

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**



**DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO CREDITICIO DE COOPERATIVA
INTEGRAL AGRÍCOLA GRANO DE ORO, R.L.**

**MARTA PATRICIA MEJÍA LEIVA
YESENIA FLORIDALMA ULIN ELIAS
NANCY ELIZABETH YAX CHAMORRO
MILTON NOÉ ROSALES LÓPEZ**

CHIQUMULA, GUATEMALA, AGOSTO 2013

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO CREDITICIO DE COOPERATIVA
INTEGRAL AGRÍCOLA GRANO DE ORO, R.L.**

INFORME

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

**MARTA PATRICIA MEJÍA LEIVA
YESENIA FLORIDALMA ULIN ELIAS
NANCY ELIZABETH YAX CHAMORRO
MILTON NOÉ ROSALES LÓPEZ**

**Al conferírseles el título de
TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CHIQUMULA, GUATEMALA, AGOSTO DE 2013

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

RECTOR

Dr. CARLOS ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente: MSc. NERY WALDEMAR GALDÁMEZ CABRERA
Representantes de Profesores: MSc. EDGAR ARNOLDO CASASOLA CHINCHILLA
Ph.D. FELIPE NERY AGUSTÍN HERNÁNDEZ
Representante de Graduados: Lic. Zoot. ALBERTO GENESIO ORELLANA ROLDÁN
Representantes Estudiantiles: Br. HEIDY JEANETH MARTÍNEZ CUESTAS
Br. OTONIEL SAGASTUME ESCOBAR
Secretaria: Licda. MARJORIE AZUCENA GONZÁLEZ CARDONA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico: Ing. Agr. EDWIN FILIBERTO COY CORDÓN
Coordinador del Programa: MSc. GILDARDO GUADALUPE ARRIOLA MAIRÉN

JURADO QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL

Presidente: Lic. EDWIN LEONEL ACOSTA SAMAYOA
Secretario: Lic. DAVID ESTUARDO VILLATORO ARÉVALO
Vocal: Lic. LUIS CARLOS PAIZ PAREDES

Ref. CCEE-ADE-001/2013
Chiquimula, 27 de agosto de 2013

Honorable
CONSEJO DIRECTIVO
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Ciudad de Chiquimula

Honorable Consejo Directivo:

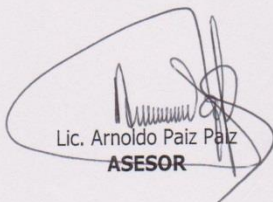
Por designación de ese organismo, procedí a revisar el Seminario de Integración Profesional, cuyo informe final se intitula: **DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO CREDITICIO DE COOPERTIVA INTEGRAL AGRÍCOLA GRANO DE ORO, R.L.**, realizado por los estudiantes: **MARTA PATRICIA MEJÍA LEIVA, YESENIA FLORIDALMA ULM ELÍAS, NANCY ELIZABETH YAX CHAMORRO Y MILTON NOÉ ROSALES LÓPEZ**, como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado.

El objetivo del seminario es establecer el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio de créditos que ofrece CIAGO, R.L. en el municipio de Esquipulas.

Habiéndose incorporado las enmiendas sugeridas por el Jurado que practicó la evaluación del informe final, en mi opinión, satisface los requisitos exigidos mínimos. Es responsabilidad de las estudiantes del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del Honorable Consejo Directivo.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Arnoldo Paiz Paiz
ASESOR



c.c. Archivo

PROVIDENCIA: CCEE-ADE-001/2013

COORDINATURA GENERAL DEL PROGRAMA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO- DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veintisiete de agosto de dos mil trece - - - - -

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final del Seminario de Integración Profesional, intitulado: **DIGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO CREDITICIO DE COOPERATIVA INTEGRAL AGRÍCOLA GRANO DE ORO, R.L** que para optar al título de **TÉCNICOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, presentan los estudiantes: **MARTA PATRICIA MEJÍA LEIVA, YESENIA FLORIDALMA ULIN ELÍAS, NANCY ELIZABETH YAX CHAMORRO Y MILTON NOÉ ROSALES LÓPEZ.**

Con la opinión favorable de esta Coordinatura, atentamente pase a la Dirección, para que se sirva autorizar la impresión del informe de mérito.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Gildardo Guadalupe Arriola Mairén, CPA-MSc.
COORDINADOR GENERAL



c.c. Archivo

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veintisiete de agosto de dos mil trece.

Con base en el dictamen emitido por el Licenciado Arnoldo Paiz Paiz, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Coordinador General de Programa de Ciencias Económicas, se acepta el informe final del Seminario de Integración Profesional intitulado: **DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO CREDITICIO DE COOPERATIVA INTEGRAL AGRÍCOLA GRANO DE ORO, R.L.** que como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado, presentan los estudiantes: **MARTA PATRICIA MEJÍA LEIVA, YESENIA FLORIDALMA ULIN ELÍAS, NANCY ELIZABETH YAX CHAMORRO Y MILTON NOÉ ROSALES LÓPEZ**, autorizándose su impresión.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
DIRECTOR



c.c. Archivo

DEDICATORIA

A DIOS

Dador de vida que iluminó nuestro camino, nos dió la sabiduría a lo largo de estos años de estudio y nos bendice con el logro de ésta meta.

A NUESTROS PADRES

Por su apoyo incondicional, cariño y sabios consejos que nos motivaron a alcanzar éste triunfo.

A LOS LICENCIADOS

Por ser la guía en nuestro aprendizaje.

A CIAGO, R.L.

Por brindarnos la información necesaria para elaborar éste trabajo.

A NUESTRA UNIVERSIDAD

San Carlos de Guatemala.

A NUESTRO CENTRO DE ESTUDIOS

Centro Universitario de Oriente C.U.N.O.R.I.

A NUESTRA FACULTAD

Ciencias Económicas.

A NUESTRA ESCUELA

Administración de Empresas.

RESUMEN

La presente investigación es de carácter descriptivo y consistió en realizar un diagnóstico al servicio de crédito que presta la Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R.L, con el propósito de recabar información pertinente y oportuna con respecto a dicho servicio. Tuvo como objetivo general establecer el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio de créditos que ofrece CIAGO, R.L. en el municipio de Esquipulas. Para lograr dicho objetivo se plantearon cuatro objetivos específicos, siendo el primero, conocer si los asociados están de acuerdo con los requisitos necesarios para la solicitud de crédito; el segundo objetivo, determinar la conformidad con los tipos de garantía establecidos por CIAGO, R.L; el tercero, describir el punto de vista de los usuarios en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos; y por último, identificar la opinión de los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO, R.L.

