no son brindados en la presentación de la junta y que muchos de los directivos no realizan un análisis de los estados financieros, ya que no son de su área de conocimiento. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 15 Línea más solicitada

Línea más solicitada



Fuente: Arias, 2020

Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito Extra-financiamiento

De acuerdo con cuanto porcentaje los directivos consideran idóneo para ofrecer un extra financiamiento a los asociados con base en el aporte patronal, del total de la población, 4 miembro que representa el 50%, contestaron que consideran que se puede brindar un extra-financiamiento sobre el aporte patronal de 10%, 2 miembros representados por un 25% contestaron que consideran que se puede brindar un extra-financiamiento sobre el aporte patronal de 15%, y 2 de los miembros representados por un 25% contestaron que consideran que se puede brindar un extra financiamiento sobre el aporte patronal de 10%. Al haber diferentes propuestas de un porcentaje extra, se podrían tomar en consideración en el momento de evaluar la apertura de una nueva línea o para ser aplicados en las ya existentes. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 16 Extra-financiamiento



Fuente: Arias, 2020

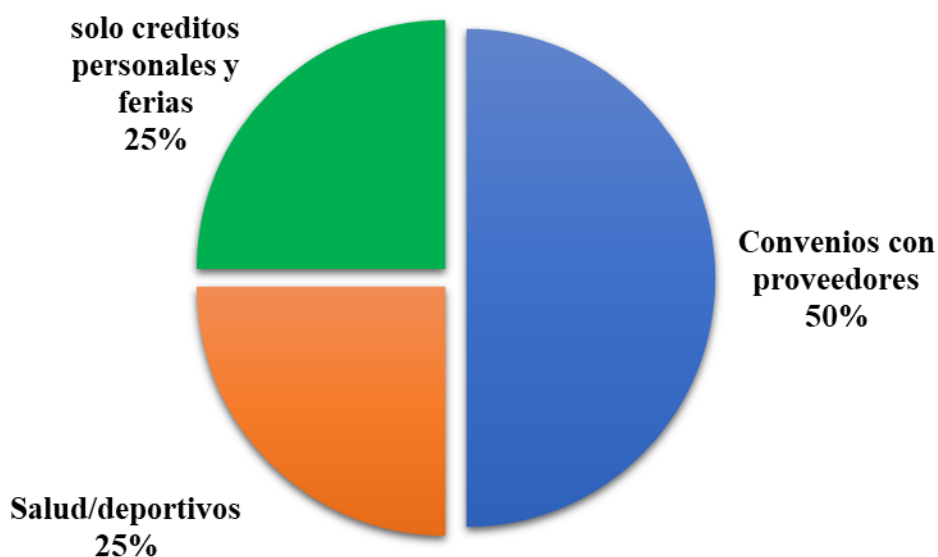
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Actividades para mejorar la rentabilidad

En base en que actividades consideran los directivos de la empresa, se puedan orientar los servicios de crédito ofrecidos por la asociación para mejorar la rentabilidad, del total de la población 4 miembro que representa el 50%, contestaron que consideran se puede ofrecer más convenios con proveedores para mejorar la rentabilidad; 2 miembros representados por un 25% contestaron que consideran se puede ofrecer más créditos personales y ferias para mejorar la rentabilidad y 2 de los miembros representados por un 25% contestaron que consideran se puede ofrecer o crear actividades de salud y deportivas para mejorar la rentabilidad. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 17 Actividades para mejorar la rentabilidad

Actividades para mejorar la rentabilidad



Fuente: Arias, 2020

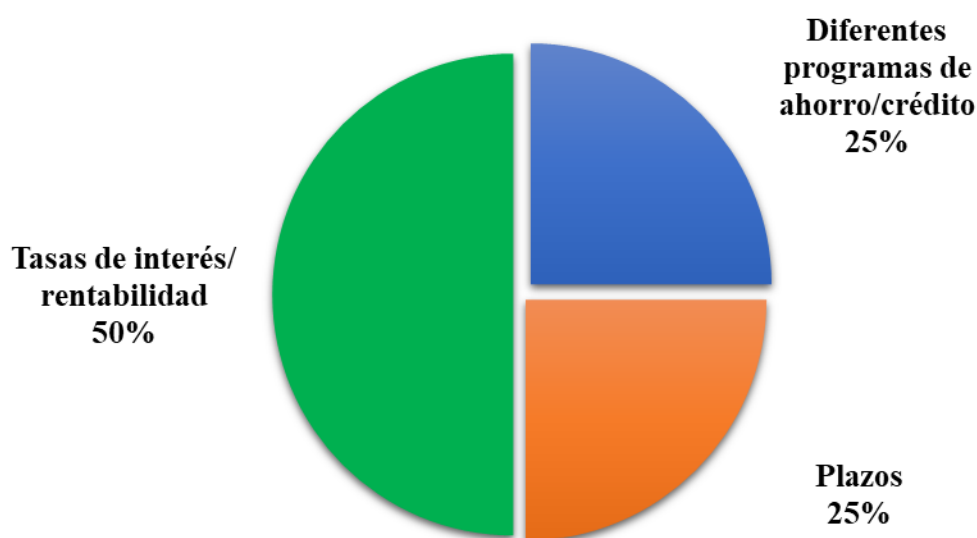
Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Aspectos a evaluar en créditos

Con base en que aspectos consideran los directivos de la empresa que se pueden evaluar en temas de ahorro u otorgamiento de créditos para mejorar la rentabilidad, del total de la población, 4 miembro que representa el 50%, contestaron que consideran se pueden evaluar mejorar las tasas de interés y rentabilidad para mejorar la rentabilidad; 2 miembros representados por un 25% contestaron que consideran se puede crear diferentes programas de ahorro y créditos para mejorar la rentabilidad y 2 de los miembros representados por un 25% contestaron que consideran se puede evaluar los plazos para mejorar la rentabilidad. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 18 Aspectos a evaluar en créditos

Aspectos a evaluar en créditos



Fuente: Arias, 2020

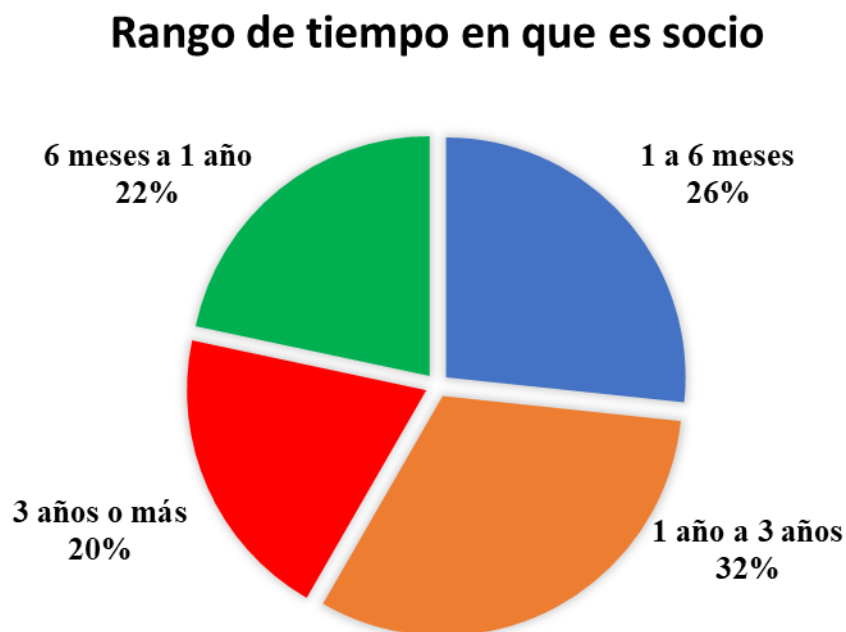
A continuación, se evalúan los datos de la variable del tercer objetivo, que es conocer la percepción de los clientes de la ASEWNS durante el último cuatrimestre del 2019.

Variable N°4. Percepción del cliente

Rango de tiempo en que es socio

Con base en el rango de tiempo en que los empleados de la empresa se asociaron a la asociación, del total de la población, 16 miembros que representa el 26%, contestaron que son socios de la ASO desde hace 1 mes a 6 meses; 19 miembros representados por un 32% contestaron que son socios de la ASO desde hace 1 año a 3 años; 12 miembros representados por un 20% contestaron que son socios de la ASO desde hace 3 años o más y 13 miembros representados por un 22% son socios de la ASO desde hace 6 meses a 1 año. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 19 Rango de tiempo en que es socio



Fuente: Arias, 2020

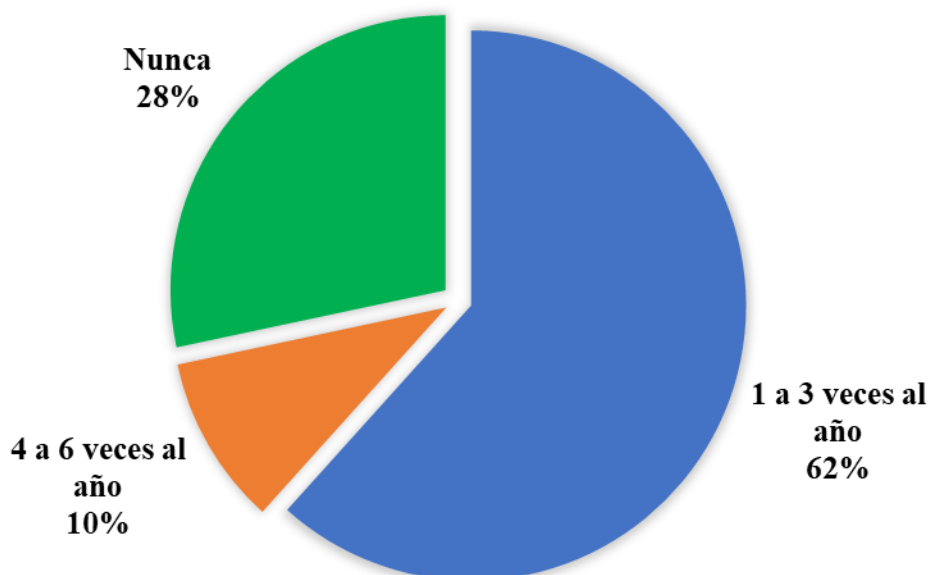
Variable N°4. Percepción del cliente

Frecuencia en que utiliza los servicios o se comunican con la ASO

Con respecto en con qué frecuencia los asociados utilizan los servicios de la asociación o se comunican con sus miembros, del total de la población, 37 miembros que representan el 62%, contestaron que de 1 a 3 veces al año se comunican con la ASO o utilizan sus servicios; 6 miembros representados por un 10% contestaron que de 4 a 6 veces al año se comunican con la ASO o utilizan sus servicios y 17 miembros representados por un 28% contestaron que nunca se comunican con la ASO o utilizan sus servicios. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 20 Frecuencia en que utiliza los servicios o se comunican con la ASO

Frecuencia en que utiliza los servicios o se comunican con la ASO



Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente
Necesidades satisfechas

Con respecto a si las necesidades de los asociados han quedado satisfechas, del total de la población, 56 miembros que representa el 93%, contestaron que sus necesidades sí han quedado satisfechas, mientras que 4 miembros representados por un 7% contestaron que no han quedado satisfechas sus necesidades. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 21 Necesidades satisfechas

Necesidades satisfechas



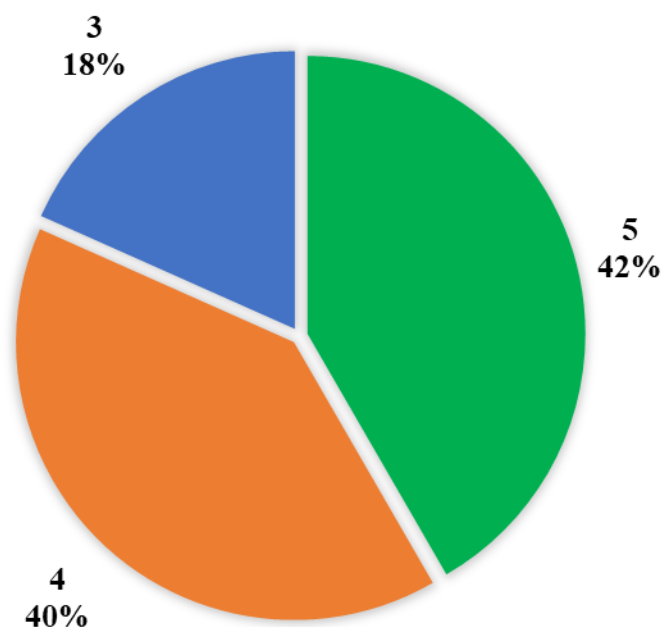
Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente
Grado de satisfacción en las líneas de crédito

Con base en el puntaje de satisfacción de los asociados con las líneas de crédito ofrecidas, del total de la población 25 miembros que representa el 42%, le dieron una puntuación de 5 en donde se encuentran muy satisfechos con respecto a las líneas de crédito; 24 miembros representados por un 40%, le dieron una puntuación de 4 en donde están satisfechos con las líneas de crédito ofrecidas y 11 miembros le dieron una puntuación de 3 en donde se encuentran regularmente satisfechos; lo cual le brinda a la asociación un buen puntaje de satisfacción entre sus asociados. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 22 Grado de satisfacción en las líneas de crédito

Grado de satisfacción en las líneas de crédito



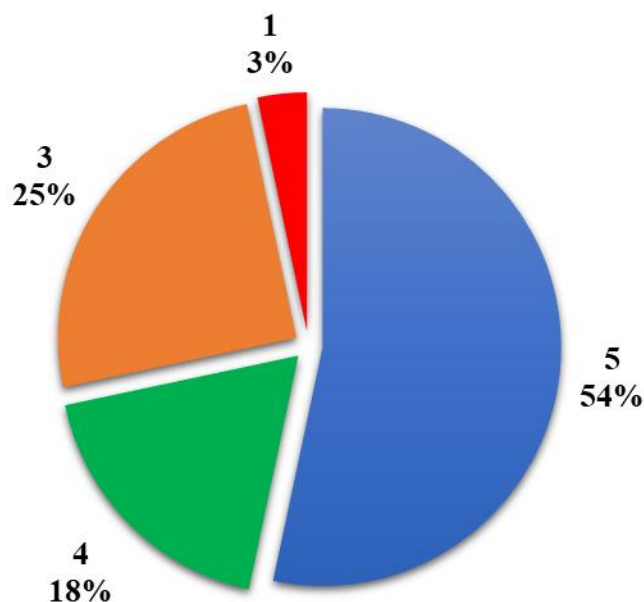
Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente
Grado de satisfacción en las líneas de ahorro

Con base en el grado de satisfacción de los asociados en las líneas de ahorro ofrecidas en la ASO, del total de la población 32 miembros que representa el 54%, le dieron una puntuación de 5 en donde se encuentran muy satisfechos con respecto a las líneas de ahorro; 11 miembros representados por un 18%, le dieron una puntuación de 4 en donde están satisfechos con las líneas de ahorro ofrecidas; 15 miembros representados por un 25% le dieron una puntuación de 3 en donde se encuentran regularmente satisfechos y 2 miembros representados por un 3% le dieron una puntuación de 1 en donde se encuentran insatisfechos por las líneas de ahorro ofrecidas, en cuanto al ofrecimiento de ahorros la empresa se encuentra bien posicionada, aunque de prestarse un poco de atención a ese 3% de insatisfacción. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 23 Satisfacción en las líneas de ahorro

Satisfacción en las líneas de ahorro



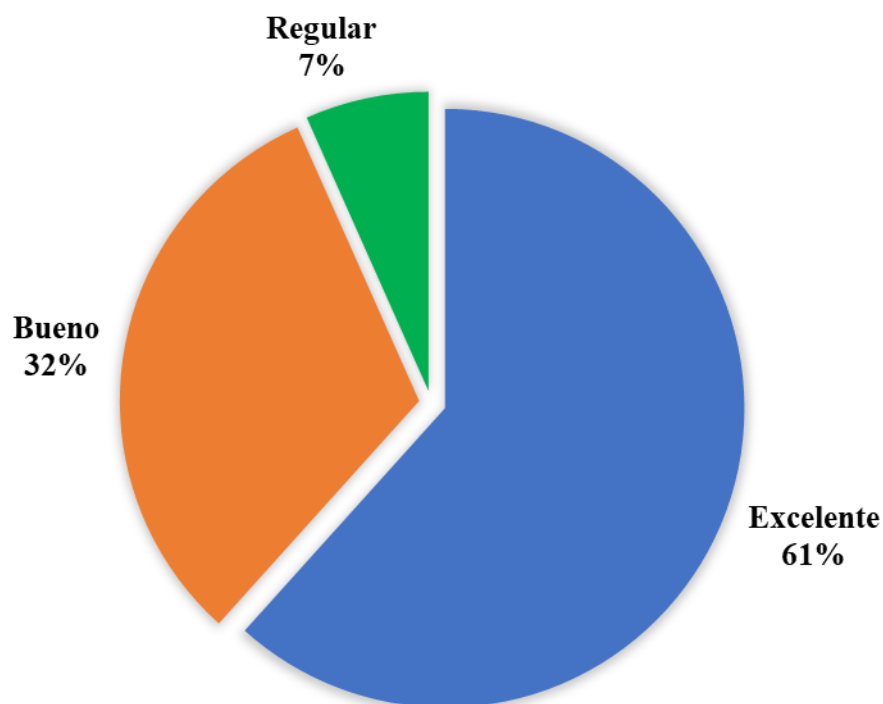
Variable N°4. Percepción del cliente

Trato recibido

Con respecto a cómo califican los asociados el trato recibido, del total de la población, 37 miembros que representa el 61%, contestaron que el trato recibido por los miembros de la asociación ha sido excelente; 19 miembros representados por un 32% contestaron que el trato recibido por los miembros de la asociación ha sido bueno y 4 miembros representados por un 7% contestaron que el trato recibido por los miembros de la asociación ha sido regular, demostrando que en este tema tienen un buen control. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 24 Trato recibido

Trato recibido



Fuente: Arias, 2020

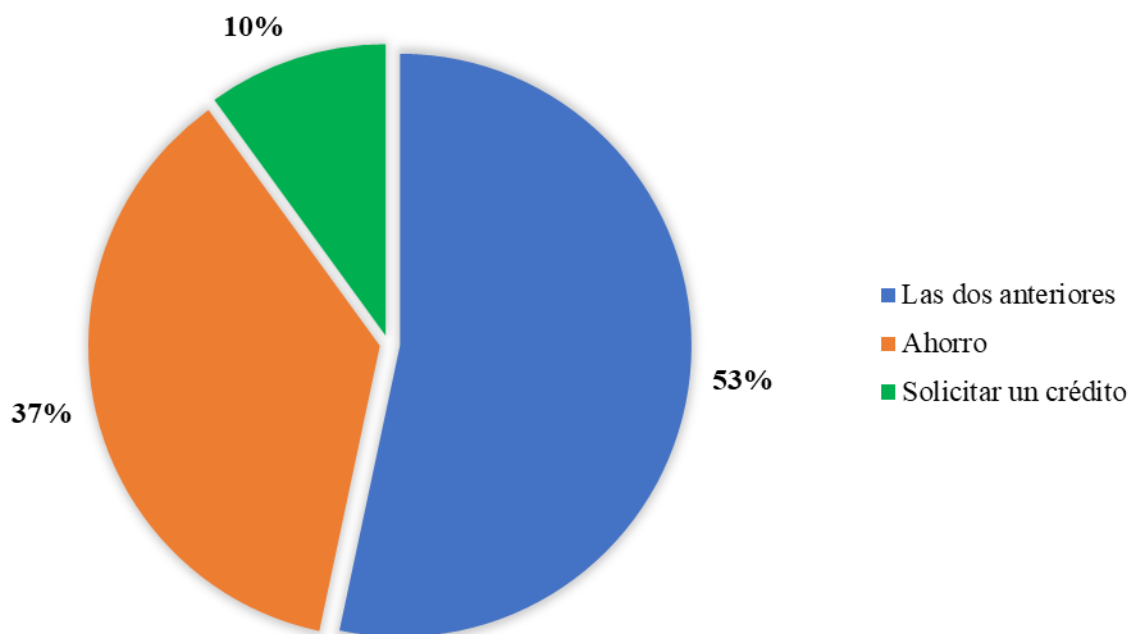
Variable N°4. Percepción del cliente

Logro de metas

Con base en la preferencia de los asociados para el logro de sus metas, del total de la población 32 miembros que representa el 53%, contestaron que para el logro de sus metas prefieren ahorrar y solicitar créditos; 22 miembros representados por un 37% contestaron que para el logro de sus metas prefieren ahorrar y 6 miembros representados por un 10% contestaron que para el logro de sus metas prefieren solicitar un crédito, lo cual demuestra que la mayoría representada por un 53% prefieren un conjunto de los servicios.

Gráfico N° 25 Logro de metas

Logro de metas



Fuente: Arias, 2020

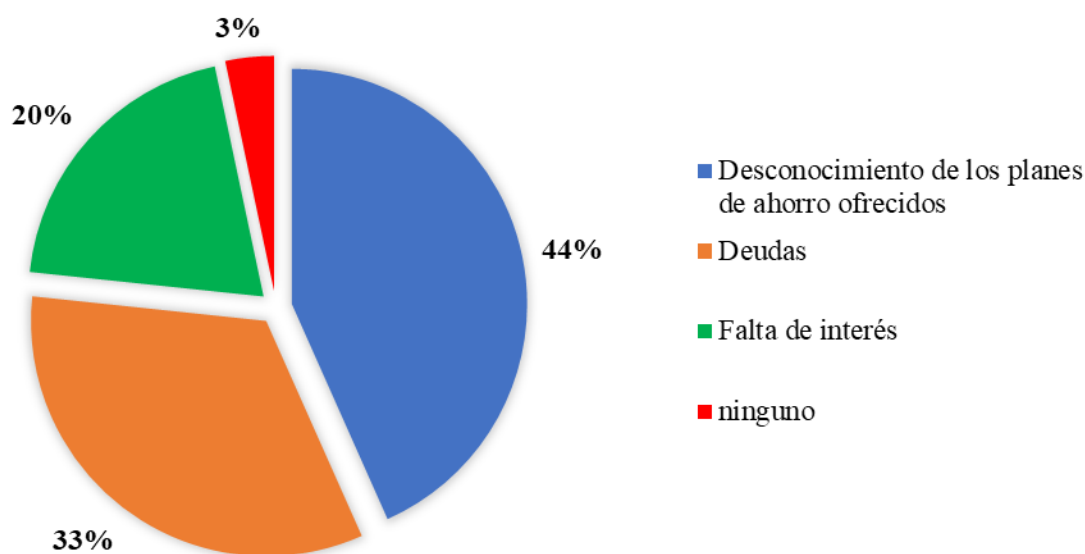
Variable N°4. Percepción del cliente

Impedimento para ahorrar

Con base en que motivo le impiden a los asociados adquirir un programa de ahorro, del total de la población, 26 miembros que representa el 44%, contestaron que el desconocimiento de los planes de ahorro les impide ahorrar; 20 miembros representados por un 33% contestaron que las deudas son las que les impide ahorrar; 12 miembros representados por un 20% contestaron que la falta de interés les impide ahorrar; y 2 miembros representados por un 3% no tienen ningún impedimento para ahorrar, por lo cual se puede observar que el 44% de los asociados desconocen los programas de ahorro que ofrece la asociación. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 26 Impedimento para ahorrar

Impedimento para ahorrar



Fuente: Arias, 2020

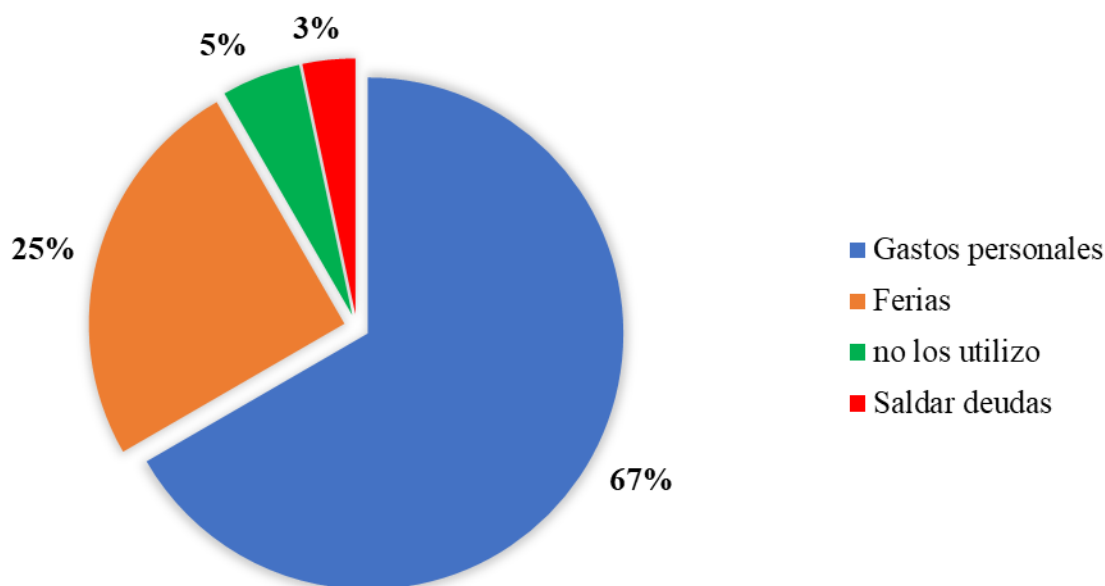
Variable N°4. Percepción del cliente

Motivos del uso de créditos

Con base en los motivos por los cuales los asociados requieren de las líneas de crédito ofrecidas, del total de la población 40 miembros que representa el 67%, contestaron que utilizan los créditos para gastos personales; 15 miembros representados por un 25% contestaron que utilizan los créditos para las ferias; 3 miembros representados por un 5% contestaron que no utilizan los créditos; y 2 miembros representados por un 3% utilizan los créditos para saldar deudas. En donde se puede determinar que el mayor grupo de los asociados representados por el 67% utiliza las líneas para gastos personales. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 27 Motivos del uso de créditos

Motivos del uso de créditos



Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente

Se han efectuado encuestas

Con base en si la asociación ha efectuado encuestas a los asociados acerca de los servicios ofrecidos y si ha solicitado su opinión al respecto Del total de la población, 31 miembros que representa el 52%, contestaron que no se les han efectuado encuestas y 29 miembros representados por un 48% contestaron que sí se han efectuado encuestas para conocer su opinión. Se observa que la mayoría de los asociados representados por el 52% indican que no han efectuado encuestas de opinión o satisfacción, esto se puede deber a que el espectro de encuestados por los miembros de la asociación haya sido muy pequeño. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 28 Se han efectuado encuestas

Se han efectuado encuestas



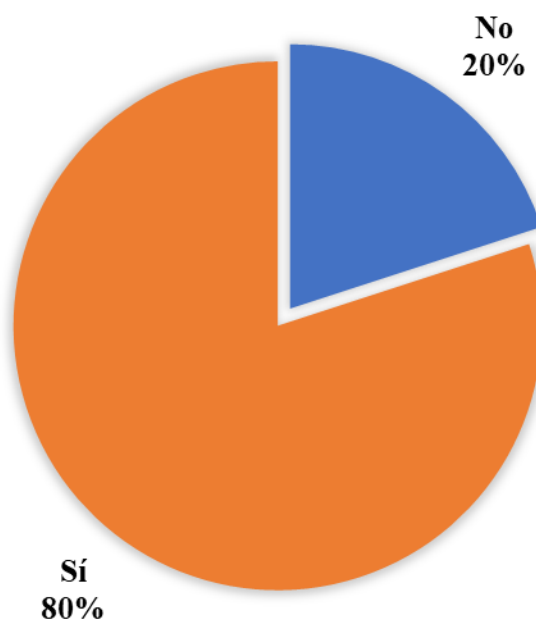
Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente
Recomiendan la ASEWNS

Con respecto a si los asociados les han recomendado a otros miembros de WNS el incorporarse a la ASEWNS, del total de la población 12 miembros que representa el 20%, contestaron que no les han recomendado a otros miembros de WNS incorporarse en la ASEWNS y 48 miembros representados por un 80% contestaron que sí les han recomendado a otros miembros incorporarse. Al haber un número mayor de integrantes que la recomiendan, demuestra que la asociación es bien vista y su buen posicionamiento. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 29 Recomendación la ASEWNS

Recomiendan la ASEWNS



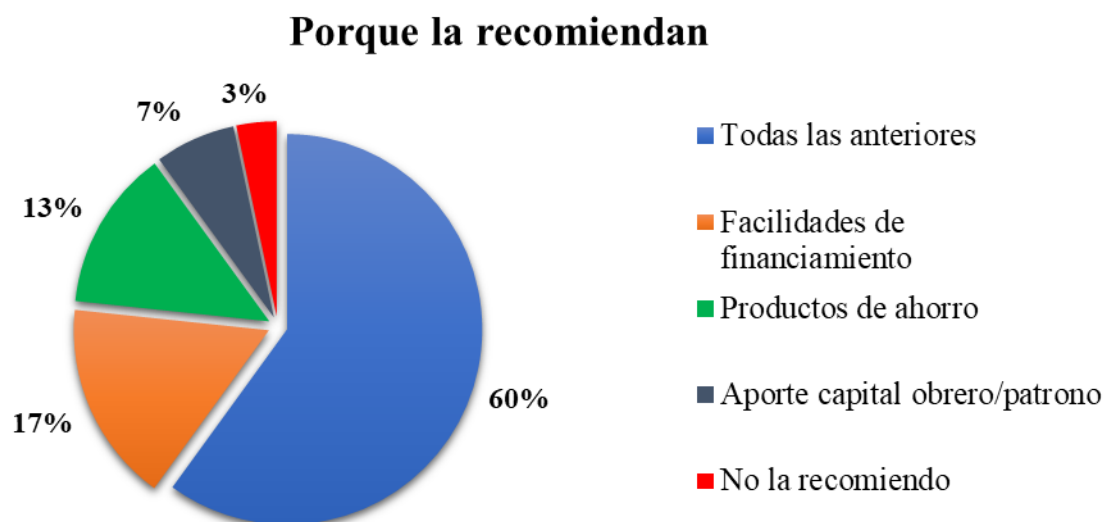
Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente

Porque la recomiendan

Con respecto a cuales son los motivos por los cuales los asociados les recomendaría a otros miembros de la compañía afiliarse a ASEWN, del total de la población 36 miembros que representa el 60%, contestaron que recomiendan la afiliación por el aporte obrero/patrono, por los productos de ahorro y por las facilidades de financiamiento; 10 miembros representados por un 17% contestaron que la recomiendan por las facilidades de financiamiento; 8 miembros representados por un 13% contestaron que la recomiendan por los productos de ahorro; 4 miembros representados por un 7% contestaron que la recomiendan por el aporte obrero/patrono y 2 personas representadas por un 3% no la recomiendan. Lo todos tienen claro y por la cual la recomiendan, es por los beneficios y respaldo que esta organización les proporciona dentro de la empresa. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 30 Porque la recomiendan



Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente

Por qué no la recomiendan

Con respecto a los motivos por los cuales los asociados no la recomendarían, del total de la población 2 miembros que representa el 3%, contestaron que no les han recomendado a otros miembros de WNS incorporarse en la ASEWNS por desconocimiento de los servicios, 2 miembros representados por un 3% no la recomiendan por los ahorros ofrecidos y 56 miembros representados por un 94% contestaron que N/A ya que no poseen motivos para no recomendarla. Con dichos datos el tema de los ahorros es algo que se debe evaluar, ya que puede que para estas dos personas les parezca poco atractivos o insuficientes y sería bueno buscar un buen canal para transmitir la información. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 31 Por qué no la recomiendan



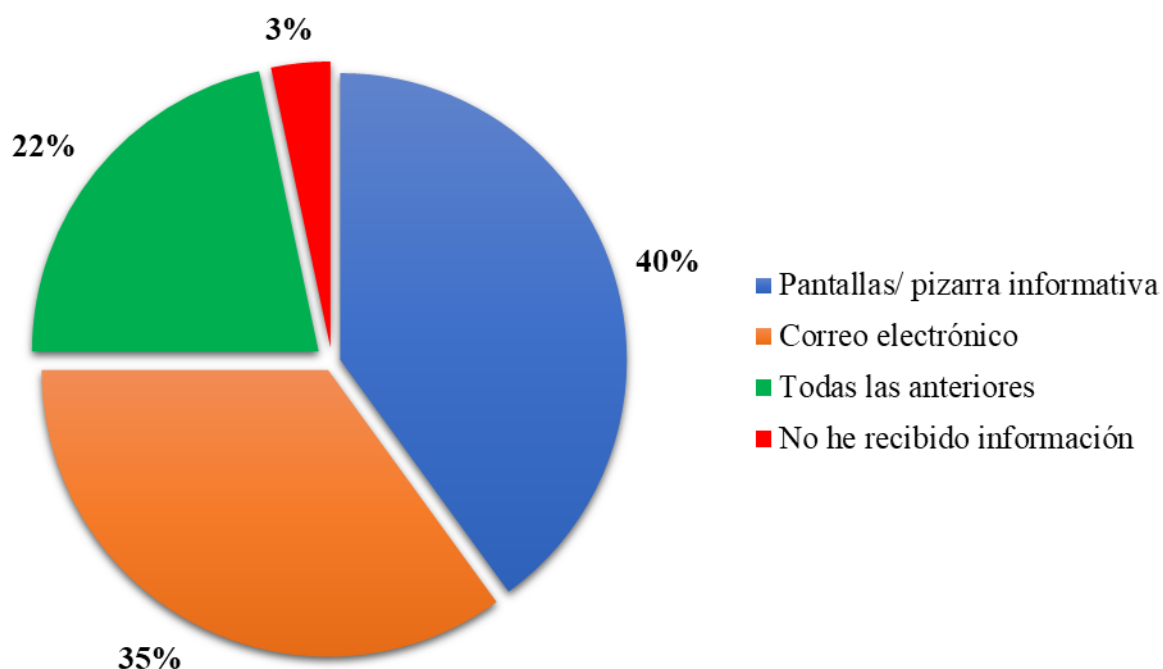
Fuente: Arias, 2020

Variable N°4. Percepción del cliente
Recepción de información

Con respecto a por cuales medios de comunicación los asociados han recibido la información de los productos y servicios de la asociación, del total de la población 13 miembros que representa el 22%, contestaron que reciben información de los productos y servicios de la asociación por medio de pantallas/pizarras informativas, correo electrónico y por Redes Sociales (WhatsApp/Facebook); 24 miembros representados por un 40% contestaron que han recibido información por las pantallas/pizarras informativas; 21 miembros representados por un 35% contestaron que han recibido información por medio de correo electrónico y 2 personas representadas por un 3% no han recibido información. Los datos se consignan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 32 Recepción de información

Recepción de información



Fuente: Arias, 2020

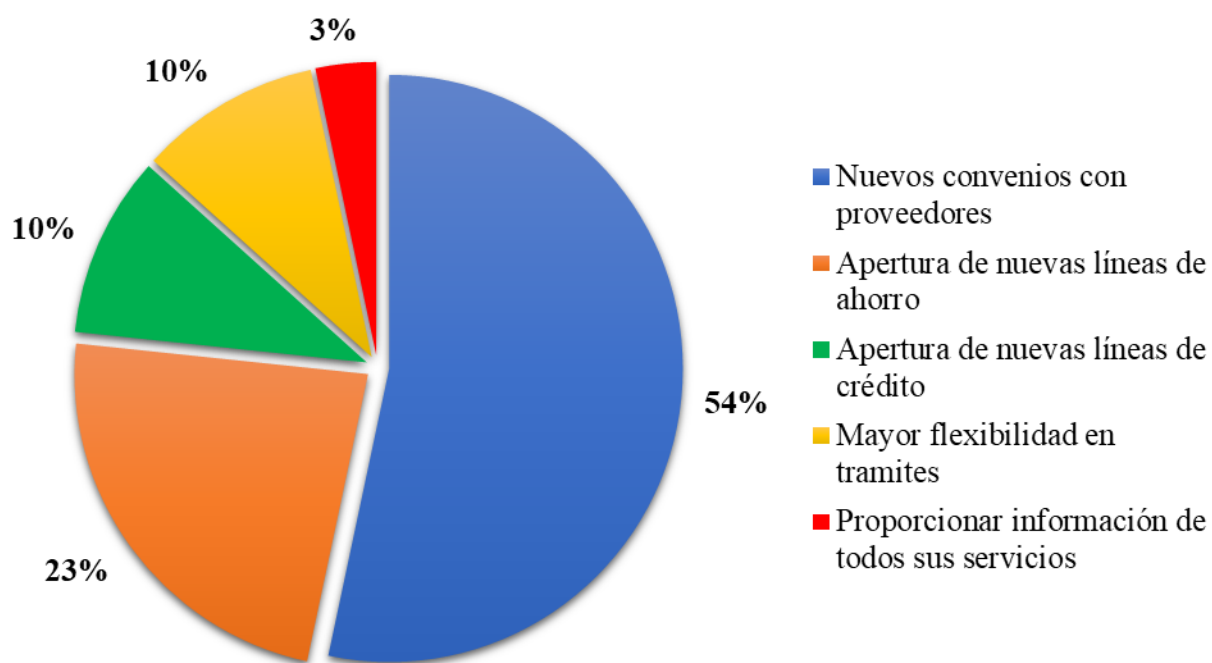
Variable N°4. Percepción del cliente

Mejora de servicios

Con respecto a que puede hacer la ASEWNS para mejorar sus servicios, del total de la población 32 miembros que representa el 53%, contestaron que para mejorar sus ofertas se pueden crear nuevos convenios con proveedores; 14 miembros representados por un 23% contestaron que se pueden abrir nuevas líneas de ahorro; 6 miembros representados por un 10% contestaron que se pueden abrir nuevas líneas de crédito; 6 miembros representados por un 10% contestaron que debería haber una mayor flexibilidad en los tramites y 2 personas representadas por un 3% indican se debe proporcionar información de todos sus servicios.

