

A DIOS:	Eterna gratitud por permitirme coronar con éxito este gran anhelo. "Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia" Proverbios 2:6
A MI PATRIA:	Guatemala.
A MIS PADRES:	Encarnación de J. Ortega Soto y Maura Alicia Canales de Ortega. Con mucho amor y agradecimiento por sus consejos y amor permanente y por apoyarme a coronar mis estudios.
A MI ESPOSO:	Rony Eduardo Paiz Cardona. Con amor, por su apoyo y espíritu de superación que me ha demostrado en todo momento.
A MI HIJO:	Eduardo Andrés Paiz Ortega. Con todo mi amor y que este triunfo sea de ejemplo para él.
A MIS HERMANOS:	Fredy, Ruth y Sarita Ortega Canales, con mucho cariño.
A UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE.	Mi querida casa de estudios donde adquirí los conocimientos que han permitido mi formación profesional.
A. MIS ASESORES:	Lic. Carlos Leonel Cerna y Licda. Isabel Cárdenas, con un agradecimiento muy especial por su apoyo y guía en la asesoría de la presente tesis.
A:	Todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron apoyo y orientación y contribuyeron para el desarrollo de este trabajo, especialmente a Juan Carlos Castillo, Gerente de Agencia COOSAJÓ, Concepción Las Minas.
A:	Usted, muy especialmente.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	PAI vii
CAPITULO I	
MARCO METODOLOGICO	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Fundamentación del problema	2
1.1.3 Justificación	4
1.1.4 Formulación del problema	5
1.1.5 Sistematización del problema	5
1.1.6 Objeto de estudio	6
1.1.7 Delimitación del problema	6
1.1.7.1 Delimitación institucional y geográfica	6
1.1.7.2 Delimitación temporal	6
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2. Objetivos específicos	7
1.3 Diseño metodológico	7
1.3.1 Tipo de investigación	7
1.3.2 Metodo de la investigación	7
1.3.3 Definición de la población y muestra	8
1.3.4 Métodos, técnicas e instrumentos	9
1.3.4.1 Definición conceptual y operacional de variables	9
1.3.5 Variables e indicadores	10
1.3.6 Estrategias de la investigación	10
CAPITULO II	
MARCO DE REFERENCIA	
2.1 Razón o denominación social	12
2.2 Antecedentes	12
2.3 Marco legal	13
2.4 Domicilio y dirección	13
2.5 Tamaño y cobertura	14
2.6 Organos de la cooperativa	14
2.7 Asamblea general de asociados	14
2.8 Consejo de administración	15
2.9 Comisión de vigilancia	17
2.10 Visión	18
2.11 Misión	18
2.12 Objetivo general	18

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes temáticos	19
3.2 Marco conceptual	19
3.2.1 Aspectos generales	19
3.2.2 El crédito y las cooperativas de ahorro y crédito	20
3.2.3 Los clientes y sus motivos para solicitar créditos	21
3.2.3.1 Por facilidad o conveniencia	21
3.2.3.2 Por no existir otra alternativa o crédito disponible	21
3.2.3.3 Por falta de liquidez	21
3.2.3.4 Para mantener acreedores cuatativos	22
3.2.3.5 Por el manejo o cuentas por pagar	22
3.2.3.6 Por expansión	22
3.3 Criterios contemplados en el análisis para autorizacion de cré	22
3.4 Aspectos necesarios en la evaluación del crédito	23
3.5 Operatoria del crédito	23
3.6 Destino del crédito	24
3.7 Orientación del crédito	24
3.8 El crédito: sus ventajas y desventajas	24

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Motivos de los usuarios para solicitar créditos	26
4.1.1 Lineas de crédito	26
4.1.2 Razones	27
4.2 Proceso para el otorgamiento de créditos	28
4.2.1 Requisitos minimos para el otorgamiento de créditos	29
4.2.2 Fuentes de investigación crediticia	30
4.2.2.1 Internas	30
4.2.2.2 Externas	31
4.2.3 Validacion e investigaicion de la informacion	31
4.2.4 Historia crediticia del cliente	32
4.2.5 Calificacion del crédito	32
4.2.6 Medicion de tiempos y resultados	33
4.3 Orientacion que se le asignó y la ejecución al crédito otorgad	34
4.3.1 Generalidades	35
4.3.2 Destino del crédito	36
4.3.3 Montos autorizados	37
4.3.4 Tasa de interes, tiempo y forma de pago	38
4.3.5 Tiempo de trabajar con créditos	39
4.3.6 Asesoría Técnica	40
4.3.7 Supervisiones efecutadas	40

4.3.8 Efectos de la utilización	40
4.4 Cumplimiento de las obligaciones crediticias	43
4.4.1 Estrategias de cobranza	44
4.4.2 Políticas de cobranza y morosidad	45
4.4.3 Cobros para el proceso Jurídico	45
4.4.4 Créditos no recuperados	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFIA	50
APENDICES	53

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		
No.		Página
1	Actividad crediticia de COOSAJÓ, R.L. 2000-2004.....	4
2	Créditos otorgados y sus líneas crediticias en la agencia COOSAJÓ, R.L. Concepción Las Minas, 2000-2004.	8
3	Operacionalización de variables.....	9
4	Variables e indicadores	10
5	Motivos para solicitar créditos a la COOSAJÓ, R.L., de Concepción Las Minas, 2000-2004.....	27
6	Tiempo promedio de trámites de crédito en COOSAJÓ, R.L., de Concepción Las Minas, 2000-2004.....	34
7	Montos autorizados en la COOSAJÓ, R.L., de Concepción Las Minas, 2000-2004.....	37
8	Forma de pago.Plazo. Tasa de interés en la COOSAJÓ, R.L., de Concepción Las Minas, 2000-2004.....	38
9	Contratación de personal por usuarios del crédito de la COOSAJÓ, R.L., de Concepción Las Minas, 2000-2004.....	43
10	Créditos vencidos en agencia COOSAJÓ,R.L., de Concepción Las Minas, Chiquimula.....	44
11	Cobranza a morosidad.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica		
No.		Página
1	Motivos para acudir al crédito en Agencia COOSAJÓ,R.L., de Concepción Las Minas.....	28
2	Tiempo de trabajar con créditos	39
3	Perspectiva hacia el crédito.....	41
4	Beneficios del crédito	42

INTRODUCCIÓN

El crédito es un mecanismo frecuentemente utilizado por las empresas sean individuales o jurídicas, para recurrir en un momento oportuno a un recurso que les permita financiar las necesidades que se presentan. Es así como toda empresa pequeña, mediana o grande, mediante la realización de planes de presupuestos financieros mide la necesidad de liquidez asegurando la provisión de fondos con los cuales puede afrontar la falta de ingresos en relación a los gastos y permite programar la obtención de préstamos o financiamientos o corto, mediano o largo plazo.

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro Universitario de Oriente –CUNORI – consciente de su responsabilidad como institución formadora de profesionales que coadyuven en el progreso del país, presenta opciones científicas y objetivas a los diversos problemas sociales dentro del ámbito que le corresponden. Es por esto, que como parte culminante de la carrera de Administración de Empresas, existe la posibilidad de realizar investigaciones que aporten propuestas de solución a alguna problemática y sea una valiosa contribución a la conciencia social en la formación del estudiante.

En tal sentido, se consideró la importancia de realizar el presente estudio sobre “Análisis del efecto del crédito otorgado por la Agencia COOSAJÓ, R.L. en el municipio de Concepción Las Minas, del departamento de Chiquimula”. Se tomó como punto de partida la información relacionada a los usuarios que se encuentran en el periodo 2000-2004, considerando las inversiones realizadas en las diferentes líneas de crédito.

Con el objeto de lograr la familiarización con el tema, se expone en cuatro capítulos:

En el primero se presenta información sobre el proceso metodológico, es decir la forma en que se llevó a cabo la investigación, considerando para el efecto el planteamiento del problema a través de los antecedentes, los objetivos de la investigación, la justificación, el método, técnica e instrumentos y tipo de investigación utilizados.

El segundo capítulo lo conforma el marco de referencia, el cual contiene: antecedentes, aspectos legales, estructura organizacional, la misión y la visión de la institución.

En el capítulo tres, se presenta el marco teórico, el cual a su vez se divide en: antecedentes temáticos y marco conceptual. Define las bases científicas que le dan consistencia a la investigación, exponiendo toda la fundamentación teórica para comprender la investigación realizada. Incluye temas relacionados con el origen y trascender del crédito, así como sus ventajas y desventajas.

Los resultados del estudio se encuentra en el capítulo cuatro, donde se dan a conocer los resultados de la investigación, contiene los siguientes aspectos: motivos de las personas para hacerse sujeto de crédito, procedimiento actual para el otorgamiento del crédito, orientación que se le dio a los usuarios para el uso y manejo del mismo, las ventajas y desventajas adquiridas como consecuencia del efecto producido y si los usuarios están cumpliendo con los compromisos adquiridos para la cancelación de la deuda.

Para fundamentar los resultados obtenidos de la investigación en relación a procedimientos se encuentran dentro de los apéndices las propuestas para la ejecución de actividades de créditos y cobros propias de las funciones que ejerce la agencia, como entidad financiera.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como la bibliografía, apéndices y anexos.

RESUMEN

Dentro de los recursos más importantes con los que una empresa debe contar, es el recurso financiero, ya que servirá para la puesta en marcha de todos los planes elaborados por una administración. No obstante la importancia de este radica cuando esta encaminado a ser productivo, ya que es capaz de pagar el capital, los intereses, otros gastos derivados y dejar una proporción en concepto de utilidades o retorno de la inversión al usuario.

El éxito de una empresa sea individual o jurídica depende del manejo y conocimiento que tenga en relación al uso adecuado del crédito y la actividad en la que va a invertir. Esto resulta importante para los usuarios del crédito de la agencia COOSAJÓ, R.L. en Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula, ya que actualmente dependen de sus ideas y experiencias propias para ejecutar sus proyectos, no contando la agencia con programas de capacitación y asesoría técnica para orientarles antes, durante y después de otorgar los créditos.

En ese sentido, el objetivo general de la presente investigación se orientó a estudiar el efecto que el crédito genera en los usuarios, durante el periodo 2000-2004, permitiendo conocer la satisfacción o insatisfacción que estos tienen y la orientación que recibieron durante el ciclo crediticio.

Se abordó la investigación luego de considerar que en esta región del país no se encontraron estudios relacionados al tema, ya que únicamente existe interés de colocación de cartera y estudiar al sujeto adecuado que garantice el pago del mismo.

En la información recolectada se utilizaron fuentes primarias y secundarias siendo estas, el jefe de agencia y los usuarios, asimismo estudios, tesis, informes y bibliografía relacionada con el tema central de la investigación.

Entre las conclusiones expuestas en el trabajo de investigación desarrolladas destacan las siguientes:

- Los motivos por los cuales las personas han acudido al uso del crédito son: la falta de liquidez, porque no tienen otra alternativa para obtener el dinero, por el servicio que ofrece la Cooperativa, en el sentido de que les facilitan y son flexibles en cuanto a requisitos se refiere y una mínima

parte por conveniencia, ya que existe una amistad estrecha y obtienen beneficios por parte de la agencia COOSAJÓ, R.L.

- La orientación que el usuario recibe en cuanto al uso debido del recurso financiero es generalizado, ya que al emprender sus proyectos, los realizan en base a las experiencias propias adquiridas.
- El crédito ha sido de utilidad para un sector de la población ya que ha contribuido a satisfacer factores como la educación, mejores condiciones de vida en relación a la salud, vivienda y recreación.
- Y, para créditos que han sido particularmente utilizados en fines productivos, entre ellos, agricultura, ganadería y comercio se estableció dificultad para cumplir a cabalidad con las obligaciones derivadas del crédito, por la inestabilidad económica del país y búsqueda de mercado para sus productos.

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

**“ANÁLISIS PROCEDIMENTAL DEL SERVICIO DEL CRÉDITO OTORGADO
POR LA AGENCIA COOSAJÓ, R.L. EN EL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN
LAS MINAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA”**



MICELA YULISA ORTEGA CANALES

CHIQUIMULA, GUATEMALA, OCTUBRE DE 2006.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS PROCEDIMENTAL DEL SERVICIO DEL CRÉDITO OTORGADO
POR LA AGENCIA COOAJ, R.L. EN EL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN
LAS MINAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA”**

Trabajo de Graduación

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por:

MICELA YULISA ORTEGA CANALES

Al conferírsele el título de

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADA

CHIQUIMULA, GUATEMALA, OCTUBRE DE 2006.

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

RECTOR

LIC. CARLOS ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente

Presidente:	Msc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Secretario:	Msc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representantes docentes:	Lic. Gustavo Adolfo Sagastume Palma Lic. Minor Rodolfo Aldana Paiz
Representante egresado:	Ing. Agr. Godofredo Ayala Ruiz
Representante estudiantil:	Br. José Ernesto Galdámez Samayoa Br. Luis Alberto Chinchilla Solís
Coordinador Académico:	Ing, Agr. Edwin Filiberto Coy Cordon

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Licda. Ester Palacios Castañeda

**TERNA EVALUADORA DEL INFORME FINAL DE TRABAJO DE
GRADUACIÓN**

Lic. Jaime René Gonzáles Cámbara
M.A. Eduina Araselly Linares Ruiz
Ing. Ind. Jorge Gustavo Velásquez Martínez

RESUMEN

Dentro de los recursos más importantes con los que una empresa debe contar, es el recurso financiero, ya que servirá para la puesta en marcha de todos los planes elaborados por una administración. No obstante la importancia de este radica cuando está encaminado a ser productivo, ya que es capaz de pagar el capital, los intereses, otros gastos derivados y dejar una proporción en concepto de utilidades o retorno de la inversión al usuario.