Para conocer la satisfacción de los usuarios del servicio de crédito, específicamente de los requisitos, garantías, tasas de interés y condiciones crediticias, el estudio se realizó en las comunidades de Santa Rosalía, El Limón, El Jocotal, La Cuestona, El Portezuelo, El Duraznal, Las Crucitas, San Nicolás, Las Toreras, La Granadilla, La Fortuna, Las Peñas, El Incienso, El Palmar, Bojorquez, Atulapa, Horno de Vides, San Isidro, Valle de Jesús, El Zarzal y el Zapotal, así como en el casco urbano del municipio de Esquipulas que es el área que cubre el servicio que ofrece la cooperativa.

Durante el desarrollo de la investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta y se procedió por medio de cuestionarios a obtener la información de los asociados que hicieron uso del servicio de crédito en el año 2012.

Derivado del presente estudio se llegó, entre otras, a las siguientes conclusiones y recomendaciones: los asociados que hacen uso del servicio de crédito están de acuerdo con los requisitos para la solicitud de crédito y los tipos de garantía que

exige CIAGO R. L. De igual manera están de acuerdo que se les cobre gastos por avalúo, papelería y seguro. De las condiciones crediticias están de acuerdo con que el destino de la inversión sea para el mantenimiento de fincas, capital de trabajo y renovación de cultivos; y de la forma de pago que sea específicamente con café y solo en casos especiales en efectivo.

Derivado de la aparición en los cafetales de la plaga llamada Roya los asociados usuarios del servicio de crédito actualmente no están de acuerdo con que los créditos cuenten con una tasa de interés del 24%, que se cobre costo por escrituración, y que el plazo para la cancelación de la obligación sea de un año.

Se propone se mantenga la estructura del conjunto de requisitos y garantías que son exigidos por la cooperativa, y que se evalúe en la medida de lo posible el plazo para la cancelación de la obligación y la tasa de interés que actualmente se aplica a los créditos otorgados, esto con el fin de poder ayudar aún más al pequeño productor de la región de Esquipulas.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
Resumen.....	vii
Listado de cuadros.....	xii
Listado de tablas.....	xiii
Listado de figuras.....	xiv
Listado de siglas.....	xv
Introducción.....	1

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

1.1	Planteamiento del problema.....	3
1.1.1	Fundamentación del problema.....	3
1.1.2	Formulación del problema.....	3
1.1.3	Sistematización del problema.....	4
1.1.4	Identificación del objeto de estudio.....	4
1.1.5	Delimitación del problema.....	4
1.2	Justificación.....	4
1.3	Objetivos.....	5
1.3.1	General.....	5
1.3.2	Específicos.....	5
1.4	Operacionalización de las variables.....	6
1.5	Diseño metodológico.....	7
1.5.1	Tipo de investigación.....	7
1.5.2	Metodología de investigación.....	7
1.5.3	Definición del problema y muestra.....	7
1.5.4	Técnicas de recolección de datos.....	7
1.5.5	Fuentes de información.....	7
1.5.6	Estrategia de investigación.....	8

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1	Información general.....	9
2.1.1	Antecedentes de CIAGO, R.L.....	9
2.1.2	Denominación social.....	10
2.1.3	Ubicación de las instalaciones de CIAGO, R.L.....	10
2.1.4	Objetivo social de la entidad.....	10
2.1.5	Estructura organizacional.....	11
2.1.6	Visión.....	13
2.1.7	Misión.....	13

2.1.8	Filosofía.....	13
2.1.9	Medios económicos.....	13

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1	Cooperativa.....	15
3.2	Estructura organizacional.....	15
3.3	Servicios crediticios.....	16
3.4	Requisitos para la solicitud de un crédito.....	16
3.4.1	Asociado activo.....	16
3.4.2	Capacitaciones.....	16
3.4.3	Aportaciones extraordinarias.....	16
3.4.4	Verificación de la información.....	17
3.4.5	Solvencia.....	17
3.5	Garantías.....	17
3.5.1	Prendaria.....	17
3.5.2	Fiduciaria.....	18
3.5.3	Derechos de posesión.....	19
3.5.4	Hipotecaria.....	19
3.5.5	Mixta.....	19
3.6	Tasas de interés y costos.....	19
3.6.1	Tasas.....	19
3.6.2	Honorarios profesionales.....	19
3.6.3	Avalúo.....	20
3.6.4	Papelería.....	20
3.6.5	Seguro.....	20
3.7	Condiciones crediticias.....	20
3.7.1	Destino.....	20
3.7.2	Plazo.....	20
3.7.3	Forma de pago.....	20
3.7.4	Tiempo de respuesta.....	21
3.5	Política y reglamento.....	21
3.5.1	Política de crédito.....	21
3.5.2	Reglamento de crédito.....	21

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Conocer si los asociados están de acuerdo con los requisitos necesarios para la solicitud de un crédito.....	22
4.1.1	Requisitos.....	22

4.2	Determinar la conformidad con los tipos de garantía establecidos por CIAGO, R.L.....	23
4.2.1	Garantías.....	23
4.3	Describir el punto de vista de los usuarios en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos.....	24
4.3.1	Tasas de interés y costos.....	24
4.4	Conocer la opinión de los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO R.L.....	25
4.4.1	Condiciones.....	25
	Conclusiones.....	26
	Recomendaciones.....	28
	Literatura citada y consultada.....	30
	Apéndices.....	31

LISTADO DE CUADROS

No.	Título	Página
Cuadro 1	Operacionalización de variables.....	6

LISTADO DE TABLAS

No.	Título	Página
Tabla 1	Requisitos con los que están de acuerdo.....	22
Tabla 2	Garantías con las que están conformes.....	23
Tabla 3	Tasas de interés y costos con los que están de acuerdo.....	24
Tabla 4	Condiciones con las que están de acuerdo.....	25

LISTADO DE FIGURAS

No.	Título	Página
Figura 1	Estructura organizacional.....	11

LISTADO DE SIGLAS

CIAGO, R. L.	Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro, Responsabilidad Limitada
INACOP	Instituto Nacional de Cooperativas
INGECOP	Inspección General de Cooperativas
FEDECOCAGUA	Federación de Cooperativas Productores de Café de Guatemala

INTRODUCCIÓN

Como parte de la formación académica del estudiante de la carrera de Administración de Empresas y como requisito indispensable del curso de Seminario de Integración profesional previo a obtener el pregrado académico de Técnico en Administración de Empresas se hace necesario realizar un estudio sobre algún tema de la carrera a fin.