Gráfico N° 33 Mejora de servicios

Mejora de servicios



Fuente: Arias, 2020

Variable N°1. Situación Financiera

En la siguiente sección se realizará un análisis de la situación financiera de la ASEWNS por medio de la información presente en los estados financieros de la ASEWNS de los periodos 2017,2018 y 2019, con el cuál se pretende conocer cuál ha sido el comportamiento o tendencia de la asociación durante estos tres últimos años.

Para dicho análisis se efectúa un Análisis Horizontal, un Análisis vertical tanto del estado de Situación Financiera como del estado de Resultados. De igual forma se aplican unas razones financieras

Variable N°3. Rentabilidad de las líneas de crédito, Revisión Documental

En la siguiente sección se realizará un análisis de las líneas de crédito ofrecidas por la ASEWNS, con el cuál se pretende conocer cuál ha sido la rentabilidad que han dejados desde el primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019 por medio de los estados financieros.

Para dicho análisis se evalúa el Análisis Horizontal y el Análisis vertical y de esta forma determinar cuál ha sido la línea de financiamiento más rentable dentro de la ASEWNS.

Imagen N° 8 Estados Financieros septiembre 2017

Asoc. Solidarista de Empleados de WNS

30/10/2017
18:11:48

Rep_ConInformes002

Sistema Contabilidad Balance Comprobación

Pag. 1

AL 30/09/2017

	Saldo Al 08/2017	Debe 09/2017	Haber 09/2017	NETO 09/2017	Saldo Al 09/2017
Activos					
I ACTIVOS					
1-100 ACTIVO CIRCULANTE	178,146,658.58	45,960,243.51	44,677,344.38	1,282,899.13	179,429,557.71
1-100-10 CAJA CHICA	174,316,765.76	30,725,204.63	39,008,712.87	(8,283,508.24)	166,033,257.52
1-100-10-030 EFECTIVO EN TRANSITO	114,558.57	844,452.90	734,357.90	110,095.00	224,653.57
1-100-10-050 PRODUCTOS DISPONIBLES PARA VENTA	72,058.57	844,452.90	734,357.90	110,095.00	182,153.57
1-100-20 BANCOS	42,500.00	0.00	0.00	0.00	42,500.00
1-100-20-010 CTA BANCARIA BAC SAN JOSE	2,049,896.92	5,628,949.03	15,662,903.52	(10,033,954.49)	(7,984,057.57)
1-100-30 INVERSIONES	2,049,896.92	5,628,949.03	15,662,903.52	(10,033,954.49)	(7,984,057.57)
1-100-30-012 INVERSIONES COOPESERVIDORES	144,029,816.43	1,631,874.48	399,584.00	1,232,290.48	145,262,106.91
1-100-30-017 INTERESES/ INVERSIONES COOPESERVIDORES	116,434,638.02	0.00	0.00	0.00	116,434,638.02
1-100-30-030 RESERVA DE LIQUIDEZ	6,687,826.28	916,632.89	0.00	916,632.89	7,604,459.17
1-100-30-031 INS FONDOS DE INVERSION	16,635,159.11	0.00	399,584.00	(399,584.00)	16,235,575.11
1-100-40 CUENTAS POR COBRAR ASOCIADOS	4,272,193.02	715,241.59	0.00	715,241.59	4,987,434.61
1-100-40-010 CXC PRESTAMOS PERSONALES	28,122,493.84	22,619,928.22	22,211,867.45	408,060.77	28,530,554.61
1-100-40-011 CXC ACTIVIDADES VARIAS	20,645,281.30	18,861,431.50	18,138,894.15	722,537.35	21,367,818.65
1-100-40-012 CXC SERVICIO DE TRANSPORTE	681,461.95	7,500.00	35,874.95	(28,374.95)	653,087.00
1-100-40-020 CXC PRESTAMOS RAPIDOS (VALES)	1,457,610.00	747,220.00	735,020.00	12,200.00	1,469,810.00
1-100-40-040 CXC PRESTAMOS EXHIBICIONES	183,859.00	168,000.00	256,359.00	(88,359.00)	95,500.00
1-100-40-071 CXC PRESTAMOS OTROS	5,152,281.59	2,684,776.72	3,013,519.35	(328,742.63)	4,823,538.96
1-200 ACTIVOS FIJOS	2,000.00	151,000.00	32,200.00	118,800.00	120,800.00
1-200-10 EQUIPO DE COMPUTO	93,260.82	0.00	15,543.48	(15,543.48)	77,717.34
1-200-10-010 IMPRESORA EPSON	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-200-20 DEPRECIACIONES ACUMULADA	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-300-10-10 DEDUCCIONES PLANILLA WNS	(93,260.88)	0.00	15,543.48	(15,543.48)	(108,804.36)
1-400 TRANSITORIA	3,742,132.00	14,283,489.89	4,873,169.58	9,410,320.31	13,152,452.31
1-400-10 CUENTA PUENTE OPERACIONES AUTOMATICAS	(5,500.00)	951,548.99	779,918.45	171,630.54	166,130.54
1-400-10-010 CUENTA OPERACIONES AUTOMATICAS	(5,500.00)	951,548.99	779,918.45	171,630.54	166,130.54
Total Activos	178,146,658.58	45,960,243.51	44,677,344.38	1,282,899.13	179,429,557.71
Total Activos	178,146,658.58	45,960,243.51	44,677,344.38	1,282,899.13	179,429,557.71
Pasivos					
2 PASIVOS					
2-100 CUENTAS POR PAGAR	(17,640,660.71)	8,236,968.41	5,437,217.55	2,799,750.86	(14,840,909.85)
2-100-10 CUENTAS POR PAGAR ASOCIADOS	(17,289,101.54)	8,236,921.74	5,377,530.05	2,859,391.69	(14,429,709.85)
2-100-10-010 CXP RETENCIONES SOBRE EXEDENTES	(11,102,868.42)	6,135,854.95	3,751,969.48	2,383,883.47	(8,718,982.95)
2-100-10-030 CXP AHORRO NAVIDEÑO	(601,114.62)	0.00	806.70	(806.70)	(601,921.32)
2-100-10-061 DEDUCIDO DE MAS	(5,477,762.75)	525,052.40	931,000.00	(405,947.60)	(5,883,710.35)
2-100-10-062 LIQUIDACIONES POR PAGAR ASOCIADOS	(1,002,080.90)	819,549.25	32,760.66	786,788.59	(215,292.31)
2-100-10-090 CUENTAS POR PAGAR ASOCIADOS - OTROS	(4,021,910.16)	4,743,012.30	2,757,402.12	1,985,610.18	(2,036,299.98)
2-100-20 CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	0.00	48,241.00	30,000.00	18,241.00	18,241.00
2-100-20-010 CUENTA X PAGAR A PROVEEDORES	(4,460,960.10)	1,875,444.36	1,500,560.57	374,883.79	(4,086,076.31)
2-100-20-011 C.C.S.S.	(4,460,960.10)	1,875,444.36	1,297,848.82	577,595.54	(3,883,364.56)
2-100-30 EXEDENTE POR PAGAR	0.00	0.00	202,711.75	(202,711.75)	(202,711.75)
2-100-30-010 EXEDENTES POR PAGAR ASOCIADOS	(225,622.43)	225,622.43	0.00	225,622.43	0.00
2-100-40 Provisiones	(225,622.43)	225,622.43	0.00	225,622.43	0.00
2-100-40-010 Asamblea General	(1,499,650.59)	0.00	125,000.00	(125,000.00)	(1,624,650.59)
2-200 PROVISIONES	(1,499,650.59)	0.00	125,000.00	(125,000.00)	(1,624,650.59)
2-200-10 PROVISIONES	(351,559.17)	46.67	59,687.50	(59,640.83)	(411,200.00)
2-200-10-030 RESERVA DE AGUINALDO Y VACACIONES	(351,559.17)	46.67	59,687.50	(59,640.83)	(411,200.00)
Total Pasivos	(17,640,660.71)	8,236,968.41	5,437,217.55	2,799,750.86	(14,840,909.85)
Total Pasivos	(17,640,660.71)	8,236,968.41	5,437,217.55	2,799,750.86	(14,840,909.85)

Patrimonio					
3 PATRIMONIO	<i>(151,427,290.04)</i>	<i>5,018,918.04</i>	<i>7,967,704.36</i>	<i>(2,948,786.32)</i>	<i>(154,376,076.36)</i>
3-100 APORTES	<i>(151,427,290.04)</i>	<i>5,018,918.04</i>	<i>7,967,704.36</i>	<i>(2,948,786.32)</i>	<i>(154,376,076.36)</i>
3-100-10 APORTE OBRERO	<i>(83,177,075.73)</i>	<i>1,672,997.71</i>	<i>3,517,064.10</i>	<i>(1,844,066.39)</i>	<i>(85,021,142.12)</i>
3-100-10-010 APORTE OBRERO ASOCIADOS	<i>(83,177,075.73)</i>	<i>1,672,997.71</i>	<i>3,517,064.10</i>	<i>(1,844,066.39)</i>	<i>(85,021,142.12)</i>
3-100-20 APORTE PATRONAL	<i>(66,624,199.51)</i>	<i>3,329,786.43</i>	<i>4,450,640.26</i>	<i>(1,120,853.83)</i>	<i>(67,745,053.34)</i>
3-100-20-010 APORTE PATRONAL ASOCIADOS	<i>(58,285,639.38)</i>	<i>2,159,583.20</i>	<i>3,266,018.36</i>	<i>(1,106,435.16)</i>	<i>(59,392,074.54)</i>
3-100-20-020 APORTE PATRONAL CUSTODIA	<i>(8,338,560.13)</i>	<i>1,170,203.23</i>	<i>1,184,621.90</i>	<i>(14,418.67)</i>	<i>(8,352,978.80)</i>
3-100-30 EXEDENTES	<i>(1,626,014.80)</i>	<i>16,133.90</i>	<i>0.00</i>	<i>16,133.90</i>	<i>(1,609,880.90)</i>
3-100-30-010 EXEDENTES CAPITALIZADOS PERIODO 2013-2014	<i>(1,626,014.80)</i>	<i>16,133.90</i>	<i>0.00</i>	<i>16,133.90</i>	<i>(1,609,880.90)</i>
Total Patrimonio	(151,427,290.04)	5,018,918.04	7,967,704.36	(2,948,786.32)	(154,376,076.36)
Total Patrimonio	(151,427,290.04)	5,018,918.04	7,967,704.36	(2,948,786.32)	(154,376,076.36)
Ingresos					
4 INGRESOS	<i>(18,670,798.91)</i>	<i>56,955.70</i>	<i>2,197,648.71</i>	<i>(2,140,693.01)</i>	<i>(20,811,491.92)</i>
4-100 INGRESOS	<i>(18,670,798.91)</i>	<i>56,955.70</i>	<i>2,197,648.71</i>	<i>(2,140,693.01)</i>	<i>(20,811,491.92)</i>
4-100-10 INGRESOS OPERATIVOS - FINANCIEROS	<i>(14,859,167.12)</i>	<i>3,055.70</i>	<i>1,813,526.28</i>	<i>(1,810,470.58)</i>	<i>(16,669,637.70)</i>
4-100-10-010 INGRESO SOBRE PRESTAMOS PERSONALES	<i>(2,746,668.68)</i>	<i>1,535.45</i>	<i>460,107.80</i>	<i>(458,572.35)</i>	<i>(3,205,241.03)</i>
4-100-10-011 INGRESO SOBRE VALES-PRESTAMOS RAPIDOS	<i>(134,142.18)</i>	<i>1,500.00</i>	<i>8,000.00</i>	<i>(6,500.00)</i>	<i>(140,642.18)</i>
4-100-10-012 INGRESO PRESTAMOS DE SALUD		<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>(500.00)</i>
4-100-10-013 INGRESO GENERADO POR FERIAS	<i>(1,855,240.81)</i>	<i>20.25</i>	<i>113,128.00</i>	<i>(113,107.75)</i>	<i>(1,968,348.56)</i>
4-100-10-014 INGRESO SOBRE PRESTAMOS ESTUDIO	<i>(5,043.20)</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>(5,043.20)</i>
4-100-10-015 INGRESO SOBRE ACTIVIDADES DE VENTA DE	<i>(35,199.99)</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>(35,199.99)</i>
4-100-10-020 INGRESO INTERESES CTA BAC	<i>(290.50)</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>(290.50)</i>
4-100-10-021 INGRESOS VENTAS CATALOGOS	<i>(4,653.00)</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>(4,653.00)</i>
4-100-10-050 INTERESES SOBRE INVERSIONES	<i>(10,077,428.76)</i>	<i>0.00</i>	<i>1,232,290.48</i>	<i>(1,232,290.48)</i>	<i>(11,309,719.24)</i>
4-100-10-050-003 INTERESES COOPESERVIDORES	<i>(9,813,575.41)</i>	<i>0.00</i>	<i>916,632.89</i>	<i>(916,632.89)</i>	<i>(10,730,208.30)</i>
4-100-10-050-004 INGRESOS FONDOS DE INVERSION DNS	<i>(263,853.35)</i>	<i>0.00</i>	<i>315,657.59</i>	<i>(315,657.59)</i>	<i>(579,510.94)</i>
4-100-20 OTROS INGRESOS OPERATIVOS	<i>(3,811,631.79)</i>	<i>53,900.00</i>	<i>384,122.43</i>	<i>(330,222.43)</i>	<i>(4,141,854.22)</i>
4-100-20-012 INGRESO POR SERVICIO DE TRANSPORTE	<i>(2,131,958.24)</i>	<i>6,200.00</i>	<i>0.00</i>	<i>6,200.00</i>	<i>(2,125,758.24)</i>
4-100-20-020 INGRESOS POR RIFAS	<i>(49,500.00)</i>	<i>46,200.00</i>	<i>151,000.00</i>	<i>(104,800.00)</i>	<i>(154,300.00)</i>
4-100-20-021 INGRESO POR ACTIVIDADES VENTA DE	<i>(32,184.26)</i>	<i>1,500.00</i>	<i>7,500.00</i>	<i>(6,000.00)</i>	<i>(38,184.26)</i>
4-100-20-022 OTROS INGRESOS	<i>(1,597,989.29)</i>	<i>0.00</i>	<i>225,622.43</i>	<i>(225,622.43)</i>	<i>(1,823,611.72)</i>
Total Ingresos	(18,670,798.91)	56,955.70	2,197,648.71	(2,140,693.01)	(20,811,491.92)
Total Ingresos	(18,670,798.91)	56,955.70	2,197,648.71	(2,140,693.01)	(20,811,491.92)
Gastos					
5 GASTOS	<i>9,592,091.09</i>	<i>1,006,876.01</i>	<i>46.67</i>	<i>1,006,829.34</i>	<i>10,598,920.43</i>
5-100 GASTOS ADMINISTRATIVOS	<i>9,388,731.44</i>	<i>998,332.81</i>	<i>46.67</i>	<i>998,286.14</i>	<i>10,387,017.38</i>
5-100-10 GASTOS ADMINISTRATIVOS	<i>8,257,497.43</i>	<i>899,183.25</i>	<i>46.67</i>	<i>899,136.38</i>	<i>9,156,634.01</i>
5-100-10-001 GASTOS SALARIOS	<i>3,024,500.00</i>	<i>477,500.00</i>	<i>0.00</i>	<i>477,500.00</i>	<i>3,502,000.00</i>
5-100-10-002 GASTOS CARGAS SOCIALES	<i>687,917.31</i>	<i>125,725.75</i>	<i>0.00</i>	<i>125,725.75</i>	<i>813,643.06</i>
5-100-10-003 GASTOS AGUINALDO	<i>251,940.88</i>	<i>39,775.75</i>	<i>0.00</i>	<i>39,775.75</i>	<i>291,716.63</i>
5-100-10-004 GASTOS VACACIONES	<i>99,618.29</i>	<i>19,911.75</i>	<i>46.67</i>	<i>19,865.08</i>	<i>119,483.37</i>
5-100-10-006 GASTOS RIESGOS DEL TRABAJO	<i>17,760.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>17,760.00</i>
5-100-10-008 GASTOS SEMINARIOS	<i>7,426.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>7,426.00</i>
5-100-10-009 GASTOS SERVICIOS CONTABLES	<i>1,859,690.00</i>	<i>93,500.00</i>	<i>0.00</i>	<i>93,500.00</i>	<i>1,953,190.00</i>
5-100-10-010 GASTOS SERVICIOS PROFESIONALES	<i>302,350.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>302,350.00</i>
5-100-10-011 GASTOS ATENCION ASOCIADOS	<i>395,579.00</i>	<i>13,120.00</i>	<i>0.00</i>	<i>13,120.00</i>	<i>408,699.00</i>
5-100-10-013 GASTOS PAPELERIA Y UTILES DE OFICINA	<i>131,545.01</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>131,545.01</i>
5-100-10-014 ASAMBLEA GENERAL	<i>1,448,986.75</i>	<i>125,000.00</i>	<i>0.00</i>	<i>125,000.00</i>	<i>1,573,986.75</i>
5-100-10-015 VIATICOS	<i>30,184.19</i>	<i>4,650.00</i>	<i>0.00</i>	<i>4,650.00</i>	<i>34,834.19</i>
5-100-15 GASTOS DE OPERACION	<i>1,037,973.13</i>	<i>83,606.08</i>	<i>0.00</i>	<i>83,606.08</i>	<i>1,121,579.21</i>
5-100-15-001 GASTOS DE OPERACION	<i>1,037,973.13</i>	<i>83,606.08</i>	<i>0.00</i>	<i>83,606.08</i>	<i>1,121,579.21</i>
5-100-15-001-001 GASTOS DE RIFAS	<i>78,849.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>78,849.00</i>
5-100-15-001-002 GASTOS RELACIONADOS A COSTO DE	<i>203,679.21</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>203,679.21</i>
5-100-15-001-003 GASTOS POR CELEBRACION DE DIAS	<i>288,949.04</i>	<i>48,200.00</i>	<i>0.00</i>	<i>48,200.00</i>	<i>337,149.04</i>
5-100-15-001-004 GASTOS POR INCOBRABLES	<i>377,645.81</i>	<i>13,236.70</i>	<i>0.00</i>	<i>13,236.70</i>	<i>390,882.51</i>
5-100-15-001-012 COSTO POR SERVICIO DE TRANSPORTE	<i>88,850.07</i>	<i>22,169.38</i>	<i>0.00</i>	<i>22,169.38</i>	<i>111,019.45</i>
5-100-16 DEPRECIACION	<i>93,260.88</i>	<i>15,543.48</i>	<i>0.00</i>	<i>15,543.48</i>	<i>108,804.36</i>
5-100-16-001 DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	<i>93,260.88</i>	<i>15,543.48</i>	<i>0.00</i>	<i>15,543.48</i>	<i>108,804.36</i>
5-100-16-001-001 IMPRESORA EPSON	<i>93,260.88</i>	<i>15,543.48</i>	<i>0.00</i>	<i>15,543.48</i>	<i>108,804.36</i>
5-200 GASTOS FINANCIEROS	<i>203,339.65</i>	<i>8,543.20</i>	<i>0.00</i>	<i>8,543.20</i>	<i>211,902.85</i>
5-200-10 GASTOS FINANCIEROS	<i>203,339.65</i>	<i>8,543.20</i>	<i>0.00</i>	<i>8,543.20</i>	<i>211,902.85</i>
5-200-10-020 GASTOS POR COMISIONES BANCARIAS	<i>54,700.10</i>	<i>8,136.00</i>	<i>0.00</i>	<i>8,136.00</i>	<i>62,836.10</i>
5-200-10-040 GASTOS INTERESES AHORRO NAVIDEÑO	<i>148,639.55</i>	<i>407.20</i>	<i>0.00</i>	<i>407.20</i>	<i>149,046.75</i>
Total Gastos	9,592,091.09	1,006,876.01	46.67	1,006,829.34	10,598,920.43
Total Gastos	9,592,091.09	1,006,876.01	46.67	1,006,829.34	10,598,920.43
GRAN TOTAL	0.00	60,279,961.67	60,279,961.67	0.00	0.00

----- Ultima Linea -----

Fuente : ASEWNS 2020

Imagen N° 9 Estados Financieros septiembre 2018

Asoc. Solidarista de Empleados de WNS

22/02/2020
12:19:12

Sistema Contabilidad Balance Comprobación

Pag. 1

Rep_ConInformes005a

AL 30/09/2018

	Al 08/2018	Debe 09/2018	Haber 09/2018	NETO 09/2018	Saldo Al 09/2018
Activos					
Activos					
1 ACTIVOS	141,609,540.43	22,407,024.37	22,536,960.87	(129,936.50)	141,479,603.93
1-100 ACTIVO CIRCULANTE	141,609,540.43	22,407,024.37	22,536,960.87	(129,936.50)	141,479,603.93
1-100-10 CUENTAS DE EFECTIVO	0.00	89,000.00	19,000.00	70,000.00	70,000.00
1-100-10-030 EFECTIVO EN TRANSITO	0.00	89,000.00	19,000.00	70,000.00	70,000.00
1-100-20 BANCOS	1,862,247.79	7,790,872.21	7,039,870.13	751,002.08	2,613,249.87
1-100-20-010 CTA BANCARIA BAC SAN	1,862,247.79	7,790,872.21	7,039,870.13	751,002.08	2,613,249.87
1-100-30 INVERSIONES	122,499,800.79	576,062.50	0.00	576,062.50	123,075,863.29
1-100-30-010 CDP B.P.D.C. 12 MESES	55,000,000.00	0.00	0.00	0.00	55,000,000.00
1-100-30-012 COOPESERVIDORES	62,651,825.00	0.00	0.00	0.00	62,651,825.00
1-100-30-013 FONDOS DE INVERSION	319,200.00	365,125.00	0.00	365,125.00	684,325.00
1-100-30-017 INTS COOPESERVIDORES	4,528,775.79	210,937.50	0.00	210,937.50	4,739,713.29
1-100-40 CUENTAS POR COBRAR	13,366,017.61	6,422,867.61	7,693,429.03	(1,270,561.42)	12,095,456.19
1-100-40-010 PRESTAMOS PERSONALES	9,722,445.73	5,475,832.63	5,674,916.83	(199,084.20)	9,523,361.53
1-100-40-012 GEINER MORA 2 NUMEROS	4,000.00	0.00	0.00	0.00	4,000.00
1-100-40-020 PRESTAMOS RAPIDOS 1	383,300.00	456,150.00	683,000.00	(226,850.00)	156,450.00
1-100-40-040 PRESTAMOS FERIAS	3,256,271.88	363,484.98	1,208,112.20	(844,627.22)	2,411,644.66
1-100-40-090 GIMNASIO	0.00	127,400.00	127,400.00	0.00	0.00
1-100-50 CUENTAS POR COBRAR WNS	3,881,474.24	7,528,222.05	7,784,661.71	(256,439.66)	3,625,034.58
1-100-50-010 RETENCIONES PLANILLA	3,881,474.24	7,528,222.05	7,784,661.71	(256,439.66)	3,625,034.58
1-200-10 EQUIPO DE COMPUTO	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-200-10-010 IMPRESORA EPSON	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-200-20 DEPRECIACIONES	(186,521.70)	0.00	0.00	0.00	(186,521.70)
1-200-20-040 EQUIPO DE COMPUTO	(186,521.70)	0.00	0.00	0.00	(186,521.70)
1-300-10-10 DEDUCCIONES PLANILLA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Activos	141,609,540.43	22,407,024.37	22,536,960.87	(129,936.50)	141,479,603.93
Total Activos	141,609,540.43	22,407,024.37	22,536,960.87	(129,936.50)	141,479,603.93
Pasivos					
Pasivos					
2 PASIVOS	4,786,617.68	5,475,053.34	5,294,435.65	(180,617.69)	4,605,999.99
2-100 CUENTAS POR PAGAR	3,786,617.68	5,475,053.34	5,169,435.65	(305,617.69)	3,480,999.99
2-100-10 ASOCLADOS	3,669,117.68	4,947,667.86	4,759,550.17	(188,117.69)	3,480,999.99
2-100-10-030 AHORRO NAVIDEÑO	3,381,000.00	445,226.20	545,226.20	100,000.00	3,481,000.00
2-100-10-062 LIQUIDACIONES POR	208,667.89	4,302,441.66	4,093,773.77	(208,667.89)	(0.01)
2-100-10-090 ASOCIADOS - OTROS	79,449.80	200,000.00	120,550.20	(79,449.80)	0.00
2-100-20 PROVEEDORES	117,500.00	527,385.48	409,885.48	(117,500.00)	0.00
2-100-20-010 PROVEEDORES	117,500.00	527,385.48	409,885.48	(117,500.00)	0.00
2-200 PROVISIONES	1,000,000.00	0.00	125,000.00	125,000.00	1,125,000.00
2-200-10 PROVISIONES	1,000,000.00	0.00	125,000.00	125,000.00	1,125,000.00
2-200-10-010 ASAMBLEA GENERAL	1,000,000.00	0.00	125,000.00	125,000.00	1,125,000.00
Total Pasivos	4,786,617.68	5,475,053.34	5,294,435.65	(180,617.69)	4,605,999.99
Total Pasivos	4,786,617.68	5,475,053.34	5,294,435.65	(180,617.69)	4,605,999.99

Patrimonio**Patrimonio**

3	PATRIMONIO	130,967,763.36	4,897,596.37	10,803,436.94	5,905,840.57	136,873,603.93
	3-100 APORTES	130,967,763.36	4,897,596.37	4,680,021.15	(217,575.22)	130,750,188.14
	3-100-10 APORTE OBRERO	67,000,956.63	1,252,404.56	2,657,399.78	1,404,995.22	68,405,951.85
	3-100-10-010 APORTE OBRERO	67,000,956.63	1,252,404.56	2,657,399.78	1,404,995.22	68,405,951.85
	3-100-20 APORTE PATRONAL	63,084,939.58	3,645,191.81	2,022,621.37	(1,622,570.44)	61,462,369.14
	3-100-20-010 APORTE PATRONAL	57,309,270.29	3,627,791.81	1,611,844.52	(2,015,947.29)	55,293,323.00
	3-100-20-020 APORTE EN CUSTODIA	5,775,669.29	17,400.00	410,776.85	393,376.85	6,169,046.14
	3-100-30 EXCEDENTES	881,867.15	0.00	0.00	0.00	881,867.15
	3-100-30-010 EXCEDENTES	881,867.15	0.00	0.00	0.00	881,867.15
	3-300 EXCEDENTES	0.00	0.00	6,123,415.79	6,123,415.79	6,123,415.79
	3-300-10 EXCEDENTES DEL PERIODO	0.00	0.00	6,123,415.79	6,123,415.79	6,123,415.79
	3-300-10-010 EXCEDENTES DEL	0.00	0.00	6,123,415.79	6,123,415.79	6,123,415.79
	Total Patrimonio	130,967,763.36	4,897,596.37	10,803,436.94	5,905,840.57	136,873,603.93
	Total Patrimonio	130,967,763.36	4,897,596.37	10,803,436.94	5,905,840.57	136,873,603.93

Ingresos**Ingresos**

4	INGRESOS	14,559,245.13	20,704.49	772,394.66	751,690.17	15,310,935.30
	4-100 INGRESOS	14,559,245.13	20,704.49	772,394.66	751,690.17	15,310,935.30
	4-100-10 INGRESOS OPERATIVOS	12,946,378.82	1,504.49	772,394.66	770,890.17	13,717,268.99
	4-100-10-010 PRESTAMOS PERSONALES	3,027,711.02	0.00	149,874.30	149,874.30	3,177,585.32
	4-100-10-011 PRESTAMOS RAPIDOS	154,844.07	1,500.00	22,320.02	20,820.02	175,664.09
	4-100-10-012 GIMNASIO	19,300.00	0.00	3,500.00	3,500.00	22,800.00
	4-100-10-013 POR FERIAS	1,337,579.80	4.49	51,027.54	51,023.05	1,388,602.85
	4-100-10-015 VENTA DE PRODUCTOS	745,788.29	0.00	7,150.00	7,150.00	752,938.29
	4-100-10-020 INTERESES CTA BAC	76.67	0.00	0.00	0.00	76.67
	4-100-10-021 VENTAS CATALOGOS	1,700.00	0.00	0.00	0.00	1,700.00
	4-100-10-050 SOBRE INVERSIONES	7,659,378.97	0.00	538,522.80	538,522.80	8,197,901.77
	4-100-10-050-002 INS CDP 12 MESES	1,084,803.25	0.00	327,585.30	327,585.30	1,412,388.55
	4-100-10-050-003 COOPESERVIDORES	5,743,652.82	0.00	210,937.50	210,937.50	5,954,590.32
	4-100-10-050-004 FONDOS DE INVERSION	830,922.90	0.00	0.00	0.00	830,922.90
	4-100-20 OTROS INGRESOS OPERATIVOS	1,612,866.31	19,200.00	0.00	(19,200.00)	1,593,666.31
	4-100-20-012 SERVICIO DE TRANSPORTE	154,230.45	0.00	0.00	0.00	154,230.45
	4-100-20-020 RIFAS	231,099.95	0.00	0.00	0.00	231,099.95
	4-100-20-021 VENTA DE PRODUCTOS	582,352.13	0.00	0.00	0.00	582,352.13
	4-100-20-022 OTROS INGRESOS	645,183.78	19,200.00	0.00	(19,200.00)	625,983.78
	Total Ingresos	14,559,245.13	20,704.49	772,394.66	751,690.17	15,310,935.30