El éxito de una empresa sea individual o jurídica depende del manejo y conocimiento que tenga en relación al uso adecuado del crédito y la actividad en la que va a invertir. Esto resulta importante para los usuarios del crédito de la agencia COOSAJÓ, R.L. en Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula, ya que actualmente dependen de sus ideas y experiencias propias para ejecutar sus proyectos, no contando la agencia con programas de capacitación y asesoría técnica para orientarles antes, durante y después de otorgar los créditos.

En ese sentido, el objetivo general de la presente investigación se orientó a estudiar el procedimiento utilizado en el proceso del crédito, permitiendo conocer si cumplen con los requerimientos establecidos en el otorgamiento así como para la recuperación del mismo.

Se abordó la investigación luego de considerar que en esta región del país no se encontraron estudios relacionados al tema, ya que únicamente existe interés de colocación de cartera y estudiar al sujeto adecuado que garantice el pago del mismo.

En la información recolectada se utilizaron fuentes primarias y secundarias siendo estas, el jefe de agencia y los usuarios, asimismo estudios, tesis, informes y bibliografía relacionada con el tema central de la investigación.

Entre las conclusiones expuestas en el trabajo de investigación desarrolladas destacan las siguientes:

Dentro de los motivos mas importantes por los cuales las personas han acudido al uso del crédito son los que corresponden a las líneas de vivienda,

gastos personales, agricultura, comercio, ganadería y producción pecuaria. Las razones primordiales que los han inclinado a ser uso del mismo es por falta de liquidez y no haber otra alternativa para la consecución de los recursos financieros, necesarios para satisfacer esas necesidades.

Respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos, contempla una serie de requisitos que el deudor debe cumplir y de esta manera le permiten a la institución tomar las decisiones respectivas para autorizar o denegar los créditos. Siendo la orientación generalizada, comprobándose que la labor en la ejecución del crédito es en base a experiencias propias. A lo cual se propone que la agencia considere el servicio de orientación sobre costos y utilidades así como la forma de buscar mercado para sus productos.

Para el cumplimiento de las obligaciones contraídas sobre el uso de crédito, el 62% de los usuarios ha pagado puntualmente las cuotas respectivas, mientras que el resto ha caído en mora, teniendo que renegociar la deuda con los directivos de la agencia.

En cuanto a los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades para créditos y cobros, se comprobó que no están sistematizados documentalmente, dificultando la comprensión y secuencia en la ejecución de las mismas, siendo necesario utilizar los flujogramas propuestos para cumplir con los requerimientos específicos en el desempeño adecuado de las actividades inmersas en la labor de créditos y cobranzas.

INTRODUCCIÓN

El crédito es un mecanismo frecuentemente utilizado por las empresas sean individuales o jurídicas, para recurrir en un momento oportuno a un recurso que les permita financiar las necesidades que se presentan. Es así como toda empresa pequeña, mediana o grande, mediante la realización de planes de presupuestos financieros mide la necesidad de liquidez asegurando la provisión de fondos con los cuales puede afrontar la falta de ingresos en relación a los gastos y permite programar la obtención de préstamos o financiamientos a corto, mediano o largo plazo.

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro Universitario de Oriente –CUNORI – consciente de su responsabilidad como institución formadora de profesionales que coadyuven en el progreso del país, presenta opciones científicas y objetivas a los diversos problemas sociales dentro del ámbito que le corresponden. Es por esto, que como parte culminante de la carrera de Administración de Empresas, existe la posibilidad de realizar investigaciones que aporten propuestas de solución a alguna problemática y sea una valiosa contribución a la conciencia social en la formación del estudiante.

En tal sentido, se consideró la importancia de realizar el presente estudio sobre “Análisis procedimental del crédito otorgado por la Agencia COOSAJO, R.L. en el municipio de Concepción Las Minas, del departamento de Chiquimula”. Se tomó como punto de partida la información relacionada a los usuarios que se encuentran en el periodo 2000-2004, considerando las inversiones realizadas en las diferentes líneas de crédito.

Con el objeto de lograr la familiarización con el tema, se expone en cuatro capítulos:

En el primero se presenta información sobre el proceso metodológico, es decir la forma en que se llevó a cabo la investigación, considerando para el efecto el planteamiento del problema a través de los antecedentes, los

objetivos de la investigación, la justificación, el método, técnica e instrumentos y tipo de investigación utilizados.

El segundo capítulo lo conforma el marco de referencia, el cual contiene: antecedentes, aspectos legales, estructura organizacional, la misión y la visión de la institución.

En el capítulo tres, se presenta el marco teórico, el cual a su vez se divide en: antecedentes temáticos y marco conceptual. Define las bases científicas que le dan consistencia a la investigación, exponiendo toda la fundamentación teórica para comprender la investigación realizada. Incluye temas relacionados con el origen y trascendencia del crédito, así como sus ventajas y desventajas.

En el capítulo cuatro, se dan a conocer los resultados de la investigación, contiene los siguientes aspectos: motivos de las personas para hacerse sujeto de crédito, procedimiento actual para el otorgamiento del crédito, orientación que se le dio a los usuarios para el uso y manejo del mismo, efectos de la utilización del crédito y como se está dando el cumplimiento de los compromisos adquiridos para la cancelación de la deuda.

Con el objetivo de sistematizar todas las actividades relacionadas a créditos y cobranzas, como apéndice se encuentran los flujogramas que se proponen sean utilizados en la ejecución de las mismas.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como la bibliografía, y apéndices.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

El crédito en Concepción Las Minas, tuvo su origen por la necesidad de apoyo financiero, que la población tenía para realizar sus cosechas de maíz y frijol, la que utilizaban para consumo y venta para cubrir necesidades de primera necesidad. Además de las personas del área rural como los campesinos, las personas del área urbana cuya profesión era ejercer la educación en las escuelas, también se dedicaban a la agricultura y en pequeña proporción a la ganadería.

En vista, de que en la cabecera municipal de Concepción Las Minas no existía ninguna institución que brindara servicios financieros se inauguró la agencia COOSAJÓ, R.L., que inicia sus operaciones en el año de 1979, con el nombre de Flor del Café, pero cerró operaciones temporalmente por alta morosidad, siendo en octubre del 1991 cuando reinició actividades, limitándose únicamente a la recuperación de cartera de créditos.

En el año de 1999 nuevamente ofreció cartera de créditos, captación de fondos, como apertura de cuentas de ahorro, plazos fijos, promoviendo el ahorro a los niños etc., contando actualmente con 4,512 usuarios, entre éstos, asociados mayores y asociados infantes.

El departamento de créditos ha contado con una gama de servicios, entre ellos están: créditos para vivienda, agricultura, ganadería, gastos personales y comercio, entre otros. Los cuales se han podido obtener a través de garantías fiduciarias o hipotecarias.

Por ser la agencia de reciente creación, no se han efectuado estudios relacionados al uso del crédito.

1.1.2 Fundamentación del problema

La globalización económica se ha extendido a muchas regiones en el mundo y el crédito es un factor predominante en materia financiera, por lo tanto es tarea de todos velar por el aprovechamiento adecuado de este recurso.

La creciente necesidad de los recursos para inducir una nueva etapa en el mejoramiento del nivel de vida de las personas, ha hecho que éste sea un medio de negocios para muchas empresas, en donde los niveles de deuda para los usuarios del crédito, son establecidos por el nivel de comodidad que las empresas financieras emplean por generar utilidades; no considerando el conocimiento de la actividad a la que el usuario desea invertir. Algunas personas solicitan créditos financieros para invertir en negocios desconocidos riesgosos o especulativos, sin el pleno conocimiento de los factores que lo componen o bien los recursos son destinados a fines distintos a los convenidos.

Sabiendo que el usuario es el elemento principal en el sistema de créditos, es importante que:

- Sean escuchados y atendidos cuando lo necesitan.
- Sean orientados cuando consideren que el crédito va a ser inoportuno o insuficiente.
- Cuenten con la debida asistencia técnica para realizar sus proyectos.
- Sean supervisados periódicamente en la marcha de sus proyectos.

Asimismo, el crédito financiero puede ser fuente de oportunidades para personas individuales o jurídicas creativas, competitivas y eficientes, pero también puede ser la causa del fracaso de muchas empresas que no tengan el verdadero conocimiento del manejo adecuado, para enfrentarse a este mundo globalizado. El efecto que el crédito financiero provoca sobre la actividad de los usuarios, representa el progreso o el descenso de la economía del país, es por tal razón que se debe luchar para que las inversiones sean productivas y competitivas y estar dispuestos a reconocer que el desarrollo de nuestra economía radica en la lucha por el bien común.

En el municipio de Concepción Las Minas, la agencia COOSAJÓ, R.L. ha aprovechado la captación de fondos a través de divisas que reciben de las personas que laboran en Estados Unidos para brindar nueva cartera de financiamientos, dirigida preferentemente al sector comercial e industrial de la región, entre ellos financiamientos para la micro, pequeña y mediana empresa, para proyectos habitacionales (créditos para construcción, remodelación y ampliación de viviendas), créditos para gastos de consumo (gastos personales) y la implementación del servicio de tarjeta de crédito.

Existe mucho interés en querer invertir, debido a que hay personas que tienen el deseo de establecer su propio negocio porque según ellas el nivel de subempleo en Guatemala y el poco desarrollo de mercado laboral en el país, les obliga a buscar alternativas económicas que les permitan complementar los ingresos necesarios en sus hogares. Muchas de ellas, aunque tienen el potencial o las ideas para la realización de negocios, tiene temor a invertir, ya que no tienen la certeza de cómo activar eficientemente en el ámbito de los negocios y presumen no poder cumplir con las obligaciones contraídas en el mismo.

Para las empresas financieras también es necesario conocer los factores externos que en un momento dado pueden afectar la colocación de fondos financieros, es por ello que a través de la experiencia de los mismos usuarios se determinaron los elementos positivos y negativos que actúan en el proceso de la inversión, ya que la importancia del crédito no radica únicamente en la colocación de cartera, sino también en conocer las necesidades del usuario.

La Agencia COOSAJÓ, R.L. en Concepción las Minas, constituye una institución que ayuda al mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros. En su organización, específicamente en el departamento de créditos, presenta ascendencia en su cartera durante el periodo del 2000-2004, como se muestra a continuación:

CUADRO 1. ACTIVIDAD CREDITICIA DE COOSAJO, R.L. 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	2000 (MILES Q.)	2001 (MILES Q.)	2002 (MILES Q.)	2003 (MILES Q.)	2004 (MILES Q.)
Agricultura	200.0	280.0	500.0	1,200.0	1,500.0
Ganadería	300.0	500.0	1,500.0	2,500.0	4,000.0
Comercio	100.0	300.0	1,000.0	2,000.0	3,500.0
Vivienda	400.0	1,500.0	3,000.0	5,000.0	7,500.0
Gastos personales	100.0	200.0	1,000.0	2,500.0	6,000.0

Fuente: Registro, departamento de créditos de Agencia COOSAJO, R.L. (2005)

En términos generales, el suministro del crédito en forma de préstamos permite atender las necesidades financieras de los usuarios, pero concierne a esta investigación, dar a conocer el papel que el crédito desempeña en la situación económica de éstos, ya que ejecutando de manera correcta las inversiones, hacen el cumplimiento de los fines y objetivos del desarrollo integral de las comunidades de escasos recursos económicos y de los inversionistas en general.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

La motivación que sustenta la presente investigación, se establece a partir del momento en que el pilar de la economía de nuestro país como del mundo entero se debe al crédito en materia financiera, y su fundamento radica en la lucha por la competitividad que representa la globalización económica mundial. Esta investigación analiza el efecto del crédito, como ente generador de oportunidades financieras desde el punto de vista usuario; de esta manera se han determinado los criterios personales de la población y como les ha mejorado o desmejorado las condiciones de vida.

En consecuencia se contribuye a la búsqueda de factores que influyen positiva y negativamente en el proceso de inversión. Por lo tanto conocer como se desenvuelve el sistema de créditos en la sociedad es de vital importancia, debido a que existen aún incertidumbres para formar parte de este sistema.

Además, la investigación efectuada permite a la COOSAJÓ, R.L, ser los principales beneficiarios y le admite entre otras ventajas, conocer la percepción que el usuario tiene respecto al uso del crédito y las necesidades que se presentan en el trayecto del mismo, para analizar si está o no dando un servicio acorde a sus perspectivas; además permitirá a los directivos, contar con información real, verás y confiable para que, en un determinado momento pueda servirles de fundamento en la formulación de estrategias y toma de decisiones a fin de mejorar constantemente su calidad.

Consecuentemente, coadyuvar al estudio de problemas relacionados con el mismo, a empresarios, estudiantes y profesionales, respondiendo así, a sus inquietudes teóricas sobre el tema investigado.