Con el propósito de cumplir con el requisito descrito en el párrafo precedente, se realizó una investigación para establecer el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio de crédito que ofrece la Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R. L. El estudio abarco el área que cubre el servicio de crédito de la cooperativa (comunidades de Santa Rosalía, El Limón, El Jocotal, La Cuestona, El Portezuelo, El Duraznal, Las Crucitas, San Nicolás, Las Toreras, La Granadilla, La Fortuna, Las Peñas, El Incienso, El Palmar, Bojorquez, Atulapa, Horno de Vides, San Isidro, Valle de Jesús, El Zarzal y el Zapotal), y no se contó con limitaciones en el desarrollo de la misma.

La presente investigación consta de los capítulos siguientes:

En el capítulo I se abordan temas referentes al marco metodológico el cual consiste en la descripción del problema latente de cooperativa CIAGO, R. L. a través de la determinación de información que tiene el asociado de la cooperativa en cuanto a los requisitos, garantías, tasas de interés y condiciones crediticias establecidas según reglamento de créditos de la cooperativa.

El capítulo II el cual es el marco de referencia, aborda los antecedentes que fundamentan la naturaleza, visión y misión de la cooperativa, así como otros aspectos relevantes relacionados con la estructura de la Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R.L

El capítulo III trata del marco teórico, que consiste en la descripción de términos relacionados con la presente investigación y que facilitan su comprensión y análisis así como lo que debiera asumirse por los diferentes conceptos utilizados.

El capítulo IV aborda los resultados de la investigación que consiste en el procesamiento, análisis e interpretación de la información obtenida de los asociados y que dan respuesta al objetivo general planteado en la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y literatura citada y consultada, así como los apéndices.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Fundamentación del problema

En la ciudad de Esquipulas departamento de Chiquimula, se encuentra ubicada CIAGO, R.L. la cual presta los servicios crediticios en efectivo o a través de productos e insumos agrícolas, pero según a cambiado el entorno en el cual la cooperativa se desenvuelve, en el año 2012 la cooperativa registro una disminución de la cartera de créditos en un 9% aproximadamente en comparación a lo concedido en el año 2011. Para el año analizado, la entidad pidió de forma estricta requisitos para la solicitud de créditos, de igual manera se solicitaron diferentes tipos de garantía para poder garantizar los créditos otorgados. Por otro lado, la entidad aumento lo costos y las tasas de interés de un 18% a un 24% y las condiciones crediticias establecidas fueron las mismas de años anteriores.

De mantenerse esta situación la cooperativa debe de revisar la cantidad de requisitos que actualmente pide para la solicitud de crédito, evaluar si las garantías son fáciles de cumplir por los asociados usuarios del servicio de crédito, así también determinar el impacto de las tasas de interés y costos que actualmente se cobran en los créditos y al mismo tiempo revisar si las condiciones crediticias son difíciles o no de cumplir por parte de los usuarios del servicio.

La situación creada por la prestación del servicio de crédito de la cooperativa y el descenso de la colocación de cartera de un año a otro determina la necesidad de la entidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio en cuanto a los requisitos, garantías, tasas de interés y costos, y las condiciones que se piden según lo establecido en el reglamento de créditos vigente de la entidad.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio de créditos que ofrece CIAGO, R.L.?

1.1.3 Sistematización del problema

¿Conocen los asociados los requisitos necesarios para la solicitud de un crédito?

¿Están conformes los asociados con los tipos de garantía establecidos por CIAGO, R.L?

¿Cuál es el punto de vista de los usuarios de crédito en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos?

¿Qué opinan los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO, R.L?

1.1.4 Identificación del objeto de estudio

El objeto del estudio de la presente investigación recae sobre la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios de créditos de CIAGO, R.L., en el municipio de Esquipulas, departamento de Chiquimula,

1.1.5. Delimitación del problema

a) Delimitación temporal

La investigación comprendió el análisis de cada una de las variables del 15 al 30 de abril del 2013.

b) Delimitación geográfica

El estudio se realizó en las áreas que cubre el servicio de crédito de CIAGO, R.L en el municipio de Esquipulas a los usuarios del servicio de crédito que ofrece Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R.L.

1.2. Justificación

En el municipio de Esquipulas, Chiquimula se dan las condiciones climatológicas apropiadas para la producción de café, lo que ha dado lugar al surgimiento de diversos productores de este grano en los alrededores del municipio; para poder

sobrellevar los gastos de la cosecha, los productores de café se ven en la necesidad de recurrir a financiamiento.

De acuerdo a la necesidad de proveerse de fondos económicos, los agricultores de café de CIAGO, R.L. recurren a la obtención de crédito, el cual es proporcionado por la cooperativa a tres diferentes tasas de interés que son establecidos en el reglamento de créditos de la institución o a través de la resolución que emita el consejo de administración.

Por ello se hace necesaria realizar una investigación, que tenga por objetivo establecer el nivel de satisfacción de los asociados que utilizan el servicio de créditos de la CIAGO, R.L. dando a conocer el punto de vista de cada asociado activo sobre el tema de los servicios crediticios en dicha cooperativa, ya que a la fecha no se han realizado estudios de este tipo en la entidad.

Derivado de los resultados de la investigación puede proporcionársele al asociado mejores opciones crediticias, ya que a través de este estudio es posible identificar deficiencias en el servicio de crédito, lo que conllevaría al crecimiento integral de los agricultores de café de Esquipulas, Chiquimula.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Establecer el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio de créditos que ofrece CIAGO, R.L. en el municipio de Esquipulas.

1.3.2 Específicos

Conocer si los asociados están de acuerdo con los requisitos necesarios para la solicitud de crédito.

Determinar la conformidad con los tipos de garantía establecidos por CIAGO, R.L.

Describir el punto de vista de los usuarios en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos

Identificar la opinión de los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO, R.L.

1.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES
Conocer si los asociados están de acuerdo con los requisitos necesarios para la solicitud de crédito.	Requisitos	1. Ser asociado activo 2. Recibir capacitaciones crediticias 3. Contar con aportaciones extraordinarias 4. Permitir la verificación de la información del avalúo 5. Estar solvente
Determinar la conformidad con los tipos de garantía establecidos por CIAGO R.L.	Garantías	1. Tener cosecha de café 2. Tener escritura registrada 3. Tener escritura con derechos de posesión 4. Disponer de fiador 5. Contar con fondo de garantía 6. Tener garantía mixta
Describir el punto de vista de los usuarios en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos.	Tasas de Interés y Costos	1. Pago de tasas de interés 2. Pago de honorarios profesionales 3. Pago de avalúo 4. Pago de papelería 5. Pago de seguros
Identificar la opinión de los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO, R.L.	Condiciones	1. El destino del crédito 2. El plazo para cancelación 3. La forma de pago 4. El de respuesta.

Fuente: Elaboración propia según investigación.

1.5 Diseño metodológico

1.5.1 Tipo de investigación

La presente investigación se considero de carácter descriptivo porque pretendió conocer el nivel de satisfacción de los asociados que hacen uso del servicio crediticio de CIAGO, R.L.