Gastos**Gastos**

5 GASTOS	8,704,085.75	483,433.76	0.00	483,433.76	9,187,519.51
5-100 GASTOS ADMINISTRATIVOS	8,572,344.74	477,826.00	0.00	477,826.00	9,050,170.74
5-100-10 GASTOS ADMINISTRATIVOS	7,895,069.22	477,826.00	0.00	477,826.00	8,372,895.22
5-100-10-001 SALARIOS	2,166,126.38	0.00	0.00	0.00	2,166,126.38
5-100-10-002 CARGAS SOCIALES	603,434.37	0.00	0.00	0.00	603,434.37
5-100-10-003 AGUINALDO	162,986.87	0.00	0.00	0.00	162,986.87
5-100-10-004 VACACIONES	153,345.64	0.00	0.00	0.00	153,345.64
5-100-10-006 RIESGOS DEL TRABAJO	20,430.00	0.00	0.00	0.00	20,430.00
5-100-10-009 SERVICIOS	2,027,500.00	200,000.00	0.00	200,000.00	2,227,500.00
5-100-10-010 SERVICIOS PROFESIONALES	289,006.00	152,826.00	0.00	152,826.00	441,832.00
5-100-10-011 ATENCION ASOCIADOS	206,775.80	0.00	0.00	0.00	206,775.80
5-100-10-012 ACTIVIDAD DIA DE LAS	120,000.00	0.00	0.00	0.00	120,000.00
5-100-10-013 PAPELERIA Y UTILES DE	37,650.00	0.00	0.00	0.00	37,650.00
5-100-10-014 ASAMBLEA GENERAL	2,004,807.34	125,000.00	0.00	125,000.00	2,129,807.34
5-100-10-015 MENSAJERIA Y VIATICOS	103,006.82	0.00	0.00	0.00	103,006.82
5-100-15 GASTOS DE OPERACION	599,558.18	0.00	0.00	0.00	599,558.18
5-100-15-001 GASTOS DE RIFAS	599,558.18	0.00	0.00	0.00	599,558.18
5-100-15-001-001 GASTOS DE RIFAS	44,200.00	0.00	0.00	0.00	44,200.00
5-100-15-001-003 CELEBRACION DE DIAS	314,119.83	0.00	0.00	0.00	314,119.83
5-100-15-001-004 GASTOS POR	120,019.27	0.00	0.00	0.00	120,019.27
5-100-15-001-012 SERVICIO DE	121,219.08	0.00	0.00	0.00	121,219.08
5-100-16 DEPRECIACION DE ACTIVOS	77,717.34	0.00	0.00	0.00	77,717.34
5-100-16-001 DEPRECIACION EQUIPO	77,717.34	0.00	0.00	0.00	77,717.34
5-100-16-001-001 IMPRESORA EPSON	77,717.34	0.00	0.00	0.00	77,717.34
5-200 GASTOS FINANCIEROS	131,741.01	5,607.76	0.00	5,607.76	137,348.77
5-200-10 GASTOS FINANCIEROS	131,741.01	5,607.76	0.00	5,607.76	137,348.77
5-200-10-020 COMISIONES BANCARIAS	34,541.81	877.51	0.00	877.51	35,419.32
5-200-10-040 INTERESES AHORRO	97,199.20	4,730.25	0.00	4,730.25	101,929.45
Total Gastos	8,704,085.75	483,433.76	0.00	483,433.76	9,187,519.51
Total Gastos	8,704,085.75	483,433.76	0.00	483,433.76	9,187,519.51
SUMAS IGUALES	0.00	33,283,812.33	33,283,812.33	0.00	0.00

----- Ultima Linea -----

Fuente : ASEWNS 2020

Imagen N° 10 Estados Financieros septiembre 2018

Asoc. Solidarista de Empleados de WNS

22/02/2020
12:18:23

Rep_ConInformes005a

Sistema Contabilidad Balance Comprobación

Pag. 1

AL 30/09/2019

	Al 08/2019	Debe 09/2019	Haber 09/2019	NETO 09/2019	Saldo Al 09/2019
Activos					
Activos					
1 ACTIVOS	155,614,023.09	19,994,087.47	17,048,880.81	2,945,206.66	158,559,229.75
1-100 ACTIVO CIRCULANTE	155,614,023.09	19,994,087.47	17,048,880.81	2,945,206.66	158,559,229.75
1-100-10 CUENTAS DE EFECTIVO	591,016.15	0.00	290,181.10	(290,181.10)	300,835.05
1-100-10-020 CAJA CHICA FONDO FIJO	20,000.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00
1-100-10-030 EFECTIVO EN TRANSITO	571,016.15	0.00	290,181.10	(290,181.10)	280,835.05
1-100-20 BANCOS	795,960.92	7,806,889.09	5,568,599.73	2,238,289.36	3,034,250.28
1-100-20-010 CTA BANCARIA BAC SAN	95,203.29	7,053,967.38	4,883,692.18	2,170,275.20	2,265,478.49
1-100-20-020 AHORRO A VISTA	18,911.10	0.00	0.00	0.00	18,911.10
1-100-20-040 BANCO POPULAR	992.47	0.00	0.00	0.00	992.47
1-100-20-050 BANCO POPULAR	680,854.06	752,921.71	684,907.55	68,014.16	748,868.22
1-100-30 INVERSIONES	139,044,985.42	1,071,201.39	578,375.00	492,826.39	139,537,811.81
1-100-30-010 CDP B.P.D.C. 12 MESES	89,000,000.00	0.00	0.00	0.00	89,000,000.00
1-100-30-012 COOPESERVIDORES	48,500,000.00	0.00	0.00	0.00	48,500,000.00
1-100-30-017 INTS COOPESERVIDORES	966,610.42	492,826.39	0.00	492,826.39	1,459,436.81
1-100-30-031 INTS BANCO POPULAR	578,375.00	578,375.00	578,375.00	0.00	578,375.00
1-100-40 CUENTAS POR COBRAR	11,866,163.80	7,994,265.21	7,295,828.16	698,437.05	12,564,600.85
1-100-40-010 PRESTAMOS PERSONALES	10,599,584.09	7,544,844.71	6,320,032.01	1,224,812.70	11,824,396.79
1-100-40-020 PRESTAMOS RAPIDOS 1	105,000.00	157,500.00	157,500.00	0.00	105,000.00
1-100-40-040 PRESTAMOS FERIAS	1,161,579.71	139,877.00	666,252.65	(526,375.65)	635,204.06
1-100-40-090 GIMNASIO	0.00	152,043.50	152,043.50	0.00	0.00
1-100-50 CUENTAS POR COBRAR WNS	3,315,896.80	3,121,731.78	3,315,896.82	(194,165.04)	3,121,731.76
1-100-50-010 RETENCIONES PLANILLA	3,315,896.80	3,121,731.78	3,315,896.82	(194,165.04)	3,121,731.76
1-200-10 EQUIPO DE COMPUTO	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-200-10-010 IMPRESORA EPSON	186,521.70	0.00	0.00	0.00	186,521.70
1-200-20 DEPRECIACIONES	(186,521.70)	0.00	0.00	0.00	(186,521.70)
1-200-20-040 EQUIPO DE COMPUTO	(186,521.70)	0.00	0.00	0.00	(186,521.70)
1-300-10-10 DEDUCCIONES PLANILLA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Activos	155,614,023.09	19,994,087.47	17,048,880.81	2,945,206.66	158,559,229.75
Total Activos	155,614,023.09	19,994,087.47	17,048,880.81	2,945,206.66	158,559,229.75
Pasivos					
Pasivos					
2 PASIVOS	3,134,637.61	2,623,505.18	2,443,038.19	(180,466.99)	2,954,170.62
2-100 CUENTAS POR PAGAR	3,134,637.61	2,623,505.18	2,443,038.19	(180,466.99)	2,954,170.62
2-100-10 ASOCIADOS	2,683,257.80	2,159,828.18	2,303,161.19	143,333.01	2,826,590.81
2-100-10-010 5% IMPUESTO DE RENTA	300,366.55	0.00	449.55	449.55	300,816.10
2-100-10-015 DEVOLUCION AHORROS	63,784.04	49,010.32	1.00	(49,009.32)	14,774.72
2-100-10-030 AHORRO NAVIDEÑO	2,259,000.00	180,000.00	432,000.00	252,000.00	2,511,000.00
2-100-10-061 DEDUCIDO DE MAS	(0.01)	0.00	0.00	0.00	(0.01)
2-100-10-062 LIQUIDACIONES POR	29,066.68	1,778,144.11	1,749,077.44	(29,066.67)	0.01

2-100-10-090	ASOCIADOS - OTROS	31,040.55	152,673.75	121,633.20	(31,040.55)	0.00
2-100-20	PROVEEDORES	451,379.81	463,677.00	139,877.00	(323,800.00)	127,579.81
2-100-20-010	PROVEEDORES	451,379.81	463,677.00	139,877.00	(323,800.00)	127,579.81
Total Pasivos		3,134,637.61	2,623,505.18	2,443,038.19	(180,466.99)	2,954,170.62
Total Pasivos		3,134,637.61	2,623,505.18	2,443,038.19	(180,466.99)	2,954,170.62

Patrimonio

Patrimonio

3	PATRIMONIO	142,979,736.63	5,325,280.13	17,950,602.62	12,625,322.49	155,605,059.12
3-100	APORTES	142,979,736.63	5,325,280.13	6,487,522.19	1,162,242.06	144,141,978.69
3-100-10	APORTE OBRERO	69,816,674.44	2,263,685.88	2,645,351.40	381,665.52	70,198,339.96
3-100-10-010	APORTE OBRERO	69,816,674.44	2,263,685.88	2,645,351.40	381,665.52	70,198,339.96
3-100-20	APORTE PATRONAL	72,466,104.14	2,364,636.20	3,842,170.79	1,477,534.59	73,943,638.73
3-100-20-010	APORTE PATRONAL	61,986,364.43	1,780,418.57	2,138,428.52	358,009.95	62,344,374.38
3-100-20-020	APORTE EN CUSTODIA	10,479,739.71	584,217.63	1,703,742.27	1,119,524.64	11,599,264.35
3-100-30	EXCEDENTES	696,958.05	696,958.05	0.00	(696,958.05)	0.00
3-100-30-010	EXCEDENTES	696,958.05	696,958.05	0.00	(696,958.05)	0.00
3-300	EXCEDENTES	0.00	0.00	11,463,080.43	11,463,080.43	11,463,080.43
3-300-10	EXCEDENTES DEL PERIODO	0.00	0.00	11,463,080.43	11,463,080.43	11,463,080.43
3-300-10-010	EXCEDENTES DEL	0.00	0.00	11,463,080.43	11,463,080.43	11,463,080.43
Total Patrimonio		142,979,736.63	5,325,280.13	17,950,602.62	12,625,322.49	155,605,059.12
Total Patrimonio		142,979,736.63	5,325,280.13	17,950,602.62	12,625,322.49	155,605,059.12

Ingresos

Ingresos

4	INGRESOS	13,591,035.12	0.00	2,250,090.48	2,250,090.48	15,841,125.60
4-100	INGRESOS	13,591,035.12	0.00	2,250,090.48	2,250,090.48	15,841,125.60
4-100-10	INGRESOS OPERATIVOS	13,326,884.72	0.00	1,526,718.87	1,526,718.87	14,853,603.59
4-100-10-010	PRESTAMOS PERSONALES	2,082,517.05	0.00	220,419.12	220,419.12	2,302,936.17
4-100-10-011	PRESTAMOS RAPIDOS	325,525.01	0.00	7,500.00	7,500.00	333,025.01
4-100-10-012	GIMNASIO	66,000.00	0.00	0.00	0.00	66,000.00
4-100-10-013	POR FERIAS	554,188.41	0.00	29,413.36	29,413.36	583,601.77
4-100-10-015	VENTA DE PRODUCTOS	39,130.00	0.00	10,935.00	10,935.00	50,065.00
4-100-10-016	PRESTAMOS OTROS	32,035.26	0.00	0.00	0.00	32,035.26
4-100-10-022	VENTAS DIA DE LAS	3,700.00	0.00	0.00	0.00	3,700.00
4-100-10-050	SOBRE INVERSIONES	10,207,058.83	0.00	1,258,451.39	1,258,451.39	11,465,510.22
4-100-10-050-002	INS CDP 12 MESES	7,474,467.62	0.00	765,625.00	765,625.00	8,240,092.62
4-100-10-050-003	COOPESERVIDORES	2,732,591.21	0.00	492,826.39	492,826.39	3,225,417.60
4-100-10-051	Ventas día de la raza	24,130.16	0.00	0.00	0.00	24,130.16
4-100-20	OTROS INGRESOS OPERATIVOS	264,150.40	0.00	723,371.61	723,371.61	987,522.01
4-100-20-012	Ganancia Futbolin	115,000.00	0.00	35,000.00	35,000.00	150,000.00
4-100-20-020	RIFAS	163,900.00	0.00	0.00	0.00	163,900.00
4-100-20-022	OTROS INGRESOS	(14,749.60)	0.00	688,371.61	688,371.61	673,622.01

	Al 08/2019	Debe 09/2019	Haber 09/2019	NETO 09/2019	Saldo Al 09/2019
Total Ingresos	13,598,435.12	0.00	2,250,090.48	2,250,090.48	15,848,525.60
Total Ingresos	13,598,435.12	0.00	2,250,090.48	2,250,090.48	15,848,525.60
<u>Gastos</u>					
Gastos					
5 GASTOS	4,091,386.28	288,422.89	1,764.00	286,658.89	4,378,045.17
5-100 GASTOS ADMINISTRATIVOS	3,884,247.50	248,600.00	0.00	248,600.00	4,132,847.50
5-100-10 GASTOS ADMINISTRATIVOS	3,884,247.50	248,600.00	0.00	248,600.00	4,132,847.50
5-100-10-007 GASTO DE FUTBOLIN	165,700.00	0.00	0.00	0.00	165,700.00
5-100-10-008 ARREGLO FLORAL	36,500.00	0.00	0.00	0.00	36,500.00
5-100-10-009 SERVICIOS	2,577,200.00	248,600.00	0.00	248,600.00	2,825,800.00
5-100-10-010 SERVICIOS PROFESIONALES	219,100.00	0.00	0.00	0.00	219,100.00
5-100-10-011 ATENCION ASOCIADOS	308,330.00	0.00	0.00	0.00	308,330.00
5-100-10-013 PAPELERIA Y UTILES DE	47,590.00	0.00	0.00	0.00	47,590.00
5-100-10-014 ASAMBLEA GENERAL	510,000.00	0.00	0.00	0.00	510,000.00
5-100-10-015 MENSAJERIA Y VIATICOS	19,827.50	0.00	0.00	0.00	19,827.50
5-200 GASTOS FINANCIEROS	207,138.78	39,822.89	1,764.00	38,058.89	245,197.67
5-200-10 GASTOS FINANCIEROS	207,138.78	39,822.89	1,764.00	38,058.89	245,197.67
5-200-10-020 COMISIONES BANCARIAS	96,795.05	26,715.39	1,764.00	24,951.39	121,746.44
5-200-10-030 Impuesto Renta S/ Inversiones	0.00	13,107.50	0.00	13,107.50	13,107.50
5-200-10-040 INTERESES AHORRO	110,343.73	0.00	0.00	0.00	110,343.73
Total Gastos	4,091,386.28	288,422.89	1,764.00	286,658.89	4,378,045.17
Total Gastos	4,091,386.28	288,422.89	1,764.00	286,658.89	4,378,045.17

Fuente : ASEWNS 2020

Cuadro N°3. Estado de Situación Financiera

Asociación Solidarista de Empleados de WNS
Estado de situación financiera.
Al 30 de Septiembre de 2019 y 2018.
(colones costarricenses).

Activos	Análisis Vertical						Análisis Horizontal			
	septiembre-2017	A.V	septiembre-2018	A.V	septiembre-2019	A.V	Absoluto		Relativo	
							2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
Activo Corriente										
Cuentas de efectivo	224.653,57	0,13%	70.000,00	0,05%	300.835,05	0,19%	(154.653,57)	230.835,05	-68,84%	329,76%
Productos dispon. Para venta	42.500,00	0,02%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(42.500,00)	0,00	-100,00%	0,00%
Caja chica Fondo fijo	0,00	0,00%	0,00	0,00%	20.000,00	0,01%	0,00	20.000,00	0,00%	0,00%
Efectivo en tránsito	182.153,57	0,10%	70.000,00	0,05%	280.835,05	0,18%	(112.153,57)	210.835,05	-61,57%	301,19%
Bancos	(7.984.057,57)	-4,45%	2.613.249,87	1,85%	3.034.250,28	1,91%	10.597.307,44	421.000,41	-132,73%	16,11%
CTA BAC San Jose	(7.984.057,57)	-4,45%	2.613.249,87	1,85%	2.265.478,49	1,43%	10.597.307,44	(347.771,38)	-132,73%	-13,31%
Ahorro a la vista	0,00	0,00%	0,00	0,00%	18.911,10	0,01%	0,00	18.911,10	0,00%	100,00%
Banco Popular	0,00	0,00%	0,00	0,00%	992,47	0,00%	0,00	992,47	0,00%	100,00%
Banco Popular	0,00	0,00%	0,00	0,00%	748.868,22	0,47%	0,00	748.868,22	0,00%	100,00%
Inversiones	145.262.106,91	80,96%	123.075.863,29	86,99%	139.537.811,81	88,00%	(22.186.243,62)	16.461.948,52	-15,27%	13,38%
Coop.eservidores	116.434.638,02	64,89%	62.651.825,00	44,28%	48.500.000,00	30,59%	(53.782.813,02)	(14.151.825,00)	-46,19%	-22,59%
INTS Coop.eservidores	7.604.459,17	4,24%	4.739.713,29	3,35%	1.459.436,81	0,92%	(2.864.745,88)	(3.280.276,48)	-37,67%	-69,21%
Reserva liquidez	16.235.575,11	9,05%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(16.235.575,11)	0,00	-100,00%	0,00%
INS Fondos de Inversion	4.987.434,61	2,78%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(4.987.434,61)	0,00	-100,00%	0,00%
CDP B.P.D.C 12 meses	0,00	0,00%	55.000.000,00	38,87%	89.000.000,00	56,13%	55.000.000,00	34.000.000,00	100,00%	61,82%
INTS Banco Popular	0,00	0,00%	684.325,00	0,48%	578.375,00	0,36%	684.325,00	(105.950,00)	100,00%	-15,48%
Cuentas por cobrar WNS	41.683.006,92	23,23%	3.625.034,58	2,56%	3.121.731,76	1,97%	(38.057.972,34)	(503.302,82)	-91,30%	-13,88%
Deducciones planillas	13.152.452,31	7,33%	3.625.034,58	2,56%	3.121.731,76	1,97%	(9.527.417,73)	(503.302,82)	-72,44%	-13,88%
CXC prestamos personales	21.367.818,65	11,91%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(21.367.818,65)	0,00	-100,00%	0,00%
CXC Actividades varias	653.087,00	0,36%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(653.087,00)	0,00	-100,00%	0,00%
CXC Servicios de transporte	1.469.810,00	0,82%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(1.469.810,00)	0,00	-100,00%	0,00%
CXC Prestamos rápidos (Vales)	95.500,00	0,05%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(95.500,00)	0,00	-100,00%	0,00%
CXC Prestamos exhibiciones	4.823.538,96	2,69%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(4.823.538,96)	0,00	-100,00%	0,00%
CXC Prestamos otros	120.800,00	0,07%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(120.800,00)	0,00	-100,00%	0,00%
Cuentas y documentos por cobra	0,00	0,00%	12.095.456,19	8,55%	12.564.600,85	7,92%	12.095.456,19	469.144,66	100,00%	3,88%
Prestamos personales	0,00	0,00%	9.523.361,53	6,73%	11.824.396,79	7,46%	9.523.361,53	2.301.035,26	100,00%	24,16%
Heiner Mora 2 números	0,00	0,00%	4.000,00	0,00%	0,00	0,00%	4.000,00	(4.000,00)	100,00%	-100,00%
Prestamos rapidos 1	0,00	0,00%	156.450,00	0,11%	105.000,00	0,07%	156.450,00	(51.450,00)	100,00%	-32,89%
Prestamos ferias	0,00	0,00%	2.411.644,66	1,70%	635.204,06	0,40%	2.411.644,66	(1.776.440,60)	100,00%	-73,66%
Gimnasio	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Activos Fijos	77.717,34	0,04%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(77.717,34)	0,00	-100,00%	0,00%
Equipo de Computo	186.521,70	0,10%	186.521,70	0,13%	186.521,70	0,12%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Depreciacion acumulada	(108.804,36)	-0,06%	(186.521,70)	-0,13%	(186.521,70)	-0,12%	(77.717,34)	0,00	71,43%	0,00%
Transitoria	166.130,54	0,09%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(166.130,54)	0,00	-100,00%	0,00%
Cuenta operaciones autonomas	166.130,54	0,09%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(166.130,54)	0,00	-100,00%	0,00%
Total Activo Corriente	179.429.558	100,07%	141.479.604	100,00%	158.559.230	100,00%	(37.949.953,78)	17.079.625,82	-21,15%	10,77%

Pasivos	Análisis Vertical						Análisis Horizontal				
	septiembre-2017	A.V	septiembre-2018	A.V	septiembre-2019	A.V	Absoluto		Relativo		
							2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	
Pasivo Corto Plazo											
Cuentas por Pagar	8.718.982,96	4,86%	3.480.999,99	2,46%	2.826.590,82	1,78%	(5.237.982,97)	(654.409,17)	-60,08%	-18,80%	
Asociados	(18.241,00)	-0,01%	3.480.999,99	2,46%	2.826.590,82	1,78%	3.499.240,99	(654.409,17)	-19183,38%	-18,80%	
5% impuesto de la renta	0,00	0,00%	0,00	0,00%	300.816	0,19%	0,00	300.816,10	0,00%	100,00%	
Devolución de ahorros	0,00	0,00%	0,00	0,00%	14.775	0,01%	0,00	14.774,72	0,00%	100,00%	
Ahorro navideño	5.883.710,35	3,28%	3.481.000,00	2,46%	2.511.000,00	1,58%	(2.402.710,35)	(970.000,00)	-40,84%	-27,87%	
deducción de más	215.292,31	0,12%	0,00	0,00%	-0,01	0,00%	(215.292,31)	(0,01)	-100,00%	-1,00%	
Liquidaciones por pagar	2.036.299,98	1,13%	-0,01	0,00%	0,01	0,00%	(2.036.299,99)	0,02	-100,00%	2,00%	
Retenciones sobre excedentes	601.921,32	0,34%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(601.921,32)	0,00	-100,00%	0,00%	
Asociados-Otros	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00%	
CxP proveedores	4.086.076,31	2,28%	0,00	0,00%	127.579,81	0,08%	(4.086.076,31)	127.579,81	-100,00%	100,00%	
Proveedores	3.883.364,56	2,16%	0,00	0,00%	127.579,81	0,08%	(3.883.364,56)	127.579,81	-100,00%	100,00%	
C.C.S.S	202.711,75	0,11%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(202.711,75)	0,00	-100,00%	0,00%	
Provisiones	2.035.850,59	1,13%	1.125.000,00	0,80%	0,00	0,00%	(910.850,59)	(1.125.000,00)	-44,74%	-100,00%	
Provisión para Asamblea general	1.624.650,59	0,91%	1.125.000,00	0,80%	0,00	0,00%	(499.650,59)	(1.125.000,00)	-30,75%	-100,00%	
Reserva de aguinaldo y vacaciones	411.200,00	0,23%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(411.200,00)	0,00	-100,00%	0,00%	
Total Pasivos	14.840.909,86	8,27%	4.605.999,99	3,26%	2.954.170,63	1,86%	(10.234.909,87)	(1.651.829,36)	-68,96%	-35,86%	
Patrimonio											
Aportes obrero	85.021.142,12	47,38%	68.405.951,85	48,35%	70.198.339,96	44,27%	(16.615.190,27)	1.792.388,11	-19,54%	2,62%	
Aporte patronal	67.745.053,34	37,76%	61.462.369,14	43,44%	73.943.638,73	46,63%	(6.282.684,20)	12.481.269,59	-9,27%	20,31%	
Aporte patronal	59.392.074,54	33,10%	55.293.323,00	39,08%	62.344.374,38	39,32%	(4.098.751,54)	7.051.051,38	-6,90%	12,75%	
Aporte en custodia	8.352.978,80	4,66%	6.169.046,14	4,36%	11.599.264,35	7,32%	(2.183.932,66)	5.430.218,21	-26,15%	88,02%	
Excedentes	1.609.880,90	0,90%	881.867,15	0,62%	0,00	0,00%	(728.013,75)	(881.867,15)	-45,22%	-100,00%	
Excedente del Periodo	10.212.571,78	5,69%	6.123.415,79	4,33%	11.463.080,43	7,23%	(4.089.155,99)	5.339.664,64	-40,04%	87,20%	
Total Patrimonio	164.588.648,14	91,73%	136.873.603,93	96,74%	155.605.059,12	98,14%	(27.715.044,21)	18.731.455,19	-16,84%	13,69%	
Total Pasivo y Patrimonio	179.429.558,00	100,00%	141.479.603,92	100,00%	158.559.229,75	100,00%	(37.949.954,08)	(141.479.602,92)	(0,21)	-100,00%	

Fuente: Arias (2020)

Cuadro N°4. Estado de Resultados

Asociación Solidarista de Empleados de WNS

Estado de Resultados.

Por los períodos de doce meses terminados el 30 de Septiembre de 2019 y 2018.

(colones costarricenses).

	Análisis Vertical						Análisis Horizontal			
	septiembre-2017	A.V	septiembre-2018	A.V	septiembre-2019	A.V	Valor absoluto		valor relativo	
							2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
Ingresos										
Ingresos operativos	5.359.918,46	25,75%	5.519.367,22	36,05%	3.388.093,37	21,39%	159.448,76	(2.131.273,85)	2,97%	-38,61%
<i>Prestamos personales</i>	3.205.241,03	15,40%	3.177.585,32	20,75%	2.302.936,17	14,54%	(27.655,71)	(874.649,15)	-0,86%	-27,53%
<i>Prestamos rapidos</i>	140.642,18	0,68%	175.664,09	1,15%	333.025,01	2,10%	35.021,91	157.360,92	24,90%	89,58%
<i>Prestamo de salud</i>	500,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(500,00)	0,00	-100,00%	0,00%
<i>Prestamos por estudio</i>	5.043,20	0,02%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(5.043,20)	0,00	-100,00%	0,00%
<i>Gimnasio</i>	0,00	0,00%	22.800,00	0,15%	66.000,00	0,42%	22.800,00	43.200,00	100%	189,47%
<i>Por ferias</i>	1.968.348,56	9,46%	1.388.602,85	9,07%	583.601,77	3,68%	(579.745,71)	(805.001,08)	-29,45%	-57,97%
<i>Venta de Productos</i>	35.199,99	0,17%	752.938,29	4,92%	50.065,00	0,32%	717.738,30	(702.873,29)	2039,03%	-93,35%
<i>Prestamos otros</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	32.035,26	0,20%	0,00	32.035,26	0,00%	100,00%
<i>Intereses cta BAC</i>	290,50	0,00%	76,67	0,00%	0,00	0,00%	(213,83)	(76,67)	-73,61%	-100,00%
<i>Venta Catalogos</i>	4.653,00	0,02%	1.700,00	0,01%	0,00	0,00%	(2.953,00)	(1.700,00)	-63,46%	-100,00%
<i>Ventas día de las</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	3.700,00	0,02%	0,00	3.700,00	0,00%	100,00%
<i>Ventas día de la raza</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	16.730,16	0,11%	0,00	16.730,16	0,00%	100,00%
Inversiones	11.309.719,24	54,34%	8.197.901,77	53,54%	11.465.510,22	72,38%	(3.111.817,47)	3.267.608,45	-27,51%	39,86%
<i>INS CDP 12 meses</i>	0,00	0,00%	1.412.388,55	9,22%	8.240.092,62	52,02%	1.412.388,55	6.827.704,07	100,00%	483,42%
<i>Fondos de inversión</i>	579.510,94	2,78%	830.922,90	5,43%	0,00	0,00%	251.411,96	(830.922,90)	43,38%	-100,00%
<i>Coopeservidores</i>	10.730.208,30	51,56%	5.954.590,32	38,89%	3.225.417,60	20,36%	(4.775.617,98)	(2.729.172,72)	-44,51%	-45,83%
Otros Ingresos	4.141.854,22	19,90%	1.593.666,31	10,41%	987.522,01	6,23%	(2.548.187,91)	(606.144,30)	-61,52%	-38,03%
<i>Ganancias Futbolín</i>	0,00	0,00%	154.230,45	1,01%	150.000,00	0,95%	154.230,45	(4.230,45)	100,00%	-2,74%
<i>Servicios de transporte</i>	2.125.758,24	10,21%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(2.125.758,24)	0,00	-100,00%	0,00%
<i>Rifas</i>	154.300,00	0,74%	231.099,95	1,51%	163.900,00	1,03%	76.799,95	(67.199,95)	49,77%	-29,08%
<i>Venta de productos</i>	38.184,26	0,18%	582.352,13	3,80%	0,00	0,00%	544.167,87	(582.352,13)	1425,11%	-100,00%
<i>Otros Ingresos</i>	1.823.611,72	8,76%	625.983,78	4,09%	673.622,01	4,25%	(1.197.627,94)	47.638,23	-65,67%	7,61%
Total de Ingresos	20.811.491,92	100%	15.310.935,30	100%	15.841.125,60	100%	(5.500.556,62)	530.190,30	-26,43%	3,46%

Gastos	Análisis Vertical						Análisis Horizontal			
	septiembre-2017		septiembre-2018		septiembre-2019		Valor absoluto		valor relativo	
	A.V		A.V		A.V		2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
Salarios y cargas sociales	4.752.029,06	22,83%	3.106.323,26	20,29%	0,00	0,00%	(1.645.705,80)	(3.106.323,26)	-34,63%	-100,00%
Salarios	3.502.000,00	16,83%	2.166.126,38	14,15%	0,00	0,00%	(1.335.873,62)	(2.166.126,38)	-38,15%	-100,00%
Cargas sociales	813.643,06	3,91%	603.434,37	3,94%	0,00	0,00%	(210.208,69)	(603.434,37)	-25,84%	-100,00%
Aguinaldo	291.716,63	1,40%	162.986,87	1,06%	0,00	0,00%	(128.729,76)	(162.986,87)	-44,13%	-100,00%
Vacaciones	119.483,37	0,57%	153.345,64	1,00%	0,00	0,00%	33.862,27	(153.345,64)	28,34%	-100,00%
Riesgos del trabajo	17.760,00	0,09%	20.430,00	0,13%	0,00	0,00%	2.670,00	(20.430,00)	15,03%	-100,00%
Seminarios	7.426,00	0,04%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(7.426,00)	0,00	-100,00%	0,00%
Servicios de terceros	2.664.239,00	12,80%	2.996.107,80	19,57%	3.389.730,00	21,40%	331.868,80	393.622,20	12,46%	13,14%
Arreglo floral	0,00	0,00%	0,00	0,00%	36.500,00	0,23%	0,00	36.500,00	0,00%	100,00%
Actividad día de las	0,00	0,00%	120.000,00	0,78%	0,00	0,00%	120.000,00	(120.000,00)	100,00%	-100,00%
Servicios contables	1.953.190,00	9,39%	2.227.500,00	14,55%	2.825.800,00	17,84%	274.310,00	598.300,00	14,04%	26,86%
Servicios profesionales	302.350,00	1,45%	441.832,00	2,89%	219.100,00	1,38%	139.482,00	(222.732,00)	46,13%	-50,41%
Atención a asociados	408.699,00	1,96%	206.775,80	1,35%	308.330,00	1,95%	(201.923,20)	101.554,20	-49,41%	49,11%
Materiales y Suministros	131.545,01	0,63%	37.650,00	0,25%	47.590,00	0,30%	(93.895,01)	9.940,00	-71,38%	26,40%
Gastos operación	2.730.400,15	13,12%	2.832.372,34	18,50%	695.527,50	4,39%	101.972,19	(2.136.844,84)	3,73%	-75,44%
Gastos de Fútbolín	0,00	0,00%	0,00	0,00%	165.700,00	1,05%	0,00	165.700,00	0,00%	100,00%
Asamblea General	1.573.986,75	7,56%	2.129.807,34	13,91%	510.000,00	3,22%	555.820,59	(1.619.807,34)	35,31%	-76,05%
Mensajería y viáticos	34.834,19	0,17%	103.006,82	0,67%	19.827,50	0,13%	68.172,63	(83.179,32)	195,71%	-80,75%
Gastos de Rifas	78.849,00	0,38%	44.200,00	0,29%	0,00	0,00%	(34.649,00)	(44.200,00)	-43,94%	-100,00%
Celebración de días	337.149,04	1,62%	314.119,83	2,05%	0,00	0,00%	(23.029,21)	(314.119,83)	-6,83%	-100,00%
Costo de Ventas	203.679,21	0,98%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(203.679,21)	0,00	-100,00%	0,00%
Gastos por incobrables	390.882,51	1,88%	120.019,27	0,78%	0,00	0,00%	(270.863,24)	(120.019,27)	-69,30%	-100,00%
Servicio de transporte	111.019,45	0,53%	121.219,08	0,79%	0,00	0,00%	10.199,63	(121.219,08)	9,19%	-100,00%
Gastos Financieros	211.902,85	1,02%	137.348,77	0,90%	245.197,67	1,55%	(74.554,08)	107.848,90	-35,18%	78,52%
Comisiones Bancarias	62.836,10	0,30%	35.419,32	0,23%	121.746,44	0,77%	(27.416,78)	86.327,12	-43,63%	243,73%
Impuestos renta/inversiones	0,00	0,00%	0,00	0,00%	13.107,50	0,08%	0,00	13.107,50	0,00%	100,00%
Intereses ahorro	149.066,75	0,72%	101.929,45	0,67%	110.343,73	0,70%	(47.137,30)	8.414,28	-31,62%	8,26%
Gastos por Depreciación	108.804,36	0,52%	77.717,34	0,51%	0,00	0,00%	(31.087,02)	(77.717,34)	-28,57%	-100,00%
Total de Gastos	10.598.920,43	50,93%	9.187.519,51	60,01%	4.378.045,17	27,64%	(1.411.400,92)	(4.809.474,34)	-13,32%	-52,35%
Excedente del Periodo	10.212.571,49	49,07%	6.123.415,79	39,99%	11.463.080,43	72,36%	(4.089.155,70)	5.339.664,64	-40,04%	87,20%

Fuente: Arias (2020)

Estado de Situación & Estado de Resultados
Asociación Solidarista de Empleados de WNS
Análisis Vertical-Horizontal 2018/2019

Activos

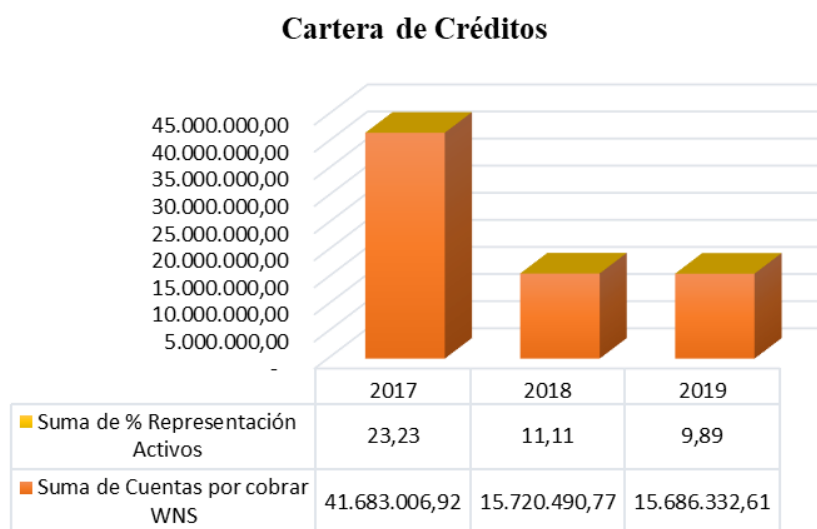
Los tres años presentan cambios importantes a nivel de sus cuentas principales. En el estado de situación del 2017-2018 se observa una disminución en gran parte de los activos de la asociación, debido a que WNS para ese año tuvo que liquidar a un promedio de 60 empleados por el cierre de dos subcuentas de uno de sus clientes.