1.1.4 Formulación del problema

Para establecer si en la población usuaria del crédito, existe satisfacción o insatisfacción en cuanto al uso del crédito se refiere, la presente investigación se orientó con la siguiente pregunta:

¿Cuál es el procedimiento del servicio del crédito otorgado, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero (COOSAJÓ), R.L. durante los años 2000-2004, en el municipio de Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula?

1.1.5 Sistematización del problema

¿Cuáles son los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero en la agencia?

¿Cuáles son los procedimientos de la organización, respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros?

¿Cuál es la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado?

¿Cómo se ha desarrollado el cumplimiento del proceso de las condiciones contratadas para la recuperación de los créditos otorgados?

1.1.6 Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación fue el efecto del crédito otorgado por la COOSAJÓ, R.L. en el Municipio de Concepción Las Minas, Chiquimula.

1.1.7 Delimitación del problema

1.1.7.1 Delimitación institucional y geográfica

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero (COOSAJÓ) R.L., Agencia Concepción Las Minas, Chiquimula.

1.1.7.2 Delimitación temporal

El estudio comprende las operaciones relacionadas con el crédito del 2000 al 2004.

1.2 OBJETIVOS

Con fundamento en la formulación y sistematización del problema, los objetivos que se plantearon en la investigación propuesta son:

1.2.1 Objetivo general

Efectuar el análisis procedimental del servicio del crédito otorgado, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L. (COOSAJÓ, R. L.) durante los años 2000-2004; del municipio de Concepción Las Minas, del departamento de Chiquimula.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero a la cooperativa.
2. Identificar los procedimientos de la organización respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros.
3. Verificar la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado.
4. Determinar el cumplimiento del proceso de las condiciones contratas para la recuperación de los créditos otorgados.

1.3 DISEÑO METODOLÓGICO

1.3.1 Tipo de investigación

El desarrollo de la presente investigación en la institución financiera en análisis, por su naturaleza y finalidad se fundamentó en el enfoque ex–post-facto, ya que estableció como ha actuado el crédito financiero en las personas de la región, durante el periodo 2000-2004, con el fin de conocer su efecto. Se abordó desde el nivel de conocimiento o estudio descriptivo, ya que se identificaron las formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación, es decir usuario del crédito. Se aplicó el enfoque cualitativo-interpretativo, ya que se utilizó a un grupo de personas como objeto de observación y estudio para explorar la realidad de la utilización del crédito.

1.3.2 Método de la investigación

En la investigación se utilizó el método inductivo, debido a que permitió el análisis de situaciones particulares como la conducta y opinión de las personas que se tomaron en cuenta en la investigación, usuarios del crédito y concluir en

situaciones de índole general. Con esta información se determinó el efecto que el crédito produce en la economía de las familias del Municipio de Concepción Las Minas que hacen uso del mismo.

1.3.3 Definición de la población y muestra

El estudio fue orientado hacia las personas que cuentan con créditos otorgados por la Agencia COOSAJÓ, R.L. del Municipio de Concepción Las Minas.

Se procedió a recopilar datos elementales para la ubicación de las personas que hacen uso del crédito dentro de la institución, contando hasta la fecha en estudio, con 500 usuarios en sus diferentes líneas crediticias, como se detalla a continuación.

CUADRO 2. CRÉDITOS OTORGADOS Y SUS LÍNEAS CREDITICIAS EN LA AGENCIA COOSAJÓ, R.L. CONCEPCION LAS MINAS, 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	CRÉDITOS
Agricultura	80
Ganadería	85
Gastos personales	135
Comercio	80
Vivienda	120
Total	500

Fuente: Registros Agencia COOSAJÓ, R.L. Concepción Las Minas.

Considerando el tipo de investigación realizada, para recolectar la información se investigó a los usuarios en las diferentes líneas y se determinaron a través de la información proporcionada, los diferentes motivos por los cuales acuden a la COOSAJÓ, R.L. a realizar sus préstamos y las ventajas y desventajas en el uso del mismo.

1.3.4 Métodos, técnicas e instrumentos

1.3.4.1 Definición conceptual y operacional de variables

A continuación se presentan los objetivos y variables con la definición conceptual y operacional utilizados.

CUADRO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
1. Determinar los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero a la cooperativa COOSAJÓ, R.L.	- Motivos de los usuarios para solicitar créditos.	- Necesidad de los usuarios del crédito para acudir a solicitar apoyo financiero a la Cooperativa COOSAJÓ, R.L.	-Se elaboraron cuestionarios que identificaron las opiniones de las personas sobre los motivos y razones por los cuales tuvieron que acudir a solicitar préstamos financieros.
2. Identificar los procedimientos de la organización respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros.	-Procedimientos para las concesiones de créditos.	- Son todos los créditos aprobados mediante un proceso de análisis e investigación, tomando en cuenta la capacidad de pago, garantías, referencias personales, comerciales, crediticias etc. para verificar si posee un buen comportamiento de responsabilidad crediticia.	- A través de entrevista, se recopiló la información del proceso para la adjudicación o concesión de créditos financieros de acuerdo a cada línea crediticia.
3. Analizar la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado.	-Orientación proporcionada -Ejecución asignada.	- Información clara y veraz que debe tener el usuario antes, durante y después de haber adquirido un crédito, de acuerdo a la función de la línea crediticia para que fue solicitado. Así mismo la utilización que el usuario pueda asignarle al mismo.	- A través de cuestionarios, se recopiló la información sobre el uso y operativa del crédito adquirido.
4.Determinar el cumplimiento de del proceso de las condiciones contratadas para la recuperación de los créditos otorgados?	-Procedimiento de recuperación de cartera.	- Son todos los créditos que mediante un proceso son recuperados. Entre ellos se puede mencionar el cobro administrativo: que consiste en llamar vía telefónica al cliente, recordándole el pago de la cuota de su crédito cuando éste se atrasa en la fecha acordada o bien notificándole por escrito. Cobro Judicial. Este consiste en demandar al cliente ante los tribunales correspondientes, estableciendo un juicio y de ser a favor de la institución se podrá embargar bienes muebles e inmuebles, hipotecas, cuentas monetarias etc.	- A través de entrevista, se recopiló la información del procedimiento administrativo o judicial según sea el caso para la recuperación de la cartera crediticia.

Fuente: Elaboración Propia

1.3.5 Variables e indicadores

A continuación se presenta el cuadro, que contiene las variables e indicadores, que sirvieron para obtener los datos necesarios en la presente investigación:

CUADRO 4. VARIABLES E INDICADORES.

VARIABLES	INDICADORES
Motivos de los usuarios para solicitar créditos.	- Línea de crédito - Razones
Procedimientos para concesiones de préstamos.	- Requisitos mínimos - Fuentes de investigación - Validación de la investigación. - Historia crediticia del cliente - Calificación del crédito - Medición de tiempos y resultados
Orientación al crédito. Ejecución del crédito.	- Generalidades - Destino - Montos autorizados - Tasa de interés, tiempo y forma de pago - Tiempo de trabajar con créditos - Asesoría técnica - Supervisiones efectuadas - Efectos de la utilización
Cumplimiento de las obligaciones crediticias.	- Estrategias de cobranza - Políticas de cobranza y morosidad - Cobros en proceso jurídico - Créditos no recuperados

Fuente: Elaboración propia según investigación

1.3.6 Estrategias de la investigación

Se realizó un análisis exhaustivo de las variables presentadas en el cuadro anterior de la siguiente manera:

- se utilizó información de autores, libros, publicaciones, revistas y material diverso relacionada al tema a través de los servicios de Internet.

- Se identificaron los aspectos y características concernientes al crédito como factor financiero, a través de la guía de entrevista y cuestionario.
- Se tabuló la información en forma manual en hoja electrónica, presentada en cuadros y gráficas, permitiendo conocer tendencias porcentuales necesarias para interpretar los datos.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1 RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL

La denominación social es: Cooperativa de Ahorro y crédito Integral San José Obrero, Responsabilidad Limitada.

2.2 ANTECEDENTES

Esta Cooperativa inicio operaciones en el Municipio de Esquipulas de la que procede la agencia ubicada en el municipio de Concepción Las Minas, en el que se efectuará la presente investigación. Esta agencia inició sus operaciones en el año de 1979, con el nombre de flor del café, cuyo nombre es referido al lugar de ubicación de la misma, nació de la inquietud de la comunidad, vieron que el pueblo necesitaba una institución que ofreciera préstamos a un interés relativamente bajo y que fuera autofinanciable, pero cerró operaciones temporalmente debido a la morosidad de sus socios.

En octubre de 1991 reinicio actividades limitándose únicamente a la recuperación de cartera de créditos, apertura de cuentas de ahorro y plazo fijo, promoviendo el ahorro a los niños etc. En el año de 1999 nuevamente ofreció cartera de créditos, contando actualmente con 3500 usuarios entre estos socios mayores, socios infantes y 300 NAS (no asociados), agregando que existen 500 asociados que hacen uso del servicio de crédito. En su primer cierre de operaciones financieras al 31 de diciembre del mismo año se tienen Q. 144,000.00 en aportaciones.

Según el informe de la jefatura de agencia, se tiene el conocimiento de que esta ha crecido considerablemente, detallando que para el año 2001 se colocaron en cartera crediticia 3 millones de quetzales, para el año 2002 se colocaron 6 millones de quetzales y para el 2003 este ascendió a 10 millones.

El monto de créditos esta dirigido a diferentes líneas siendo estas: la agricultura, el asalariado, el comerciante o empresario y el comerciante ganadero, teniendo en su totalidad 500 personas que están contempladas en estas líneas,

considerando que para la autorización de créditos se conoce a fondo la actividad económica de la región y de esta manera otorgar los productos crediticios adaptados a su necesidad.

La agencia COOSAJÓ, R.L. del municipio de Concepción Las Minas cuenta con edificio propio, moderno y funcional que alberga las instalaciones de la misma.

2.3 MARCO LEGAL

“El 20 de noviembre de 1966 fue organizada la Cooperativa de Ahorro y crédito “San José Obrero” R.L. por 32 personas de diferentes niveles sociales y económicos. Al organizarse la primera directiva provisoria, esta se encargó de los primeros tramites necesarios para el reconocimiento de la personalidad jurídica de la recién fundada Cooperativa.

La Cooperativa “San José Obrero” R.L. nació jurídicamente el 5 de agosto de 1967, fecha en que fue publicada en el Diario Oficial el acuerdo gubernativo. Según registro 117, el Infrascrito Registrador de Cooperativas del Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) hace constar: Que a la Cooperativa de Ahorro y crédito Integral “San José Obrero” Responsabilidad Limitada, afiliada a FENACOAC, le fue autorizada por el Consejo Directivo del INACOP la adopción de Estatutos Uniformes emitidos por la federación, según acta número cuarenta y siete guión noventa y cuatro.

2.4 DOMICILIO Y DIRECCIÓN

El domicilio de la cooperativa se fija en el departamento de Chiquimula y tendrá su sede en el Municipio de Esquipulas.

Previa resolución del Consejo de Administración, podrá establecer agencias dentro del territorio de la Republica de Guatemala.”¹

La agencia de Concepción Las Minas se encuentra ubicada en la 1ª Calle 2-00 Zona 1.

¹ Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “San José Obrero”, R.L. 1966.

2.5 TAMAÑO Y COBERTURA

Dentro de la red de agencias de la COOSAJÓ, R. L se encuentran en el orden en que fueron establecidas: agencia Esquipulas, Quezaltepeque, Concepción Las Minas, Ipala, Olopa, Chiquimula y un punto de servicio en la Ciudad Capital que es atendido únicamente los días sábados.

La Cooperativa COOSAJÓ, R.L. inició operaciones en el municipio de Esquipulas y con el fin de facilitar el acceso a los servicios que presta, ha establecido agencias en los municipios mencionados con anterioridad. Como es la agencia de Concepción Las Minas, la que hasta el 2004 cuenta con 3500 asociados y distribución de créditos a 500 usuarios o socios a los cuales corresponden Q.10,000,000.00 en diferentes líneas crediticias estas son: agricultura, ganadería, comercio, vivienda y gastos personales.

2.6 ORGANOS DE LA COOPERATIVA

La estructura de administración y control de la Cooperativa, estará a cargo de:

- a) La Asamblea General de Asociados
- b) El Consejo de Administración
- c) La comisión de vigilancia

A continuación se presenta un resumen de las principales actividades de cada uno.

2.7 ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS

La autoridad suprema de la Cooperativa reside en los asociados reunidos en asamblea general. Sus acuerdos y decisiones son obligatorias para la totalidad de asociados, siempre y cuando estén basados en estos estatutos y las leyes vigentes que le son aplicables a las cooperativas.

Las asambleas generales podrán ser ordinarias y extra-ordinarias.

Las asambleas generales estarán constituidas en el lugar, día y hora señalados en la convocatoria, estando presentes por lo menos la mitad mas uno del número de asociados activos; si no se completare esta asistencia, la asamblea

siempre se realizara legalmente el mismo día, una hora después con los asociados que estén presentes.

Las asambleas generales ordinarias se llevaran a cabo por lo menos una vez al año, dentro de los primeros tres meses que siguen a la finalización del ejercicio contable; y otras en cualquier tiempo del año que sean convocadas. Las resoluciones de estas asambleas se tomaran por mayoría simple de votos.