1.5.2 Metodología de investigación

El estudio fue de tipo descriptivo y se realizó utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, recabando la información en la residencia de cada uno de los asociados que hicieron uso del servicio crediticio en el año 2012.

1.5.3 Definición del problema y muestra

La presente investigación consistió en conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio crediticio que ofrece CIAGO, R.L., tomando como muestra el total de la población que esta conformada por un total de 53 asociados que hicieron uso del servicio de crédito en el año 2012.

1.5.4 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta y para la aplicación de esta técnica se utilizó como instrumento el cuestionario el cual fue dirigido a cada uno de los asociados que hicieron uso del servicio de créditos en el año 2012.

1.5.5 Fuentes de información

a) Fuentes primarias

- ✓ Asociados

b) Fuentes secundarias

- ✓ Revistas
- ✓ Libros
- ✓ Reglamentos

1.5.6 Estrategia de investigación

Las encuestas elaboradas se efectuaron en las residencias de los asociados, que hicieron uso de crédito en CIAGO, R.L.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Información general

2.1.1 Antecedentes de CIAGO, R. L.

La entidad CIAGO, R.L., Inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el No. 625668-6, fue fundada el cinco de octubre de mil novecientos ochenta y nueve, inicio su gestión según acta No. 001-89, folios del No. 2 al 23, autorizada por el Sr. Juan Carlos Barraza Morales, Alcalde municipal del municipio de Esquipulas. La entidad se rige según la ley general de cooperativas (Decreto Legislativo No. 82-78) y su reglamento (Acuerdo Gubernativo No. M de 7-79), así como por los estatutos de la cooperativa, la entidad está sujeta a la Inspección General de Cooperativas (INGECOP), siendo este ente fiscalizador del Estado. Inicio con 50 asociados con aportaciones suscritas por Q 5,000.00, según información observada en la escritura constitutiva de la entidad.

La institución se encuentra inscrita ante el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) según registro No. 533, Libro No. 1. Folio 533, de fecha veinticinco de mayo de mil novecientos noventa. En el año de mil novecientos noventa y dos se integra como agremiada a la Federación de Cooperativas de Productores de Café de Guatemala (FEDECOCAGUA), en donde encontró apoyo moral, económico, financiero y de capacitación, según información verbal proporcionada por la gerencia.

La institución realiza la comercialización de café por medio de FEDECOCAGUA, quien desarrolla un programa de certificación de café el cual fortalece a los asociados, la coordinación de la cooperativa presta apoyo al sector caficultor, a través de los asociados activos en concesión de créditos en efectivo, productos e insumos agrícolas.

2.1.2 Denominación social

CIAGO, R. L., Según actas y acuerdos del instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) con registros No. L-2/83 debidamente autorizado por la Contraloría General de Cuentas en el que a folios del 33 al 38 se encuentra contenida en el acto No. 14-04 de fecha doce de abril de mil novecientos noventa y cuatro donde se autorizan los estatutos aprobados en la asamblea general extraordinaria fecha ocho de junio de mil novecientos noventa y tres, posteriormente los estatutos fueron objeto de reformas según resolución No. 58-2005-CD, acordada según asamblea general extraordinaria fecha veintitrés de abril del año dos mil cuatro, quedando su denominación Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R. L. que podrá abreviarse: CIAGO, R. L.

2.1.3 Ubicación de las instalaciones de CIAGO, R. L.

Las instalaciones se encuentran localizadas en la aldea Santa Rosalía del municipio de Esquipulas, del departamento de Chiquimula, siendo este su domicilio para recibir notificaciones y correspondencia.

2.1.4 Objetivo social de la entidad

Entre los principales objetivos de la entidad se encuentran: apoyar al pequeño caficultor de la región a desarrollar actividades relacionadas con la producción agrícola, industrialización, transporte, almacenaje, comercialización de café y otros productos propios de la región, contribuyendo el mismo al desarrollo de la actividad caficultora en Guatemala.

Estimular y mantener en una organización productiva donde, los asociados practiquen el cooperativismo y las aptitudes de confianza, con el objeto que la empresa se constituya en una organización productiva, garantizando eficiencia y seguridad al asociado, según información obtenida en el diagnostico de la entidad.