En la cuenta de bancos se observa un valor negativo por (7.984.057,57) ya que la cuenta se sobregiro, esto se puede deber a que la empresa tenía un flujo proyectado para cumplir con su crecimiento por medio de las inversiones lo cual genera que el 80% o 90% de sus activos estuviesen comprometidos y por la salida abrupta de socios y el cumplimiento de pagos, el contador anterior generó cheques que en algún momento sobregiraron la cuenta.

En la cuentas y documentos por cobrar correspondientes a los créditos del 2017-2018 tiene una disminución de un -91.30%, sin embargo, la misma decrece a través de los años ya que enfrenta una reducción de casi un -10% interanual entre el 2018-2019.

Con el objetivo de ilustrar la tendencia de este activo productivo, se muestra el siguiente gráfico

Gráfico N° 34 Cartera de Créditos



Por otro lado, las inversiones disminuyeron en promedio un -15.27% para el 2017-2018, pero a pesar de ello, esta cuenta se va recuperando y para el 2019 aumenta un 13.38% interanual, representado para el 2019 un 88% de sus activos.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento de las inversiones durante los 3 periodos de estudio.

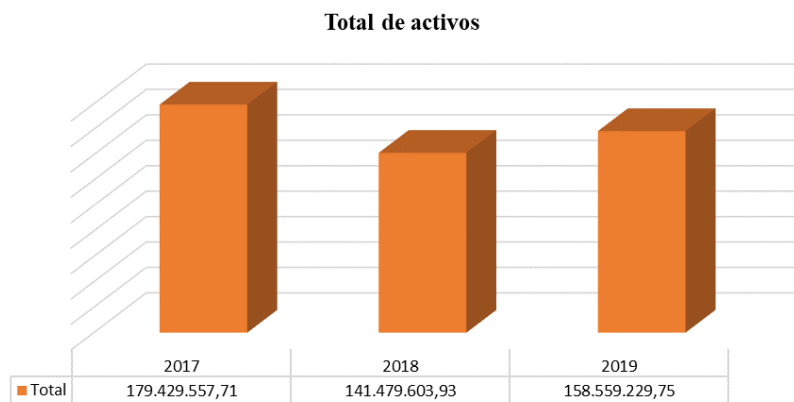
Gráfico N° 35 Inversiones



Fuente: Arias, 2020

El siguiente gráfico muestra el comportamiento de las cuentas totales de activos por los tres periodos. Del 2017-2018 el decrecimiento interanual correspondió a un -21.15%, mientras que del 2018-2019 aumenta un 10.77%

Gráfico N° 36 Total de Activos



Fuente: Arias, 2020

La ASEWNS al ser una asociación solidarista, tiene la particularidad de que todos los cobros los realiza por medio de recargo automático sobre el salario del asociado, motivo por el cual no presenta casos de morosidad y de igual forma, se debe considerar que la institución maneja una cartera de mercado cerrado, ya que se limita a girar préstamos solamente a los empleados de WNS con base en lo que tengan ahorrado dentro de la asociación.

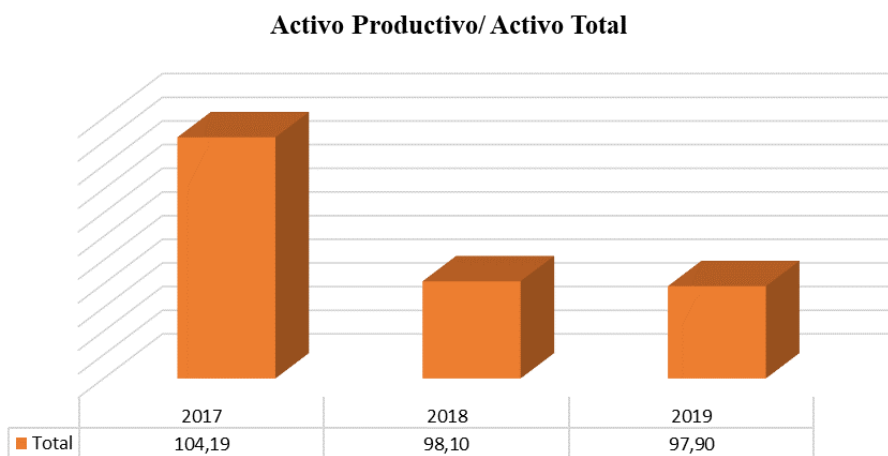
Activo Productivo / Activo total

A continuación, se realizará un análisis para identificar la relación entre activo productivo/ activo total de la asociación para los tres periodos.

En este indicador vamos a medir la participación de los activos que generan los principales ingresos, contra el total de activos, pero se observa que en la ASEWNS la proporción desciende, aspecto preocupante, ya que pierde su nivel de competitividad. En el mismo se evalúa la rentabilidad que tiene el activo productivo y la importancia que tiene con relación a los créditos que generan las captaciones en este sentido.

Dichos datos se consagran en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 37 Activo Productivo/Activo Total



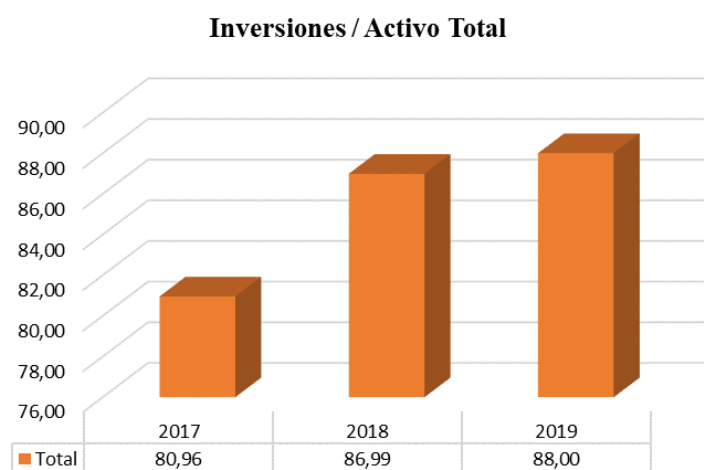
Fuente: Arias, 2020

Inversiones / Activo total

Con respecto al indicador de inversión / activo total, nos brinda la relación de ingresos que brinda la asociación con respecto a su cartera de inversión el cual en promedio a nivel de los tres

años maneja un 85% del activo total. Esto se debe a que la mayor parte de las captaciones de la asociación fueron colocadas en diversos fondos de inversión, para generar utilidades y que tienen resultados positivos. En cuanto a la reducción de los activos correspondientes a las inversiones del 2017, se debió al término de contratos de aproximadamente unas 60 personas que tenía WNS en su planilla y que por motivos ajenos se procedió con el cierre de dos subcuentas, no se posee el dato exacto de cuantos de esos empleados eran asociados de la ASEWNS, ya que la información no fue proporcionada; esta reducción de personal fue lo que impactó la cartera de inversiones y el activo al tener que tomar los recursos que tenían para realizar las liquidaciones correspondientes. Los datos se consagran en la siguiente gráfica.

Gráfico N° 38 Inversiones/Activo Total



Fuente: Arias, 2020

Pasivos

Los pasivos están compuestos en mayor medida por las captaciones producto de los ahorros de los asociados, en donde para los tres años representan un promedio del 3%. A través de los periodos se denota que este pasivo ha disminuido, lo cual se puede deber a que los empleados se han retirado de la asociación o que la cantidad que destinan para ahorros es menor por causa de la desconfianza generada durante 2017.

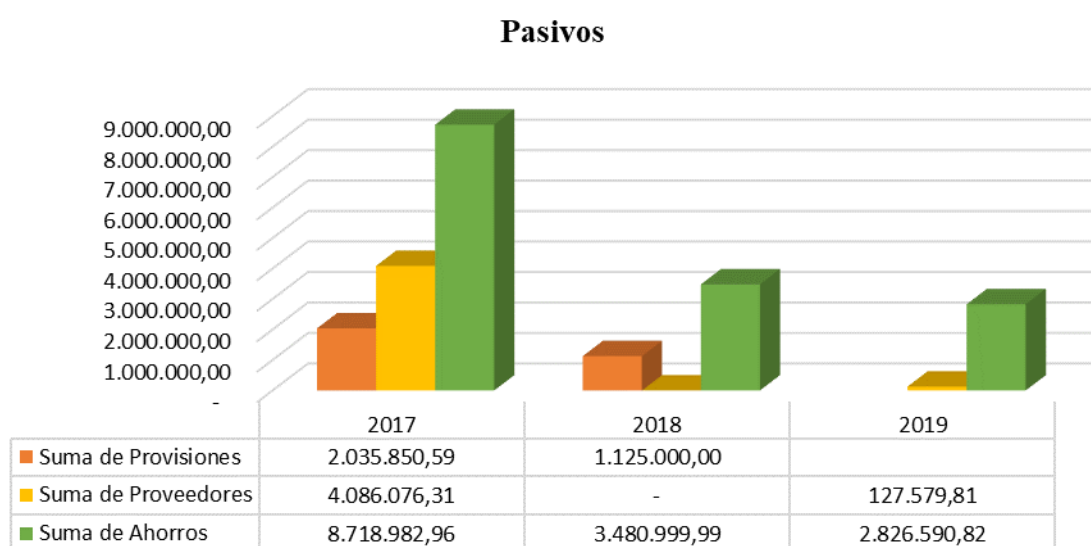
A nivel de las obligaciones con proveedores ha disminuido en donde para el 2017 estas obligaciones representaban casi un 2% de los pasivos más patrimonio contra el 2019 que

representan un 0.08%. Esta disminución se puede deber por la poca cantidad de convenios que posee con los proveedores.

La ASEWNS no presenta obligaciones con entidades financieras del país o extranjeras, por lo cual no paga tasas de interés en moneda local o extranjera, ya que la misma se maneja por recursos propios productos de las inversiones o captaciones de efectivo de sus miembros.

Para el 2017 la asociación se enfrentó a una disminución considerable en los pasivos debido al pago por causa de las liquidaciones de todos los empleados de WNS. Los datos se representan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 39 Pasivos



Fuente: Arias, 2020

Pasivo con costo / Pasivo total

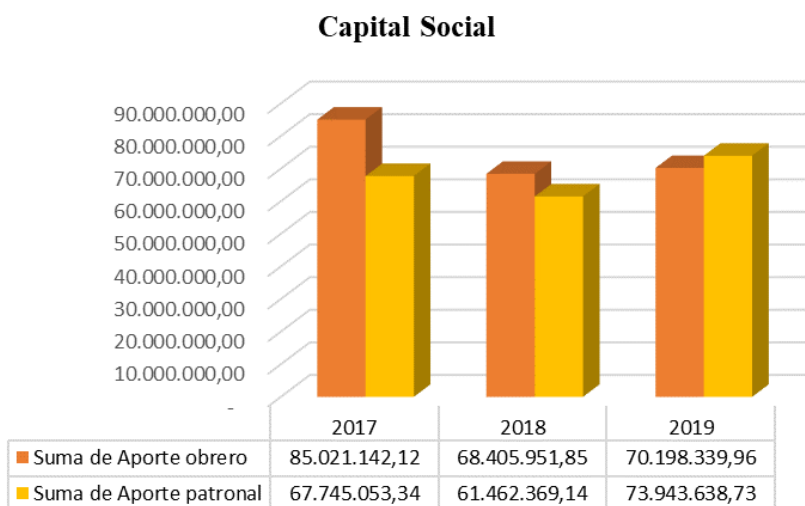
Mide la proporción de pasivos que genera un costo financiero, se puede evidenciar que la asociación presenta un fuerte apalancamiento financiero por los ahorros de sus asociados y para los cuales representan un costo para la institución; este crecimiento debe ser proporcional con la cartera de créditos, ya que son los fondos que se destinan a este instrumento. En la siguiente gráfica se muestra el crecimiento del pasivo con costo.

Gráfico N° 40 Pasivo con Costo/Pasivo Total

Fuente: Arias, 2020

Patrimonio

Está constituido por los recursos de la empresa y el uso que se les dé a estos dentro de la misma para el logro de sus objetivos. En el caso de la asociación la misma cuenta con un capital primario constituido por el aporte de los asociados y uno secundario que lo conforma el aporte del patrono que no puede ser mayor al 100% del primario y que es utilizado para aumentar el capital total, dichos capitales para los 3 años representan un promedio del 45% y este capital presenta un crecimiento interanual del 2018-2019 de casi un 23%. Los datos del capital social se evidencian en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 41 Capital Social

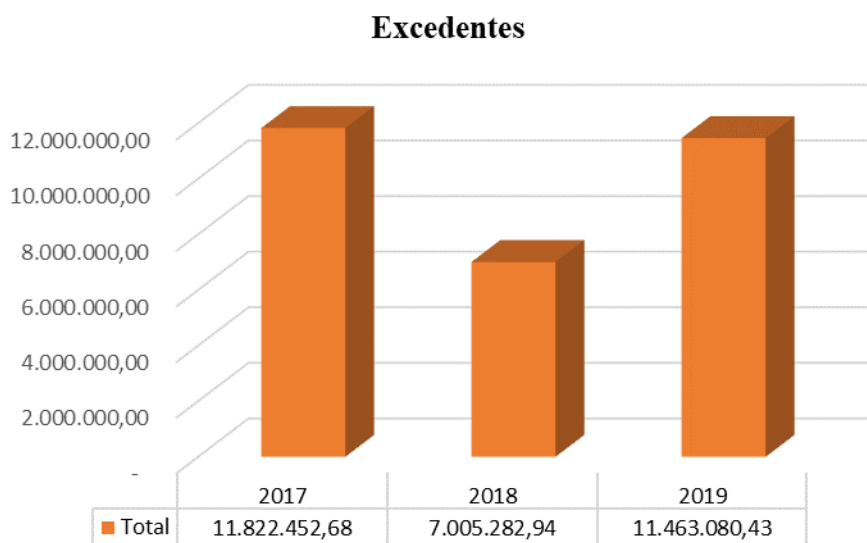
Fuente: Arias, 2020

Con relación al 2019 se denota que el aporte patronal es mayor que el aporte de los asociados, esto se debe principalmente porque en el momento en el cual un asociado se retira de la ASEWNS, el aporte patronal no se le entrega, si no hasta el día en que el asociado renuncia de WNS.

Por otro lado, en el 2017 se presenta la situación de que hubo una reducción en las cuentas de capital, ya que la WNS al liquidar a sus empleados impacto colateralmente a la ASEWNS, ya que la asociación tuvo que hacer entrega de esos recursos a sus respectivos asociados y posteriormente capta menores ingresos.

En cuanto a la entrada de excedentes por distribuir a pesar del decrecimiento que enfrente durante el 2017, la ASEWNS se recupera, reflejando el crecimiento interanual del 87% entre 2018-2019, evidenciando el buen manejo de sus recursos, de los cuales el 100% ha sido distribuido entre sus asociados, de acuerdo con lo que se acordó durante la asamblea general de su respectivo año. Los datos del comportamiento de los excedentes se reflejan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 42 Excedentes



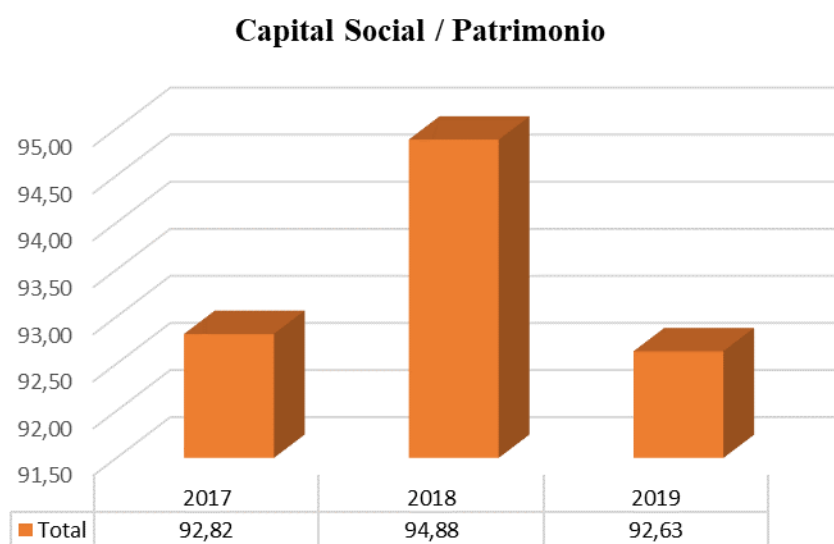
Fuente: Arias, 2020

Capital Social / Patrimonio

Este indicador representa cerca de un 93% del patrimonio de la asociación reflejando una buena estabilidad durante los tres periodos, a pesar de que en el 2018 se recupera, se observa que el mismo ha disminuido su representación anual contra el patrimonio durante los años por las salidas de los asociados.

Por otro lado, la asamblea general de asociados tomo la decisión de solicitar el 100% de sus excedentes a fin de año, lo cual provoca que la asociación tenga un crecimiento en su capital más lento.

Gráfico N° 43 Capital Social/Patrimonio



Fuente: Arias, 2020

Ingresos

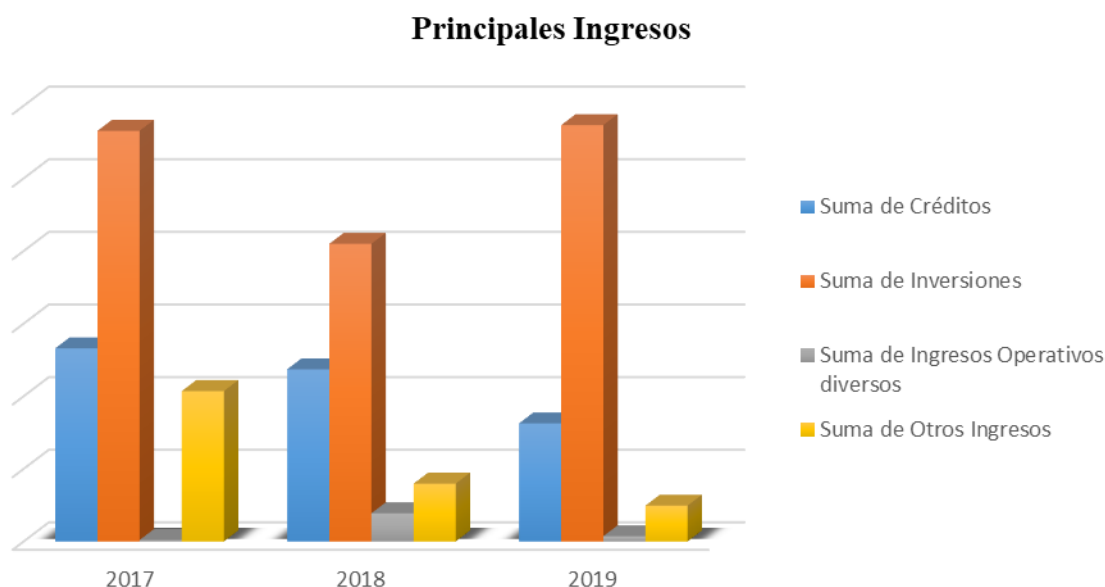
En la cartera de ingresos se determina que los ingresos financieros se componen por un promedio de un 43% para los tres años. En esta sección vemos que el valor más alto lo proporciona la cartera de inversiones, la cual ha estado incrementando durante los periodos y en donde para el 2019 representa un 72% de los ingresos, teniendo un crecimiento interanual del 40%.

En cuanto a los ingresos por la cartera de créditos se puede observar que estos enfrentan una disminución del -11% en 2017-2018 por la salida de los asociados; pero en el 2019 enfrentó otro decrecimiento interanual aproximado de ₡-1.490.330,72 millones representada por un -31%.

Esto refleja una deficiencia en la oferta y colocación de préstamos por el mismo desconocimiento que se tiene sobre ellos y por la falta de promoción.

En la siguiente grafica se presenta la composición de las cuentas principales de ingresos de la ASEWNS

Gráfico N° 44 Principales Ingresos



Fuente: Arias, 2020

En relación con las otras dos cuentas, estas representan un valor de ingresos menor para cada año, en donde los operativos tienen un promedio del 2%, siendo 2018 el que presenta los mayores ingresos con un 5%; estos ingresos se debieron más que todo por el convenio que tenían con el gimnasio de ASEPG (Asociación solidarista de empleados de Procter & Gamble), la venta de productos y de catálogos, sin embargo para el 2019, se da la disminución de un -82% en las ventas de productos y no se obtienen ventas en catálogos.

Por otro lado, otros ingresos reflejan un promedio de un 12% entre los 3 periodos en donde en el 2017 representaba el 20% pasando a un 6 % del valor total de ingresos para el 2019 por lo que se denota una disminución promedio de un -31% del valor absoluto entre los tres años, esta disminución de los ingresos se debió en el 2017-2018 por la reducción de asociados y porque se eliminó el servicio de transporte, entre el 2018-2019 por la reducción en las rifas por un -29%, las ventas de productos en su totalidad y el fútbolín con un -3%.

A estos factores deberían prestarle atención, ya que, si concentran la mayor parte de sus ingresos en las inversiones, si estas representan un riesgo muy alto a nivel país, se podrían enfrentar a una pérdida en la rentabilidad que incluso podría impactar en una pérdida de capital y esto compromete el pago de sus obligaciones con los socios, por ello es recomendable que incrementen la cartera crediticia y los otros ingresos para irlos materializando. Los datos se consagran en los siguientes cuadros.

Cuadro N° 5 Principales Ingresos

Ingresos Financieros	2017	%	2018	%	
Total Ingresos por Créditos	5.320.065,47	26	4.741.928,93	31	
Total Inversiones	11.309.719,24	54	8.197.901,77	54	
	2019	%	2017-2018	2018-2019	Valor absoluto
Total Ingresos por Créditos	3.251.598,21	21	-11	-31	
Total Inversiones	11.465.510,22	72	-28	40	
	2017	%	2018	%	
Ingresos Operativos diversos	39.852,99	0	777.438,29	5	
Otros Ingresos	4.141.854,22	20	1.593.666,31	10	
	2019	%	2017-2018	2018-2019	Valor absoluto
Ingresos Operativos diversos	136.495,16	1	19	-82	
Otros Ingresos	987.522,01	6	-62	-38	

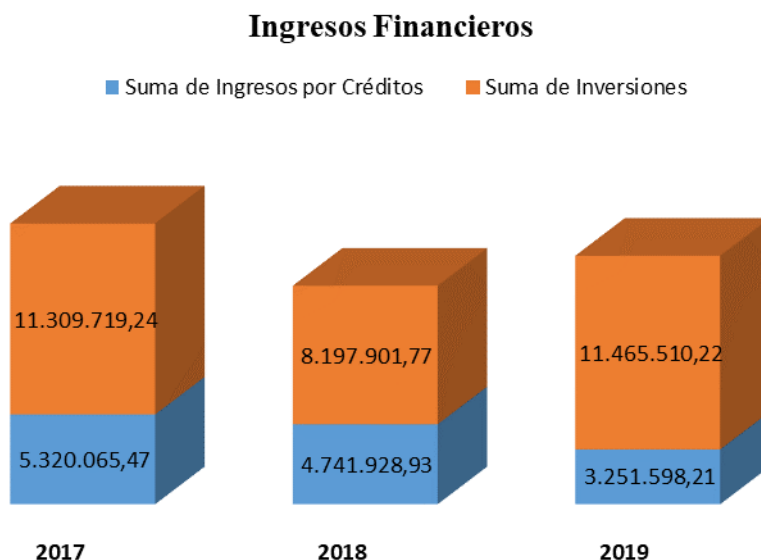
Fuente: Arias, 2020

Ingresos Financieros

Las inversiones han enfrentado una disminución muy significativa en su valor absoluto entre los periodos 2017-2018, sin embargo, para el 2019 recuperan valor con un aproximado del 40% y que de igual forma se puede corroborar con el valor de los activos por inversión ya expuestos porque se relacionan, y estos saldos se deben a las inversiones realizadas en instituciones financieras dentro del país, materializando los ingresos por medio de su crecimiento.

En otra perspectiva, los ingresos obtenidos por los créditos son producto de las comisiones o intereses ganados sobre su cartera; también se debe considerar que estos a través de los periodos han sufrido una disminución promedio de su valor absoluto de un -21%, estos datos se relacionan con apartados anteriores como es el caso de los activos. En el siguiente gráfico se consagra la diferencia existente entre los ingresos financieros productos de las Inversiones y los gastos para cada uno de los periodos.

Gráfico N° 45 Ingresos Financieros



Fuente: Arias, 2020

Gastos

Cuadro N° 6 Gastos

2017	%	2018	%	2019	%
Gastos Administrativos					
10.278.213,22	49	8.972.453,40	59	4.132.847,50	26
Gastos Financieros					
211.902,85	1	137.348,77	1	245.197,67	2
Gastos por depreciación					
108.804,36	1	77.717,34	1	-	-

Fuente: Arias, 2020

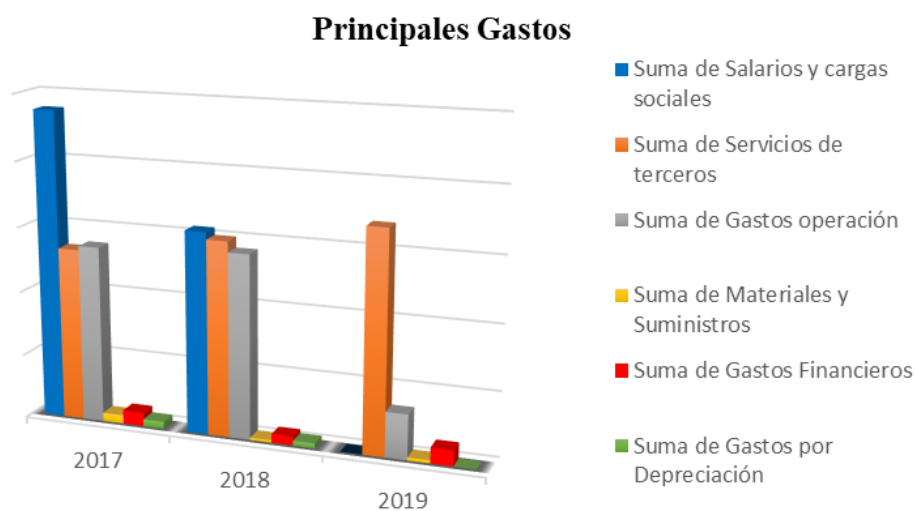
En el siguiente apartado se efectuará un análisis de las cuentas de gastos. Se determina que la mayor proporción de sus gastos lo integra las cuentas por gastos administrativos con un promedio ponderado para los tres años de un 45%, sin embargo, se observa una disminución de estos gastos con un promedio del 33% del 2017-2019. Estos gastos están representados por las subcuentas de salarios/cargas sociales, servicios a terceros, gastos de operación y materiales o suministros de oficina. También se denota que estos gastos han disminuido durante los periodos en los que su mayor impacto se refleja en los salarios/cargas sociales.

La reducción de los salarios/cargas sociales se debió a dos factores, el primero de ellos fue la disminución de personal por el cierre de las cuentas del 2017 y el segundo porque se generó una gran suma de incobrables por una suma de C\$510.901,78, debido al desorden en las cuentas y mala administración de los recursos por parte del administrativo a cargo que fiaba a asociados que no eran miembros de la ASEWNS con recursos de la asociación y los cuales no pudieron ser recuperados entre el 2017-2018, por ello se tomó la decisión de liquidar al administrativo de la ASEWNS y al contador externo, en su lugar se observa un aumento gradual en los servicios a terceros por que se contrató a otro contador externo que por medio de sus servicios mantiene las cuentas en orden y a la asociación la tiene a flote, que a su vez es considerablemente más beneficioso por el ahorro que implica en el pago de salarios y cargas sociales.

Seguidamente le siguen las cuentas de gastos financieros que han sufrido un aumento interanual del 79% 2018-2019, el cual se debe principalmente a las comisiones bancarias, los impuestos renta/ inversiones y a los intereses en los ahorros. La ASEWNS no posee obligaciones con otras instituciones a causa de financiamientos, por lo cual no reflejan gastos financieros de este tipo en el pago de comisiones o interés.

los gastos de depreciación conforman el tercer grupo que ha disminuido hasta volverse nulos, por lo que el equipo de cómputo en este momento ya se encuentra depreciado.

Gráfico N° 46 Principales Gastos



Razones Financieras
Cuadro N° 7 Razones Financieras

Razones de Liquidez		Formula	2017	2018	2019	
Capital de Trabajo Neto	Activo Circulante - Pasivo Circulante		164.588.647,85	136.873.603,94	155.605.059,12	
Prueba Acida	Activo Circulante - Inventarios / Pasivo Circulante		12	31	54	
Prueba Super Acida	Efectivo y equivalente de efectivo + cuentas por cobrar / Pasivo Circulante		2	4	6	Veces
Razón Circulante	Activo Circulante / Pasivo Circulante		12	31	54	Veces
Razones de Actividad		Formula				
Rotación Cuentas por Cobrar	Ventas Netas / Cuentas por Cobrar		0,50	0,97	1,01	Veces
Rotación de inventarios	Costo Ventas/Inventarios		1,55	0,00	0,00	Veces
Rotación Cuentas por pagar	Ventas Netas / Cuentas por pagar		2,39	4,40	5,61	Veces
Periodo Medio de pago	360 / Rotación Cuentas por pagar		150,82	81,85	64,21	Días
Periodo Medio de Cobro	360 / Rotación Cuentas por Cobrar		721	370	356	Días
Rotación Activo Fijo	Ventas Netas / Activo Fijo		0,12	0,11	0,10	Veces
Rotación Activo Circulante	Ventas Netas / Activo Circulante		0,12	0,11	0,10	Veces
Rotación Activo Total	Ventas Netas / Activo Total		0,12	0,11	0,10	Veces
Razones de Endeudamiento		Formula				
Razón de Deuda	Pasivo Total / Activo Total		8,27%	3,26%	1,86%	%
Endeudamiento Sobre patrimonio	Pasivo Total / Patrimonio		9,02%	3,37%	1,90%	%
Multiplicador de Apalancamiento Financiero	Activo Total / Patrimonio		1,09	1,03	1,02	Veces
Razones de Rentabilidad		Formula				
Margen de Utilidad Neta	Utilidad Neta / Ventas		150,93%	39,99%	72,38%	%
Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)	Utilidad Neta / Patrimonio		19,08%	4,47%	7,37%	%
Rendimiento sobre Activos (ROA)	Utilidad Neta / Activo Total		17,51%	4,33%	7,23%	%

Fuente: Arias (2020)

Razones de Liquidez

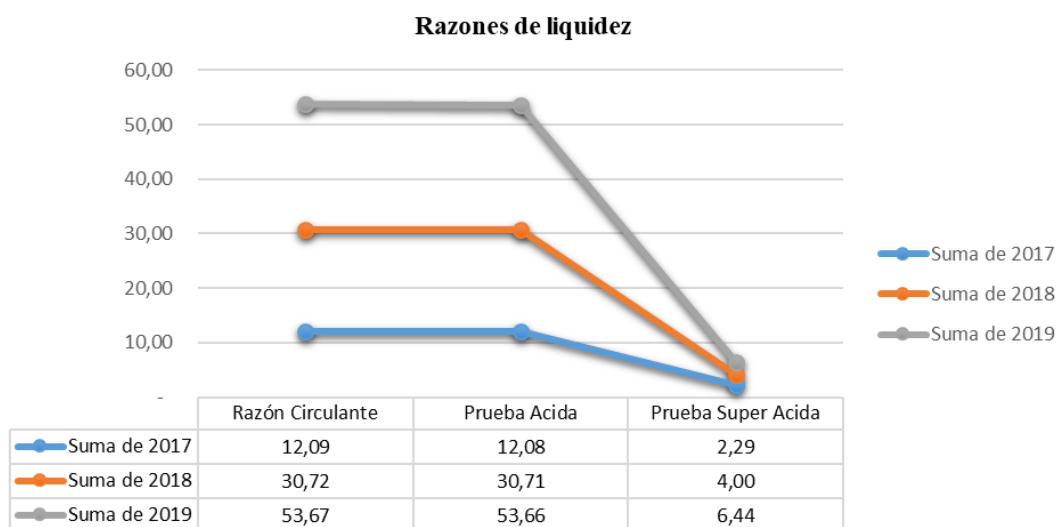
En el siguiente apartado se efectuará un análisis de las razones de liquidez y su capacidad para el pago de sus deudas a corto plazo. Por lo cual se puede evidenciar que la ASEWNS conserva una buena proporción de reservas liquidas para satisfacer las contingencias e incertidumbres que pueda enfrentar.

En lo que respecta a la razón circulante, esta aumenta durante los periodos y en el 2019 llega a cubrir en un promedio de 54 veces al pasivo circulante algo que es sumamente positivo, en comparación con el 2017, el cual llega a cubrir sus deudas a corto plazo en 12.09 veces.

Con relación a la prueba acida y super acida, al ser estas unas pruebas más exigentes ya que excluyen al inventario de la formula también demuestra que la ASEWNS presenta una buena liquidez, ya que mide la capacidad de la asociación para convertirse fácilmente en efectivo.