Son atribuciones de la asamblea general ordinaria obligatoria, las siguientes:

- a) Elegir a los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.
- b) Conocer los estados financieros, de la Cooperativa y el dictamen de la Comisión de Vigilancia sobre dichos estados.
- c) Conocer el plan de trabajo y presupuestos de ingresos y egresos presentados por el consejo de administración.
- d) Decidir sobre el proyecto de aplicación de excedentes o perdidas, propuesto por el consejo de administración.
- e) Conocer el informe de actividades del consejo de administración y de la comisión de vigilancia.

Son asambleas generales extraordinarias en las que se reúnan para tratar cualquiera de los siguientes asuntos mínimos:

- 1. Toda la notificación de los estatutos
- 2. Sancionar y remover previa comprobación de causa a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y comités.
- 3. Acordar la afiliación de la cooperativa a organizaciones cooperativas de grado superior y elegir y remover a los delegados ante esas entidades.

2.8 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Este consejo de administración tendrá a su cargo la dirección de la Cooperativa y estará integrado por un mínimo de cinco y un máximo de siete miembro electos por la asamblea ordinaria obligatoria. El consejo de

administración, internamente elegirá entre sus miembros a un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Vocales. La representación legal de la Cooperativa la ejerce el Presidente del Consejo, quien podrá delegarla con anuencia de dicho Consejo en el Gerente o en otro miembro del Consejo de Administración.

Los miembros del Consejo de Administración durarán cuatro años en sus cargos y no podrán ser reelectos; tampoco podrán participar como directivos, dentro de los cuatro años siguientes al año en que dejaron sus cargos.

Cualquier vacante que se produzca, será llenada con un asociado nombrado por el Consejo de Administración, quien fungirá hasta finalizar el período.

Son atribuciones del Consejo de la Administración las siguientes:

- a) Cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Cooperativa.
- b) Convocar a asambleas generales ordinarias y extraordinarias.
- c) Aprobar los normativos y manuales de funcionamiento de la Cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa y aprobar la política salarial.
- d) Nombrar y remover al gerente de acuerdo a los requisitos y calidades establecidos.
- e) Presentar a la asamblea general ordinaria:

E-1 El informe anual de actividades, que contendrá los puntos siguientes:

- Actividades desarrolladas durante el periodo.
- Información sobre la ejecución de los planes y presupuestos.
- Estados financieros, dictaminados por la Comisión de Vigilancia.

E-2 Proyecto de aplicación de los resultados del ejercicio

- f) Aprobar la contratación de préstamos externos.
- g) Nombrar comités y comisiones específicas que sean convenientes para una mejor administración de la Cooperativa y sus servicios así como nombrar y remover a los delegados ante otras organizaciones.

- h) Conocer periódicamente los estados financieros y designar a propuesta de la gerencia, las personas que tendrán el manejo de cuentas bancarias.
- i) Fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la cooperativa y otras políticas de los servicios.
- j) Establecer las disciplinas y mecanismos de protección de los ahorros que administre la Cooperativa.
- k) Resolver otros asuntos, que sean propios a sus funciones.

2.9 COMISIÓN DE VIGILANCIA

Es el órgano encargado de control y fiscalización de la Cooperativa. Estará integrado por tres asociados, electos en asamblea general ordinaria. La duración en los cargos será de cuatro años, no pudiendo ser reelectos, ni podrán ocupar cargos directivos hasta que transcurran cuatro años de haber dejado el cargo directivo.

Cualquier vacante que se produzca, será llenada por un asociado nombrado por la comisión de vigilancia y fungirá hasta la finalización del periodo.

La Comisión de Vigilancia elegirá entre sus miembros, a un presidente, un secretario y un vocal. Sus decisiones se tomaran por mayoría simple de votos.

Son atribuciones de la Comisión de Vigilancia:

- a) Velar porque se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la asamblea general del consejo de administración.
- b) Examinar las operaciones de La Cooperativa, por lo menos una vez cada trimestre, presentando los informes respectivos al consejo de administración.
- c) Emitir dictamen sobre los estados financieros que presenten el consejo de administración a la asamblea general.
- d) Proponer a la asamblea general extraordinaria la separación o expulsión de los miembros del consejo de administración, cuyos actos sean lesivos a los intereses de la Cooperativa, debiendo ser los cargos debidamente comprobados.

- e) Coordinar con otras instituciones afines, las actividades de fiscalización y supervisión prudencial, que deben realizarse en la Cooperativa.
- f) Solicitar al consejo de administración que convoque a asamblea general ordinaria o extraordinaria, de conformidad con lo que establece el artículo 24º de estos estatutos. Si el consejo de administración se negare, transcurridos 15 días de presentada la solicitud, la comisión de vigilancia convocará.
- g) Solicitar al consejo de administración la contratación de servicios profesionales para la realización de auditorías, o solicitar estos servicios a organismos del estado que estén facultados para ello.
- h) Conocer y evaluar los informes de auditorías y velar porque se implementen las recomendaciones que sean convenientes.
- i) Presentar informe de sus actividades a la asamblea general ordinaria obligatoria.”²

2.10 VISIÓN

Para la COOSAJO, R.L. de Concepción Las Minas su visión es tener asociados sostenibles y competentes.

2.11 MISIÓN

Crear productos financieros que contribuyan al bienestar de los asociados con innovación y diferenciación.

2.12 OBJETIVO GENERAL

Seguir manteniendo una estructura financiera sana, basada en la captación, colocación y el servicio personalizado.

² Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “San José Obrero”, R.L. 1966

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES TEMATICOS

Se encontraron estudios relacionados con el factor financiero, pero en cuanto al efecto que este produce en los usuarios no hay ningún estudio efectuado.

Se pudo observar que a las empresas financieras cuyo fin es obtener utilidades, les interesa conocer el mercado vulnerable que tenga capacidad de pago, de ahí es responsabilidad de cada deudor, ver como cumple con la obligación contraída para poder pagar sino quiere perder sus bienes en garantía, o en su defecto no defraudar a su fiador.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Aspectos generales

“La idea del crédito nació de un movimiento cooperativismo con el inspirador y promotor filosófico Padre Goody, quien observó realmente como los pueblos latinoamericanos estaban atrasados en su lucha por establecer su identidad y comprender de los problemas. Emprende su tarea de autentico y agente de cambio identificándose con los pueblos oprimidos, con las culturas oprimidas, realizando su tarea de transformador en el campo de la organización social, iniciándose en el ámbito de las Cooperativas Agrarias que además de ser un método organizado, unas técnicas sociales, es un sistema de valores, una filosofía social de la vida humana.

Con la creación de las cooperativas, nació el crédito con el objetivo de sacar de la miseria a muchas personas y darles la oportunidad de vivir mejor, no fue nada fácil, porque trajo consigo muchos obstáculos como las idiosincrasias del pueblo, las tradiciones españolas y su mentalidad y las costumbres ya arraigadas”³.

³ <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml>

3.2.2 El crédito y las cooperativas de ahorro y crédito

“El crédito a través de las Cooperativas tiene como finalidad, servir a los intereses de los asociados, en los que participan activamente en el desarrollo integral de una comunidad, es decir un desarrollo sostenible y sustentable sin comprometer el destino de las futuras generaciones por atender el presente, permitiendo a cada individuo desarrollar hasta el límite máximo, sus capacidades. Existe un compromiso con la comunidad que es contribuir al cuidado y mejoría del medio ambiente, promoviendo el desarrollo integral de los socios, los cuales a su vez desarrollan la comunidad con un aprovechamiento racional de los recursos naturales, materiales y económicos, que les permitan elevar sus niveles de vida y de la sociedad en general”⁴

“Dentro del sistema financiero están las entidades de crédito que suelen tener a disposición del aparato productivo y de los empresarios el ahorro de los particulares que han drenado y que se reinsertan así en el ciclo económico. Favorece la concentración de capitales y de empresas, ya que es muy difícil que un empresario pueda hacer frente a la necesidad de inversión de su empresa, recurriendo tan solo a los fondos propios, es decir a la autofinanciación”⁵

¿Por qué se acude al crédito? Se acude al crédito en función de la búsqueda de nuevos horizontes o nuevas perspectivas, para la realización de metas en beneficio de la familia y por ende de la sociedad misma.

Actualmente en nuestro país se ha incrementado considerablemente el uso del crédito para fortalecer la economía de las personas individuales y jurídicas, la importancia de este implica en dar a los clientes lo que ellos necesitan siempre y cuando estén en condiciones de adquirirlo, debido a que las empresas dedicadas al otorgamiento de éstos requieren de su cliente algunos requisitos como: garantías según el tipo de crédito solicitado, dependiendo de estos el plazo a conceder. Mientras que otros se otorgan con solo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor.

⁴ www.Coosajo.com

⁵ Internet <http://www.monografías.com/trabajos/tesisgrado>

3.2.3 Los clientes y sus motivos para solicitar créditos

Al manifestarse la necesidad del uso del crédito en las personas sean estas individuales o jurídicas, se está buscando el mejoramiento del nivel de vida de ellas y por ende del país mismo.

“A todos los clientes les gusta el crédito, aun cuando no lo necesiten. Lo ven como algo que se encuentra disponible para tomarlo y aprovecharlo. Entre algunas de las razones mas comunes se encuentran las siguientes: Por conveniencia, por falta de liquidez, por no existir otra alternativa disponible, para mantener acreedores cautivos, por expansión, por la gerencia de las cuentas por pagar, por verificación y documentación, entre muchas otras”⁶ A continuación una breve explicación de cada una de ellas:

3.2.3.1 Por facilidad o conveniencia

Para algunos clientes pagar en efectivo causa incomodidad, por otra parte reunir efectivo es muy difícil para adquirir los bienes y servicios que se desean, por lo que es mas fácil pagar una cuenta al mes que cancelar completo cada vez que se necesita comprar algo. Además, llevar dinero en el bolsillo actualmente representa peligro, y si son sumas muy grandes seria inconveniente.

3.2.3.2 Por no existir otra alternativa o crédito disponible.

Cuando los clientes se dan cuenta de que nadie mas (familiares, amigos, etc.) les pueden proporcionar dinero en efectivo, en calidad de préstamo, para satisfacer sus necesidades, recurren solicitar crédito aunque represente un compromiso mas para su presupuesto.

3.2.3.3 Por falta de liquidez

Esto quiere decir que si ahora no se tiene dinero en efectivo disponible, pero se desea o necesita invertir, adquirir un producto o servicio urgentemente, se utiliza el crédito.

⁶ Cetino Cetino, Ana María. Manual de créditos y cobros. (Guatemala, 1997), Pagina 7

3.2.3.4 Para mantener acreedores cautivos

Esto sucede cuando por ejemplo, cuando dueños de negocios compran al crédito porque consideran que esto implica un mayor compromiso de parte del proveedor para con ellos, de proporcionarles un buen servicio y una inmediata solución a sus problemas, su argumento es el siguiente: 'No pagaré mi cuenta hasta que me den el trato que merezco'.

3.2.3.5 Por el manejo de cuentas por pagar

Si una persona tiene las alternativas de pagar ahora o pagarlos en 45 a 54 días sin recargos, cancelará hasta que se acerque el vencimiento. Para el cliente no existe ninguna utilidad si se apresura a pagar, y probablemente el dinero lo ocupe ahora para algo más importante.

3.2.3.6 Por expansión

Existen empresas con problemas de flujo de efectivo, principalmente si se encuentran en crecimiento. El crédito que se les otorgue puede ayudarlos a cruzar el puente que existe entre las cuentas por cobrar y el dinero en efectivo”⁷

3.3 CRITERIOS CONTEMPLADOS EN EL ANÁLISIS PARA AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS

Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

⁷ Cetino Cetino, Op. Cit., p. 15

3.4 ASPECTOS NECESARIOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITOS

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

3.5 OPERATORIA DEL CREDITO

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago.
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

3.6 DESTINO DEL CRÉDITO

“Permite determinar cual es la política seguida por la institución, en el financiamiento de:

1. Capital de trabajo (normalmente financiado a corto y mediano plazo);
2. Activos fijos (normalmente financiado a mediano y largo plazo);
3. Otros

Es lógico pensar que si se conceden créditos en montos considerables, para capital de trabajo, la institución esta contribuyendo en forma efectiva a incrementar la producción de bienes de consumo; si los créditos son destinados a satisfacer necesidades personales o cancelar deudas, la economía es menor.

Los créditos destinados a financiar actividades productivas, serán cancelados oportunamente, en tanto que los destinados a atender necesidades de consumo, cancelación de deudas o liberación de gravámenes onerosos, presenta un índice mas alto de atraso en sus pagos y en algunos casos hasta la irrecuperabilidad. Por consiguiente, su importancia desde el punto de vista del riesgo, esta en determinar si los créditos otorgados es la mas adecuada de acuerdo a los recursos asignados a cada una de las actividades”⁸

3.7 ORIENTACIÓN DEL CRÉDITO

Se refiere a la participación que ambas partes (prestador y prestatario) deben tener en realizar las actividades que corresponden, al buen uso del crédito otorgado. Asimismo, es sumamente importante que el usuario tenga un amplio conocimiento del compromiso que va a adquirir.