2.1.5 Estructura organizacional

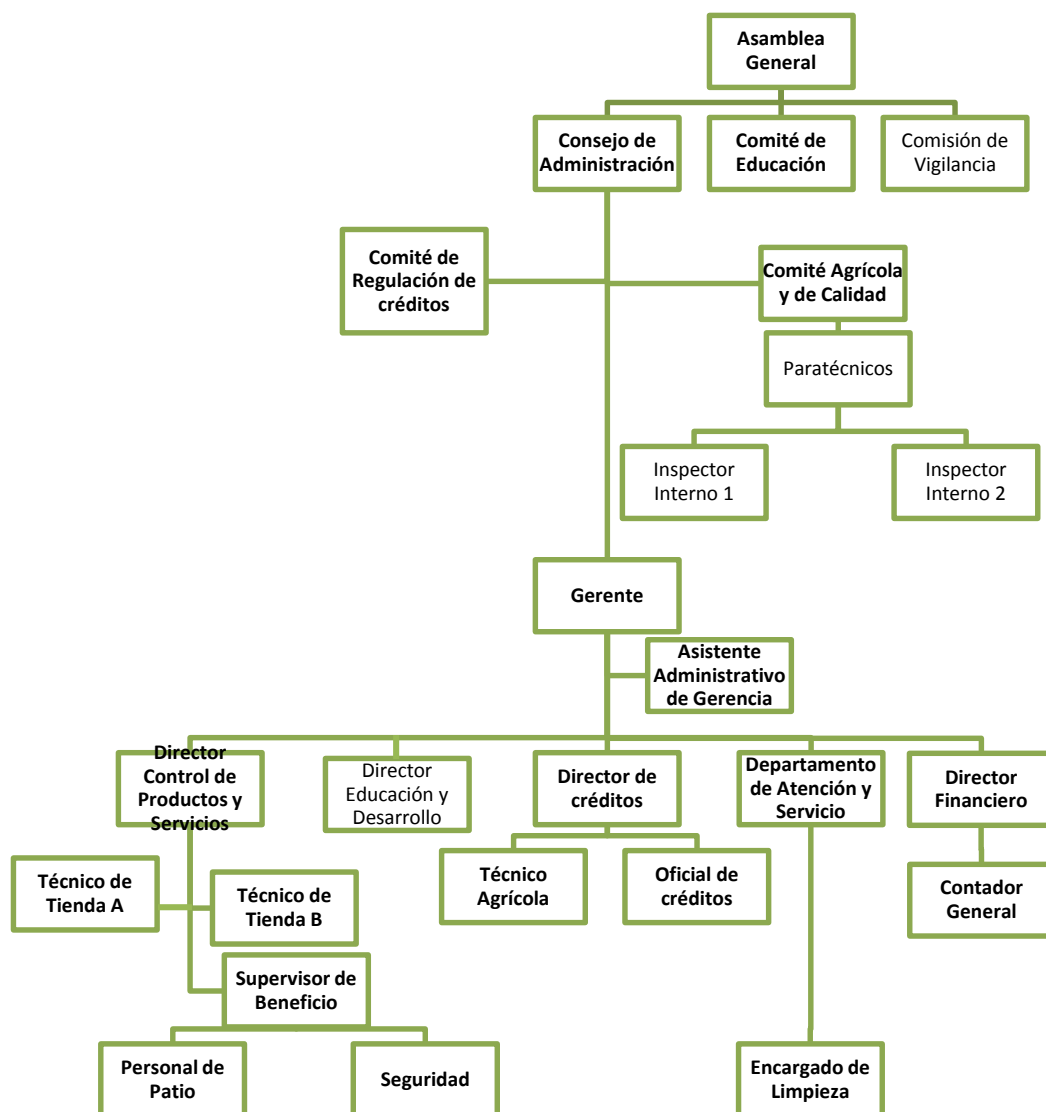


Figura 1: Organigrama de CIAGO, R. L.
Fuente: Gerencia de CIAGO, R. L.

a) Asamblea general

Es el órgano supremo de la cooperativa y cuya voluntad se impone a todos los asociados que conforman la entidad y está integrada por todos los asociados de la cooperativa convocados y reunidos en asamblea.

b) Consejo de administración

El consejo de administración es el órgano administrativo de la cooperativa, está integrado por cinco miembros electos en asamblea general ordinaria, los cuales desempeñaran sus cargos por cuatro años, quienes podrán reelegirse después de un año transcurrida su gestión, la representación legal la ejerce el presidente del consejo de administración quien podrá delegar en cualquier miembro del mismo o en el gerente, previa autorización de este órgano, lo cual deberá hacerse constar en el acta respectivamente, según lo determinan los estatutos vigentes de la entidad.

c) Comisión de vigilancia

La comisión de vigilancia es el órgano encargado de control y fiscalización de la cooperativa, está integrado por tres miembros electos en asamblea general ordinaria y el periodo por el cual desempeñaran dicho cargo es de cuatro años, según lo determinan los estatutos vigentes de la entidad.

d) Comité de educación

Es el encargado de establecer programas de formación y capacitación con el fin de informar al asociado sobre programas existentes en la cooperativa para la contribución del crecimiento del caficultor y elaborar el material correspondiente para los asociados y personas que desean ingresar a la cooperativa. Dicho comité también se encarga de brindar ayuda a los niños y niñas de escasos recursos que se encuentran situados en el área, dicha ayuda consiste en brindar materiales escolares, según los estatutos vigentes de la entidad.

e) Comité agrícola y de calidad

El fin de éste comité es el de servir de apoyo a los asociados en cuanto a la aplicación de las mejores prácticas de calidad con el fin de que el producto procesado por los asociados sea de óptimas condiciones, según información proporcionada por la gerencia.

f) Comité de créditos

El comité de créditos es el encargado del análisis, aprobación o desaprobación de los créditos concedidos a los asociados, cuyo fin primordial es apoyar al pequeño productor de la región con financiamiento para el mantenimiento de sus cultivos y capital de trabajo, según lo determina la política y reglamento de créditos.

2.1.6 Visión

Contribuir con el progreso agrícola de las regiones de Esquipulas a través de los servicios de desarrollo comercial entre productores y el mercado de consumo en un entorno de confianza y transparencia que propicie relaciones de beneficio mutuo.

2.1.7 Misión

Somos una cooperativa orientada hacia el desarrollo integral de las regiones del municipio de Esquipulas cuyo fin primordial es el desarrollo comercial y apoyo de la actividad agrícola de nuestros asociados.

2.1.8 Filosofía

Establecer las raíces fundamentales del cooperativismo que son: el esfuerzo común, la acción conjunta, la ayuda mutua y la solidaridad.

2.1.9 Medios económicos

La cooperativa para su desarrollo y expansión, debe de contar con medios económicos, estos se encuentran constituidos principalmente por:

El capital cooperativo, representado por las aportaciones.

Las reservas de capital y otras reservas contempladas en el estatuto.

Los créditos que contrate con entidades financieras, públicas y privadas, nacionales o extranjeras.

Los bienes que adquiera a título, los donativos o subvenciones que reciba siempre que con ello no se limite la soberanía de la cooperativa y no se vulneren los principio de las cooperativas, todo ello según lo establecido en los estatutos vigentes de la entidad.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Cooperativa

“Asociación libre y voluntaria de personas que se unen bajo el tema esfuerzo propio y ayuda mutua, con el fin de prestarse bajo el amparo de las leyes del país.”¹

“Una cooperativa es un medio de ayuda mutua para el beneficio de todos. Es una asociación voluntaria de personas y no de capitales; con plena personería jurídica; de duración indefinida; de responsabilidad limitada; donde las personas se unen para trabajar con el fin de buscar beneficios para todos.”²

Es la unión de un grupo de personas con el objetivo de brindar solución a alguna necesidad de determinado sector.

3.2 Estructura organizacional

Es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico y plan de empresa.

Es la manera en que una organización divide el trabajo a realizar en un grupo de tareas que son ejecutadas por distintos grupos de personas con el fin de alcanzar un orden de las mismas lo que lleve a alcanzar los objetivos de la organización.

¹ Cesar Iván, Rosa Maldonado. Administración, análisis y política de créditos en cooperativas de ahorro y crédito del sistema FENACOAC. (Monografía de Contaduría Pública y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007), p. 14.

² Instituto Nacional de Cooperativas –INACOP-. Cooperativa. [En línea], Guatemala, 2012, [Fecha de consulta el 15/04/2013]. Formato html, Disponible en internet: <http://www.inacop.gob.gt/page9.html>

3.3 Servicios crediticios

“Es el servicio que presta la entidad con el fin de apoyar en términos económicos y financieros a sus asociados para que estos lo inviertan para los fines que fue concedido. De esta cuenta la entidad se ve beneficiada al adquirir de estos un rendimiento sobre el capital concedido.”³

Son los servicios que presta la cooperativa con el propósito de apoyar a los pequeños productores de café a través de financiamientos a corto plazo para el mantenimiento y buena producción de las parcelas.

3.4 Requisitos para la solicitud de crédito

Para poder optar a un crédito es necesario cumplir una serie de requisitos al momento de realizar la solicitud del mismo.