Para el 2017 por cada colon que debe la empresa, tiene ¢12 para cubrirlos y las cuentas se convierten en efectivo un promedio de 2 veces al año; en el 2018 el panorama mejora, ya que por cada colon que debe la empresa, tiene ¢31 para cubrirlos y las cuentas se convierten en efectivo un promedio de 4 veces al año; mientras que en el 2019 por cada colon que debe la empresa, tiene ¢54 para cubrirlos y las cuentas se convierten en efectivo un promedio de 6 veces al año. Los datos se representan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 47 Razones de Liquidez



Fuente: Arias, 2020

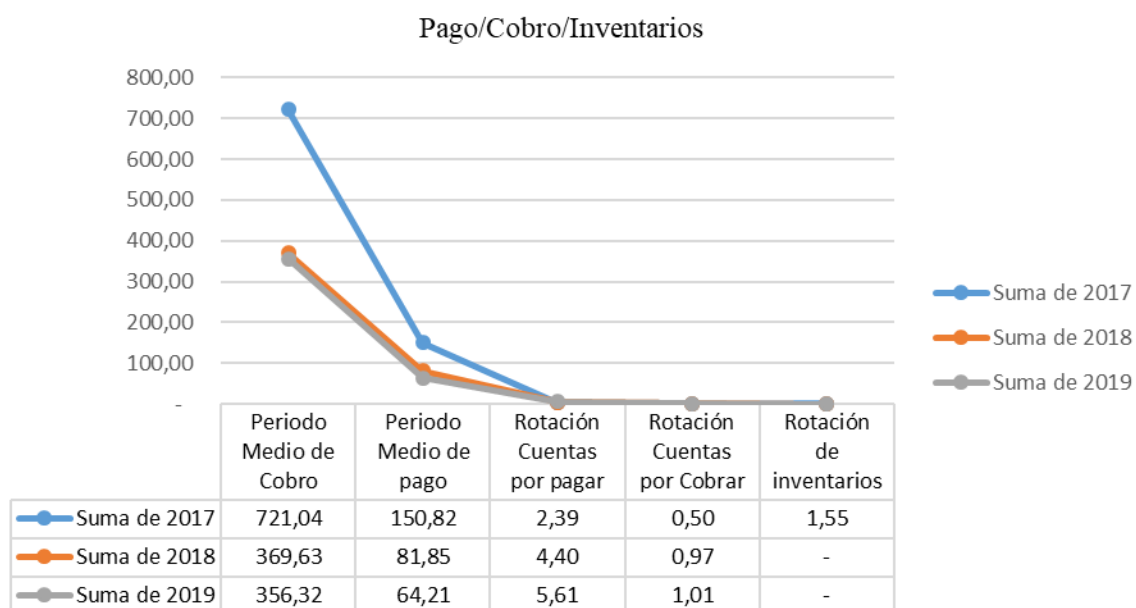
Razones de Actividad

A continuación, se realizará un análisis para determinar la eficiencia con la cual la empresa utiliza sus recursos durante la operación. En cuanto a la rotación de inventario para el 2017, este rubro se convertía en efectivo 1.5 veces al año, pero para los siguientes periodos se torna completamente nulo.

Las cuentas por cobrar se convierten en efectivo de 0.97 veces al año en 2018 a 1 vez durante el año en el 2019, lo cual es positivo ya que hay una buena gestión de cobro, a diferencia del 2017, en donde su capacidad de cobro era de 0.5 veces, producto de la mala gestión efectuada durante ese periodo. En relación con la rotación de las cuentas por pagar, su gestión ha ido mejorando, ya que pasa en promedio de realizar el pago 2 veces al año en 2017 a 5 veces al año 2019

Por el lado del periodo medio de cobro se observa que el mismo ha mejorado, ya que el tiempo de recuperar las ventas a crédito paso de 721 días en el 2017 a 356 días para el 2019 y del periodo medio de pago ha disminuido ya que paso de pagar a cada 151 días en 2017 a cada 64 días en el 2019. Los datos se consagran en la siguiente gráfica.

Gráfico N° 48 Razones de Actividad



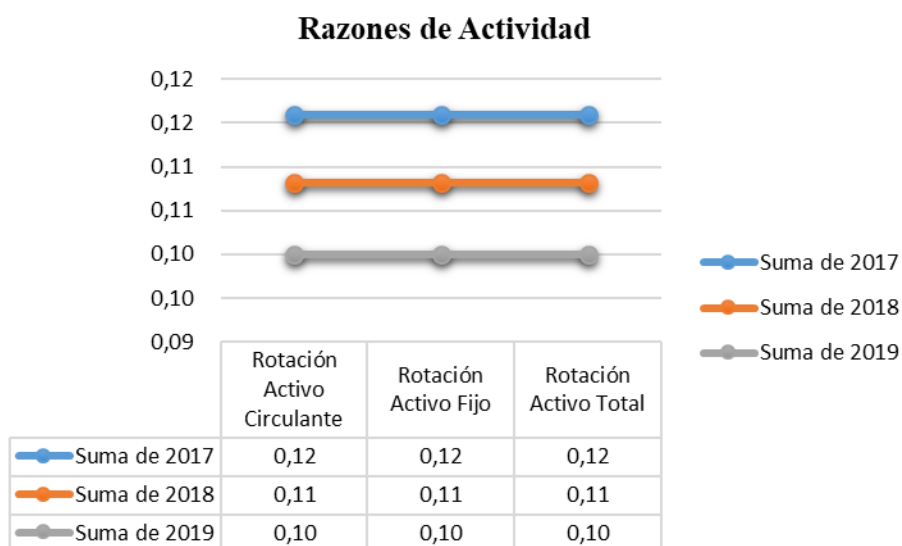
Fuente: Arias, 2020

Con respecto a las razones de actividad de los activos, las mismas presentan un comportamiento muy lineal con respecto a los tres periodos, ya que entre ellas no hay mayores movimientos.

En lo que respecta al año 2017 se observa que por cada unidad de activo de la empresa se gana ¢12 en ventas lo cual es algo positivo ya que hay un aumento del valor de la empresa; por cada unidad invertida en activo circulante se gana 0.12 veces en ventas, lo cual es lo mismo que las ventas netas son superiores en un 12% a los activos circulantes y por cada colon invertido en activo fijo y circulante gana ¢0.12 en ventas, motivo por el cual la empresa pierde valor por tener un valor menor a 1.

A pesar de ello se observa una disminución en comparación con los otros dos periodos. Entre el 2018-2019 los activos conservan el mismo resultado positivo, ya que por cada unidad de activo de la empresa se gana en promedio un ¢0.10 en ventas lo cual es algo positivo porque la empresa aumenta su valor; por cada unidad invertida en activo circulante provoca que las ventas netas sean superiores en un 10% a los activos circulantes y por cada colon invertido en activo fijo y circulante gana ¢0.10 en ventas, sin embargo la empresa pierde valor por tener un valor menor a 1. Los datos se reflejan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 49 Razones de Actividad/ Activos



Fuente: Arias, 2020

Razones de Endeudamiento.

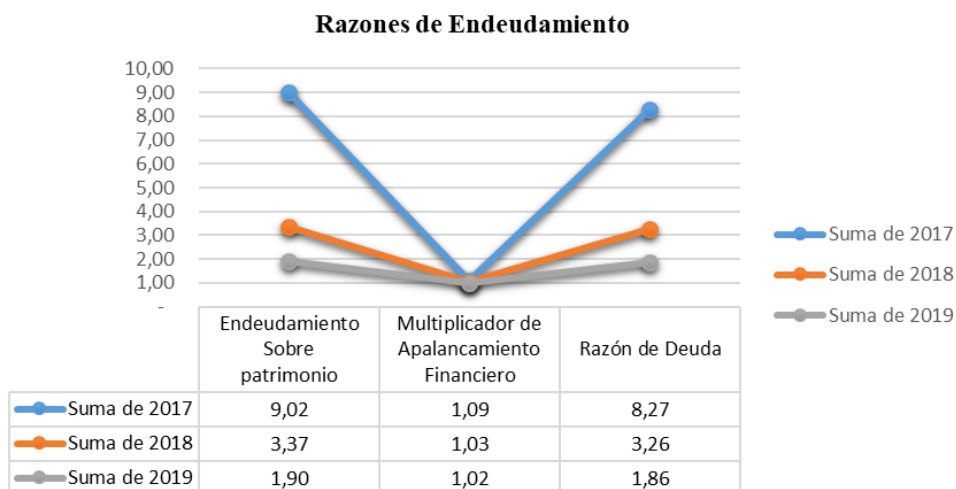
A continuación, vamos a analizar la capacidad de pago de la empresa. Con respecto a la razón de deuda, en lo que respecta al 2017, el mismo presentó una disminución en el aporte de acreedores por un equivalente al 8,27%, mientras que todas sus deudas representaban un 9% del patrimonio de la empresa, lo cual era un monto muy alto ya que el patrimonio estaba representado por 1,09 veces en relación con el aporte de los accionistas, teniendo un nivel de dificultad elevado con respecto al pago de sus deudas.

Ya para el 2018 la situación cambia, ya que del total de activos que tiene la ASEWNS el 3,26% es aporte de los acreedores, en donde todas las deudas representan el 3,37% del patrimonio, por lo que había una leve dificultad en poder cubrir sus deudas y el patrimonio es representado por 1,03 veces en relación con el aporte de los accionistas.

Para el 2019 la ASEWNS presenta en el manejo de su endeudamiento que del total de activos el 1,86% es aporte de los acreedores, sus deudas representan un 1,90% del patrimonio, mientras que el patrimonio es 1,02 veces en relación con el aporte de los accionistas.

Para los tres años se denota una disminución en el aporte de los accionistas debido a la disminución de asociados dentro de la asociación, de igual forma su endeudamiento con los asociados y proveedores ha disminuido, lo cual es algo sumamente positivo y la representación del patrimonio dentro de la empresa ha disminuido, lo cual no es positivo ya que la empresa está perdiendo valor. Los datos se consagran en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 50 Razones de Endeudamiento



Fuente: Arias, 2020

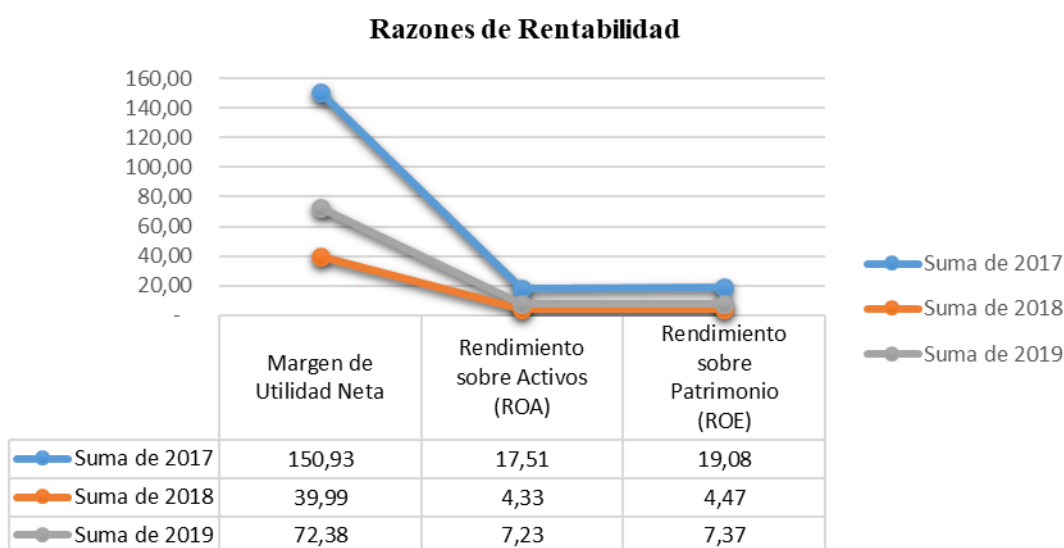
Razones de Rentabilidad

En esta sección se va a medir la capacidad de la empresa para generar utilidades con base en los recursos invertidos. Se evidencia que la utilidad para el 2017 representó un 151% de las ventas, sin embargo, por cada colon invertido en la empresa, está generó un rendimiento de ¢19 y por cada colon invertido presentaron una ganancia aproximada de un 18%. Este año presentaba mejores rendimientos ya que era el que poseía una mayor población.

Con respecto en el 2018 el panorama cambia ya que sus utilidades representan un 40% de las ventas; por cada colon invertido, generó un rendimiento de ¢4 y de igual forma se ganó un 4% por cada colon que invirtió.

Por último, para el 2019 su situación mejora considerable debido a que sus utilidades aumentan y representan un 72% de las ventas, obteniendo un ingreso por colon invertido de ¢7 y por cada colon tiene una ganancia de un 7%, lo cual es algo sumamente positivo, ya que evidencia un buen manejo de sus recursos al generar mayores utilidades. Los datos se consagran en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 51 Razones de Rentabilidad



Fuente: Arias, 2020

Análisis de la cartera de crédito

En el siguiente enunciado se va a realizar un análisis de la cartera de crédito de la ASEWNS hasta septiembre del 2019. En el siguiente cuadro se detallan las mismas.

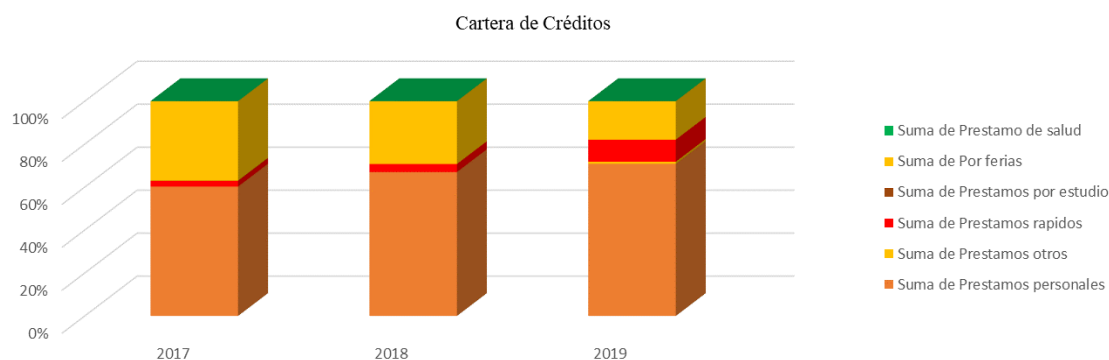
Cuadro N° 8 Líneas de crédito

Líneas de crédito	Periodos			valor relativo	
	2017	2018	2019	2017-2018	2018-2019
Prestamos personales	3.205.241,03	3.177.585,32	2.302.936,17	-0,86	-27,53
Prestamos rapidos	140.642,18	175.664,09	333.025,01	24,90	89,58
Por ferias	1.968.348,56	1.388.602,85	583.601,77	-29,45	-57,97
Prestamos otros	-	-	32.035,26	0,00	100,00
Prestamo de salud	500,00	-	-	-100,00	0,00
Prestamos por estudio	5.043,20	-	-	-100,00	0,00
Total	5.314.731,77	4.741.852,26	3.251.598,21	(105,41)	104,08

Fuente: Arias, 2020

Como se puede observar las mismas presentan un decrecimiento entre el periodo 2017-2018 de un -105% mientras que para el 2019 aumenta en un 104%. El movimiento de la cartera de crédito se consagra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 52 Cartera Crediticia



Fuente: Arias, 2020

Del 2017-2019 ha habido una disminución de la cartera de crédito debido principalmente al poco consumo de estos productos por falta de conocimiento o interés. De los créditos existentes en la normativa, las cuentas de préstamos para salud y educación dejaron de ser ofrecidas al público en general, por lo que hay una disminución en las mismas. En cuanto a los préstamos personales

y de ferias, estos dos en conjunto decrecieron en un -43% para el 2019 debido a la poca cantidad de ferias u ofertas realizadas durante el año.

Por el otro lado, los préstamos rápidos aumentaron en un 90% para el 2019, lo cual es algo positivo, sin embargo, este aumento no permite que el incremento de la cartera sea igual o superior al año anterior.

Con base en los datos obtenidos, se puede evidenciar que el principal producto de la asociación es el préstamo personal, ya que a nivel de la cartera de créditos representa en promedio un 17%, seguido por el préstamo de ferias con un 7% y el rápido con un valor de representación del 1%. los datos se evidencian en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 9 Representación anual

Líneas de crédito	Valor anual			Promedio
	2017	2018	2019	
Prestamos personales	15,40	20,75	14,54	16,90
Por ferias	9,46	9,07	3,68	7,40
Prestamos rapidos	0,68	1,15	2,10	1,31
Prestamos otros	0,00	0,00	0,20	0,07
Prestamos por estudio	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestamo de salud	0,02	0,00	0,00	0,01

Fuente: Arias, 2020

Morosidad

La ASEWNS al manejar un sistema de rebajo automático sobre la planilla del asociado, puede realizar el cobro quincenalmente y de esta forma se evita los incobrables o atrasos en la deuda por el no pago del saldo adeudado a tiempo, lo cual es una ventaja competitiva dentro de la asociación.

Cabe resaltar que los préstamos proporcionados a los asociados no implican ningún riesgo para la asociación, ya que estos se realizan con base en el aporte del obrero que tenga acumulado a la fecha en que realice la solicitud, así en caso de que el asociado se retire de la compañía, la suma adeudada queda saldada, haciéndosele solo la entrega de la diferencia y el aporte patronal, por ello se puede deducir que la única garantía que se maneja a nivel de la organización, es el

100% del capital existente en la cuenta de cada uno de los asociados. Esta garantía le proporciona seguridad a la institución y evita los incobrables.

Proceso para solicitar un préstamo

Este proceso inicia en el momento en el cual el asociado solicita dicho producto por medio de un correo que es dirigido al contador externo de la asociación indicando el monto y producto a requerir, posteriormente el procede a consultar el disponible del asociado y con base en este envía de vuelta una propuesta, la cual el asociado debe confirmar si se debe proceder con su aplicación.

Precios de transferencia

En el presente estudio se puede corroborar que la asociación no tiene conocimiento sobre o controla los precios de transferencia.

Esto representa algo negativo, ya que sin ello le puede resultar difícil el poder conocer su porcentaje de rentabilidad con relación a los préstamos ofrecidos, motivo por el cual la empresa pierde valor agregado en la cartera ya que ha disminuido su margen, esto debido a que a nivel de créditos el precio de transferencia es la tasa ponderada pasiva que abarca los costos de operación y administración del proceso, en donde se les asigna una tasa impositiva.

Con la disminución del margen se entra en un proceso de desintermediación financiera, y ante este panorama, podría llegar a tener problemas para cubrir sus obligaciones, por lo que se debe tener mecanismos de control que permitan indicar que producto o servicio genera ese gasto para determinar los precios de transferencia que van a impactar directamente en la rentabilidad.

Inversión en el Activo

Si bien es cierto que el equipo de cómputo está depreciado, la asociación no va a incurrir en el costo por la compra de un nuevo equipo ya que el departamento de soporte técnico de WNS validó el estado del equipo, encontrándolo en buenas condiciones, por lo que solo actualizó los programas operativos del mismo.

Los miembros de la junta directiva de la asociación solidarista de WNS son empleados directos de WNS, por tanto, no requieren pagar alquiler debido a que las reuniones y servicios los dan dentro de la empresa y WNS le proporciona a la ASEWNS un espacio con el mobiliario necesario de forma gratuita para brindar sus servicios en beneficio de los asociados.

La asociación al ser pequeña puede ser manejada por los mismos miembros de la Junta directiva, para ello solo deben organizar sus funciones, de igual forma cuentan con el apoyo de los asociados y por este motivo en el corto plazo no requieren contratar los servicios de personal nuevo, ya que eso elevaría sus costos por las cargas sociales y la asociación de momento no genera las ventas suficientes para cubrir dicho costo.

Calificación

De acuerdo con los datos obtenidos, se evalúan los siguientes puntos, por los cuales se va a brindar una calificación de riesgo.

En cuanto a la capacidad de pago, la ASEWNS ha demostrado tener un buen manejo de su situación, porque en relación con la rotación de las cuentas por pagar, su gestión ha ido mejorando, ya que pasa en promedio de realizar el pago 2 veces al año en 2017 a 6 veces al año 2019

En ella se determina la capacidad de pago de deudores tanto físicos como jurídicos, en donde se evalúan puntos como: la situación financiera y los flujos de efectivo esperados; la experiencia en el negocio y la capacidad de administración; el entorno empresarial; la vulnerabilidad a los cambios: tasas de interés y tipos de cambio y otros factores como los tecnológicos, ambientales, patentes, entre otros. Con base en ellos se les da una calificación de:

N1, Tiene capacidad de pago

Con respecto al comportamiento del pago histórico, las cuentas por cobrar tienen una buena gestión de cobro, porque se convierten en efectivo de 0.97 veces al año en 2018 a 1 vez durante el año en el 2019, a diferencia del 2017 que tiene una capacidad de cobro en 0.5 veces.

Son todos los antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si estas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. Con base en ellos se les da una calificación de:

N1, El comportamiento de pago histórico es bueno

Con respecto a la morosidad, la ASEWNS no presenta casos de este tipo, ya que los pagos se realizan por medio de recargo automático sobre el salario de los colaboradores, tomando en cuenta que en la morosidad se determina el comportamiento de pago histórico de sus deudores y con base en ellos se les da una calificación de:

N1, Comportamiento de pago bueno

Variable N°2 Normativa, Revisión Documental

En la siguiente sección se realizará un análisis del reglamento de crédito de la ASEWNS, el cual está compuesto por 11 capítulos y 37 Artículos y el cuál rige desde el año 2013, año en que fue creada la asociación solidarista.

Al revisar el reglamento interno de la asociación, se recaban los siguientes datos de los capítulos 2, 4, 5, 6 y 11

El Artículo 5 indica que las solicitudes de préstamos deben ser recibidas en las oficinas de la asociación y las mismas deben ser impresas y firmadas por el asociado y el comité de crédito.

Actualmente, las solicitudes de crédito no son recibidas en las oficinas de la asociación, ya que para agilizar el proceso se les solicitó a los empleados contactar directamente al contador externo de la asociación vía correo personal y solicitar el crédito en donde el mismo realiza el estudio de monto disponible, las cuotas y el plazo.

Del Artículo 7 al 10. Créditos existentes

Actualmente la asociación ofrece solo tres tipos de crédito, mientras que en la normativa crediticia se observan 5

Cuadro N° 10 Líneas de crédito ASEWNS

Oferta crediticia ASEWNS 2018-2019	Tasa anual	Plazo	Reglamento de crédito ASEWNS	Tasa anual	Plazo
Préstamo personal	18%	60 meses	Préstamo ordinario	18%	1-24 a 36 meses
Préstamo Ferias	12%	6 meses	Préstamo de Salud	10%	1 a 12 meses
Préstamo Rápido	5%	1 mes	Préstamo de Educación	10%	1 a 12 meses
			Ferías	12%	1 a 12 meses
			Otros	Nuevos créditos	

Fuente: Arias, 2020

Los préstamos de Salud y educación poseen el mismo porcentaje de tasa anual, motivo por el cual fueron eliminados de la oferta, ya que les causaba confusión al ingresarlos en el sistema.

El préstamo rápido consta de un máximo de 50.000 colones y todos los demás prestamos son mayores de 50.000 y el tope máximo está basado en la totalidad de los ahorros y aporte de los asociados.

Artículo 19, Días de recepción de las solicitudes de créditos. Según el reglamento son lunes y martes y en la actualidad, los asociados le pueden escribir al contador cualquier día de la semana para solicitar un crédito.

El capítulo 6 del reglamento en donde se señala la documentación que debe presentar el asociado para los créditos solicitados en educación y salud, no es aplicado en la actualidad, ya que no los ofrecen y en su lugar, el asociado solo dirige un correo al contador externo de la asociación, en donde el revisa el saldo del solicitante y le indica en cuantos meses quedaría su crédito y saldo a pagar, sujeto a confirmación del asociado para ser aplicado.

No se realiza la revisión anual del reglamento según lo estipula el Artículo 36 del reglamento de crédito de la asociación

La ASEWNS carece de un reglamento de ahorro y el único ahorro que ofrecen es el navideño; de igual forma carece de un manual operativo de ahorros y crédito.

Variable N°4. Percepción del cliente, Observación

La recepción de la información está dividida en cuanto a sus canales informativos ya que las tres cuentas que posee WNS actualmente tienen políticas de privacidad individuales y los asociados utilizan los correos electrónicos proporcionados por el cliente; teniendo esto en consideración, una de las cuentas no permite la distribución de información referente a WNS o su asociación ya que el correo solo puede ser utilizado para temas referentes a trabajo o de interés del cliente.

Los correos de WNS fueron eliminados a finales del 2018 para todos los asociados de la empresa, actualmente solo tienen acceso a ellos el personal administrativo y directivos de WNS.

La asociación transmite sus anuncios y promociones por medio de una presentación en el comedor de WNS.

Las últimas dos publicaciones en la página de Facebook fueron efectuadas el 13 de diciembre del 2018 y 2019 con una conmemoración al aniversario de la ASEWNS, por lo que se determina que la red social existe, pero no se le da movimiento ni se utiliza para interactuar con sus asociados en lapsos de tiempo prolongados.

En la encuesta realizada a inicios del 2019 se consultó a los asociados porque medio deseaban recibir la información, si por WhatsApp o correo personal y de los datos obtenidos no se posee una base de datos.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Variable N°1 Situación Financiera

Conclusiones

De los datos recabados del Estados de Situación y del Estado de Resultados de los dos años, se concluye lo siguiente:

Situación Financiera
A pesar de las dificultades que la empresa enfrentó en el 2017 por la disminución del personal, e irregularidades en sus cuentas, la asociación logra salir a flote y para el 2018 y 2019 su situación se ha ido estabilizando.
La cartera de inversiones aumenta, mientras que la de créditos disminuye
Se tiene una reducción de Ingresos dentro de la asociación por la falta de ventas y actividades

Recomendaciones

- ✓ Deben actualizar las líneas de crédito y reestructurarlas para tornarlas más atractivas y fomentar su colocación para materializar aún más sus ingresos.
- ✓ Deben crear más convenios con proveedores y realizar otras actividades como ventas de comidas u productos, pueden organizar más ferias

Variable N°2 Normativa

Conclusiones

De los datos recabados tanto en la encuesta como en el material documental se concluye que:

Encuestados	Observación
No están conscientes de la existencia de la normativa crediticia.	En el material documental no está actualizado, ya que tiene líneas o procedimientos que actualmente no ofrecen o realizan y no se estipulan todos los créditos ofrecidos hoy en día.
No conocen todas las líneas de crédito ofrecidas en la normativa, o incluso no conocen las condiciones ofrecidas en el reglamento.	

En las garantías crediticias, consideran que el aporte de los socios es más que suficiente, mientras que la otra proporción considera que se podría evaluar la implementación de una garantía fiduciaria de así ser requerida para futuras ofertas.	Hay una posible confusión o desinformación, ya que consideran que las 3 líneas ofrecidas actualmente son las que están en la normativa y consideran que el manual que ejerce desde el 2013 está actualizado.
Están de acuerdo en que los empleados deben tener noción de las tasas de interés, el trámite para los créditos y las garantías para poder optar por un crédito.	No poseen un manual operativo de las líneas de crédito y ahorro
La mayoría consideran en términos generales que se debe actualizar el documento y ponerlo a disposición de los asociados, mientras que el resto de los miembros considera que solo se debe poner a disposición y conocimiento de los asociados así tal cual está.	No poseen un reglamento de ahorros

Recomendaciones

- ✓ El reglamento de financiamiento de la ASEWNS debe ser actualizado, en donde deben incluir todas las líneas de crédito y garantías actuales, removiendo todo lo que ya no aplica y de acuerdo con lo que indica el artículo 36 de la normativa, deben realizar una validación anual de los datos para asegurar su vigencia.
- ✓ Se debe crear un reglamento de ahorro, en donde deben incluir todas las líneas de ahorro.
- ✓ Proporcionar los reglamentos a todos los miembros de la asociación, para que estén al tanto de las opciones o condiciones a las que tienen acceso.
- ✓ Capacitar a los miembros de la junta directiva, para que estén al tanto de cómo están compuestos los reglamentos dentro de la asociación y que puedan proporcionar un mejor servicio

Variable N°2 Normativa y Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Conclusiones

De los datos recabados tanto en la encuesta como en el material documental se concluye que los directivos y miembros de la junta directiva:

Apertura de nuevas líneas de crédito	Conocimiento del aporte hacía la SUGEF, EML y de la reforma de las tasas de usura
<p>El 81% determina que se debe abrir por lo menos una nueva línea crediticia ya sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Préstamos de educación ✓ Préstamos de emergencias <p>Un 19% opina que no son requeridas más líneas.</p>	<p>Existe un porcentaje menor de desinformación en la materia por parte de los encuestados, ya que no están al tanto de estos detalles.</p>

Recomendaciones

- ✓ Considerar la incorporación de una nueva línea de crédito o reestructurar las ya existentes para ponerlas a disposición de los asociados generando un mayor atractivo y más ingresos
- ✓ Datos relevantes a las entidades a las cuales la ASEWNS reporta o las reformas por las cuales se rige por decreto para evitar sanciones monetarias, deberían incorporarse al final del reglamento financiero como una fuente de información de cultura general o difundirse por los canales informativos de la ASEWNS.

Variable°3. Rentabilidad de las líneas de crédito

Conclusiones

De los datos recabados tanto en la encuesta como en el material documental se concluye:

Encuestados	Observación
<p>Los directivos no tienen conocimiento de cuál es el rendimiento que deja la asociación en las líneas de crédito o cual es la línea que deja mayores rentabilidades.</p>	<p>La junta directiva no presenta un cuadro resumido de los rendimientos generados, se proyectan los estados financieros y se da una explicación general durante la asamblea sin muchos detalles.</p>
<p>Consideran que se puede ofrecer un extra-financiamiento con base en el aporte patronal de un 10%, entre las actividades para mejorar la rentabilidad le apuntan a mayores convenios con proveedores y de los aspectos a evaluar en los créditos, prevalecen las tasas de interés o rentabilidad que puedan ofrecer.</p>	<p>El préstamo personal es la línea de crédito que le ha proporcionado un mayor rendimiento a la asociación</p>

Recomendaciones

- ✓ Crear un cuadro resumen en donde se detallan cuáles son las cuentas que le proporcionan mayores rendimientos a la ASEWNS, dicho dato es fundamental para poder darle mayor fuerza a dichas líneas o incluso para crear una estrategia y promover de alguna forma las otras líneas haciéndolas más atractivas.
- ✓ Para hacer a las diferentes líneas crediticias más atractivas se pueden ofrecer un extra-financiamiento con base en el aporte patronal, el más recomendado fue del 10%, sin embargo, se puede jugar con los porcentajes recomendados entre una línea u otra para fomentar su atractivo.

Variable N°4. Percepción del cliente Variable

Conclusiones

De los datos recabados durante las encuestas se concluye:

Encuestados	Observación
A pesar de que los asociados son los que utilizan con mayor frecuencia los servicios de la asociación, la mayoría de los asociados y directivos hacen poco o nulo uso de ellos e indican que sus necesidades han quedado satisfechas, calificando el trato recibido como bueno	Los asociados utilizan los créditos solo para sus gastos personales y las ferias que llegue a realizar la junta
Los asociados prefieren ahorrar y conjuntamente solicitar un crédito de ser requerido para el logro de sus metas, pero si se evalúa de forma individual, prefieren ahorrar	
Los asociados se muestran satisfechos con las líneas de crédito y de ahorro ofrecidos, sin embargo, un porcentaje pequeño de la población demuestra su insatisfacción.	No existe un reglamento de ahorros
La mayoría de los asociados indican que el impedimento que enfrentan para ahorrar es por el desconocimiento de los planes de ahorro ofrecidos y otro grupo no ahorra por causa de las deudas u obligaciones que tienen en este momento	

<p>La mayoría de los asociados ha indicado que no se les ha efectuado una encuesta y los asociados que indicaron que, si la efectuaron, tiene más de un año de formar parte de la organización</p>	<p>Se realizó una encuesta a inicios del 2019 en un grupo pequeño de los asociados</p>
<p>La mayor parte de los asociados recomiendan a la ASEWNS por las facilidades de financiamiento, sus productos de ahorro y el aporte de capital obrero/patrono; sin embargo, un 20% de los participantes no la recomienda por causa de sus productos de ahorro y por desconocimiento de sus servicios</p>	<p>La red Social de Facebook se encuentra desactualizada.</p>
<p>La recepción de la información se da por medio de las pantallas/pizarras informativas dentro de la empresa y por mail box corporativo</p>	<p>La Junta directiva no posee una base de datos con los correos electrónicos o números de teléfono de los asociados</p>
<p>Para mejorar la oferta de servicios, los asociados consideran que se debe crear nuevos convenios con los proveedores y la apertura de nuevas líneas de ahorro, seguidos por un grupo menor que considera la apertura de por lo menos una nueva línea de crédito</p>	

Recomendaciones

- ✓ Crear un reglamento de ahorro y nuevas líneas de ahorro que sean atractivas para los asociados y de esta forma incrementar los ingresos de la ASEWNS.
- ✓ La asociación debería crear una base de datos con el correo personal y números de celular de cada uno de sus asociados en donde deseen recibir información referente a la ASEWNS y con base en ello hacerles llegar vía correo personal o WhatsApp las promociones o material informativo de ASEWNS.
- ✓ Actualizar la cuenta de la red social de Facebook para darle mayor movimiento y abarcar más terreno.

CAPITULO VI: PROPUESTA

Introducción

Con base en la información obtenida de la ASEWNS ubicada en Fórum 1, Santa Ana, al elaborar el presente trabajo, se determina los siguientes puntos de acuerdo con cada una de las variables del estudio para las cuales se va a ofrecer una propuesta a cada uno de ellos:

Variable N° 1 Situación Financiera

- La oferta de créditos ha disminuido
- Captación de ingresos operativos diversos por medio de otro tipo de actividades ha disminuido

Variable N° 2 Normativa

- No está actualiza
- Parte de los miembros de la junta y asociados no la conocen
- No poseen un manual de procedimientos operativo de ahorro/crédito
- No hay una normativa de ahorros
- Falta de ofertas crediticias

Variables N° 3 Rentabilidad de las líneas de crédito

- Desconocimiento de las rentabilidades generadas en la empresa

Variable N°4 Percepción del cliente

- Desconocimiento de los productos o servicios ofrecidos

Conformación de la Junta Directiva

Para llevar a cabo la implementación de cualquier proceso como la actualización o creación de estos, es necesario tener el visto bueno de la mayoría de los miembros de la Junta, para que exista un funcionamiento adecuado en las operaciones diarias. Por ello se debe conocer las

funciones que realizan cada uno de sus miembros con base en su estructura organizacional, para asegurar el buen manejo y cumplimiento de los procesos que se establezcan.

Cuadro N° 11 Datos de la ASEWNS

Datos de la asociación	
Asociación	Asociación Solidarista de Empleados de WNS BPO Services Costa Rica S.R. L
Siglas	ASEWNS
Correo de la asociación	No hay, Cada funcionario maneja el correo de su cuenta y para facturaciones y pagos el del contador geoval163@hotmail.com
Ubicación	Pozos de Santa Ana, Edificio H, Fórum 1, tercer piso
Jornada de trabajo	De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
Número de miembros de la Junta	9
Junta directiva	
	Presidente
	Vicepresidente
	Secretario
	Tesorero
	Vocal 1
	Vocal 2
	Vocal 3
	Fiscal 1
	Fiscal 2

Fuente: Arias, 2020

Las siguientes propuestas que se presentan, tienen como propósito aportar un conjunto de pautas, ofertas e ideas que permitan servir como guía de información para los asociados de la ASEWNS y que los mismos tengan a mano los medios para la toma de decisiones en la elección de un nuevo servicio ofrecido y de esta forma crear nuevas fuentes de ingreso que generen mayores captaciones impactando a la rentabilidad.