3.8 EL CRÉDITO: SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS

“El crédito es una alternativa de contar con efectivo en el momento en que se necesita, funciona como uno de los elementos más importantes en la estrategia de la modernización económica, esto significa que toda persona individual o

⁸ Contreras Aceituno, Byron Estuardo. La aplicación de la FODA en el dictamen final del análisis del crédito bancario. (Guatemala, 2002. Pág. 41

jurídica en un momento dado necesita de este recurso para inducir en una nueva etapa de desarrollo económico. Esta necesidad es aprovechada por las empresas financieras para internarse en el mercado financiero y así incrementar la inversión productiva.

Dentro de las ventajas del uso del crédito se tiene la oportunidad de ir cancelando periódicamente sobre el crédito otorgado, mientras que se cuenta con el total de capital para invertir o para uso personal. Los créditos pueden ser avalados por la equidad o capital de algún bien sustancialmente valioso.

Se puede ir cancelando solo intereses o agregar más capital al monto del crédito para amortizar y minimizar el tiempo concedido para el pago del préstamo.

Se optimiza la disponibilidad de capital, apoya las necesidades de capital de trabajo, satisfaciendo las necesidades de las mismas. Permite mantener vivo el capital de trabajo para enfrentar las dificultades que se presenten en el ciclo productivo de una empresa, etc.

Asimismo tiene desventajas el uso de crédito, a mencionar alguna de ellas:

- Se desconoce el costo financiero total del mismo.
- Se mantiene ligado a una deuda durante un periodo determinado.
- Se está obligado a abonar capital mensualmente, la deuda puede arrastrarse indefinidamente y mientras tanto se deberá pagar por el uso del dinero prestado.
- Si se usa la vivienda o algún bien como colateral al préstamo, se puede poner en riesgo estos bienes si no se pagan las obligaciones de acuerdo a las condiciones económicas.
- Si el crédito no se administra adecuadamente se incurre en deudas infructuosas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la población usuaria del crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito San José Obrero, R.L. de Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula. El propósito principal ha sido analizar los procedimientos en todo el ciclo crediticio utilizado por los usuarios de este municipio, a través de los factores principales que determinan las ventajas y desventajas que se les han presentado por el uso del mismo.

4.1 MOTIVOS DE LOS USUARIOS PARA SOLICITAR CRÉDITOS

En este contexto, el primer objetivo específico es descubrir **cuáles son los motivos que indujeron a los usuarios a solicitar apoyo financiero a la cooperativa COOSAJO, R.L.**

4.1.1 Líneas de crédito.

Toda persona individual o jurídica, necesita de un respaldo financiero para emprender cualquier actividad económica y para esto debe de haber quien le proporcione los recursos y elementos financieros que le sirvan para cubrir esas necesidades.

La siguiente información muestra que el rubro de vivienda y gastos personales ocupan un 52% del total de fondos asignados a créditos. Se puede observar en el cuadro 1, que estas son las líneas que incrementan la actividad crediticia de la agencia COOSAJO de Concepción Las Minas, debido a que construyen o remodelan las viviendas y luego cancelan sus deudas con divisas que reciben por familiares que se encuentran en los Estados Unidos, ya que dentro los rubros de gastos personales, el crédito también lo utilizan para viajar hacia ese lugar de Norteamérica.

Cada usuario tuvo diferentes motivos por los cuales decidió ser sujeto de crédito, en su momento surgió una necesidad financiera a la que debió buscarle una solución inmediata. Estas necesidades se reflejan de la forma siguiente

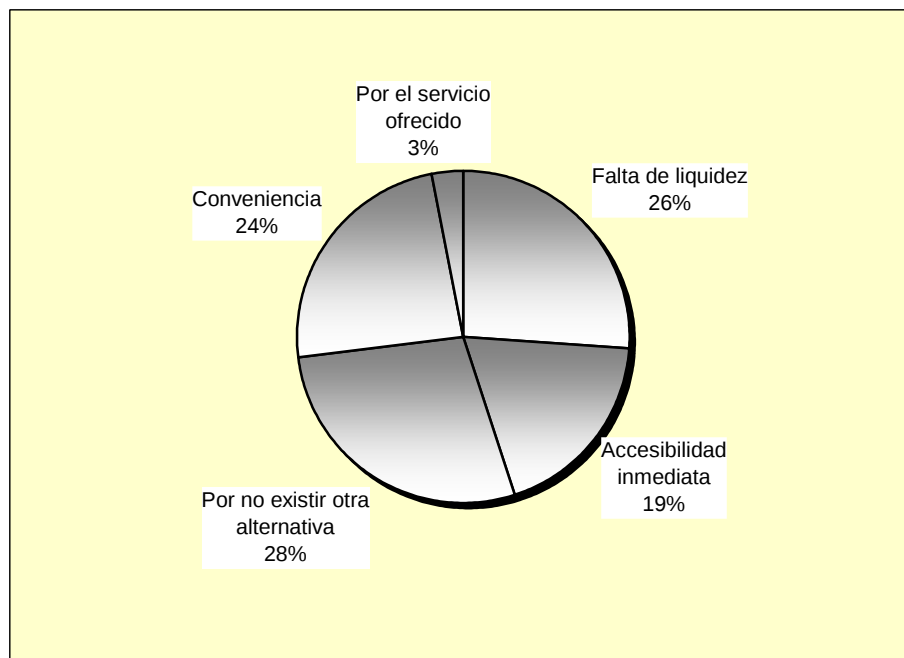
CUADRO 5. MOTIVOS PARA SOLICITAR CRÉDITOS A LA COOSAJO R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS 2000-2004.

LINEA DE CRÉDITO	PORCENTAJE	DESTINO	%
Vivienda	25	Construcción de vivienda Adquisición de vivienda	6 19
Gastos Personales	27	Pagar deudas pendientes con otros prestamistas Compra de vehículos Emergencias medicas-hospitalarias-fallecimientos Adquisición de bienes muebles Emigración	5 3 5 7 7
Ganadería y pecuaria	16	Crianza, engorde y comercialización de ganado bovino Crianza, engorde y comercialización de ganado porcino Crianza, engorde y comercialización de aves	10 3 3
Comercio	16	Iniciar y ampliar pequeños negocios	16
Agricultura	16	Mantenimiento de finca de café Compra de pulpero Producción y comercialización de Izote pony Preparación de terreno, siembra y producción de maíz y frijol	3 3 3 7
TOTAL	100		100

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Razones

Las condiciones económicas de la población usuaria, inciden que el crédito sea un factor adyacente al sistema de vida, debido a que siempre se tiene una razón por la cual es necesario el crédito.



**GRÁFICA 1. MOTIVOS PARA ACUDIR AL CRÉDITO EN AGENCIA
COOSAJÓ, R.L. DE CONCEPCION LAS MINAS.**

Fuente: Elaboración propia.

La falta de liquidez y por no encontrar otra alternativa para adquirir el dinero, ha generado a que las personas acudan al crédito, estas dos razones corresponde a un 54%; según estas personas, es difícil ahorrar para comprar lo necesario o bien ejecutar un proyecto. Independientemente cual sea la razón que induzca a estos usuarios a acudir al crédito, la necesidad de efectivo es muy común y pese a los riesgos que les conlleve, acuden a él para sufragar cualquier necesidad.

4.2 PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El segundo objetivo, encontró información sobre el proceso de análisis e investigación de los usuarios, tomando en cuenta todos los factores relacionados al estudio del cliente, para ser sujeto de crédito.

4.2.1 Requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos

De acuerdo a las políticas de la COOSAJÓ, R.L., entre los requisitos mínimos que le solicitan al cliente para otorgarle su crédito, se encuentran los siguientes:

Persona individual

- Ser asociado
- Llenar las formas de solicitud de créditos (contienen datos generales y específicos)
- Factura de agua luz o teléfono
- Constancias de ingresos si es empleado
- Estado de cuentas bancarias
- Copia de cédula de vecindad completa (deudor y fiador)
- Escrituras de propiedades si el crédito es hipotecario

Persona jurídica

- Ser asociado
- Llenar las formas de solicitud de créditos (contiene datos generales y específicos)
- Estados financieros del negocio
- Estado de cuentas bancarias

El departamento de créditos inicia sus operaciones atendiendo una solicitud de crédito, la cual será la base para desarrollar una serie de requisitos que, al cumplirse, permitirán tomar la decisión adecuada. Dicha decisión llevará implícita la finalidad de beneficiar a la empresa y al usuario de los servicios financieros. Debido a que el crédito es un negocio arriesgado, es importante que sea evaluado convenientemente, conocer al cliente mediante información objetiva y real. Por lo anterior, la solicitud de crédito cumplirá esa función, y su diseño estará sujeto a factores como:

- El tipo de crédito que es solicitado, es decir, dependiendo de las garantías ofrecidas

- Características buscadas en el sujeto de crédito
- Tipo de producto vendido a través del crédito

La solicitud de crédito es uno de los instrumentos de mayor peso en la evaluación de la solvencia crediticia del cliente, por lo que deben detallar lo siguiente:

- Información personal del solicitante
- Información de la profesión u oficio o actividades del solicitante
- Información para solicitar referencias del solicitante
- Información sobre las características del crédito solicitado

Si el crédito es dirigido a personas jurídicas, se requerirá también:

- La razón social y nombre comercial
- Datos de la actividad a la que se dedica la empresa
- Número de patente de comercio

Además las solicitudes de crédito deberán contemplar las condiciones de crédito y de pago, las acciones potenciales de cobranza, ya que esto le dará a sus futuras penalizaciones una justicia legal.

4.2.2 Fuentes de la investigación crediticia

Las fuentes de investigación crediticia se clasifican en la siguiente forma:

4.2.2.1 Internas

- La historia del deudor dentro de la misma empresa (la cuenta del cliente contiene una historia condensada de sus relaciones y su cumplimiento)
- Conocimiento que el jefe de créditos tiene de la reputación del deudor
- Contacto personal con el deudor, ya sea por correspondencia, por visitas al jefe de créditos o subalternos o por informes de los vendedores del producto o servicio
- Investigación de los negocios del deudor

- Análisis del formulario de solicitud de crédito y los estados financieros del deudor

4.2.2.2 Externas

- Referencias comerciales
- Abogados y asesorías jurídicas, para corroborar que las hipotecas presentadas estén libre de compromisos legales
- Instituciones públicas (Compañías anónimas, Registro Mercantil)

4.2.3 Validación e investigación de la información

Luego de que el solicitante ha presentado sus datos completos y teniendo en cuenta cuales son las fuentes para la verificación de la misma, el departamento de créditos procede a la confirmación por medio de la investigación oportuna y adecuada, lo cual es una de las funciones más importantes en el proceso de otorgar créditos. “El cliente generalmente le proveerá a la empresa información acerca de sus fortalezas y oportunidades, muy rara vez lo hará de sus debilidades, pero siempre omitirá o minimizará sus amenazas”⁹

También se verifica:

- Lugar de residencia
- Tiempo de residir
- Lugar y tiempo de empleo
- Salario actual
- Referencias bancarias
- Otros créditos en entidades financieras
- Comentarios de la historia del pago de sus deudas. (Intercambio de información con otras empresas, Ej. Asociación bancaria de Guatemala)
- Cantidades que se encuentran pendientes de cancelación por créditos anteriores
- Saldos y pagos que tiene actualmente en tarjetas de crédito

⁹ Díaz M. Ligia Beatriz. Administración del departamento de Créditos y Cobros. (Guatemala, 1995), pág. 60

Además de las anteriores, para una empresa jurídica, para la información adicional se requerirá:

- Tarjetas de presentación (ya sea del gerente o contador de la empresa)
- Fotocopias de documentos legales (Acta Constitutiva)
- Fotocopias de formularios de pagos de impuestos, preparados por un contador público o por un abogado
- Material de comercialización (Folletos publicitarios o de mercadeo)

4.2.4 Historia crediticia del cliente

El más importante de todos los datos mencionados, es la verificación de la historia crediticia del cliente, la actitud respecto a las deudas actuales implicará la actitud que mantendrá en sus deudas futuras. La investigación debe demostrar si el cliente es capaz o no de pagar sus deudas. En los casos en que figura un fiador o avalista, se procederá de la misma manera. Para obtener esta información basta con recurrir a los archivos físicos o automatizados de la empresa o empresas financieras donde haya obtenido créditos anteriores.

4.2.5 Calificación del crédito

En esta etapa se elaboran lineamientos de crédito, normalmente se selecciona un grupo de cuentas a las que antes se les ha extendido crédito. Después se eligen diversas variables personales y financieras para comprobar si pudieron haber sido útiles al predecir el resultado posible del préstamo (el que ya ha sido cancelado) al momento en el que se le otorgó el crédito.

Se determina la capacidad de pago del cliente mediante ciertas características, como la edad, el tipo de trabajo y el puesto, las comodidades de que goza, el nivel de ingresos, vrs tamaño de la familia bajo su responsabilidad etc. a los cuales se les denomina parámetros.

Para determinar la situación económica del solicitante, se analizan las cifras comprobadas de sus ingresos y se compara con el presupuesto de gastos existentes, determinando que un 25% de ingresos debe quedar libre para cualquier eventualidad o emergencia personal. Con esta información se

determinan la cantidad que el usuario puede cancelar mensualmente y el tiempo para el que puede otorgársele dicho préstamo.