3.4.1 Asociado activo

Es el asociado que a comercializado la producción de café a través de la cooperativa, a comprado productos o insumos agrícolas, o a hecho uso del servicio de crédito en un tiempo no mayor a un año.

3.4.2 Capacitaciones

Los asociados previo a otorgárseles un crédito deben haber recibido por lo menos una capacitación referente a la forma en que la cooperativa trabaja con los créditos concedidos.

3.4.3 Aportaciones extraordinarias

Antes del desembolso del crédito aprobado el asociado debe contar con un 10% de aportaciones extraordinarias con el objeto de capitalizar a la cooperativa.

³ Esquipulas, Chiquimula. Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro, R.L. Reglamento de Créditos. Esquipulas: Departamento de gerencia, 2007, p. 2.

3.4.4 Verificación de la información

Cuando un asociado solicita un crédito normalmente deja como garantía un bien inmueble el cual queda sujeto al avalúo respectivo por lo que debe permitir al valuador verificar toda la información relacionada con ese bien.

3.4.5 Solvencia

Todo asociado que desee realizar una solicitud de crédito debe estar solvente de toda clase de deuda con la cooperativa de lo contrario no podrá llenar la solicitud de crédito respectiva.

3.5 Garantías

“En términos generales, por garantía se refiere a la acción que una persona, una empresa o comercio despliegan con el objeto de afianzar aquello que se haya estipulado, es decir, a través de la concreción o presentación de una garantía, lo que se pretenderá hacer es dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o al pago de una deuda, según corresponda.”⁴

Las garantías son el soporte, que exige la cooperativa a los usuarios del servicio de créditos al momento de que estos hacen uso del mismo, con el objeto de que sirva de sustento para el cobro del capital concedido en caso de incumplimiento.

3.5.1 Prendaria

Es un tipo de garantía que puede ser una hipoteca, derechos de posesión u otra clase de garantía que pueda exigir una entidad, pero en el caso particular de la cooperativa una garantía prendaria se debe entender como el compromiso de la producción o de las cosechas de café de los asociados para la cancelación total del crédito.

⁴

Ibídem. p. 6.

3.5.2 Fiduciaria

“Podrá ser fiador un asociado con crédito activo en la cooperativa, ofreciendo como garantía el mismo bien garante de su crédito, siempre que se asegure que la propiedad aun cuente con un margen de valor, es decir, que el monto del crédito propio sumado al monto del crédito fiado no excedan el 70% del valor del bien garante. Así también podrá ser fiador un familiar del asociado solicitante siempre que demuestre la propiedad real e individual de un bien inmueble que ofrezcan voluntariamente como garantía.

Si el fiador es otro fiador activo que respalda la obligación con una propiedad inmueble con escritura pública registrada o sin registro, de la cual se solicitará el primer testimonio. El fiador comprometerá también como garantía su producción de café.

Los empleados públicos con un mínimo de dos años de antigüedad y empleados de empresas privadas con tres años de antigüedad; con ingresos anuales de un 30% mayor que el monto del crédito.

Todo asociado o persona que sirva de fiador no deberá garantizar mas de tres créditos otorgado por la cooperativa, siempre que la garantía soporte para dichos créditos.”⁵

La garantía fiduciaria no es más que la garantía de la que pueden hacer uso los usuarios del servicio crediticio, a través de una tercera persona que sirve de soporte (garantía) para la aprobación de un crédito y en la cual responde tanto con su producción de café, como con la cesión de los derechos de un bien inmueble presente o futuro por lo que responde solidariamente en nombre del deudor.

⁵ Ibídem. p. 7.

3.5.3 Derechos de posesión

Son propiedades inmuebles respaldadas con escritura pública sin registro, en cuyo caso el usuario deberá entregar a la cooperativa el original del primer testimonio de la propiedad, esta clase escritura debe contar con antecedente no menor a 10 años de sus antecesores dueños y no debe proceder de ejidos municipales ni declaraciones juradas.

3.5.4 Hipotecaria

Es el bien garante que se encuentra registrado en el registro general de la propiedad, la cual debe estar libre de gravámenes y anotaciones para que pueda ser utilizada como un bien garante, debe ser la primera copia simple legalizada.

3.5.5 Mixta

“Según el caso, se podrán combinar las garantías anteriores a fin de asegurar debida mente la recuperación del crédito en caso de presentarse alguna insolvencia. Estas combinaciones quedaran a criterio de la comisión alterna y del comité de crédito.”⁶

3.6 Tasas de interés y costos

3.6.1 Tasas

La tasa de interés que cobra la cooperativa es del 24% anual para crédito del año y 13% anual para crédito de fideicomiso y solo en casos especiales la tasa puede variar según lo determine el consejo de administración.

3.6.2 Honorarios profesionales

El costo por honorarios profesionales corresponde a los gastos incurridos por la escrituración del crédito otorgado, dicho costo esta establecido en una tabla de valores aprobada en reunión de consejo.

⁶

Ibídem. p. 7.

3.6.3 Avalúo

Por cada avalúo realizado sobre el bien inmueble dejado en garantía se cobra la cantidad de Q150.00.

3.6.4 Papelería

Para determinar el costo por papelería la cantidad a cobrar es de 0.5% sobre el total de capital otorgado en préstamo.

3.6.5 Seguro

El seguro es una medida más de confianza para la recuperación del crédito que esté pendiente de cancelación por parte de un asociado que haya fallecido. El costo del seguro se determina multiplicando el monto otorgado por el 0.53 por millar, al resultado obtenido se le aumenta el 12% que corresponde al Impuesto al Valor Agregado y el nuevo dato obtenido se multiplica por el total de meses que va a estar vigente el crédito.

3.7 Condiciones crediticias

3.7.1 Destino

El destino se refiere hacia donde va a ir dirigida la cantidad otorgada en crédito las cuales pueden ser para mantenimiento de finca, capital de trabajo, y renovación de cultivos según sea el caso.

3.7.2 Plazo

El plazo para la cancelación del crédito es de un año, éste plazo puede variar dependiendo si es autorizado por el consejo de administración un plazo distinto.

3.7.3 Forma de pago

Para el abono o cancelación de los préstamos otorgados se debe de realizar con la cosecha de café de cada año y solo en casos especiales se puede hacer con dinero en efectivo.

3.7.4 Tiempo de respuesta

El periodo para dar respuesta de la aprobación o denegatoria de un crédito es de 10 días hábiles después de que el expediente se encuentre completo para su análisis ante el comité de créditos, en ocasiones se dan excepciones y el tiempo puede ser menor o mayor dependiendo el caso.

3.8 Política y reglamento

3.8.1 Política de crédito

Es el instrumento en donde se establecen las condiciones generales bajo las cuales se regirán la concesión y recuperación de los créditos que otorgará la cooperativa con el fin de prestar un buen servicio a sus asociados.