Entre mejores y claras sean las ofertas, se van a tener mejores resultados para los cuales se invierte dentro de la asociación.

Objetivo de la Propuesta

Objetivo general

Presentar una propuesta de mejora de la gestión financiera de la ASEWNS para el segundo cuatrimestre del 2020

Objetivos específicos

- Exhibir la situación financiera para el II Cuatrimestre del 2020
- Desarrollar la normativa del otorgamiento de créditos para el II Cuatrimestre del 2020
- Representar la rentabilidad de las líneas de crédito para el II Cuatrimestre del 2020
- Divulgar la percepción de los clientes para el II Cuatrimestre del 2020

Para el éxito de cada una de las variables, las partes involucradas de la junta directiva deben aprobar y coordinar las actividades, en función del beneficio de todos y en el cumplimiento de sus objetivos.

- Fomentar la armonía, los vínculos de la unión y la cooperación solidarista entre los empleados y entre éstos y la empresa.
- Plantear, realizar y difundir todo tipo de programas de interés para sus asociados y que contribuyan a fomentar la Solidaridad entre éstos, sus familias y la empresa.
- Defender los intereses socioeconómicos del trabajador asociado, a fin de procurarle condiciones de vida dignas y decorosas, haciéndole partícipe de los servicios y beneficios que brinden la Asociación, o la Empresa a través de ella.
- Desarrollar campañas publicitarias dentro de la empresa, cursos y seminarios, así como cualquier otro tipo de medio que tenga como objetivo principal informar a sus afiliados sobre las actividades de la Asociación, de la Empresa, del Solidarismo, y de la doctrina que lo inspira.

- Establecer un fondo de ahorro y préstamo, realizar actividades deportivas, sociales y todas las que, siendo lícitas contribuyan a fomentar la solidaridad entre sus asociados y sus familias.

Con base en esto, los fiscales serían el ente encargado que le comunican a los otros miembros de la junta las irregularidades que encuentren y consideren pertinentes sobre su existencia u aplicación, asegurando su cumplimiento en conjunto con el presidente.

Factibilidad de la propuesta

Los miembros de la junta directiva deben revisar cada uno de los puntos de la propuesta para que por medio del voto interno determinen que puntos consideran adecuados de acuerdo con sus intereses y aseguren su aplicación, tomando en cuenta sus recursos y programa operativo Optisoft, para la implementación de estas mejoras dentro de la organización.

Exhibir la situación financiera

La ASEWNS ha disminuido sus ingresos, principalmente en la cuenta de créditos y ventas de productos. Por ello, se propone como solución al problema:

- La reestructuración de las líneas de crédito para ser ofrecidas nuevamente
- Buscar nuevos convenios con proveedores que sean atractivos y funcionales para los asociados, así como efectuar más ferias, ventas de catálogos y comidas

Plan de acción

Las reestructuraciones pueden afectar tanto a las prácticas comerciales como productivas, el objetivo es conseguir el mejor resultado para la organización. Las nuevas necesidades económicas o productivas son las que llevan a tener que realizar las reestructuraciones para conseguir mejores resultados, ya que es un proceso de transformación.

Para este punto propongo que se tomen las líneas de préstamos para estudios y de Salud/Funeral y se reestructuren para ponerlas en funcionamiento nuevamente. Las dos líneas presentan un mismo porcentaje de interés de un 10%, motivo por el cuál generaban confusión y por ello dejaron de ser ofrecidas, también propongo que se les incorpore un porcentaje de Extra-financiamiento a todas las líneas, para tornarlas más atractivas, exceptuando la del préstamo rápido que tiene un monto máximo de ¢50.000.

La asociación cuenta con un promedio de 93 asociados, el salario base de la empresa es de ¢500.000, generando un costo promedio para WNS de ¢46.500.000 mensual por concepto de salarios; de dicho monto con un aporte de capital por asociado de un 5% y patronal del 3% la asociación recibe ¢3.720.000 mensuales, lo cual en un año implica un ingreso de ¢ 44.640.000; Ahora, si del monto del aporte obrero/patronal tomamos tan solo un 10% para destinarlos a las líneas de crédito y aplicamos las nuevas tasas de interés más tasa por el extra financiamiento del aporte patronal, tomando en consideración que al promocionar las líneas de crédito ya ofrecidas y otros servicios la empresa va a generar un incremento del 5%, de los créditos, donde logra colocar ¢4.274.420,69, conformados por ¢2.790.000 del aporte obrero y ¢1.674.000 del aporte patronal distribuidos entre cada una de las líneas ofrecidas se obtiene el siguiente impacto en ingresos que podrían ser utilizados para la colocación de más préstamos y consecuentemente generar más utilidades. Los datos se consagran en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 12 Colocación de créditos

Líneas de crédito	Periodos				Ingreso mensual 2020
	2017	2018	2019	2020	
Prestamos personales	3.205.241,03	3.177.585,32	2.302.936,17	2.418.082,98	201.506,91
Prestamos rapidos	140.642,18	175.664,09	333.025,01	383.313,28	31.942,77
Por ferias	1.968.348,56	1.388.602,85	583.601,77	612.781,86	51.065,15
Prestamos otros	-	-	32.035,26	-	-
Prestamo de salud	500,00	-	-	58.000,57	4.833,38
Prestamos por estudio	5.043,20	-	-	800.242,00	66.686,83
Total	5.314.731,77	4.741.852,26	3.251.598,21	4.272.420,69	356.035,06

Presupuesto	¢4.464.000,00	Coloca	¢4.272.420,69		
Línea crédito	tasa anual	Ingreso mes tasas	Ingreso Anual tasas	Aporte Patronal	Extra-Financiamiento
Estudios	15%	¢6.251,89	¢75.022,69	15%	¢45.013,61
Salud/Funerarios	10%	¢302,09	¢3.625,04	10%	¢2.175,02
Personal	18%	¢22.669,53	¢272.034,34	15%	¢136.017,17
Ferías	12%	¢3.829,89	¢45.958,64	10%	¢22.979,32
Rápidos	5%	¢910,62	¢10.927,38	0%	¢0,00
Totales	60%	¢33.964,01	¢407.568,08	50%	¢206.185,12

Fuente: Arias, 2020

La asociación lograría tener una ganancia anual por C ¢613.753,20 aplicando las tasas de interés existentes y las sugeridas.

Con la reestructuración de todas las líneas existentes y su oferta o promoción, si se logra colocar las cifras proyectadas anteriormente expuestas, la cartera de crédito aumentaría en un 31% pasando de ¢3.261.598,21 a ¢4.272.420,69.

Como segundo punto se tienen los convenios y las ventas, que son el resultado de las negociaciones entre los representantes de la empresa y de los trabajadores, ya que su objetivo primordial es brindar beneficios para las partes involucradas.

Dichos convenios propician el que se pueda realizar actividades que sean rentables para la asociación, como lo es las ventas de productos que pueden abarcar diversas ramas.

Pueden crear convenios con revistas como Avon, Esika, Estilos o cualquier otra que venda por medio de catálogo. Estas revistas tienen la particularidad de que la persona gana conforme lo que venda y no cobran si no se logra posicionar algún producto, por lo que no generaría ningún costo para la ASEWNS ya que su inscripción es gratuita.

Podrían generar convenios con empresas de comida rápida en donde se le hace un porcentaje a los asociados de WNS y por los cuales la empresa recibiría un porcentaje de participación.

Con los proveedores ya existentes como el de la marca de maquillaje Seytu, podrían promocionar más sus productos durante el año y no solo durante las ferias.

Pueden crear más actividades sociales como ventas de comidas, repostería o postres que ellos mismos pueden comprar o elaborar. En el caso de la repostería, la asociación puede conseguirla a un precio de ¢300 por pieza y colocan unas 4 piezas por plato generarían los siguientes ingresos.

Cuadro N° 13 Venta de productos

Venta	Compras	Precio Costo	Costo Total	Costo de plato	Costo venta	Ingresos	Utilidad
Reportería	50	¢1.200,00	¢60.000,00	¢500,00	¢2.000,00	¢100.000,00	¢39.500,00

Fuente: Arias, 2020

Si estas ventas se realizan una vez al mes por año, la asociación generaría unos ingresos por ¢1.200.000 y unos gastos por ¢760.000, dejando una ganancia de ¢474.000

Alcance

Para la implementación de los puntos propuestos para la ASEWNS y de acuerdo con el análisis y datos recabados de la investigación, se demostró que las líneas de crédito y ventas de productos han disminuido y por ende no se cumple todo lo que se establece dentro de una asociación.

Mejora continua

El propósito detrás de la reestructuración de las líneas de crédito ya existentes para ser ofrecidas nuevamente es aumentar la colocación de líneas con tasas atractivas que propicien su utilización; si bien en el mercado se ofrecen muchas opciones de financiamiento por estudios o salud, es bueno tener una opción más la cual a la larga pueda generarte un beneficio adicional tanto a la asociación como a sus asociados.

La reestructuración de las líneas de crédito, así como la venta de productos es un proceso que los miembros de la junta directiva deben cumplir y llevar a cabo de manera satisfactoria para el cumplimiento de los objetivos. Es importante mantener un contacto directo y fluido con cada uno de los asociados y proveedores, de igual forma con cada uno de los miembros de la junta, en caso de que llegue a surgir alguna variación en los procesos.

Responsables

El presidente de la asociación en conjunto con el tesorero y contador, son los responsables de dar a conocer a los miembros de la junta y gobierno corporativo cual es la situación actual de la asociación.

El comité de crédito conformado por el presidente o vicepresidente, el tesorero y vocal 1, son los responsables de la reestructuración de las líneas de crédito.

Los miembros de la junta son los responsables de realizar, promover y mantener todas estas actividades para incrementar las ganancias y utilidades. La junta directiva puede solicitar la ayuda al comité de actividades creado por ellos, el cual integra a varios miembros de la empresa, con la finalidad de brindar soporte.

Desarrollar la normativa del otorgamiento de créditos

La ASEWNS no cuenta con un reglamento crediticio actualizado, así como un reglamento de ahorros y se desconocen el estado actual de dicho documento. Por ello, se propone como solución al problema:

- La actualización del reglamento de financiamiento, en donde se incorpore todas las líneas que se ofrecen actualmente y las que fueron reestructuradas.
- Crear de un reglamento de ahorros que ha sido solicitado por sus asociados con la oferta de nuevas líneas.
- Elaborar los manuales operativos de las líneas de crédito y ahorro.
- Brindar una capacitación o inducción a los miembros de la junta para que estén al tanto de todos los productos que ofrecen y puedan tener un mejor criterio

Plan de acción

Los reglamentos están compuestos por un conjunto de normas o reglas que son aplicables a una determinada actividad o asunto que busca hacer armónica la convivencia y se plantea para el logro de los objetivos.

Dentro de las asociaciones solidaristas se pueden encontrar una amplia variedad de reglamentos.

Son documentos en donde se especifican una o más reglas en las que se establecen bases para la buena convivencia y se establecen como guías. Estos manuales son para que el cliente o miembros de la asociación tengan un soporte y amplio conocimiento de sus beneficios.

Con la actualización del reglamento crediticio y elaboración del reglamento de ahorros, se pretende proporcionar una fuente de ofertas actualizadas que sirvan de eje para la toma de decisiones en la adquisición de un nuevo servicio, que pueda traer beneficios tanto para sus asociados como para la ASEWNS al incrementar sus ingresos.

Para ello, para el reglamento de financiamiento, propongo que del proceso de solicitud de los créditos estipulado en el capítulo 2, deben incluir como el dirigir las solicitudes al contador,

eliminando todos aquellos procesos que ya no se realizan, como es el caso de llenar formularios y solicitar firmas del colaborador y miembros del departamento de créditos.

Con relación al Capítulo 4 del plan de inversiones deben proceder con la incorporación del préstamo rápido que no está dentro del documento original y que se incorporen detalles de un porcentaje de Extra-financiamiento para hacer las líneas más atractivas, de igual forma deben evaluar las condiciones e incluir los pasos o requerimientos a seguir con mayor detalle.

Deben revisar el capítulo 6 y remover pasos que ya no solicitan como es el caso de la solicitud de la firma y cedula de identidad que muestra en el artículo 23 punto A y C.

Deben actualizar el capítulo 11, artículo 37 en donde se incorpore la fecha de actualización del documento.

Esta actualización no implica ningún costo ya que según el capítulo 11, Artículo 34 se estipula que: “Conforme al artículo 49 de la Ley de Asociaciones Solidaristas 6970 y a los Estatutos, la Junta Directiva queda facultada para modificar parcial o totalmente este reglamento de acuerdo con las necesidades pertinentes”

Actualmente la asociación solo brinda el ahorro navideño con un porcentaje de 4,6%, para ello propongo la creación de un reglamento de ahorro con la incorporación de dos líneas nuevas que pueden ser utilizadas para la colocación de créditos o inversiones generando mayores utilidades; para la creación del reglamento, un miembro puede tomar de base o ejemplo los reglamentos pertenecientes a otras asociaciones y si bien los ahorros implican un costo para la asociación por el pago de dividendos, también pueden generarles ganancias al cobrar una tasa de un 15% por retiro anticipado.

Suponiendo que tenemos los mismos 93 empleados y que cada uno de ellos decide abrir una de cada estas líneas con el monto mínimo, obtendría los siguientes ingresos adicionales:

Cuadro N° 14 Nuevas líneas de ahorro

Nuevas Líneas	% Participación	Aporte	Ahorro mensual	Ahorro anual	Intereses Ahorro
Ahorro Ordinario	2,60%	€5.000,00	€465.000,00	€5.580.000,00	€145.080,00
Ahorro escolar	3,60%	€5.000,00	€465.000,00	€5.580.000,00	€200.880,00
Totales		€10.000,00	€930.000,00	€11.160.000,00	€345.960,00

Fuente: Arias, 2020

Si en las líneas de ahorro tomamos en consideración que solo ahorran las mismas 42 personas que el 2019 en cada una de las líneas, se obtendría un promedio de pasivos por ¢7.560.000 y un costo por interés ahorrado de ¢272.160

Cuadro N° 15 Ganancias por ahorros

Nuevas Líneas	% Participación	Aporte	Ahorro mensual	Ahorro anual	Intereses Ahorro
Ahorro Ordinario	2,60%	¢5.000,00	¢210.000,00	¢2.520.000,00	¢65.520,00
Ahorro escolar	3,60%	¢5.000,00	¢210.000,00	¢2.520.000,00	¢90.720,00
Ahorro Navideño	4,60%	¢5.000,00	¢210.000,00	¢2.520.000,00	¢115.920,00
Totales		¢15.000,00	¢630.000,00	¢7.560.000,00	¢272.160,00

Fuente: Arias, 2020

Si esos pasivos por concepto de ahorros los Invertimos, más lo que se tiene acumulado para el 2020 obtendríamos un aumento de las inversiones a ¢22.615.194,15 y esto generaría un promedio de gastos financieros por ¢807.841,67

Cuadro N° 16 Inversiones y Gastos financieros

Periodos	2017	2018	2019	2020
Inversiones	11.309.719,24	8.197.901,77	11.465.510,22	22.615.194,15
Gastos Financieros	211.902,85	137.348,77	245.197,67	807.841,67
Comisiones Bancarias	62.836,10	35.419,32	121.746,44	68.620,55
Impuestos renta/inversiones	0,00	0,00	13.107,50	467.061,12
Intereses ahorro	149.066,75	101.929,45	110.343,73	272.160,00

Fuente: Arias, 2020

Los manuales de procedimientos operativos son una herramienta en el apoyo del funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución, ya que contienen los aspectos generales que regulan la actividad que se efectúa, en cuanto a la definición de las operaciones que constituyen la operación.

Los miembros de la junta directiva deben elaborar los manuales operativos de todas las líneas de crédito que poseen y aprueben, ya que deben evaluarlas en conjunto con el asesoramiento debido para asegurar que se ajusten a sus necesidades y normativas internas y conforme lo que

determine la ley 6970 de asociaciones solidaristas. En el manual operativo deben contemplar los siguientes puntos.

Los créditos y ahorros; sus objetivos y alcances; los aspectos normativos; los procedimientos de créditos, préstamos y cobranzas; los diagramas de flujos; los aspectos impositivos y contables; los formularios y listados; los niveles de autorización; el glosario y modificaciones.

Las capacitaciones o inducciones es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de su personal. Con las capacitaciones se busca concretamente perfeccionar al colaborador en su puesto o cargo, que se efectúe una buena gestión en función de las necesidades de la empresa y que proporcione un proceso estructurado con metas bien definidas.

Las capacitaciones permiten evitar la pérdida de los conocimientos del personal y un personal bien capacitado puede ayudar a mejorar el desempeño de la asociación.

Para este punto propongo que los miembros de la junta se capaciten en la lectura, análisis y aplicación del reglamento para evitar desinformación en su equipo, dichas capacitaciones no tienen ningún costo si son efectuadas por ellos mismos o pueden ser brindadas incluso por los consultores solidaristas con los que cuenta la asociación y por los que pagan un monto de servicios de asesoría, de esta forma se aprovecha el recurso por el cual se paga actualmente y se estima que para el 2020 si se saca un promedio en un rango de precios similar de acuerdo a la tendencia del 2017-2019, se pague por concepto de asesoría y capacitación un monto de ¢365.166.67

Cuadro N° 17 Servicios profesionales

Asesorías pagadas	2017	2018	2019	2020
Servicios profesionales	302.350,00	441.832,00	219.100,00	365.166,67
Valor Absoluto		139.482,00	(222.732,00)	146.066,67
Valor Relativo		46%	-50%	67%

Fuente: Arias, 2020

Alcance de los reglamentos

Para la implementación de los reglamentos propuestos para la ASEWNS y de acuerdo con el análisis y datos recabados de la investigación, se demostró que el reglamento crediticio se

encuentra desactualizado y por ende no se cumple todo lo que se establece en el mismo. De igual forma se determina que carecen de un reglamento de ahorros.

Mejora continua

El propósito detrás de la colocación de nuevas líneas de ahorro es fomentar el ahorro entre los asociados, con productos que puedan ser atractivos de acuerdo con sus intereses y necesidades.

Incremento de los ingresos en la asociación por dichos conceptos pueden dar paso a materializar y aumentar las utilidades, consolidando la asociación para que en el futuro pueda ofrecer un mejor servicio o productos.

La creación o actualización de sus reglamentos, así como el informar a sus asociados sobre los mismos es un proceso que los miembros de la junta directiva deben cumplir y llevar a cabo de manera satisfactoria para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Es importante mantener un contacto directo y fluido con cada uno de los asociados, de igual forma con cada uno de los miembros de la junta, en caso de que llegue a surgir alguna variación en los procesos.

Es importante que se tenga un mejor control de la documentación que maneja la ASEWNS, ya sea con una validación anual para asegurar que se cumpla con todo lo que se establece en dichos documentos.

Responsables

El comité de crédito conformado por el presidente, tesorero y vocal 1 son los responsables de la modificación, actualización o creación de los manuales y reglamentos de ahorro y crédito de la asociación. El secretario y los vocales son los responsables de mantener la documentación en orden y actualizada. La Junta directiva en conjunto aprueba su aplicación. En cuanto a las capacitaciones, el presidente de la junta directiva en conjunto con el secretario, son los encargados de llevar esta tarea a cabo.

Representar la rentabilidad de las líneas de crédito

Los miembros de la ASEWNS no poseen conocimiento de cuales han sido las rentabilidades generadas durante el año en la empresa. Por ello, se propone como solución al problema la creación de una macro, en donde se presenten los movimientos de las principales

cuentas de la asociación para brindar una mejor perspectiva y sea más fácil la toma de decisiones durante la asamblea general.

Plan de acción

Las macros son instrumentos utilizados para la realización de tareas que se efectúan de forma reiterada como una forma de automatizar y unificar los datos de los procesos dentro de una organización. Es una acción o conjunto de acciones que se pueden ejecutar todas las veces que se desee.

Con ellas se pretende el poder analizar los datos de forma oportuna, real y visible por medio de la interpretación desde el punto de vista estadístico de una forma más gráfica para incentivar el ahorro y el crédito entre sus asociados.

Para tales efectos pueden solicitar la colaboración de uno o varios miembros de la empresa que les ayude en la creación de una plataforma o macro que permita la visualización de los datos de forma integral y sin ningún costo adicional ya que puede ser promovido como un Brainwave, que es un reconocimiento a nivel organizacional por la mejora de un proceso; o pueden buscar herramientas empresariales que pueden ser utilizadas para dichos fines, por mencionar una de ellas, se tiene lo siguiente:

Power Bi de Microsoft

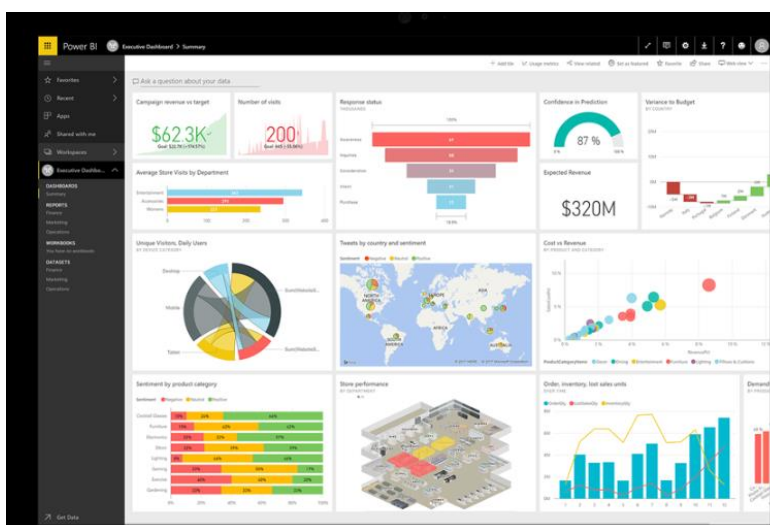
Esta plataforma ofrece un análisis de auto servicio a escala empresarial, reduciendo el coste agregado, la complejidad y los riesgos de seguridad de varias soluciones dentro de una sola plataforma de análisis de escala, desde los individuos hasta la organización en conjunto.

En ella se utiliza herramientas inteligentes para obtener resultados sólidos, compartiendo conocimientos con cientos de visualizaciones de datos, funciones de IA integradas, integración de Excel y conectores de datos creados previamente y personalizados. La plataforma ofrece la opción de probarla de forma gratuita antes de ser adquirida y en el siguiente cuadro se detalla el costo de la plataforma.

Cuadro N° 18 Costo plataforma Power Bi

Mes	Anual	Tipo de cambio	Mensual	Anual
€ 8,40	€ 100,80	576	€4,838,40	€58,060,80

Fuente: Arias, 2020

Imagen N° 11. Plataforma Power Bi

Fuente: Power Bi web page, 2020

Alcance

La implementación de una macro con todos los datos relevantes de las principales cuentas de los estados financiero que reflejen el comportamiento de los mismo durante el año, para facilitar la toma de decisiones de como aumentar las captaciones y mejorar las rentabilidades de la ASEWNS y de acuerdo con el análisis y datos recabados de la investigación, se demostró que el personal desconoce cuáles son las rentabilidades que dejo la asociación.

Mejora continua

La creación o incorporación de datos que sirvan para visualizar u optimizar sus rendimientos, así como el informar a sus asociados sobre los mismos es un proceso que los miembros de la junta directiva deben cumplir y llevar a cabo de manera satisfactoria para el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización. Es importante mantener un contacto directo y fluido con cada uno de los asociados, de igual forma con cada uno de los miembros de la junta, en caso de que llegue a surgir alguna variación en los procesos.

Es importante que se tenga un mejor visión y control de los movimientos y datos financieros que se realizaron en la ASEWNS durante el año, para poder determinar su comportamiento.

Responsables

El presidente de la junta en conjunto con el tesorero y contador de la asociación, son los responsables de actualizar y montar los datos financieros de la ASEWNS para ser expuestos

Divulgar la percepción de los clientes

Los miembros de la ASEWNS han indicado que desconocen todos los productos y servicios ofrecidos por la asociación. Por ello, se propone como solución al problema la difusión de la información por medio de diferentes canales y para ello se propone.

- La creación de una base de datos con los nombres de todos los asociados, números de teléfonos y correos electrónicos
- Ampliar los medios de comunicación

Plan de acción

Como primer plan de acción, se tienen las bases de datos, las cuales están compuestas por información perteneciente a un mismo contexto y almacenados para su posterior uso, facilitando su uso para el cumplimiento de sus metas; a su vez, estas permiten almacenar un gran número de información de una forma organizada.

Cada base de datos está compuesta por una o más tablas que se dividen en columnas y filas y entre las principales características que encontramos se detallan.

- Independencia lógica y física de los datos
- Redundancia mínima
- Integridad de los datos
- Respaldo y recuperación

Para ello propongo que se cree una base de datos con los datos principales de cada uno de sus miembros (Nombre completo, Número de teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, etc.) con la finalidad de conocer los gustos y preferencias de cada uno de sus integrantes y los canales por los cuales puedan entrar en contacto directo con el gobierno corporativo para la interacción en la oferta de productos y servicios. La realización de dicha tabla no implica ningún costo para la asociación, ya que puede ser creada y administrada por sus miembros en la carpeta compartida de la asociación.

Para el segundo plan de acción se tienen los medios de difusión de información que es un instrumento o forma de contenido, por el cual se realiza el proceso de comunicación con el público meta. Entre los propósitos principales están el comunicar, informar, educar, transmitir o entretener a sus miembros

Estos medios permiten que alto número de contenido de información lleguen de forma inmediata a gran número de personas manteniendo una comunicación constante y unida e incluso pueden generar cierto tipo de conciencia u afinidad sobre una especie de producto.

Entre los medios que se pueden utilizar para tales fines tenemos a las redes sociales como Facebook, Instagram o WhatsApp, así como los correos electrónicos que pueden ser tomados de la base de datos que sea creada.

En WhatsApp, la asociación puede crear un chat administrado por cada uno de los miembros de la junta y por medio de este, mandar noticias o promociones a sus asociados.

En Facebook, al actualizar la página, de igual forma pueden interactuar con sus miembros y realizar publicaciones más extensas.

Por medio de los correos electrónicos personales, si el asociado está de acuerdo, pueden enviar datos de suma relevancia para el asociado como promociones.

Cualquiera de estos métodos de comunicación o promoción que utilicen, no implica ningún costo monetario para la asociación.

Alcance

Para la implementación de las capacitaciones, las bases de datos y los medios de difusión como las redes sociales; y de acuerdo con el análisis y datos recabados de la investigación, se demostró que el personal desconoce todos los productos o servicios ofrecidos.

Mejora continua

Las capacitaciones, creación de una base de datos y difundir la información para informar a sus asociados sobre todos sus productos y servicios, es un proceso que los miembros de la junta directiva deben realizar para llevar a cabo de manera integral el cumplimiento de los objetivos de la organización. Es importante mantener un contacto directo y fluido con cada uno de los asociados, para crear un sentimiento de afinidad o pertenencia de igual forma con cada uno de los miembros de la junta, en caso de que llegue a surgir alguna variación en los procesos, ellos poder estar al tanto para brindar una pronta respuesta o solución ante las dudas e inquietudes.

Responsables

El secretario en conjunto con los vocales son los responsables de mantener las bases de datos en orden y actualizadas. Todos los miembros de la junta directiva son los responsables de transmitir la información a sus asociados y mejorar la comunicación.

Recomendaciones generales

- Capacitar a sus miembros
- Actualizar su reglamento crediticio y crear el reglamento de ahorros como una base de datos con toda la información de los asociados, así como realizar las actualizaciones pertinentes en caso de que surjan variaciones en el proceso.
- Buscar o crear más convenios con proveedores y fomentar la venta de productos y servicios.
- Actualizar sus redes sociales para difundir sus ofertas, servicios o actividades por medio de estos canales de información
- Notificar a los asociados de ASEWNS sobre la existencia de los nuevos reglamentos crediticio y de ahorros, así como de los posible nuevos producto o servicios que tengan.
- Notificar a los miembros de la ASEWNS sobre las rentabilidades generadas durante el año de una forma más analítica e ilustrativa por medio de una macro
- Brindar soporte ante las solicitudes e inquietudes que puedan surgir al respecto y asegurar el cumplimiento de los puntos expuestos

- Los miembros de la junta pueden crear un comité de soporte y solicitarles a miembros externo de la junta directiva su colaboración para la ejecución de estas tareas

Es importante que el presidente de la junta, así como cada uno de los miembros que la componen, conozcan y manejen los reglamentos, movimientos de las cuentas, así como sus rentabilidades, las bases de datos y los canales de información o redes sociales para que de esa forma puedan asegurar su debida aplicación.

Todos estos elementos son herramientas que deben ser distribuidas entre los asociados, para que los mismos tengan los conocimientos necesarios a su alcance, asegurándoles los beneficios a los que tienen acceso.

Los documentos se deben de estar revisando y actualizando año con año, para evitar futuros inconvenientes o confusiones sobre la materia; de igual forma los miembros de la junta deben estar capacitados y al tanto de todos estos factores para que de esa forma puedan brindar los datos de una forma más clara, oportuna y completa.

Tomando en consideración, los datos obtenidos de las líneas de crédito, la incorporación de las nuevas líneas de ahorro, las ventas de productos y los costos de capacitación como paquetes nuevos expuestos durante la propuesta, la asociación generaría ₡22.437.002,75 de utilidades, lo cual correspondería a un aumento del 96%

Cuadro N° 19 Proyecciones 2020

Asociación Solidarista de Empleados de WNS

Estado de Resultados.

Por los períodos de doce meses terminados el 30 de Septiembre de 2019 y 2018.

(colones costarricenses).