Para las empresas jurídicas, los estados financieros determinan la situación económica de sus operaciones, estos reflejan el resultado durante un periodo determinado, dando a conocer el valor real del negocio al que se dedica el cliente y la liquidez con que cuenta para cubrir deudas a largo plazo.

Para realizar estos análisis, también pueden valerse de las herramientas financieras como:

- Análisis vertical del balance general y estados financieros (para conocer la estructura de los elementos financieros del cliente)
- Razón del circulante o índice de solvencia (consiste en dividir el activo circulante dentro del pasivo circulante, lo cual da como resultado la cantidad de dinero que se tiene actualmente en el activo circulante para hacer frente a cada quetzal perteneciente al pasivo circulante o deuda inmediata)
- Razón de liquidez o prueba de ácido (Se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con los pasivos circulantes o deudas a corto plazo)
- Razón de deuda (Se divide la deuda total de la empresa entre su capital contable)
- Razón de flujo de efectivo a pasivo total (se determina con el flujo de efectivo anual contra el importe de la deuda pendiente)
- Razón de cobertura (Se determina con la utilidades antes de intereses e impuestos contra la cobertura de pagos fijos)
- Razón de rentabilidad sobre la inversión o tasa de rendimiento (relaciona las utilidades de la empresa con sus inversiones).

4.2.6 Medición de tiempos y resultados

Dada la diversidad de las modalidades de créditos en: montos, garantías, tipo de proyecto y otros aspectos, se hace difícil asegurar con eficacia los correspondientes tiempos y resultados de las solicitudes. Aunque esto no debe ser motivo para que la gestión del análisis de crédito no sea expedita y rápida.

A continuación se muestra una bitácora de seguimiento que contempla un estimado de once días para los créditos fiduciarios y de cuarenta y un días para los créditos hipotecarios, como consecuencia de su inscripción en el Registro de la Propiedad Inmueble.

CUADRO 6. TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITES DE CRÉDITO EN LA COOSAJO, R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.

PASOS	ACTIVIDAD	DÍAS
1	Ingreso de la solicitud	1
2	Revisión en Jefatura de cartera	1
3	Traslado a la unidad de análisis	1
4	Traslado al analista designado	1
5	Trabajo de análisis	2
6	Traslado a órgano correspondiente	1
7	Deliberación y toma de decisión	1
8	Elaboración de resolución	1
9	Departamento jurídico	1
10	A cartera y desembolso	1
	TOTAL DÍAS PARA CRÉDITOS FIDUCIARIOS	11
11	Trámites en Registro de la Propiedad	30
	TOTAL DÍAS PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS	41

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de sistematizar el proceso de análisis para otorgar créditos, ver propuesta en apéndice 1.

4.3 ORIENTACIÓN QUE SE LE ASIGNÓ Y LA EJECUCIÓN AL CRÉDITO OTORGADO.

Existe fuertes limitaciones a las cuales los emprendedores de un proyecto deben enfrentarse, los recursos que obtendrá para llevar a cabo sus ambiciones van encaminados a ser satisfactores o in satisfactores, ya que de esto depende los fracasos o mejoras en su condición de vida. Es por ello que el tercer objetivo específico buscó encontrar la orientación que obtuvo el crédito en todas sus fases, así como la ejecución que los usuarios le asignaron al mismo.

Es importante que cada sujeto de crédito asigne a sus recursos financieros el destino correcto, es por ello que debe informarse a través de diferentes medios sobre el proyecto planificado y que la institución oriente sobre el compromiso que adquirirá en todo el ámbito crediticio, así como cualquier restricción que puede afectar la disponibilidad de fondos.

4.3.1 Generalidades

Dentro de algunos aspectos generales sobre información que la COOSAJO, R.L. brinda, previo a otorgar el crédito, están:

- Se le da información de cualquier duda que tenga referente al crédito que se le otorga, en cuanto, actividad a realizar, cantidad que necesita para ejecutar su inversión etc.
- Tratándose de créditos a tasa variable, se le informa sobre el monto solicitado, el numero de amortizaciones que debe pagar por el crédito que le fue otorgado
- Es necesario que el usuario esté consiente de que todo pago efectuado debe solicitar su recibo y resguardarlo por cualquier reclamo
- Se le informa cuál es el procedimiento empleado por la cooperativa para determinar los intereses pagaderos sobre saldos insolutos (no pagados), la periodicidad de los cargos y la tasa máxima de intereses que se puede aplicar; así como el esquema que utiliza en el cálculo de los intereses
- Cuando se efectúan cargos a su cuenta de cheques para efectuar el pago de un crédito se le señala la fecha en que se harán los cargos y la responsabilidad de la cooperativa en caso de sobregiros cuando actúe en contra de las instrucciones acordadas por el cliente
- Es importante informarle la reestructuración de su crédito en caso de cambios desfavorables en su situación económica que pongan en peligro su capacidad de pago
- Es importante que conozca de antemano cual será la tasa moratoria aplicable así como los limites de la misma

- De manera previa a la contratación del crédito se le da a conocer al usuario sobre la existencia o forma de realizar pagos anticipados a la fecha de vencimiento
- Si es crédito con garantía prenda o hipotecaria es necesario que el usuario este consiente sobre el posible riesgo de perder los bienes otorgados en garantía en caso de que incumpla con sus obligaciones
- Es importante que se le mencione los costos aproximados de la inscripción de la garantía otorgada en el Registro de la Propiedad de Inmuebles y sobre los costos de formalizar la garantía ante un abogado público o de cualquier otro gasto inherente al mismo
- Si el usuario está casado bajo el régimen de bienes mancomunados o sociedad conyugal, se le informa que se necesita de la firma de su cónyuge para poder ser sujeto de crédito y en caso de un incumplimiento, su cónyuge debe responder del adeudo a su cargo
- Se le concientiza sobre la utilización adecuada de los fondos otorgados
- La actividad a la que realmente va a invertir los fondos financieros sea la más adecuada a sus necesidades y conocimientos
- Le proporciona breve información sobre manejos o técnicas a emplear para el mejor aprovechamiento de los recursos
- Le informa las restricciones que pueda afectar la disponibilidad de fondos o sobre el destino preciso que se le debe dar a los mismos
- Cuando se trata de proyectos productivos se analiza el monto que necesita para la actividad deseada
- En algunos casos únicamente proporcionan los servicios de un profesional en agronomía para brindar asesoría técnica muy superficial en cuanto a como mejorar cultivos

4.3.2 Destino del crédito

Para realizar la presente investigación, fue necesario solicitar información a la agencia COOSAJO, sobre todas las líneas de créditos con sus respectivos usuarios, para corroborar el destino real que se le asignó al crédito, se investigó,

determinándose que efectivamente han sido utilizados para el fin que fueron solicitados. Como se puede observar en el cuadro 6, en cuanto a créditos con fines productivos se refiere, el 3% que corresponde a crianza de aves asumió fracasar en su negocio por mala orientación, teniendo que buscar otra alternativa de inversión.

4.3.3 Montos autorizados

Los montos a conceder varían de acuerdo a los créditos con fines productivos o no productivos, el usuario solicita cierta cantidad de dinero para llevar a cabo su proyecto de inversión pero todo depende de las garantías presentadas ante la institución para autorizar la cantidad completa solicitada.

CUADRO 7: MONTOS AUTORIZADOS EN LA COOSAJO R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	MONTOS Q.	% CRÉDITOS
Comercio	5,001.00 - 10,000.00	11
	25,000.00 - 50,000.00	6
Vivienda	10,001.00 - 25,000.00	14
	100,001.00 - mas	10
Ganadería	50,001.00 - 100,000.00	17
Agricultura	10,001.00 - 25,000.00	7
	25,001.00 - 50,000.00	6
	100,000.00 - mas	3
Gastos personales	0.00 – 5,000.00	7
	5.001.00 – 10,000.00	9
	10,001.00 – 25,000.00	10
TOTAL		100

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de lo anterior, el 66% de los usuarios asumen que la cantidad solicitada si fue suficiente, debido a que realizaron un presupuesto objetivo, previo a realizar la solicitud del préstamo, aunque algunos no descartaron la situación económica para contenerse al endeudamiento extremo, ya que prefieren cancelar uno y luego adquirir otro para terminar sus proyectos.

4.3.4 Tasa de interés, tiempo y forma de pago

Respecto al conocimiento que tienen sobre cuanto pagan de interés por su préstamo, el tiempo solicitado para cancelarlo y la forma de pago que convinieron, se encuentra lo siguiente:

**CUADRO 8. FORMA DE PAGO, PLAZO Y TASA DE INTERÉS EN LA
COOSAJÓ, R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.**

% USUARIOS	FORMA DE PAGO	PLAZO	TASA DE INTERÉS
6	Mensual	24 meses	16%
48	Mensual	48 meses	18%
5	Mensual	72 meses	18%
5	Mensual	12 meses	18%
7	Mensual	24 meses	18%
3	Mensual	12 meses	18%
3	Mensual	12 meses	18%
6	Mensual	24 meses	18%
3	Semestral	48 meses	16%
10	Anual	24 meses	18%
4	Anual	48 meses	16%
100			

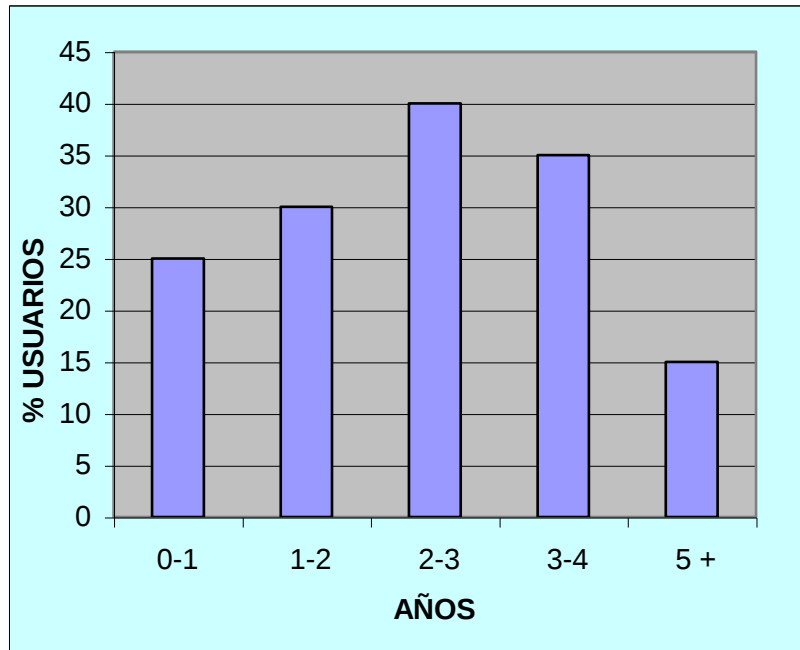
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al cuadro anterior se muestra que la tasa de interés varía para los usuarios, se debe a que los montos de créditos que se encuentran en el rango de Q.100,001.00 a más, llegaron a un acuerdo con la cooperativa para que les dieran tasa preferencial de intereses, siendo la tasa real, 18%. De acuerdo a la forma de pago, no hay opción, como política la cooperativa solo para las líneas de ganadería y algunos créditos invertidos en agricultura como el café y el izote pony autoriza la forma anual, que corresponde al 14%. De ahí, impone la forma mensual, la cual es aceptada por el usuario.

De acuerdo a lo anterior el 83% de los usuarios estuvo de acuerdo a pagar mensual, ya que la cuota en apariencia es baja y no es difícil reunirla, es decir accesible.

4.3.5 Tiempo de trabajar con créditos

Para conocer la inclinación que las personas usuarias del crédito tienen hacia el uso del mismo, se muestra siguiente información:



GRÁFICA 2. TIEMPO DE TRABAJAR CON CRÉDITOS

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar 25% de los usuarios tienen menos de un año de trabajar con créditos, esto se debe en gran parte a que existía temor al endeudamiento, pero a raíz de que la institución ha promocionado sus productos financieros en las comunidades, ha motivado a que estas personas se hayan inclinado por el uso del mismo. La experiencia es nueva para ellos, sin embargo, es un apoyo para ellos, porque les ha ayudado a cubrir sus necesidades financieras. Caso contrario, con el 15% que ha contemplado el uso del crédito como la única manera de realizar sus sueños. Gran parte de su vida y de los bienes que han hecho es base de trabajo efectuado con créditos, quienes aducen que el crédito es una herramienta financiera útil para ejecutar sus proyectos, dentro de este grupo de personas se contempla la línea créditos productivos y que corresponden a la agricultura y ganadería.

4.3.6 Asesoría técnica

Con el fin de evaluar si se ha empleado asesoría técnica en el transcurso de inversión o ejecución de proyectos, se determinó que el 76% de los usuarios, no recibe asesoría técnica, ya que no cuentan con recursos asignados para pagar personas que les orienten, ya que la programación y ejecución de los proyectos productivos los realizan en forma empírica y en base a experiencias adquiridas, que en su oportunidad recibieron por parte de DIGESEPE Y DIGESA (instituciones gubernamentales que ya desaparecieron). Así mismo desconocen la manera de buscarle mercado a sus productos y como operar costos y utilidades de manera profesional. De esto asumen que es necesario que la institución implemente nuevos servicios técnicos o programas de capacitación para conocer la forma de producir y vender.