3.8.2 Reglamento de crédito

Reglamento de crédito es el instrumento en donde se estandariza las condiciones y normas administrativas que estipula la política de crédito interno para administrar eficientemente el fondo rotativo en beneficio de los asociados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en el municipio de Esquipulas, departamento de Chiquimula, específicamente en el área que cubre el servicio de créditos de CIAGO, R.L. Los resultados fueron obtenidos a través de encuestas realizadas a 53 asociados que hicieron uso del servicio de crédito en el año 2012, con el objeto de establecer su nivel de satisfacción.

4.1 Conocer si los asociados están de acuerdo con los requisitos necesarios para la solicitud de crédito.

4.1.1 Requisitos

Tabla 1 Requisitos con los que están de acuerdo

Descripción de indicadores	De acuerdo	
	Si	No
Ser asociado activo	98%	2%
Recibir capacitaciones crediticias	100%	0%
Contar con aportaciones extraordinarias	63%	37%
Permitir la verificación de la información del avalúo	100%	0%
Estar solvencia	69%	31%

Fuente: Elaboración propia según investigación

Un 98% está de acuerdo en el requisito de ser asociado activo, mientras que un 2% no lo está.

El 100% de los asociados está de acuerdo con las capacitaciones que brinda la cooperativa.

En cuanto al porcentaje de aportaciones extraordinarias que exige la cooperativa un 63% está de acuerdo y un 37% expreso no estarlo.

En lo concerniente a la verificación de la información que es facilitada a la cooperativa por los asociados para solicitar crédito el 100% de los asociados esta de acuerdo.

El hecho de que el asociado se encuentre solvente es otro de los requisitos exigidos, en cuanto a este un 69%, está de acuerdo mientras que un 31% expreso no estar de acuerdo.

4.2 Determinar la conformidad con los tipos de garantía establecidos por CIAGO, R.L.

4.2.1 Garantías

Tabla 2 Garantías con las que están conformes

Descripción de indicadores	Conformidad	
	Si	No
Tener cosecha de café	100%	0%
Tener escritura registrada	65%	35%
Tener escritura con derechos de posesión	100%	0%
Disponer de fiador	100%	0%
Contar con fondo de garantía	65%	35%
Tener garantía mixta	100%	0%

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 100% de los asociados sujetos de estudio están conformes con entregar en garantía su cosecha de café.

El 65% está de acuerdo en que debiera utilizarse una escritura pública registrada como garantía para optar a un crédito y un 35% esta en desacuerdo.

El 100% de los asociados encuestados esta conforme en utilizar como garantía los derechos de posesión.

El 100% está conforme con que se le pida disponer de un fiador para la concesión de un crédito.

El 35% de los asociados encuestados no está de acuerdo con los fondos de garantía de los que pueden hacer uso ya que desconocen lo que conlleva dicho término. Sin embargo la gran mayoría, es decir 65% de los asociados encuestados sí conocen lo que conlleva dicho término y reconocen los beneficios de tener un fondo de garantía.

El 100% de los asociados sujetos a estudio están conformes en utilizar una garantía mixta.

4.3 Describir el punto de vista de los usuarios en cuanto a las tasas de interés y los costos que se adicionan a los créditos

4.3.1 Tasas de interés y costos

Tabla 3 Tasas de interés y costos con los que están de acuerdo

Descripción de indicadores	De acuerdo	
	Si	No
Pago de tasas de interés	35%	65%
Pago de honorarios profesionales	19%	81%
Pago de avalúo	85%	15%
Pago de papelería	92%	8%
Pago de seguros	92%	8%

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 65% manifiesta que las tasas son altas y un 35% esta de acuerdo.

El 81% esta en desacuerdo con que se le cobre costos por honorarios profesionales que corresponden a gastos de escrituración y solo un 19% esta de acuerdo con que se le cobre dicho costo.

De los cobros realizados por gastos de avalúo el 85% de los asociados sujetos a estudio esta de acuerdo en pagarlo y un 15% esta en desacuerdo.

Con relación a los cobros por papelería y seguros, el 92% esta de acuerdo en pagarlos y solo un 8% esta en desacuerdo.

4.4 Conocer la opinión de los asociados en cuanto a las condiciones crediticias que establece CIAGO, R.L.

4.4.1 Condiciones

Tabla 4 Condiciones con las que están de acuerdo

Descripción de indicadores	De acuerdo	
El destino de crédito	Sí 62%	No 38%
El plazo para cancelación	Sí 31%	No 69%
La forma de pago	Sí 58%	No 42%

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 62% de los asociados está de acuerdo con que las opciones que la cooperativa brinde únicamente dos opciones a invertir y el 38% no está de acuerdo.

En cuanto a plazo de crédito para cancelación total un 31% está de acuerdo con el periodo estipulado en contrato y el otro 69% por ciento no está de acuerdo.

El 58% de los asociados que hacen uso de crédito están de acuerdo con que el pago del crédito sea realizado únicamente con la cosecha de café y el 42% no está de acuerdo.

En cuanto al periodo de respuesta de aprobación del crédito el 15% de los asociados considera lento el proceso, el 62% considera que el proceso es regular y el otro 23% considera que la respuesta es un proceso rápido.

CONCLUSIONES

- 1) Los asociados encuestados están de acuerdo con los requisitos que la Cooperativa pide al momento en que se realiza la solicitud de crédito; como el hecho de ser asociado activo, capacitaciones y verificación de la información. El 63% de la población sujeta a estudio esta de acuerdo con que se le exija en la cooperativa el 10% de aportaciones extraordinarias, sin embargo un 37% de los asociados no está de acuerdo con el hecho de que la cooperativa pida un porcentaje en las aportaciones extraordinarias con las que debe contar, ya que no cuentan con el capital suficiente antes de la aprobación del crédito, mientras que en relación a estar solvente para poder solicitar un crédito, un 31% de los asociados expresó no estar de acuerdo ya que a pesar de no estar solventes con la cooperativa desean poder optar a crédito y el restante 69% si esta de a cuerdo.
- 2) Los asociados sujeto de estudio sí están conformes con las garantías que piden para optar a un crédito ya que consideran que como productores de café tienen la capacidad para proporcionarlas, éstas están compuestas por la cosecha de café y los derechos de posesión, lo que compone una garantía mixta y es la utilizada actualmente por los asociados. Sin embargo el 35% de los asociados encuestados está inconforme con los fondos de garantía y un 65% esta conforme con este tipo de garantía.
- 3) Los asociados están de acuerdo en cancelar, de las tasas de interés y costos que se cobra en los créditos: las comisiones sobre préstamos, avalúo, papelería y seguros. Y con relación a la tasas de interés éstas la consideran altas en comparación a las tasas cobradas por otras entidades financieras, de igual manera no están de acuerdo en pagar honorarios profesionales argumentando que la cooperativa no debe cargarlos como costos en los créditos.