	Análisis Vertical				Proyecciones				Análisis Horizontal						
	septiembre-2017	A.V	septiembre-2018	A.V	septiembre-2019	A.V	septiembre-2020	A.V	Valor absoluto			valor relativo			
									2017-2018	2018-2019	2019-2020	2017-2018	2018-2019	2019-2020	
Ingresos															
Ingresos operativos	5.359.918,46	25,75%	5.519.367,22	36,05%	3.388.093,37	21,39%	6.137.651,56	21,19%	159.448,76	(2.131.273,85)	2.749.558,19	2,97%	-38,61%	81%	
<i>Prestamos personales</i>	3.205.241,03	15,40%	3.177.585,32	20,75%	2.302.936,17	14,54%	2.418.082,98	8,35%	(27.655,71)	(874.649,15)	115.146,81	-0,86%	-27,53%	5%	
<i>Prestamos rapidos</i>	140.642,18	0,68%	175.664,09	1,15%	333.025,01	2,10%	383.313,28	1,32%	35.021,91	157.360,92	50.288,27	24,90%	89,58%	15%	
<i>Prestamo de salud</i>	500,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	58.000,57	0,20%	(500,00)	-	58.000,57	-100,00%	0,00%	100%	
<i>Prestamos por estudio</i>	5.043,20	0,02%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	800.242,00	2,76%	(5.043,20)	-	800.242,00	-100,00%	0,00%	100%	
<i>Gimnasio</i>	0,00	0,00%	22.800,00	0,15%	66.000,00	0,42%	0,00	0,00%	22.800,00	43.200,00	(66.000,00)	100,00%	189,47%	-100%	
<i>Ingresos por prestamos</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	613.753,20	2,12%	-	-	613.753,20	0,00%	0,00%	100%	
<i>Por ferias</i>	1.968.348,56	9,46%	1.388.602,85	9,07%	583.601,77	3,68%	612.781,86	2,12%	(579.745,71)	(805.001,08)	29.180,09	-29,45%	-57,97%	5%	
<i>Venta de Productos</i>	35.199,99	0,17%	752.938,29	4,92%	50.065,00	0,32%	1.230.868,33	4,25%	717.738,30	(702.873,29)	1.180.803,33	2039,03%	-93,35%	2359%	
<i>Prestamos otros</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	32.035,26	0,20%	0,00	0,00%	-	32.035,26	(32.035,26)	100,00%	100,00%	-100%	
<i>Intereses cta BAC</i>	290,50	0,00%	76,67	0,00%	0,00	0,00%	20.609,33	0,07%	(213,83)	(76,67)	20.609,33	-73,61%	-100,00%	100%	
<i>Venta Catalogos</i>	4.653,00	0,02%	1.700,00	0,01%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(2.953,00)	(1.700,00)	-	-63,46%	-100,00%	0%	
<i>Ventas día de las</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	3.700,00	0,02%	0,00	0,00%	-	3.700,00	(3.700,00)	100,00%	100,00%	-100%	
<i>Ventas día de la raza</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	16.730,16	0,11%	0,00	0,00%	-	16.730,16	(16.730,16)	100,00%	100,00%	-100%	
Inversiones	11.309.719,24	54,34%	8.197.901,77	53,54%	11.465.510,22	72,38%	22.615.194,15	78,09%	(3.111.817,47)	3.267.608,45	11.149.683,93	-27,51%	39,86%	97%	
<i>INS CDP 12 meses</i>	0,00	0,00%	1.412.388,55	9,22%	8.240.092,62	52,02%	8.511.613,02	29,39%	1.412.388,55	6.827.704,07	271.520,40	100,00%	483,42%	3%	
<i>Fondos de inversión</i>	579.510,94	2,78%	830.922,90	5,43%	0,00	0,00%	7.500.000,00	25,90%	251.411,96	(830.922,90)	7.500.000,00	43,38%	-100,00%	100%	
<i>Coopeservidores</i>	10.730.208,30	51,56%	5.954.590,32	38,89%	3.225.417,60	20,36%	6.603.581,13	22,80%	(4.775.617,98)	(2.729.172,72)	3.378.163,53	-44,51%	-45,83%	105%	
Otros Ingresos	4.141.854,22	19,90%	1.593.666,31	10,41%	987.522,01	6,23%	206.850,00	0,71%	(2.548.187,91)	(606.144,30)	(780.672,01)	-61,52%	-38,03%	-79%	
<i>Ganancias Futbolin</i>	0,00	0,00%	154.230,45	1,01%	150.000,00	0,95%	206.850,00	0,71%	154.230,45	(4.230,45)	56.850,00	100,00%	-2,74%	38%	
<i>Servicios de transporte</i>	2.125.758,24	10,21%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(2.125.758,24)	-	-	-100,00%	0,00%	0%	
<i>Rifas</i>	154.300,00	0,74%	231.099,95	1,51%	163.900,00	1,03%	0,00	0,00%	76.799,95	(67.199,95)	(163.900,00)	49,77%	-29,08%	-100%	
<i>Venta de productos</i>	38.184,26	0,18%	582.352,13	3,80%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	544.167,87	(582.352,13)	-	1425,11%	-100,00%	-100%	
<i>Otros Ingresos</i>	1.823.611,72	8,76%	625.983,78	4,09%	673.622,01	4,25%	0,00	0,00%	(1.197.627,94)	47.638,23	(673.622,01)	-65,67%	7,61%	-100%	
Total de Ingresos	20.811.491,92	100%	15.310.935,30	100%	15.841.125,60	100%	28.959.695,71	100%	(5.500.556,62)	530.190,30	13.118.570,11	-26,43%	3,46%	83%	

Gastos	Análisis Vertical				Proyecciones				Análisis Horizontal					
	septiembre-2017	A.V	septiembre-2018	A.V	septiembre-2019	A.V	septiembre-2020	A.V	Valor absoluto			valor relativo		
									2017-2018	2018-2019	2019-2020	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Salarios y cargas sociales	4.752.029,06	22,83%	3.106.323,26	20,29%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(1.645.705,80)	(3.106.323,26)	-	-34,63%	-100,00%	0%
Salarios	3.502.000,00	16,83%	2.166.126,38	14,15%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(1.335.873,62)	(2.166.126,38)	-	-38,15%	-100,00%	0%
Cargas sociales	813.643,06	3,91%	603.434,37	3,94%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(210.208,69)	(603.434,37)	-	-25,84%	-100,00%	0%
Aguinaldo	291.716,63	1,40%	162.986,87	1,06%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(128.729,76)	(162.986,87)	-	-44,13%	-100,00%	0%
Vacaciones	119.483,37	0,57%	153.345,64	1,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	33.862,27	(153.345,64)	-	28,34%	-100,00%	0%
Riesgos del trabajo	17.760,00	0,09%	20.430,00	0,13%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	2.670,00	(20.430,00)	-	15,03%	-100,00%	0%
Seminarios	7.426,00	0,04%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(7.426,00)	0,00	-	-100,00%	0,00%	0%
Servicios de terceros	2.664.239,00	12,80%	2.996.107,80	19,57%	3.389.730,00	21,40%	4.340.205,83	14,99%	331.868,80	393.622,20	950.475,83	12,46%	13,14%	28%
Arreglo floral	0,00	0,00%	0,00	0,00%	36.500,00	0,23%	0,00	0,00%	-	36.500,00	(36.500,00)	0,00%	0,00%	-100%
Actividad día de las	0,00	0,00%	120.000,00	0,78%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	120.000,00	(120.000,00)	-	100,00%	-100,00%	0%
Servicios contables	1.953.190,00	9,39%	2.227.500,00	14,55%	2.825.800,00	17,84%	3.975.039,17	13,73%	274.310,00	598.300,00	1.149.239,17	14,04%	26,86%	41%
Servicios profesionales	302.350,00	1,45%	441.832,00	2,89%	219.100,00	1,38%	365.166,67	1,26%	139.482,00	(222.732,00)	146.066,67	46,13%	-50,41%	67%
Atención a asociados	408.699,00	1,96%	206.775,80	1,35%	308.330,00	1,95%	0,00	0,00%	(201.923,20)	101.554,20	(308.330,00)	-49,41%	49,11%	-100%
Materiales y Suministros	131.545,01	0,63%	37.650,00	0,25%	47.590,00	0,30%	47.590,00	0,16%	(93.895,01)	9.940,00	-	-71,38%	26,40%	0%
Gastos operación	2.730.400,15	13,12%	2.832.372,34	18,50%	695.527,50	4,39%	1.327.055,46	4,58%	101.972,19	(2.136.844,84)	631.527,96	3,73%	-75,44%	91%
Gastos de Futbolín	0,00	0,00%	0,00	0,00%	165.700,00	1,05%	0,00	0,00%	-	165.700,00	(165.700,00)	0,00%	100,00%	-100%
Asamblea General	1.573.986,75	7,56%	2.129.807,34	13,91%	510.000,00	3,22%	1.298.805,46	4,48%	555.820,59	(1.619.807,34)	788.805,46	35,31%	-76,05%	155%
Mensajería y viáticos	34.834,19	0,17%	103.006,82	0,67%	19.827,50	0,13%	28.250,00	0,10%	68.172,63	(83.179,32)	8.422,50	195,71%	-80,75%	42%
Gastos de Rifas	78.849,00	0,38%	44.200,00	0,29%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(34.649,00)	(44.200,00)	-	-43,94%	-100,00%	0%
Celebración de días	337.149,04	1,62%	314.119,83	2,05%	0,00	0,00%	26.250,00	0,09%	(23.029,21)	(314.119,83)	26.250,00	-6,83%	-100,00%	100%
Costo de Ventas	203.679,21	0,98%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	720.000,00	2,49%	(203.679,21)	-	720.000,00	-100,00%	0,00%	100%
Costo de paquete power bi	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	58.060,80	0,20%	-	-	58.060,80	0,00%	0,00%	100%
Gastos por incobrables	390.882,51	1,88%	120.019,27	0,78%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(270.863,24)	(120.019,27)	-	-69,30%	-100,00%	0%
Servicio de transporte	111.019,45	0,53%	121.219,08	0,79%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	10.199,63	(121.219,08)	-	9,19%	-100,00%	0%
Gastos Financieros	211.902,85	1,02%	137.348,77	0,90%	245.197,67	1,55%	807.841,67	2,79%	(74.554,08)	107.848,90	562.644,00	-35,18%	78,52%	229%
Comisiones Bancarias	62.836,10	0,30%	35.419,32	0,23%	121.746,44	0,77%	68.620,55	0,24%	(27.416,78)	86.327,12	(53.125,89)	-43,63%	243,73%	-44%
Impuestos renta/inversiones	0,00	0,00%	0,00	0,00%	13.107,50	0,08%	467.061,12	1,61%	-	13.107,50	453.953,62	0,00%	100,00%	3463%
Intereses ahorro	149.066,75	0,72%	101.929,45	0,67%	110.343,73	0,70%	272.160,00	0,94%	(47.137,30)	8.414,28	161.816,27	-31,62%	8,26%	147%
Gastos por Depreciación	108.804,36	0,52%	77.717,34	0,51%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	(31.087,02)	(77.717,34)	-	-28,57%	-100,00%	0%
Total de Gastos	10.598.920,43	50,93%	9.187.519,51	60,01%	4.378.045,17	27,64%	6.522.692,96	22,52%	(1.411.400,92)	(4.809.474,34)	2.144.647,79	-13,32%	-52,35%	49%
Excedente del Periodo	10.212.571,49	49,07%	6.123.415,79	39,99%	11.463.080,43	72,36%	22.437.002,75	77,48%	(4.089.155,70)	5.339.664,64	10.973.922,32	-40,04%	87,20%	96%

Fuente: Arias, 2020

Cuadro N° 20 Cronograma de Implementación de la propuesta

Objetivo	Actividad	Tiempo	Responsable	Recurso
Exhibir la situación financiera	Dar a conocer a los Directivos y Gobierno corporativo de la Asociación, cuál ha sido la rentabilidad de la asociación solidarista por medio del análisis de los estados financieros	1 Semana	Presidente/Tesorero/Contador	Sala de Juntas/ Video llamadas y Correo electrónico
	Reestructurar las líneas de crédito	1 semana	Comité de crédito	
	Nuevos convenios / ventas de productos	Quincenal	Junta Directiva	
Desarrollar la normativa otorgamiento de créditos	Dar a conocer a los miembros de la junta directiva la importancia de actualizar el reglamento de crédito y crear uno de ahorros con sus respectivos productos para fomentar el ahorro y crédito y su distribución entre los asociados	4 Semanas	Comité de crédito (presidente, Tesorero, Vocal 1), secretario y demás miembros de la junta directiva.	
	Revisión y actualización del reglamento de crédito	1 Semana		
	Creación y revisión del reglamento de ahorro	1 Semana		
	Elaborar los manuales operativos de las líneas de crédito y de ahorro	5 a 8 Semanas		
	Capacitar a los miembros de la Junta sobre los manuales y productos ofrecidos	2 semanas		

Representar la rentabilidad de las líneas de crédito	Creación de una macro en la cual se pueda reflejar los movimientos de las principales cuentas de los estados financieros de una forma estadística o más grafica	4 Semanas	Presidente/Tesorero/Contador
Divulgar la percepción de los clientes	Dar a conocer a los miembros de la junta directiva los puntos que deben corregir para optimizar la oferta de servicios; aclarar las dudas que puedan surgir en el proceso para su respectiva validación y aplicación en la difusión de la información	1 Semana	Presidente /Fiscales
	Creación de una base de datos	1 Semana	
	Mantener activa las redes Sociales y medios de comunicación	Semanal	Secretario

Fuente: Arias, 2020

**ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE WNS BPM SERVICES
S.R.L**

REGLAMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO



**ELABORADO POR ADRIANA ARIAS SOLANO
SAN JOSÉ, COSTA RICA
2020**

Contenido

HISTORIA DE ASEWNS	¡Error! Marcador no definido.		
JUNTA DIRECTIVA	¡Error! Marcador no definido.		
REGLAMENTO DE AHORROS EXTRAORDINARIOS	¡Error! Marcador no definido.		
TIPOS DE AHORROS VOLUNTARIOS	¡Error! Marcador no definido.		
Ahorro ordinario: Tasa inicial 2.6% anual sobre saldo diarios	¡Error! Marcador no definido.	Marcador	no
Ahorro Navideño: Tasa inicial 4.6% anual sobre saldo diarios	¡Error! Marcador no definido.	Marcador	no
Ahorro Escolar: Tasa inicial 3.6% anual sobre saldo diarios	¡Error! Marcador no definido.	Marcador	no
REGLAMENTO DE FINANCIAMIENTO	¡Error! Marcador no definido.		
CAPITULO No. 1 DISPOSICIONES GENERALES..	¡Error! Marcador no definido.		
OBJETIVOS:	¡Error! Marcador no definido.		
CAPITULO No. 2 REGULACIONES DEL COMITE DE CREDITO	¡Error! Marcador no definido.	Marcador	no
FUNCIONES:.....	¡Error! Marcador no definido.		
CAPITULO No. 3 OBLIGACIONES DE LOS DEUDORES	¡Error! Marcador no definido.	Marcador	no
CAPITULO No. 4 PLAN DE INVERSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.		
PRESTAMO PERSONAL ORDINARIO	¡Error! Marcador no definido.		
PRESTAMOS PARA SALUD/EMERGENCIA	¡Error! Marcador no definido.		
PRESTAMOS PARA EDUCACION	¡Error! Marcador no definido.		
PRESTAMOS PARA FERIAS	¡Error! Marcador no definido.		
PRESTAMOS RAPIDOS.....	¡Error! Marcador no definido.		
SOBRE OTROS PRÉSTAMOS:.....	¡Error! Marcador no definido.		
CAPITULO No. 5 TRAMITE PARA LOS CREDITOS	¡Error! Marcador no definido.		

CAPITULO No. 6 FORMALIZACION DE PRÉSTAMOS;Error! Marcador no definido.

CAPITULO No. 7 OTORGAMIENTO DE NUEVOS CREDITOS.;Error! Marcador no definido.

CAPITULO No. 8 POLITICAS DE PAGO.....;Error! Marcador no definido.

CAPITULO No. 9 ABONOS A PRÉSTAMOS;Error! Marcador no definido.

CAPITULO No. 10 SANCIONES;Error! Marcador no definido.

CAPITULO No. 11 DISPOSICIONES FINALES;Error! Marcador no definido.

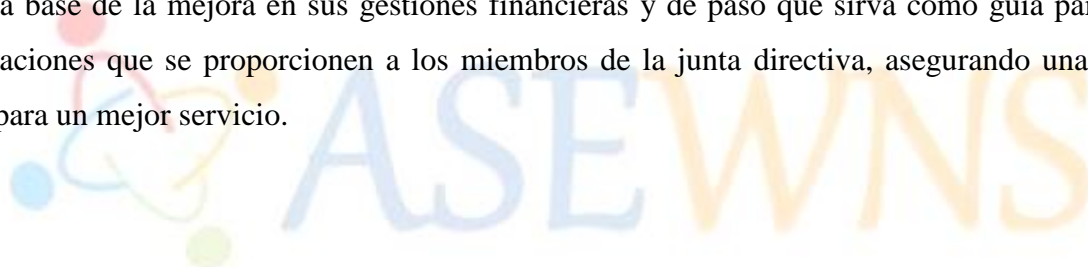


INTRODUCCIÓN

El siguiente reglamento tiene como fin estipular las pautas que van a regir en la solicitud de un crédito o productos de ahorro y son una guía para que los asociados y miembros de la junta directiva estén actualizados y tengan las herramientas para operar.

Con este reglamento se quiere proporcionar una adecuada ejecución de los pasos a seguir y normas a las que están sujetos todos sus miembros de acuerdo con lo que se estipula en la Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970, proporcionando confianza y seguridad, brindando una amplia visión de los servicios y productos que tiene la ASEWNS actualmente a su disposición.

Por otro lado, estos procesos pretenden dar claridad ante la junta directiva, para que, de acuerdo con su visto bueno, sea distribuido dentro de la organización, para ser implementados como la base de la mejora en sus gestiones financieras y de paso que sirva como guía para las capacitaciones que se proporcionen a los miembros de la junta directiva, asegurando una base sólida para un mejor servicio.



HISTORIA DE ASEWNS

ASEWNS es la asociación solidarista de empleados de WNS BPM Services S.R.L.

Las asociaciones solidaristas son un grupo de trabajadores integrados cuyo fin consiste en crear una Junta Directiva. Una vez formada, dicha asociación descuenta cuotas voluntarias a sus asociados. Por cada aporte que efectúe el asociado, el patrono contribuye a una parte para formar un fondo por cada uno de ellos.

La asociación fue constituida el 10 de diciembre del 2013, el aporte realizado por el patrono es de un 3% sobre salarios ordinarios y extraordinarios y el aporte asociado corresponde a un 5% sobre salarios ordinarios y extraordinarios devengados.

La Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Empleados de WNS BPO Services Costa Rica S.R.L, con fundamento en las facultades que le confiere la Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970, en el artículo 49, establece el siguiente Reglamento de Ahorro y Crédito, a fin de regular todas las operaciones financieras entre ASEWNS y sus afiliados.

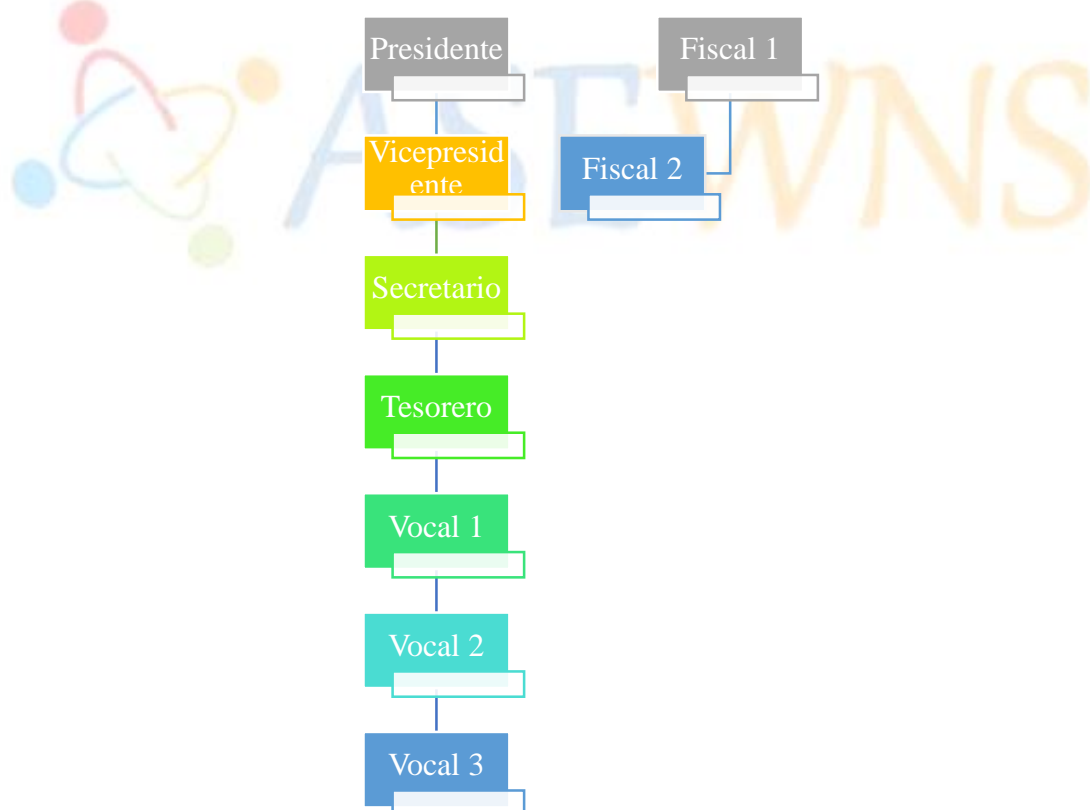


JUNTA DIRECTIVA

La junta directiva es el órgano encargado de fijar las políticas dentro del marco de la ley y estas son sus funciones:

- ✚ Velar por el fiel cumplimiento de la ley y los estatutos.
- ✚ Ocuparse de la realización práctica de los fines señalados en los estatutos, así como cumplir los acuerdos legalmente tomados por la Asamblea General.
- ✚ Emitir los reglamentos, aprobar o reformar el presupuesto anual.
- ✚ Nombrar y formar comisiones especiales.
- ✚ Cualquier otra que los presentes estatutos o la ley le otorguen y serán responsables personalmente de sus actuaciones.

Organigrama



REGLAMENTO DE AHORROS EXTRAORDINARIOS

Finalidad

El presente reglamento establece las normas bajo las cuales ASEWNS recibirá de sus afiliados, dinero en depósito, para ahorros voluntarios, de acuerdo con la legislación vigente sobre la materia y las políticas formulas por la Junta Directiva.

Artículo 1

Para adquirir la condición de ahorrante, bajo esta modalidad, el afiliado deberá informarlo a la administración de forma verbal o por correo electrónico.

Artículo 2

ASEWNS reconocerá intereses sobre los fondos depositados por los ahorrantes, calculados sobre saldos diarios. La tasa de interés la fijará la Junta Directiva con base en la que los Bancos pagan a la asociación por los fondos depositados por ella en el sistema de inversiones de corta plazo, por lo que estará sujeta a modificación cada vez que la tasa de referencia varíe.

Artículo 3

Todo retiro de fondos de una cuenta de ahorro será tramitado mediante depósito a una cuenta bancaria (de ahorro o cuenta corriente) a nombre del ahorrante. En casos de excepción, previa autorización escrita del ahorrante, se podrá realizar la transferencia a una persona autorizada por él.

Artículo 4

El ahorrante podrá solicitar el retiro de una parte o la totalidad de los fondos de su ahorro (sujeto al cobro de la comisión respectiva) sin interrumpir su ahorro quincenal mediante deducciones de planilla o bien, suspender dicho ahorro, para lo cual deberá ordenar la suspensión de los rebajos de planilla, enviando un correo electrónico a ASEWNS.

Artículo 5

Los montos solicitados de devolución de las distintas líneas de ahorros serán depositados según fechas establecidas por ASEWNS.

Artículo 6

La junta directiva de ASEWNS podrá modificar, en cualquier momento, cualquiera de las cláusulas del presente reglamento. En tal caso, deberá por medio de correo electrónico.

TIPOS DE AHORROS VOLUNTARIOS

Ahorro ordinario: Tasa inicial 2.6% anual sobre saldo diarios

Características

- ✚ Se puede suscribir en cualquier momento.
- ✚ Deducir de planilla con una cuota mínima de ₡5.000 por mes (Se puede modificar en cualquier momento) y se pueden realizar depósitos adicionales.
- ✚ Se puede retirar en cualquier momento.
- ✚ No se cobra comisión por retiros.

Ahorro Navideño: Tasa inicial 4.6% anual sobre saldo diarios

Características

- ✚ Se puede suscribir en cualquier momento.
- ✚ Deducir de planilla con una cuota mínima de ₡5.000 por mes (Se puede modificar en cualquier momento) y se pueden realizar depósitos adicionales.
- ✚ La fecha para retiros es con corte al 30 de noviembre y se pagará en la primera semana de diciembre.
- ✚ Puede solicitar retirar en otras fechas, pero se aplicará un cargo del 15% del monto retirado.
- ✚ Si el retiro es por renuncia a la asociación, no se cobrará el cargo.

Ahorro Escolar: Tasa inicial 3.6% anual sobre saldo diarios

Características

- ✚ Se puede suscribir en cualquier momento.
- ✚ Deducir de planilla con una cuota mínima de ₡5.000 por mes (Se puede modificar en cualquier momento) y se pueden realizar depósitos adicionales.
- ✚ La fecha para retiros es: con corte al 31 de diciembre y se depositará en la primera semana de enero. Además, los que así lo soliciten tendrán la posibilidad de un segundo retiro con corte al 30 de junio y se depositará en la primera semana de julio.
- ✚ Puede retirar en otras fechas, pero se aplicará un cargo del 15% del monto retirado.
- ✚ Si el retiro es por renuncia a la asociación, no se cobrará el cargo.

REGLAMENTO DE FINANCIAMIENTO

CAPITULO No. 1 DISPOSICIONES GENERALES

OBJETIVOS:

Artículo 1: Salvaguardar el estado socioeconómico y establecer el crecimiento del patrimonio de cada asociado como objetivo principal de la Asociación Solidarista.

Artículo 2: La función del crédito estará dirigida hacia el logro de los siguientes objetivos:

- a) Contribuir a elevar el nivel social y económico de los asociados y sus familiares, fomentando el hábito del ahorro y otorgando facilidades de crédito.
- b) Orientar a los asociados sobre el buen uso del servicio de crédito.
- c) Solventar las necesidades urgentes de los asociados.
- d) Cualquier otro fin que se ajuste al espíritu solidarista de conformidad con los estatutos y reglamentos que rigen esta Asociación.

Artículo 3: La calificación de los objetivos a que se destinen los créditos, queda a juicio de la Junta Directiva, quienes estarán autorizados para investigar en forma y por los medios que estimen convenientes, la inversión de los fondos.

Artículo 4: Conforme se vaya ampliando el campo de acción de la Asociación y se cuente con mayores recursos financieros, la Junta Directiva podrá extender la actividad crediticia hacia otras modalidades en beneficio de los asociados, para lo cual harán los estudios pertinentes e incluirán en el reglamento de crédito lo referente a los nuevos créditos.

CAPITULO No. 2 REGULACIONES DEL COMITE DE CREDITO

Artículo 5: Se constituirá un Comité de Crédito, el cual estará formado por tres miembros, los cuales serán el presidente o vicepresidente, tesorero y un vocal, los cuales deberán analizar y autorizar el pago de todas las solicitudes de crédito.

FUNCIONES:

- a) Las solicitudes de préstamos serán recibidas en las oficinas de la Asociación por medio de un correo dirigido hacia geova1163@hotmail.com, en ellas deben indicar el número de

empleado y monto a requerir de acuerdo con el disponible que posean, las mismas serán ingresadas en el sistema para su respectiva validación de disponible y se enviará de vuelta al asociado un correo con la propuesta de plazo y montos a pagar para lo cual el asociado debe confirmar su proceder. Si la solicitud se aprueba por el departamento de crédito, se procede con el depósito de los montos requeridos.

- b) El monto del disponible para préstamos es otorgado según registros actualizados reflejados en el estado de cuenta a la fecha de la solicitud (equivalente al 100% de su ahorro personal menos deudas vigentes)
- c) Se le otorga al comité de Crédito la posibilidad de analizar a discreción casos especiales y otorgar un extra- financiamiento adicional sobre el disponible del monto del aporte patronal. Trasladar a la Junta Directiva el estudio y recomendaciones de aquellas solicitudes cuyos montos excedan al 100% del disponible ya autorizados por el Comité, por lo menos un día antes de la reunión de esta.
- d) El Comité de Crédito llevará un registro en orden cronológico de las solicitudes presentadas para trámite, el cual deberá indicar el proceso seguido en cada caso. Lo anterior con el propósito de determinar en cualquier momento en que situación del proceso se encuentra cada solicitud.
- e) Dar explicaciones claras a los asociados cuando sus solicitudes no se ajusten a lo establecido en el reglamento respectivo.

CAPITULO No. 3 OBLIGACIONES DE LOS DEUDORES

Artículo 6: Los beneficios de los créditos que conceda la Asociación los podrán disfrutar únicamente aquellos asociados que tengan como mínimo tres meses cotizando ininterrumpidamente a ASEWNS, exceptuando los casos de emergencia, los cuales quedarán sujetos directamente a la aprobación del Comité de Crédito.

CAPITULO No. 4 PLAN DE INVERSIONES

Artículo 7: Existirán los siguientes tipos de préstamos:

1. Personal Ordinario
2. Préstamo para Salud/Emergencia
3. Préstamo para Educación
4. Préstamo para Ferias
5. Préstamo Rápido
6. Otros

PRESTAMO PERSONAL ORDINARIO

Artículo 8: Se considerarán préstamos personales ordinarios aquellos cuyo plan de inversión no es necesario detallar. El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal y un 15% del aporte patronal disponible o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula C.

Se establece como tasa de interés para préstamos personales un 18% anual

Sobre préstamos de 50.000 a 1.000.000 plazo para pagos es entre 1 a 24 meses

Sobre préstamos superiores a 1.000.001 se permite extender el plazo hasta 36 meses previa autorización del comité de crédito.

Los ahorros siempre serán garantía de cualquier tipo de deuda. Siempre que un asociado tenga crédito, sus ahorros serán congelados, y si éste se retira de la asociación, se le aplicarán a la deuda según el Artículo 20 de la Ley Solidarista No.6970.

PRESTAMOS PARA SALUD/EMERGENCIA

Artículo 9: Se considerarán préstamos para salud/emergencia aquellos destinados a cubrir gastos por servicios médicos y/o Hospitales; así como los gastos funerarios ya sea a través de convenios suscritos por ASEWNS o directamente negociados por el interesado en beneficio del asociado o familiares de primer grado de consanguineidad, a saber, cónyuge, hijos, padre o madre, lo cual deberá ser debidamente demostrado con los documentos respectivos. El monto máximo de

este préstamo será del 100% de su ahorro personal y un 10% del aporte patronal disponible o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula C de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos para salud/emergencia un 10% anual
Plazo permitido para pagos es entre 1 a 12 meses.

REQUISITOS:

- a) Presentar factura proforma detallada de los aspectos a cubrir en el tratamiento médico o funerarios, en donde indique de forma clara el monto total al que asciende el importe.
- b) El documento debe ser un original debidamente membretado y con firma del responsable si aplica
- c) Enviar los documentos por medio de un correo dirigido hacia geova1163@hotmail.com, con copia al tesorero del año en curso
- d) Una vez aprobada la solicitud se procede a girar el pago a nombre de la entidad o médico responsable a realizar el tratamiento. Si es una entidad médica que no tiene convenio con ASEWNS, se procede a girar el pago a nombre del asociado y el mismo cuenta con 8 días hábiles para presentar las facturas originales a las personas indicadas en el punto anterior, de no hacerlo el crédito pasa a ser “Crédito Personal” con la tasa correspondiente al 18%. Si existiese algún caso especial que no esté contemplado en este artículo, la solicitud deberá ser presentada por escrito y el Comité de Crédito determinará si la aprueba o no.

PRESTAMOS PARA EDUCACION

Artículo 10: Se definirá como préstamo para estudios aquellos cuyo objetivo sean la compra de útiles escolares, materiales didácticos, uniformes escolares, pago de matrículas, exámenes de grado, donde los beneficiados del servicio sean los asociados o sus familiares de primer grado (cónyuge o hijos). El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal y un 15% del aporte patronal disponible o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula c de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos para educación es de un 15% anual
Plazo permitido para pagos es entre 1 a 12 meses

REQUISITOS:

- a) Factura proforma en donde indique el monto requerido de forma clara.
- b) El Asociado deberá presentar facturas originales timbradas en las cuales debe venir cada rubro detallado, esto en un plazo máximo de ocho días hábiles, después de entregado el préstamo. Las mismas serán sujetas a aprobación por el Comité de Crédito (con la potestad de rechazar si así lo considera con el correspondiente aviso al asociado) En caso de no presentar los comprobantes o que los mismos ser rechazados, las tasas de interés serán aplicadas como las de un préstamo personal ordinario.
- c) Enviar los documentos por medio de un correo dirigido hacia **geova1163@hotmail.com**, con copia al tesorero del año en curso

**PRESTAMOS PARA FERIAS
ORGANIZADAS POR ASEWNS O VENTAS DE PRODUCTOS DE
PROVEDORES AFILIADOS A ASEWNS (VENTAS FUERA DE FERIAS):**

Artículo 11: El monto máximo para prestar estará regulado por el disponible del solicitante, previo análisis Del Comité de Crédito. El mismo será el 100% de su ahorro personal menos el total adeudado al momento del estudio y un 10% del aporte patronal disponible; o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula C de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos de ferias o ventas de productos un 12% anual

Sobre prestamos de 1 a 300.000 plazo para pagos es entre 1 a 12 meses

Sobre préstamos superiores a 300.001 se permite extender el plazo hasta 24 meses previa autorización del comité de crédito

PRESTAMOS RAPIDOS

Artículo 12: Se consideran préstamos rápidos aquellos préstamos inmediatos y en efectivo. Para hacer uso de este crédito el asociado solo debe tener tres meses de ser afiliado a la ASEWNS y debe contar con el disponible en su cuenta.

Monto máximo para prestar es de ₡ 50.000

Se establece como tasa de interés para este préstamo un 5% anual

Tiempo máximo de pago en dos quincenas

SOBRE OTROS PRÉSTAMOS:

Artículo 13: Son considerados otros préstamos aquellos que según la aprobación de la Junta Directiva se constituya en nuevas líneas de crédito de carácter diferente a los anteriormente citados en este reglamento. Los mismos deben de ser revisados y aprobados por el comité de crédito antes de ser implementados. Queda a discreción del Comité de Crédito el establecimiento del plazo y la tasa de interés, siempre que estas no sean menores a las de Préstamos por Salud (referirse a capítulo 4, artículo 9 del presente reglamento)

CAPITULO No. 5 TRAMITE PARA LOS CREDITOS

Artículo 14: El Comité de Crédito, para autorizar un crédito, deberá basarse en las siguientes condiciones, las cuales deben incluirse en la solicitud del préstamo:

- a) Propósito o plan de inversión
- b) Monto solicitado.
- c) Capacidad de pago.
- d) Tiempo de ser asociado.
- e) Datos personales que el asociado aportará.
- f) Otras que estiman conveniente.

Artículo 15: El otorgamiento de los créditos se hará, tomando en cuenta los siguientes factores:

- a) Estricto orden cronológico de presentación.
- b) El grado de necesidad y utilización de este.
- c) Disponibilidad de fondos de la Asociación.
- d) Capacidad de endeudamiento del asociado.

Artículo 16: Todos los gastos (especies fiscales, honorarios, comisiones bancarias, etc.) ocasionados por la constitución del crédito, serán cubiertos por el deudor.

Artículo 17: La solicitud que no se presente acompañada de la información requerida o que no se ajuste a las condiciones establecidas en este reglamento, no se le dará trámite y será devuelta al asociado solicitante con una nota explicativa.

Artículo 18: La Junta Directiva se concederá el derecho de paralizar los créditos en caso de ser necesario, previo aviso de quince días, en lugares visibles de la empresa.

Artículo 19: El Comité de Crédito se reserva el derecho de conceder préstamos con readecuación de la deuda a menor o mayor plazo de cobertura según se juzgue conveniente.

Artículo 20: En casos de extrema urgencia (créditos especiales o de emergencia), se le concede el derecho al Comité de Crédito proceder según se juzgue conveniente

Artículo 21: Cuando un miembro de la Junta Directiva, o de la Fiscalía presente una solicitud de crédito, dicho miembro no participará en el estudio ni la decisión misma.

Artículo 22: Las solicitudes serán recibidas por el Comité los lunes y martes.

El depósito de los créditos será 15 días hábiles después, a partir del día de la formalización del crédito.

El asociado tendrá recurso de revocatoria dentro del tercer día, a partir de la presentación del recurso. (Artículo 50 de la Ley Solidarista).

CAPITULO No. 6 FORMALIZACION DE PRÉSTAMOS

Artículo 23: Los miembros de la Junta Directiva y Fiscalía deben conocer a fondo y aplicar este reglamento.

Artículo 24: Aquellos asociados que soliciten créditos para salud o estudio, deben presentar los comprobantes, que indiquen que el crédito fue utilizado en su totalidad para lo indicado, a más tardar ocho días después de aprobado. El incumplimiento de esta disposición implicará el cobro del interés vigente por concepto de préstamo personal.

Artículo 25: Una vez aprobados los préstamos por el Comité de Crédito, la tesorería o administración les dará el trámite correspondiente, en los días y horas que se indiquen.

Artículo 26: Todo pago por concepto de crédito estará condicionada a:

- a. Aprobación del deudor en el correo en el cuál solicita el crédito que impliquen la garantía de este.
- b. Visto bueno del Comité de Crédito en toda la documentación presentada que garantice el crédito.
- c. Según disponibilidad de efectivo.
- d. En el orden en que fueron aprobadas.

Artículo 27: Los préstamos deberán cubrirse según los términos establecidos en el documento que garantiza la obligación y hasta su total cancelación.

CAPITULO No. 7 OTORGAMIENTO DE NUEVOS CREDITOS.

Artículo 28: Para tener opción de solicitar un nuevo crédito, (excepto los de Emergencia, los cuales quedan a criterio del Comité de Crédito), el asociado deberá:

- a. Estar al día en sus obligaciones con la asociación.
- b. Respaldar con sus ahorros la suma solicitada.
- c. Cumplir con todos los requisitos necesarios para cualquier préstamo.
- d. Realizar sobre el préstamo anterior otorgado, hasta dos readecuaciones.

Artículo 29: Con el fin de resguardar al asociado su patrimonio que tiene en la asociación, cuando un asociado renuncia a la asociación y se vuelve a afiliarse, podrá solicitar un crédito solamente tomando en cuenta su nuevo ahorro, de acuerdo con las pautas establecidas en este Reglamento.