4.3.7 Supervisiones efectuadas

Esto se ocurre cuando los préstamos son para viviendas u otra inversión que amerite dar los fondos en varias entregas, previo a cada desembolso se supervisará la inversión para verificar el avance de la misma. El informe de la supervisión se presenta por escrito y es conocido por la Comisión de Análisis y servirá de base para que se le apruebe el siguiente desembolso.

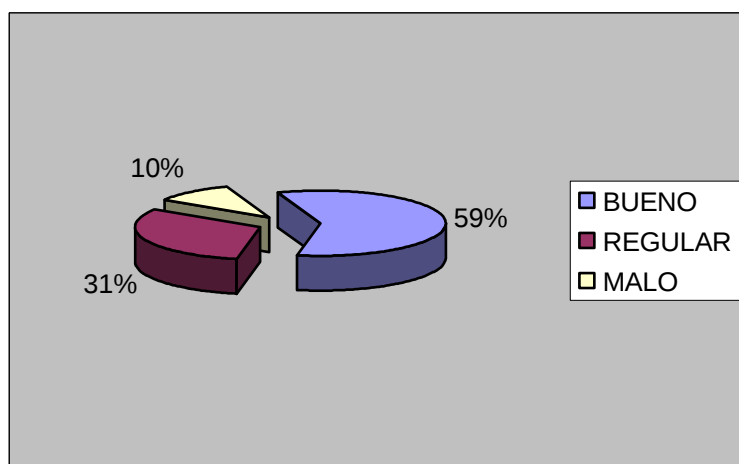
4.3.8 Efectos de la utilización del crédito

La satisfacción o insatisfacción que los usuarios han tenido por el uso del crédito, radica en los resultados que les proporcionen las inversiones productivas y no productivas. La relación que existe, es no caer en endeudamiento, ni muchos menos tener que sacrificar bienes que se tengan previos al crédito para poder cumplir con la obligación crediticia, sino superarse económicamente y ofrecer bienestar a sus familias.

Desde el punto de vista “satisfacción o insatisfacción en el uso del crédito” los conceptos en los cuales el crédito ha beneficiado al usuario, sus familias y por ende a su comunidad son educación, salud, vivienda y recreación familiar. “La

importancia económica de cada región representa al país y sobre todo su capacidad de producción.”¹⁰ Es lógico pensar que si los usuarios y sus familias, están siendo beneficiadas en aspectos tan importantes como la educación, el desarrollo es beneficio total a la economía del país, ya que habrá mas potencial humano para generar ideas hacia un camino mejor.

Para conocer cual es el punto de vista del usuario en cuanto al uso del crédito, se determino lo siguiente:

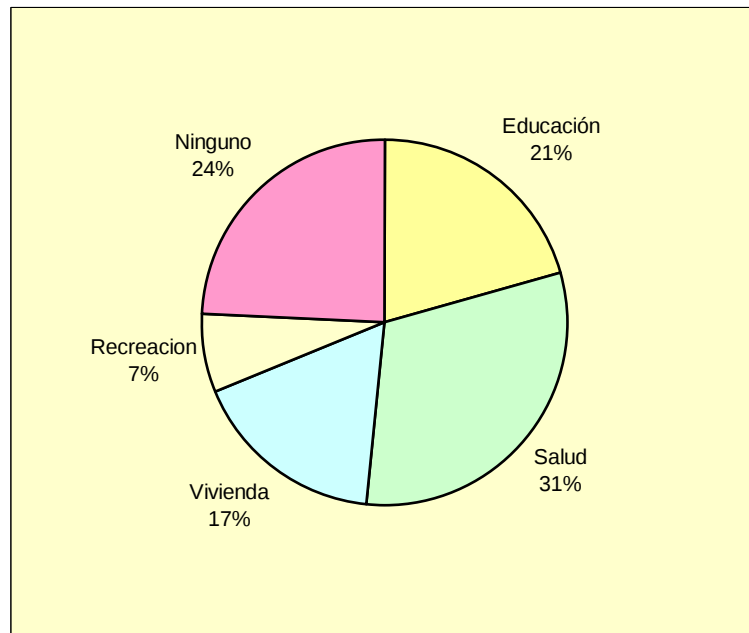


GRÁFICA 3. PERSPECTIVA HACIA EL CRÉDITO

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior el 59% de los usuarios asume que el uso del crédito es bueno ya que les ha proporcionado beneficios personales y familiares, por otra parte, el 10% aduce lo contrario, porque asumen que los intereses aplicados por las instituciones financieras y las políticas que manejan no les dan oportunidad de desarrollarse, si bien es cierto que les ha ayudado para solucionar sus problemas económicos en un momento dado, así también, les ha ocasionado desbalance en su presupuesto para reunir las mensualidades respectivas de las amortizaciones.

¹⁰ Contreras Aceituno, Op. Cit. p.24



GRÁFICA 4. BENEFICIOS DEL CRÉDITO

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la grafica anterior, se puede observar que el crédito ha producido bienestar para el 76% de la población encuestada, en cuanto a salud, educación, vivienda y recreación.

Así mismo en cuanto al efecto que el crédito ha generado a terceras personas, se investigó al sector productivo, para conocer si éste ha contribuido al beneficio de éstas, en relación a la contratación de personal calificado o no calificado para la realización de actividades en sus proyectos, como se muestra a continuación:

**CUADRO 9. CONTRATACIÓN DE PERSONAL POR USUARIOS
DEL CRÉDITO DE LA COOSAJO R.L. 2000-2004**

LÍNEA DE CRÉDITO	PERSONAL CALIFICADO	PERSONAL NO CALIFICADO
Ganadería	0	9
Pecuaria	0	7
Comercio	2	10
Agricultura	0	20
TOTAL	2	46

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, el uso del crédito ha influido en la contratación de personal, correspondiendo dos personas al personal calificado que lleva la contabilidad de algunos negocios, mientras que 46 personas corresponden al no calificado ya que en su mayoría son contratados para realizar actividades rústicas, como: cocineros, corraleros y labradores que realizan el trabajo de siembra y cosecha de café e izote pony.

4.4 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS

Con el quinto objetivo finaliza el ciclo del crédito, iniciando con la manifestación de la necesidad de utilizar créditos, hasta cumplir con la obligación contraída ante tal obligación.

De acuerdo a lo anterior se pudo determinar que el 62% no tienen problema para el pago de sus créditos ya que la forma de pago que la cooperativa les impone les facilita reunirla e ir cancelando sin ninguna mora, asimismo el 38% respondió que si tienen problemas ya que la situación económica del país no les permite acomodar su presupuesto para cumplir mensualmente con los pagos establecidos. Esto aún genera dificultad para cubrir necesidades de mayor importancia, no encontrando apoyo por parte de la cooperativa en cuanto a plantear y reconsiderar la forma de pago.

**CUADRO 10. CREDITOS VENCIDOS EN AGENCIA COOSAJO, R.L. DE
CONCEPCIÓN LAS MINAS, CHIQUIMULA**

AÑO	CRÉDITOS
2000	8
2001	15
2002	20
2003	19
2004	20
TOTAL	82

Fuente: Elaboración propia.

Al investigar y comparar la información proporcionada por los usuarios con la que se encontraron en registros de la cooperativa, se pudo determinar que los motivos por lo cuales estas personas han fallado a los convenios se debe a:

- Variar el destino al crédito otorgado
- Análisis incompletos de créditos que la institución hace para la concesión del mismo
- Falta de voluntad de pago
- Entorno económico de la comunidad
- Proyectos no rentables

Asimismo algunas personas manifestaron temor de avocarse al personal indicado de la institución para llegar a algún acuerdo. Mientras que otras buscan la solución a través de renegociación de deudas.

4.4.1 Estrategias de cobranza

El proceso de cobranza se efectúa a partir del primer mes de atraso, aplicando las siguientes estrategias:

- Llamadas telefónicas (avisos previos de pago)
- Correspondencia (citaciones por la cooperativa)
- Visitas domiciliarias

Todas las citaciones y/o notificaciones son enviadas con copia para el deudor y codeudor. Los arreglos de pago se realizan en el Departamento de Cobros, con el encargado financiero y/o Comité de Créditos.

4.4.2 Políticas de cobranza y morosidad

Dado que la morosidad constituye uno de los daños mas severos que sufre la institución, se establece como medida preventiva y curativa, el cobro de un recargo por morosidad a partir del sexto día hábil después de la fecha en que debió hacerse efectivo el pago, de acuerdo a la tabla siguiente:

CUADRO 11. COBRANZA A MOROSIDAD

MESES ATRAZADOS	PORCENTAJE DE RECARGO
1 a 6	2% s/ cuotas vencidas
4 a 6	3% s/ cuotas vencidas
6 a 12	4% s cuotas vencidas
12 en adelante	% designa la comisión de cobros.

Fuente: elaboración propia

4.4.3 Cobros en proceso jurídico

A partir del cuarto mes de atraso, se traslada el préstamo moroso a cobro judicial. De este tipo de créditos se encuentran dos en el departamento jurídico de la institución, quienes esta realizando la labor de proceder enérgicamente a cobrarlos, considerando que aun existe la posibilidad de recuperarlo ya que cuando llega a este nivel el cliente procede a la cancelación para no perder su record crediticio, como también desisten definitivamente a no cancelarlos.

4.4.4 Créditos no recuperados

La institución se esfuerza y trata de encontrarle la solución a las deudas que están atrasadas o que definitivamente no pueden ser canceladas, pero si no es factible ninguna de las soluciones planteadas, acuden a las reservas que se obtienen del 10% de ganancia que en cada ejercicio contable se realiza.

Para sistematizar el proceso de cobranza de créditos otorgados, ver propuesta en apéndice 1.

CONCLUSIONES

Después de realizar analizado los procedimientos efectuados en la transitoriedad del crédito otorgado por la agencia COOSAJÓ. R.L., se llegó a las conclusiones siguientes:

1. Los motivos por los cuales las personas han acudido al uso del crédito son: **Vivienda** (construcción y remodelación de vivienda). **Gastos personales** (pagar deudas pendientes con otros prestamistas, compra de vehículos, emergencias médico-hospitalarias, fallecimientos, adquisición de bienes muebles y emigración). **Ganadería y producción pecuaria** (crianza engorde y comercialización de ganado bovino, porcino y aves). **Comercio** (iniciar y ampliar pequeños negocios). **Agricultura** (Mantenimiento de finca de café, compra de pulpero, producción y comercialización de izote pony, preparación de terreno para siembra y producción de maíz y frijol. Las razones que prevalecen son: por la falta de liquidez y por no tener otra alternativa de adquirir el dinero para llevar a cabo sus proyectos de inversión.
2. Respecto al proceso de autorización, el departamento de créditos inicia sus operaciones atendiendo una solicitud de crédito, la que es base para desarrollar una serie de requisitos que, al cumplirse, permiten tomar la decisión adecuada. Dicha decisión lleva implícita la finalidad de beneficiar a la empresa y al usuario de los servicios financieros.
3. La formalización se realiza a través de la escritura de constitución del crédito, en donde deudor y codeudor comparecen de las obligaciones y responsabilidades contraídas por la adquisición del crédito.
4. Para el otorgamiento del crédito, normalmente después de haber tomado la decisión de autorizar o denegar una solicitud de crédito, se da aviso al cliente en una forma cordial y personalizada, que puede ser a través de una

carta o vía telefónica y también se comunica a los departamentos que posteriormente estarán involucrados como contabilidad y cobranzas.

5. La orientación que el usuario tiene en cuando al uso debido del recurso financiero es muy generalizado ya que se determinó que han invertido sin realizar un estudio previo a la ejecución del proyecto. El proceso efectuado durante y después de la ejecución del proyecto es realizado con base a experiencias adquiridas en instituciones como DIGESEPE y DIGESA Y ANACAFE que en su oportunidad les proporcionaron capacitaciones. Asimismo no cuentan con conocimientos técnicos sobre costos y utilidades, y desconocen la manera de buscar mercado para sus productos.
6. La COOSAJO, R.L. a nivel nacional cuenta con profesionales en agronomía y pecuaria, que orientan a los usuarios de dichas ramas cuando así lo soliciten; pero se comprobó que no se han realizado las orientaciones respectivas por parte de estas personas, para los usuarios de esta región.
7. Para el cumplimiento de las obligaciones contraídas sobre el uso de crédito, el 62% de los usuarios ha pagado puntualmente las cuotas respectivas, mientras que el resto ha caído en mora, teniendo que renegociar la deuda con los directivos de la agencia.
8. Respecto a los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades para créditos y cobros, se comprobó que no están sistematizados documentalmente, dificultando la comprensión y secuencia en la ejecución de las mismas.