- 4) Con relación al destino de crédito el asociado esta de cuerdo con las alternativas que se le brindan debido a que la cooperativa es agrícola. En cuanto al plazo establecido para la cancelación total del crédito un 69% de los asociados están en desacuerdo y un 31% esta de acuerdo, pero esto únicamente por la situación actual, de lo contrario la mayor parte de la población esta de acuerdo con el plazo establecido. En la forma de pago realizado únicamente con la cosecha de café el 58% esta de acuerdo, mas no el 42% debido a la situación de la finca reflejado negativamente en la cosecha de café a consecuencia de la plaga imprevista, sin embargo los asociados están satisfechos en el periodo de respuesta de aprobación de crédito reflejo con un 62% el proceso es considerado regular, lo consideran lento en un 15% y el proceso es considerado rápido con un 23%.

RECOMENDACIONES

- 1) Mantener la forma en la que estructura el conjunto de requisitos que exige para la solicitud de un crédito, ya que al momento los asociados se encuentran de acuerdo con los mismos.

Es importante también que se haga conciencia en los asociados para que aumente su presencia e interés por las capacitaciones que brinda la cooperativa ya que el 100% de ellos está de acuerdo con la realización de estas pero no conocen aspectos importantes del proceso para obtener un crédito debido a su poca asistencia en dichas capacitaciones

- 2) Es recomendable continuar solicitando todas las garantías consideradas actualmente. Ligado a ello es necesario que la cooperativa capacite a sus asociados sobre los beneficios de cada garantía a la que pueden optar para que ellos tengan la capacidad de evaluar la mejor alternativa.
- 3) Es necesario que la cooperativa realice la gestión correspondiente para poder adquirir financiamiento a una tasa de interés más baja y a un plazo de tiempo más prolongado con el fin de poder otorgar créditos a sus asociados a una menor tasa de interés y a un mayor plazo para su cancelación, logrando de ésta manera satisfacer la necesidad del usuario del servicio de crédito, el cual actualmente afronta daños en sus cultivos derivado de la plaga de la roya.
- 4) Se debe considerar evaluar el plazo establecido por el reglamento de manera que sea congruente con las necesidades de los asociados. En cuanto al pago realizado únicamente con cosecha de café se sugiere evaluar la situación actual de cada asociado para poder brindar alternativas que sean de mayor alcance para la forma de pago en relación al reglamento crediticio. Con respecto al periodo de respuesta de aprobación

de crédito se sugiere evaluar el proceso para cumplir con el tiempo que se estipula, agilizando el trámite, evitando burocracia, con el objeto de mejorar el servicio en relación al tiempo de aprobación.

LITERATURA CITADA Y CONSULTADA

Arriola Mairén, Gildardo Guadalupe. **Cómo hacer referencias bibliográficas y notas de pie de página**, Chiquimula, Guatemala: Centro Universitario de Oriente, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.

-----, **Presentación de cuadros y figuras en un informe académico**, Chiquimula, Guatemala: Centro Universitario de Oriente, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.

Cesar Iván, Rosa Maldonado. Administración, análisis y política de créditos en cooperativas de ahorro y crédito del sistema FENACOAC. (Monografía de Contaduría Pública y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007).

Congreso de la República de Guatemala. Ley General de Cooperativas. Decreto 82-78

Diccionario Real Academia Española. **Página principal**. Madrid: Real Academia Española, [Fecha de Consulta el 15/04/2013], 22ª Edición. Disponible en: <http://www.rae.es/>

Esquipulas, Chiquimula. Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro, R. L. Reglamento de Créditos. Esquipulas: Departamento de gerencia, 2007.

Instituto Nacional de Cooperativas –INACOP-. Cooperativa. [En línea], Guatemala, 2012, [Fecha de consulta el 15/04/2013]. Formato html, Disponible en internet: <http://www.inacop.gob.gt/page9.html>

Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera Edición, Bogotá, Colombia: McGraw Hill, 2002.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
TECNICO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO CREDITICIO

INSTRUCCIONES: Responda a cada una de las interrogantes que se le presentan a continuación:

Género: M____ F____ Edad: _____

Ubicación: _____

¿Qué le parece el servicio crediticio que le presta Cooperativa Integral Agrícola Grano de Oro R.L.?

Malo_____ Regular _____ Bueno_____ Excelente_____

REQUISITOS

¿Con cuáles de los siguientes requisitos para la obtención de un crédito está usted de acuerdo?

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| ✓ Asociado activo | SI____ NO____ |
| ✓ Capacitaciones | SI____ NO____ |
| ✓ Aportaciones extraordinarias | SI____ NO____ |
| ✓ Verificar la información | SI____ NO____ |
| ✓ Solvencia | SI____ NO____ |

¿Por qué?_____

GARANTIAS

¿Con que tipo de garantía exigida por CIAGO RL está inconforme?

- | | |
|------------------------|---------------|
| ✓ Cosecha de café | SI____ NO____ |
| ✓ Hipoteca | SI____ NO____ |
| ✓ Derechos de posesión | SI____ NO____ |

- ✓ Fiduciaria SI___ NO___
- ✓ Fondo de Garantía SI___ NO___
- ✓ Garantía Mixta SI___ NO___

¿Por qué? _____

TASAS DE INTERES

¿Considera que las tasas de interés que cobra CIAGO RL están altas en comparación a las tasas que ofrece el mercado financiero?

SI___ NO___

¿Por qué? _____

COSTOS

¿De los siguientes costos que CIAGO, R.L. cobra en los créditos con cuales está con mayor inconformidad?

- ✓ Honorarios profesionales SI___ NO___
- ✓ Avalúos SI___ NO___
- ✓ Papelería SI___ NO___
- ✓ Seguros SI___ NO___

¿Por qué? _____

CONDICIONES

¿Está de acuerdo con el financiamiento brindado por la Cooperativa para que solo pueda ser usado únicamente para mantenimiento de fincas o capital de trabajo?

SI___ NO___

Considera usted que el plazo de 1 año para cancelar en su totalidad el crédito otorgado por CIAGO RL es suficiente

SI___ NO___

¿Por qué? _____

¿Está de acuerdo en que la cancelación del crédito debe de realizarlo únicamente con su cosecha de café?

SI____ NO____

¿Por qué? _____
Según el periodo de respuesta de aprobación de crédito solicitado a CIAGO R.L.
(10 días) como lo considera:

Rápido (1-10 días)____ Regular (11-15 días)____ Lento (Más de 15 días) ____