CAPITULO No. 8 POLITICAS DE PAGO

Artículo 30: Todos los préstamos deberán cancelarse en cuotas mensuales divididas en dos pagos al mes, esto sujeto a la modalidad de pago en la empresa al momento de la formalización. Estas serán fijas y consecutivas, mediante deducción del salario devengado por el deudor en la empresa. Dicha deducción será autorizada por el asociado en la fórmula por medio de la SOLICITUD DE PRESTAMO.

El total de las cuotas de los diferentes préstamos que adeude el asociado no podrá exceder un treinta y cinco por ciento (35%) de su salario bruto (excluyendo extras, comisiones, propinas, etc.) a la fecha de la solicitud de préstamo.

Artículo 31: La asociación llevará por cada asociado un registro con las cuentas correspondientes al ahorro obligatorio, aporte patronal, créditos y ahorro voluntario.

Artículo 32: En caso de fallecimiento de un asociado el ahorro personal que hubiera a su favor se someterá al siguiente procedimiento:

- a. Se deducirán los saldos deudores sobre créditos que le hubiese sido otorgados y que aún no hayan sido cancelados.

- b. En caso de que sus ahorros personales no estuvieran gravados, conforme el inciso anterior, se entregarán estos al o a los beneficiarios que previamente hubiese designado ante la Asociación o a través de la entidad judicial correspondiente.
- c. Considerando, el punto anterior el asociado estará en el deber de actualizar los beneficiarios cuando así lo estime conveniente, considerando lo indicado en el artículo 85 del Código de Trabajo, el cual indica lo siguiente:

Corresponderán a los parientes del trabajador, en el siguiente orden:

1. El consorte y los hijos menores de edad o inhábiles
2. Los hijos mayores de edad y los padres
3. Las demás personas que conforme a la ley civil tienen el carácter de herederos

CAPITULO No. 9 ABONOS A PRÉSTAMOS

Artículo 33: El deudor podrá realizar abonos extraordinarios al principal de su deuda, haciéndose el ajuste de intereses correspondientes en la última cuota.

CAPITULO No. 10 SANCIONES

Artículo 34: Con el fin de preservar el espíritu solidarista entre la empresa y el personal, los asociados no podrán efectuar operaciones crediticias de carácter lucrativo entre estos y los trabajadores no asociados. Por lo anterior podrán hacerse acreedores a las sanciones que la Junta Directiva juzgue necesarias.

Artículo 35: Toda decisión por parte de la Junta Directiva con respecto a las sanciones que aplique a los asociados, deberán ser indicadas por escrito al interesado, así como también enviar copia de esta a la fiscalía.

CAPITULO No. 11 DISPOSICIONES FINALES

Artículo 36: Mediante votación por simple mayoría, la Junta Directiva podrá acordar en base a un criterio de evidente necesidad social y comprobable el otorgamiento de un préstamo sin los requisitos formales que estipule este reglamento.

Artículo 37: Conforme al artículo 49 de la Ley de Asociaciones Solidaristas 6970 y a los Estatutos, la Junta Directiva queda facultada para modificar parcial o totalmente este reglamento de acuerdo con las necesidades pertinentes, tales como la fijación de un presupuesto mensual de crédito, de acuerdo con los ingresos de la Asociación, señalando los montos prioridades que se indiquen debiendo comunicarlo a los asociados.

Artículo 38: Los casos no previstos en este reglamento los resolverá la Junta Directiva y deberá notificarse tal procedimiento a la fiscalía, siempre y cuando no pugne con las disposiciones legales y estatutarias de ASEWNS.

Artículo 39: Es obligación de la Junta Directiva hacer una revisión anual del reglamento vigente a partir de la fecha de su aprobación.

Artículo 40: El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en sesión del día XX de XXXXX del 2020 según consta en el acta #XX y entra en vigor a partir del XX de XXXX del 2020.

ANEXOS

Identificar cual es la normativa para el otorgamiento de crédito de los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019. Junta directiva asociados

1. ¿Conocen cuál es la normativa crediticia (Reglamento de Financiamiento) que maneja la asociación solidarista? SÍ ___ NO ___
2. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las líneas de financiamiento que ofrece el reglamento de crédito de ASEWNS? SÍ ___ NO ___
3. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las condiciones que tiene la ASEWNS a su disposición para las líneas de crédito, tasas de interés o plazos? SÍ ___ NO ___
4. ¿Se ofrecen todas las líneas de crédito estipuladas en la normativa?
SÍ ___ NO ___
5. ¿Se ha actualizado el reglamento de financiamiento de ASEWNS?
SÍ ___ NO ___
6. ¿Cuáles elementos considera necesarios que debe conocer el asociado a la hora de consultar la normativa de crédito?
 - a. Tasas de Interés
 - b. Trámite para los créditos
 - c. Garantías
 - d. Todas las anteriores
 - e. Otras: _____
7. ¿Consideran oportuno la apertura de nuevas líneas de crédito con sus respectivas tasas?
SÍ ___ NO ___
8. ¿Qué líneas de crédito considera que se pueden abrir?
 - a. Préstamos para salud
 - b. Préstamos para estudios
 - c. Préstamos para emergencia
 - d. No se requieren más líneas
 - e. Otro: _____

9. ¿Qué tipos de garantía en crédito considera que pueden aplicarse en las actuales líneas de crédito?
 - a. Fiduciarias
 - b. Prendaria
 - c. Hipotecarias
 - d. Otro _____
10. ¿La asociación Solidarista está regulada por la SUGEF?
¿SÍ ___NO___
11. ¿La asociación aporta el 15% de EML (encaje Mínimo Legal)
SÍ ___ NO___
12. ¿La asociación está regulada por la nueva reforma de tasas de usura?
SÍ ___NO___
13. ¿Qué puntos de mejora considera que debe realizar la ASEWNS en cuanto al reglamento de financiamiento?
 - a. Actualizar el documento
 - b. Ponerlo a disposición y conocimiento de los asociados
 - c. Brindar mayor detalle sobre las tasas y plazos
 - d. Todas las anteriores
 - e. Otros. _____

Conocer la percepción de los clientes de la ASEWNS durante el último cuatrimestre del 2019 Asociados de ASEWNS

1. ¿Seleccione el rango de tiempo en que es socio de ASEWNS?
 - a. 1 a 6 meses
 - b. 6 meses a 1 año
 - c. 1 a 3 años
 - d. 3 años o más
2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la asociación o se comunica con sus miembros?
 - a. nunca

- b. 1 a 3 veces al mes
 - c. 4 a 6 veces al mes
 - d. Más de 7 veces al mes
3. ¿Sus necesidades han quedado satisfechas con los productos o servicios de ahorro o financieros ofrecidos por la ASEWNS? SÍ ____ NO ____
4. ¿Del 1 al 5 donde 1 es la nota más baja, y 5 la más alta qué tan satisfecho se encuentra con las líneas de crédito que ofrece la asociación? _____
5. ¿Del 1 al 5 donde 1 es la nota más baja y 5 es la más alta, qué tan satisfecho se encuentra con las líneas de ahorro que ofrece la asociación? _____
6. ¿Cómo califica el trato recibido por los miembros de la asociación?
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
7. ¿Para el logro de sus metas usted prefiere?
- a. Solicitar un crédito
 - b. Ahorrar
 - c. Las dos anteriores
8. ¿Qué motivos le impide adquirir un programa de ahorro?
- a. Deudas
 - b. Desconocimiento de los planes de ahorro ofrecidos
 - c. Falta de interés
 - d. Otros: _____
9. ¿Por qué motivos requiere usted las líneas de crédito ofrecidas por ASEWNS?
- a. Saludar deudas
 - b. Gastos médicos
 - c. Gastos personales
 - d. Ferias
 - e. Otros _____
10. ¿La ASEWNS ha realizado encuestas acerca de los servicios de ferias, ahorro o créditos ofrecidos y su opinión al respecto? SÍ ____ NO ____

11. ¿Les ha recomendado a otros miembros de WNS incorporarse a la ASEWNS?
SÍ ___ NO ___
12. ¿Por qué motivos les recomendaría a otros asociados de WNS afiliarse a la ASEWNS?
- a. Por los dividendos
 - b. Facilidades de financiamiento
 - c. Productos de ahorro
 - d. Aporte capital obrero/Patrono
 - e. Todas las anteriores
 - f. No la recomiendo
13. ¿Por qué motivos no recomendaría a otros asociados de WNS afiliarse a la ASEWNS?
- a. Servicios deficientes
 - b. N/A
 - c. Otros: _____
14. ¿Por cuales medios de comunicación ha recibido información de los productos y servicios de la asociación?
- a. Redes Sociales (WhatsApp/Facebook)
 - b. Correo electrónico
 - c. Pantallas / pizarras informativas
 - d. Todos los anteriores
 - e. No he recibido información
15. ¿Qué puede hacer la ASEWNS para mejorar sus ofertas?
- a. Mayor flexibilidad en los trámites
 - b. Apertura de nuevas líneas de crédito
 - c. Apertura de nuevas líneas de ahorro
 - d. Nuevos convenios con proveedores
 - e. Otros: _____

Establecer la rentabilidad de las líneas de crédito otorgadas a los asociados de ASEWNS a partir del primer cuatrimestre del 2018 hasta el tercer cuatrimestre del 2019. Dirigido a directivos de WNS que integran ASEWNS

1. ¿Con qué frecuencia requiere los servicios financieros brindados por la ASEWNS?
 - a. Nunca
 - b. Una vez al mes
 - c. A cada 6 meses
 - d. Solo durante las ferias
 - e. Otro: _____
2. ¿Tiene conocimiento de cuál ha sido el rendimiento que ha dejado las líneas de crédito en la Asociación? SÍ___ NO___
3. ¿Cuál línea de crédito considera que es la más solicitada y que le brinda una mayor captación de ingresos a la asociación?
 - a. Préstamo personal
 - b. Préstamo Ferias
 - c. Préstamo Rápido
4. ¿Cuánto es el porcentaje que considera idóneo para ofrecer un extra-financiamiento a los asociados con base en el aporte patronal para incrementar los ingresos?
 - a. 10%
 - b. 15%
 - c. 50%
 - d. Otro _____
5. ¿En qué actividades se puede orientar los servicios crediticios ofrecidos por la asociación para mejorar la rentabilidad?
 - a. Salud / deportivos
 - b. Capacitación/educación
 - c. Convenios con proveedores
 - d. Otro _____
6. ¿Considera idóneo la apertura de una nueva línea de crédito en la asociación?
SÍ___ NO___

7. ¿Qué líneas de crédito considera que se pueden abrir?
- f. Préstamos para salud/deportivos
 - g. Préstamos para estudios
 - h. Préstamos para emergencia
 - i. No se requieren más líneas
 - j. Otro: _____
8. ¿Qué aspectos considera que se pueden evaluar en temas de ahorro u otorgamiento de créditos para mejorar la rentabilidad?
- a. Plazos
 - b. Tasas de interés/rentabilidad
 - c. Diferentes programas de ahorro o crédito
 - d. Topes de crédito o extra-financiamiento
 - e. Otro _____
9. ¿La asociación Solidarista está regulada por la SUGEF?
SÍ ___ NO ___
10. ¿La asociación aporta el 15% de EML (encaje Mínimo Legal)
SÍ ___ NO ___
11. ¿La asociación está regulada por la nueva reforma de tasas de usura?
SÍ ___ NO ___



REGLAMENTO DE FINANCIAMIENTO

La Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Empleados de WNS BPO Services Costa Rica S.R.L, con fundamento en las facultades que le confiere la Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970, en el artículo 49, establece el siguiente Reglamento de Crédito, a fin de regular todas las operaciones financieras entre **ASEWNS** y sus afiliados.

CAPITULO No. 1 DISPOSICIONES GENERALES

OBJETIVOS:

Artículo 1: Salvaguardar el estado socioeconómico y establecer el crecimiento del patrimonio de cada asociado como objetivo principal de la Asociación Solidarista.

Artículo 2: La función del crédito estará dirigida hacia el logro de los siguientes objetivos:

- a) Contribuir a elevar el nivel social y económico de los asociados y sus familiares, fomentando el hábito del ahorro y otorgando facilidades de crédito.
- b) Orientar a los asociados sobre el buen uso del servicio de crédito.
- c) Solventar las necesidades urgentes de los asociados.
- d) Cualquier otro fin que se ajuste al espíritu solidarista de conformidad con los estatutos y reglamentos que rigen esta Asociación.

Artículo 3: La calificación de los objetivos a que se destinen los créditos, queda a juicio de la Junta Directiva, quienes estarán autorizados para investigar en forma y por los medios que estimen convenientes, la inversión de los fondos.

Artículo 4: Conforme se vaya ampliando el campo de acción de la Asociación y se cuente con mayores recursos financieros, la Junta Directiva podrá extender la actividad crediticia hacia otras modalidades en beneficio de los asociados, para lo cual hará los estudios pertinentes e incluirá en el reglamento de crédito lo referente a los nuevos créditos.

CAPITULO No. 2 REGULACIONES DEL COMITE DE CREDITO

Artículo 5: Se constituirá un Comité de Crédito, el cual estará formado por tres miembros, los cuales será [Sic] el Vicepresidente [Sic], Tesorero y un Vocal, o Presidente [Sic] y otros dos en ausencia de alguno de los otros miembros los cuales deberán analizar y firmar todas las solicitudes de crédito.

FUNCIONES:

- a) Las solicitudes de préstamos serán recibidas en las oficinas de la Asociación, las mismas serán ingresadas en el sistema para su respectiva validación de disponible y se imprimirán para proceder a ser firmadas por asociado y Comité. Si la solicitud se aprueba y ya se cuenta con copia de cédula del solicitante, no será necesario imprimir otra copia de nuevo.
- b) El monto del disponible para prestamos [Sic] es otorgado según registros actualizados reflejado en el estado de cuenta a la fecha de la solicitud (equivalente al 100% de su ahorro personal menos deudas vigentes)
- c) Se le otorga al comité de Crédito la posibilidad de analizar a discreción casos especiales y otorgar hasta un 150% sobre el disponible del monto de ahorro personal menos deudas vigentes. Trasladar a la Junta Directiva el estudio y recomendaciones de aquellas solicitudes cuyos montos excedan al 100% del disponible ya autorizados por el Comité, por lo menos un día antes de la reunión de la misma.
- c) El Comité de Crédito llevará un registro en orden cronológico de las solicitudes presentadas para trámite, el cual deberá indicar el proceso seguido en cada caso. Lo anterior con el propósito de determinar en cualquier momento en que situación del proceso se encuentra cada solicitud.
- d) Dar satisfactorias explicaciones a los asociados cuando sus solicitudes no se ajusten a lo establecido en el reglamento respectivo.

CAPITULO No. 3

OBLIGACIONES DE LOS DEUDORES

Artículo 6: Los beneficios de los créditos que conceda la Asociación los podrán disfrutar únicamente aquellos asociados que tengan como mínimo tres meses cotizando ininterrumpidamente a **ASEWNS**, exceptuando los casos de emergencia, los cuales quedarán sujetos directamente a la aprobación del Comité de Crédito.

CAPITULO No. 4

PLAN DE INVERSIONES

Artículo 7: Existirán los siguientes tipos de préstamos:

- 1- Personal Ordinario
- 2- Préstamo para Salud
- 3- Préstamo para Educación
- 4- Ferias

5- Otros

PRESTAMO PERSONAL ORDINARIO

Artículo 8: Se considerarán préstamos personales ordinarios aquellos cuyo plan de inversión no es necesario detallar. El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula c.

Se establece como tasa de interés para préstamos personales un 18% anual

Sobre prestamos de 50.000 a 1.000.000 plazo para pagos es entre 1 a 24 meses

Sobre préstamos superiores a 1.000.001 se permite extender el plazo hasta 36 meses previa autorización del comité de crédito.

Los ahorros siempre serán garantía de cualquier tipo de deuda. Siempre que un asociado tenga crédito, sus ahorros serán congelados, y si éste se retira de la asociación, se le aplicarán a la deuda según el Artículo 20 de la Ley Solidarista No.6970.

PRESTAMOS PARA SALUD

Artículo 9: Se considerarán préstamos para salud aquellos destinados a cubrir gastos por servicios médicos y gastos fúnebres, ya sea a través de convenios suscritos por **ASEWNS** o directamente negociados por el interesado en beneficio del asociado o familiares de primer grado de consanguinidad, a saber, cónyuge, hijos, padre o madre, lo cual deberá ser debidamente demostrado con los documentos respectivos. El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula c de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos para salud un 10% anual

Plazo permitido para pagos es entre 1 a 12 meses.

REQUISITOS:

- A.** Presentar documentos proforma detallados de los aspectos incluidos en el tratamiento médico.
- B.** El documento debe ser un original debidamente membretado.
- C.** Indicar de forma clara el monto total al que asciende el tratamiento.
- D.** Una vez aprobada la solicitud se procede a girar el pago a nombre de la entidad o médico responsable a realizar el tratamiento, o funeraria. Si es una entidad médica que no tiene convenio con ASEWNS, se procede a girar el pago a nombre del asociado y el mismo cuenta con 8 días hábiles para presentar las facturas originales, de no hacerlo el crédito pasa a ser "Crédito Personal" con la tasa correspondiente. Si existiese algún caso especial que no esté contemplado en éste [Sic] artículo, la solicitud deberá ser presentada por escrito y la Comité de Crédito determinará si la aprueba o no.

PRESTAMOS PARA EDUCACION

Artículo 10: Se definirá como préstamo para estudios aquellos cuyo objetivo sean la compra de útiles escolares, materiales didácticos, uniformes escolares, pago de matrículas, exámenes de grado, donde los beneficiados del servicio sean os [Sic] asociados o sus familiares de primer grado (cónyuge o hijos). El monto máximo de este préstamo será del 100% de su ahorro personal o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula c de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos para educación es de un 10% anual

Plazo permitido para pagos es entre 1 a 12 meses

REQUISITOS:

- Factura proforma
- El Asociado deberá presentar facturas originales timbradas en las cuales se debe venir cada rubro detallado, esto en un plazo máximo de ocho días hábiles, después de entregado el préstamo. Las mismas serán sujetas a aprobación por el Comité de Crédito (con la potestad de rechazar si así lo considera con el correspondiente aviso al asociado) En caso de no presentar los comprobantes o que los mismos ser [Sic] rechazados, las tasas de interés serán aplicadas como las de un préstamo personal ordinario.

PRESTAMOS PARA FERIAS ORGANIZADAS POR ASEWNS O VENTAS DE PRODUCTOS DE PROVEDORES AFILIADOS A ASEWNS (VENTAS FUERA DE FERIAS):

El monto máximo a prestar estará regulado por el disponible del solicitante, previo análisis Del Comité de Crédito. El mismo será el 100% de su ahorro personal menos el total adeudado al momento del estudio; o bien en casos aprobados por el comité según se establece en el artículo 5 clausula c de este reglamento.

Se establece como tasa de interés para préstamos de ferias o ventas de productos un 12% anual

Sobre prestamos de 1 a 300.000 plazo para pagos es entre 1 a 12 meses

Sobre préstamos superiores a 300.001 se permite extender el plazo hasta 24 meses previa autorización del comité de crédito

SOBRE OTROS PRÉSTAMOS:

Son considerados otros préstamos aquellos que según la aprobación de la Junta Directiva se constituya en nuevas líneas de crédito de carácter diferente a los anteriormente citados en este reglamento. Los mismos deben de ser revisamos y aprobados por el comité de crédito antes de ser implementados. Queda a discreción del Comité de Crédito el establecimiento del plazo y la tasas [Sic] de interés, siempre que estas no sean menores a las de Préstamos por Salud (referirse a capítulo 4, articulo [Sic] 9 del presente reglamento)

**CAPITULO No. 5
TRAMITE PARA LOS CREDITOS**

Artículo 11: El Comité de Crédito, para autorizar un crédito, deberá basarse en las siguientes condiciones, las cuales deben incluirse en la solicitud del préstamo:

- a. Propósito o plan de inversión
- b. Monto solicitado.
- c. Capacidad de pago.
- d. Tiempo de ser asociado.
- e. Datos personales que el asociado aportará.
- f. Otras que estiman conveniente.

Artículo 12: El otorgamiento de los créditos se hará, tomando en cuenta los siguientes factores:

- a. Estricto orden cronológico de presentación.
- b. El grado de necesidad y utilización del mismo.
- c. Disponibilidad de fondos de la Asociación.
- d. Capacidad de endeudamiento del asociado.

Artículo 13: Todos los gastos (especies fiscales, honorarios, comisiones bancarias, etc.) ocasionados por la constitución del crédito, serán cubiertos por el deudor.

Artículo 14: La solicitud que no se presente acompañada de la información requerida o que no se ajuste a las condiciones establecidas en este reglamento, no se le dará trámite y será devuelta al asociado solicitante con una nota explicativa.

Artículo 15: La Junta Directiva se concederá el derecho de paralizar los créditos en caso de ser necesario, previo aviso de quince días, en lugares visibles de la empresa.

Artículo 16: El Comité de Crédito se reserva el derecho de conceder préstamos con readecuación de la deuda a menor o mayor plazo de cobertura según se juzgue conveniente.

Artículo 17: En casos de extrema urgencia (créditos especiales o de emergencia), se le concede el derecho al Comité de Crédito proceder según se juzgue conveniente

Artículo 18: Cuando un miembro de la Junta Directiva, o de la Fiscalía presente una solicitud de crédito, dicho miembro no participará en el estudio ni la decisión misma.

Artículo 19: Las solicitudes serán recibidas por el Comité los días Lunes y Martes.

El depósito de los créditos será 15 días hábiles después, a partir del día de la formalización del crédito.

El asociado tendrá recurso de revocatoria dentro del tercer día, a partir de la presentación del recurso. (Artículo 50 de la Ley Solidarista).

CAPITULO No. 6

FORMALIZACION DE PRÉSTAMOS

Artículo 20: Los miembros de la Junta Directiva y Fiscalía deben conocer a fondo y aplicar este reglamento.

Artículo 21: Aquellos asociados que soliciten créditos para salud o estudio, deben presentar los comprobantes, que indiquen que el crédito fue utilizado en su totalidad para lo indicado, a más tardar ocho días después de aprobado. El incumplimiento de esta disposición implicará el cobro del interés vigente por concepto de préstamo personal.

Artículo 22: Una vez aprobados los préstamos por el Comité de Crédito, la tesorería o administración les dará el trámite correspondiente, en los días y horas que se indiquen.

Artículo 23: Todo pago por concepto de crédito estará condicionada a:

- a. Firma del deudor en los documentos que impliquen la garantía del mismo.
- b. Visto bueno del Comité de Crédito en toda la documentación presentada que garantice el crédito.
- c. Copia de la cédula del deudor por ambos lados. Si ya se cuenta con este documento por solicitudes anteriores no es necesario adjuntarlo a menos que el mismo se encuentre vencido.
- d) Según disponibilidad de efectivo.
- e) En el orden en que fueron aprobadas.

Artículo 24: Los préstamos deberán cubrirse según los términos establecidos en el documento que garantiza la obligación y hasta su total cancelación, no pudiendo el deudor considerarse relevado de esa obligación por el hecho de que el saldo de su deuda se compense con sus ahorros.

CAPITULO No. 7

OTORGAMIENTO DE NUEVOS CREDITOS.

Artículo 25: Para tener opción de solicitar un nuevo crédito, (excepto los de Emergencia, los cuales quedan a criterio del Comité de Crédito), el asociado deberá:

- a. Estar al día en sus obligaciones con la asociación.
- b. Respalda con sus ahorros la suma solicitada.
- c. Cumplir con todos los requisitos necesarios para cualquier préstamo.
- d. Realizar sobre el préstamo anterior otorgado, hasta dos readecuaciones.

Artículo 26: Con el fin de resguardar al asociado su patrimonio que tiene en la asociación, cuando un asociado renuncia a la asociación y se vuelve a afiliarse, podrá solicitar un crédito solamente tomando en cuenta su nuevo ahorro, de acuerdo a las pautas establecidas en este Reglamento.

CAPITULO No. 8

POLITICAS DE PAGO

Artículo 27: Todos los préstamos deberán cancelarse en cuotas mensuales divididos [Sic] en dos pagos al mes, esto sujeto a la modalidad de pago en la empresa al momento de la formalización. Estas serán fijas y consecutivas, mediante deducción del salario devengado por el deudor en la empresa. Dicha deducción será autorizada por el asociado en la fórmula por medio de la **SOLICITUD DE PRESTAMO**.

El total de las cuotas de los diferentes préstamos que adeude el asociado no podrá exceder un treinta y cinco por ciento (35%) de su salario bruto (excluyendo extras, comisiones, propinas, etc.) a la fecha de la solicitud de préstamo.

Artículo 28: La asociación llevará por cada asociado un registro con las cuentas correspondientes al ahorro obligatorio, aporte patronal, créditos y ahorro voluntario.

Artículo 29: En caso de fallecimiento de un asociado el ahorro personal que hubiera a su favor se someterá al siguiente procedimiento

a) Se deducirán los saldos deudores sobre créditos que le hubiese sido otorgados y que aún no hayan sido cancelados.

b) En caso de que sus ahorros personales no estuvieran gravados, conforme el inciso anterior, se entregarán estos al o a los beneficiarios que previamente hubiese designado ante la Asociación o a través de la entidad judicial correspondiente.

c) Considerando, el punto anterior el asociado estará en el deber de actualizar los beneficiarios cuando así lo estime conveniente, considerando lo indicado en el artículo 85 del Código de Trabajo, el cual indica lo siguiente:

Corresponderán a los parientes del trabajador, en el siguiente orden:

- 1) el consorte y los hijos menores de edad o inhábiles;
- 2) los hijos mayores de edad y los padres; y
- 3) las demás personas que conforme a la ley civil tienen el carácter de herederos

CAPITULO No. 9

ABONOS A PRÉSTAMOS

Artículo 30: El deudor podrá realizar abonos extraordinarios al principal de su deuda, haciéndose el ajuste de intereses correspondientes en la última cuota.

CAPITULO No. 10

SANCIONES

Artículo 31: Con el fin de preservar el espíritu solidarista entre la empresa y el personal, los asociados no podrán efectuar operaciones crediticias de carácter lucrativo entre estos y los trabajadores no asociados. Por lo anterior podrían hacerse acreedores a las sanciones que la Junta Directiva juzgue necesarias.

Artículo 32: Toda decisión por parte de la Junta Directiva con respecto a las sanciones que aplique a los asociados, deberán ser indicadas por escrito al interesado, así como también enviar copia de la misma a la fiscalía.

CAPITULO No. 11

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33: Mediante votación por simple mayoría, la Junta Directiva podrá acordar en base a un criterio de evidente necesidad social y comprobable el otorgamiento de un préstamo sin los requisitos formales que estipule este reglamento.

Artículo 34: Conforme al artículo 49 de la Ley de Asociaciones Solidaristas 6970 y a los Estatutos, la Junta Directiva queda facultada para modificar parcial o totalmente este reglamento de acuerdo a las necesidades pertinentes, tales como la fijación de un presupuesto mensual de crédito, de acuerdo con los ingresos de la Asociación, señalando los montos prioridades que se indiquen debiendo comunicarlo a los asociados.

Artículo 35: Los casos no previstos en este reglamento los resolverá la Junta Directiva y deberá notificarse tal procedimiento a la fiscalía, siempre y cuando no pugne con las disposiciones legales y estatutarias de ASEWNS.

Artículo 36: Es obligación de la Junta Directiva hacer una revisión anual del reglamento vigente a partir de la fecha de su aprobación.

Artículo 37: El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en sesión del día 23 de Junio del 2016 según consta en el acta #31 y entra en vigencia a partir del 01 de Julio del 2016.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anuario Estadístico MTSS (2018) [Versión PDF], recuperado de http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estadisticas/documentos-estadisticas/anuario_estadistico_mtss_2018.pdf
- Asesor Jurídico, Gerencia general y auditoría interna, Código de Gobierno Corporativo (2019), recuperado de: <https://www.asepg.com/contenido/wp-content/uploads/2019/09/C%c3%b3digo-Gobierno-Corporativo-1.pdf>
- ASEGBM. Que es el solidarismo. (2016), Recuperado de <https://www.asegbm.net/que-es-el-solidarismo/>
- Acuerdo Sugef 1-05 (2020), Reglamento para la calificación de deudores, recuperado de https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente.aspx
- Barrantes, E. (2012) Investigación un camino al conocimiento: Un enfoque cuantitativo y cualitativo, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Bembibre, C Definición de percepción (2009) recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/percepcion.php>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación
- Besley y Brigham. Fundamentos de la Administración Financiera Decimocuarta edición (2016)
- Casapia, M. Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito del Perú caso: Cooperativa de S.S. Juan Pablo de Ayacucho, 2017, (2018), recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9160/CREDITOS_PRESTAMISTAS_CASAPIA_GAMBOA_MITSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castelo M, Diccionario comentado de términos financieros ingleses de uso frecuente en el español, Editorial Netbiblo.S.L, A Coruña 2003
- Castro A y Serrano A, Margen de Intermediación Financiera y Poder de Mercado: El caso de Costa Rica, (2013) recuperado de

<https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/investigacioneseconomicas/DocSistemaFinanciero/MargenIntermediacinFinancieraPoderMercadoCosta%20Rica.pdf>

Céspedes, A y Guzmán, M. Propuesta de mejora de la estructura financiero-contable e indicadores de gestión de la asociación solidaria de empleados del ministerio de obras públicas y transporte (ASEMOPT), (2019), recuperado de

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/79025/Trabajo%20Final%20de%20Graduaci%3%b3n%20ASEMOPT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdoba, M. Gestión financiera, Ecoe Ediciones (2012)

CONASOL quienes somos, que es el solidarismo, recuperado de

<https://conasol.cr/quienes-somos/que-es-solidarismo/>

Chavarro, J. Plan único de cuentas para comerciantes: PUC 2013: convergencia a normas internacionales de información financiera NIIF, Grupo Editorial Nueva legislación SAS (2013)

Días, J y Haro, A Dirección Financiera: inversión, Editorial Universidad de Almería (2017)

Fortún, M, Ingreso Financiero, (6 marzo, 2020), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/ingresos-financieros.html>

Flores, R. Análisis de estados financieros, Editorial UNID (2014)

Garbajosa, C (2013). Manual productos, servicios y activos financieros, Editorial CEP, S.L. (2013)

Gonzáles. O y Expósito. A (2014), Procesamiento para el registro, control y análisis de los subsistemas de caja y bancos, Editorial Universitaria (2014)

Gimeno, M. Endeudamiento empresarial y fusión de sociedades: contribución al estudio de la fusión apalancada, editorial Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales (2015)

Gitman, L y Zutter, C. Principios de la Administración Financiera Decimocuarta edición Pearson

Gullo, J y Nardulli, J. Gestión Organizacional, Editorial Maipue (2015)

Hernández, R, Fernández, C, Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. [Versión PDF] Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, A. Código de Comercio, Editorial Investigaciones Jurídicas S.A.

Koontz, H; Weihrich, H y Cannice, M (2014) Administración una perspectiva global y empresarial. Editorial Mc Graw Hill

Ladrón, A (2020); Atención al cliente en el proceso comercial. Editorial Tutor Formación

Lavalle A. Análisis Financiero, Editorial UNID (2017)

Lawrence J. Gitman y Chat J. Zutter (2016) Administración Financiera edición 14 Editorial Person Education

Llamas, J. Gastos corrientes, (5 mayo, 2020), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/gastos-corrientes.html>

Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su reglamento, San José Costa Rica (2010) N°129 recuperado de

http://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/uif/doc_interes/acerca_uif/LEY8204.PDF

Ley de Asociaciones Solidaristas, [Versión PDF] Recuperado de.

<https://www.asouna.una.ac.cr/es/conozcanos/documentos-de-interes/category/4-ley-de-asociaciones-solidaristas?download=25:ley-de-asociaciones-solidaristas-n-6970>

López, D, Fuentes de financiación, (19 febrero, 2017), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>

Normativa Sugef 24-00 (2020), Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas , recuperado de

https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente.aspx

Ortiz, O. El dinero: la teoría, la política y las instituciones, Facultad de Economía UNAM, 2001, recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tasa-activa-y-tasa-pasiva-que-son/>

Pérez, J y Merino, M. (2016) Definición de Rédito, , recuperado de

<https://definicion.de/redito/>

Pérez, J y Gardey, A. (2014). Definición de Cuestionarios, recuperado de

<https://definicion.de/cuestionario/>

Definición. de: Definición de cuestionario (<https://definicion.de/cuestionario/>)

Ponce, P. Plan estratégico para la caja de ahorro y crédito El Manizal de la comunidad Las Huertas - Cantón Paltas – Provincia de Loja, (2016), recuperado de

<http://192.188.49.17/jspui/bitstream/123456789/17646/1/Mar%c3%ada%20Peregrina%20Ponce%20Ponce.pdf>

Reglamento de ahorro ASOBRITT, recuperado de

<http://www.asobritt.com/reglamentacion7/>

Reglamento de crédito ASEPA, recuperado de

http://aseepa.com/pdf/Reglamento_de_Creditos_.pdf

Rodríguez, A (2015) Precios de transferencia. Recuperado de economipedia.com

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/precios-de-transferencia.html>

Roldán, P (1 mayo, 2017), Análisis financiero, Recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>

Sánchez, J, Efectivo, (16 octubre, 2018), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/efectivo.html>

Sánchez, J, Excedente económico, (02 octubre, 2017), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/excedente-economico.html>

Torres, J. Elaboración de un modelo para el rediseño y actualización de la cartera de crédito para la junta administradora de ahorro y préstamo de la Universidad de Costa Rica, (2019), recuperado de

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/79141/TFIA%20A86380%20TORRES%20LUNA%20JOSE%20BENITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ucha, F Definición de Normativa (2012) recuperado de

<https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php>

Vázquez, R. Ahorro (14 enero, 2016), recuperado de economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>

Velorio, M. El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de los Olivos – Lima 2014, (2016), recuperado de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf

Westreicher, G y López, J. Líneas de crédito (24 mayo, 2018), recuperado de

<https://economipedia.com/definiciones/linea-de-credito.html>

WNS Business Process Management, conoce sobre WNS, recuperado de

<https://www.wns.com/about-wns>

Zometa, A. Propuesta de un sistema de valor económico agregado, como indicador financiero en la asociación solidarista de empleados de la empresa financiera SA, (2017), recuperado de

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75280/Tesis%20Adriana%20Zometa%20CD%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>