RECOMENDACIONES

1. Se propone que la agencia considere el servicio de orientación sobre costos y utilidades, que ayude a los usuarios de los diferentes sectores de crédito a administrar cuidadosamente las finanzas implícitas en sus negocios, así mismo, la búsqueda de mercado para sus productos, con el fin de generar los ingresos necesarios para autofinanciarse y crear mano de obra para la población.
2. Hacer programaciones regulares, para que el profesional en agronomía y pecuaria haga visitas a los agricultores y ganaderos usuarios del crédito, a fin de orientar en sus necesidades para realizar de manera correcta este tipo de inversiones.
3. Se propone realizar capacitaciones para el uso, gestión y recuperación del crédito otorgado, a fin de ampliar los conocimientos de los usuarios y garantizar el aprovechamiento del recurso financiero.
4. Para efectuar la ejecución de actividades en forma ordenada y sistemática de créditos y cobranzas, es necesario que utilicen los flujogramas propuestos en la presente investigación, a fin de cumplir con los requerimientos específicos en el desempeño correcto y eficiente, de las actividades involucradas en el desarrollo del servicio del crédito.

BIBLIOGRAFIA

1. Arriola Mairén, Gildardo Guadalupe. **Como hacer referencias bibliograficas y notas de pie de página.** Chiquimula: 1997.
2. Bosh Garcia, Carlos. **La tesis profesional: método de la investigación.** Editorial Pormarca. México. 1966. 69 p
3. Bruno Parmentier, Jorge Labarthe. **Cooperativas para el cambio social (manual del promotor)** . Marzo 1977. .
4. Cetino Cetino, Ana Maria. **Manual de normas y procedimientos como instrumento administrativo del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito integral “Chiquimuljá, R.L. de la cabecera departamental de Chiquimula.** (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas. Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala , 1997) p. 65
5. Contreras Aceituno, Byron Estuardo. **La Aplicación de la FODA en el dictamen final del análisis del crédito bancario.** (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de San Carlos de Guatemala,. 2002), p. 52
6. COOSAJÓ, R.L. **Informe de Memoria de Labores** . Guatemala: Depto. de publicaciones, 2002.
7. COOSAJÓ, R.L. **.Informe XXXIX Asamblea General Ordinaria.** Guatemala. Depto. de publicaciones. 2000.

8. COOSAJÓ, R.L. **Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro Integral “San José Obrero”, R.L.**. Depto. de publicaciones, 1996.
9. Chávez Zepeda, Juan José. **Como se elabora un proyecto de investigación. Un enfoque constructivista.** Módulos de aprendizaje. Guatemala, C.A. Tercera edición. 2003.
10. Díaz M. Ligia Beatriz. **Administración del departamento de Créditos y Cobros.** (Impreso en Centro de Formación Profesional Tayasal, Guatemala, 1,995). p. 62
11. Garrido Menéndez, Rudy Rolando. **Auditoria operacional bancaria, aplicada a un departamento de créditos.** Tesis de Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. 1987.
12. Hernández Sampieri, Roberto Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. **Metodología de la Investigación.** 2 ed. México: McGraw-Hill, 1994.
13. Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología: **Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, contables, administrativas.** México: Editorial Avalos, 1996.
14. Monzón García, Samuel Alfredo. **Introducción al Proceso de la investigación científica.** Editorial Oscar de León Palacios. Guatemala, C.A. 1993. 225 p.
15. Pablo Steel. **¿Quiénes son los dueños de América Latina?** El Cooperativismo una opción de rescate. 7ª. Edición. Bogotá Colombia. Ediciones tercer mundo. 1973. 204 p.

16. Reyna Calmo, Astrid Violeta. **Manual de créditos y cobros, aplicable a empresas financieras de créditos en la ciudad de Guatemala.** Tesis de Administradora de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2001. 220 p.
17. Villaseñor Fuentes, Emilio. **Elementos de administración de crédito y cobranzas.** México Herrero Hermanos Sucesores, S.A. México. 1977. 125 p.
18. William J. Stanton y Bruce J., Michael J. Etzel. **Fundamentos de Marketing** México. McGraw Hill. 1996. p. 155

OTRAS FUENTES DE INVESTIGACIÓN

1. Internet **[www. marco ideológico. fenacoac. com.](http://www.marco_ideologico.fenacoac.com)**
2. Internet **<http://www.monografias.com/trabajos11/coopre/coopre.shtml>**
3. Internet **[http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado/tesisgrado/.](http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado/tesisgrado/)**
Shtml
4. Internet **<http://funnyland.lycos.com.co/finanzas/articulo//html/fin294.htm>**
5. **www.coosajo.com**

ÁPENDICE I

PROPUESTA:

PRESENTACIÓN

Es necesario contar con un procedimiento funcional para la realización de las diferentes actividades que se desarrollan en cualquier empresa, dichas funciones deben ser sistemáticas ya que requiere de procedimientos metódicos y ordenados para realizarlas adecuadamente. Dicho procedimiento no está plasmado documentalmente en la agencia COOSAJO, R.L. de Concepción las Minas, ya que todas estas actividades son desarrolladas empíricamente.

A continuación se presenta la diagramación de los procesos que se realizan en las actividades de créditos y recuperación de cartera la que puede ser aplicada a cualquier empresa que se dedique a realizar actividades financieras.

Dichos diagramas contienen la información detallada de las funciones del departamento de créditos y cobros, como un instrumento procedimental para la ejecución de actividades propias de las funciones de estos departamentos, identificando las obligaciones de cada puesto de trabajo y limitando su área de aplicación en el desarrollo de las mismas.

Este instrumento ayudará a cumplir con los objetivos que el departamento de créditos debe tener, puesto que debe velar por el cumplimiento de los procedimientos y políticas de otorgamiento de créditos, de manera que sean actividades que se realicen adecuadamente, y procurar el bienestar y progreso de los empleados.

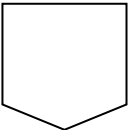
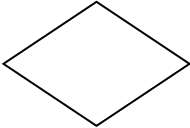
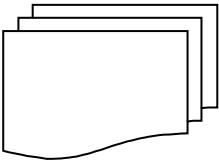
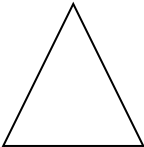
Asimismo debe ofrecer satisfacción total a los clientes, manteniendo una imagen de excelencia, contribuyendo al crecimiento organizacional, mediante estrategias de trabajo y manteniendo un ambiente disciplinado y agradable de trabajo.

De igual manera el departamento de cobros debe de velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas de gestión de cobro para que sean actividades que se realizan eficientemente. Debe mantener un margen de cuentas incobrables por créditos concedidos, deberá procurar el progreso y bienestar de los empleados y de la institución.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y COBROS

Los funcionarios involucrados en las gestión, autorización y otorgamiento de créditos, así como en los encargados de la gestión de cobro de créditos otorgados podrán utilizar este instrumento que contiene información necesaria, detallada y sistemática para cada función relacionada.

A continuación se describe el significado de cada símbolo que representa gráficamente los flujogramas propuestos en la presente investigación.

DESCRIPCIÓN			
Actividad, proceso y acción		Conector	
Análisis, revisión y estudio		Decisión	
Documentos		Conector de actividades	
Archivo		Inicio y final del proceso	

DESCRIPCION DE PUESTOS			
Presidente de la Junta Directiva	A	Encargado de caja	J
Gerente General	B	Auxiliar de caja	K
Miembros comité de créditos	C	Auxiliar de servicios contables	L
Jefe de Créditos	D	Auxiliar de liquidaciones	M
Jefe de cobros	E	Auxiliar de digitación	N
Jefe de contabilidad	F	Secretaria de créditos	O
Abogado	G	Secretaria de Asesoría jurídica	P
Analista de créditos	H	Cobrador visitador	Q
Auxiliar de cobros	I		

ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS

La mayor parte de los procedimientos en la sección de créditos, han sido enseñado a los empleados mediante la práctica, no existe ningún instructivo que los oriente para realizar tales actividades. Con esta herramienta el comité de créditos y su personal podrán atender adecuadamente a los clientes que soliciten créditos fiduciarios, brindando la información necesaria y ejecutando ordenadamente todas las actividades relacionadas a este tipo de servicio.

En este procedimiento se encuentran todos los pasos a seguir para analizar los créditos fiduciarios, sin crear duplicidad de operaciones, siguiendo los requerimientos establecidos por dicho departamento y por la institución.

CUADRO 1
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCUARIOS
(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCUARIOS
(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

En el siguiente flujograma se encuentran los pasos a seguir para las solicitudes de los créditos hipotecarios. Con esta herramienta podrán desarrollarse las actividades relacionadas a dichos préstamos. Los créditos hipotecarios difieren de los fiduciarios por la garantía real ofrecida, por lo tanto deberán presentar la escritura original de la propiedad y para la autorización de estos, el análisis requiere de más tiempo para comprobar la legitimidad de dicha garantía.

CUADRO 1
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ELABORACIÓN, CONTROL Y EJECUCIÓN DE PRESUPUESTOS DE COBROS

El departamento de cobros, es una unidad administrativa que debe desarrollar y brindar servicios de calidad consistentes en gestión de cobros sobre préstamos con garantía fiduciaria, hipotecaria u otro.

La siguiente herramienta permitirá ejecutar el reporte que representa información para supervisar las cuentas por cobrar, en el mes del presupuesto de cobros. Este documento integrará todas las cuotas actualizadas y las cuotas con mora, datos que servirán para la toma de decisiones del departamento responsable de estas actividades.

CUADRO 1
ELABORACIÓN, CONTROL Y EJECUCIÓN DE PRESUPUESTOS DE COBROS
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ELABORACIÓN Y MANEJO DE REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

Este reporte se genera por cartera (fiduciaria, hipotecaria u otro) y se imprimirá el primer día hábil de cada mes. Únicamente presentará a los clientes que tienen mas de dos cuotas vencidas y no han efectuado pagos.

Debe estar preparado en original y una copia. El original será trasladado al Gerente y la copia será archivada para el Jefe de Cobros.

CUADRO 1
ELABORACIÓN Y MANEJO DE REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

RECEPCIÓN, CONTROL Y DEPÓSITO DE CHEQUES PRE-FECHADOS

El analista de créditos es el designado para recibir los cheques pre-fechados extendidos por los clientes. En la siguiente herramienta se encuentran los pasos sistemáticos para llevar a cabo todas las actividades concernientes.

CUADRO 1
RECEPCIÓN, CONTROL Y DEPOSITO DE CHEQUES PRE-FECHADOS
(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR SUS CUOTAS PERSONALMENTE

El siguiente flujograma presenta la secuencia ordenada y sistemática para atender a este tipo de usuarios, los responsables para esta actividad son los auxiliares de cobros para lo cual solo aceptarán los pagos en efectivo.

CUADRO 1
COBRO A CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR
SUS CUOTAS PERSONALMENTE

(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
COBRO A CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR
SUS CUOTAS PERSONALMENTE

(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ÁPENDICE II

GLOSARIO

GLOSARIO

1. **Acreeedor:** La persona o entidad que provee crédito o un préstamo a un deudor bajo términos o condiciones específicas. El término acreedor generalmente puede ser utilizado conjuntamente con el término prestador.
2. **Amortización:** Término utilizado para describir el proceso de pagar una obligación de préstamo durante un período determinado de tiempo, a una tasa de interés específica. La amortización de un préstamo incluye el pago de intereses acumulados durante el ciclo de pagos y una parte del saldo de capital o “suma principal”.
3. **Asesoramiento de crédito:** Asesoramiento que ayuda a las personas a administrar su dinero y crédito, y a prepararlas para convertirse en buenos inversionistas de su dinero.
4. **Asociado:** Es la persona que aporta capital a la institución con el fin de ser miembro o dueño y por ende tener participación de las ganancias”¹¹
5. **Buen Crédito:** Término común que indica que su crédito ha sido administrado de una manera responsable y que sus pagos han sido efectuados a tiempo.
6. **Capacidad:** Se refiere al término ingreso. Los prestatarios examinan la capacidad de un individuo de poder efectuar sus pagos consistentemente con el ingreso actual durante el término del préstamo. Otros factores tomados en consideración en la evaluación de la capacidad son: la estabilidad de empleo, profesión u oficio, los bienes activos y las deudas actuales que posea el solicitante

¹¹ William J Stanton; Michael J, Etzel; Bruce J., Walker Fundamentos de Marketing. México 10a edición McGraw Hill. 1996. Pág. 155

- 7. Capital:** Capital se refiere a las reservas de efectivo (ahorros), inversiones o activos que tiene el individuo. En el análisis más sencillo, su capital es el neto obtenido al restar la deuda actual del valor de sus activos.
- 8. Capacidad o conocimiento financiero:** Se refiere a la condición o cualidad de poseer el conocimiento sobre materias financieras. Capacidad financiera es un término generalmente utilizado para medir la comprensión básica del individuo acerca de los principios de crédito, la administración de dinero y la seguridad financiera.
- 9. Cooperativa de Créditos y Ahorros:** Una institución financiera regulada por el gobierno federal que pertenece a personas que comparten algo en común, como la empresa donde trabajan o una comunidad religiosa. Hay que ser miembro para depositar dinero en la cooperativa.
- 10. Crédito:** En cuanto al crédito constituye la concesión que otorgan las cooperativas a través de préstamos que solicitan los asociados con el objeto de invertirlo en beneficio propio y de su comunidad, generando Interés producto, de acuerdo a la tabla vigente de los mismos de cada cooperativa. La capacidad de una persona de obtener dinero prestado u obtener productos sin pagar por ellos inmediatamente. Se obtiene si un acreedor está convencido de que la persona es responsable y su situación financiera es estable.
- 11. Créditos hipotecarios:** Son créditos hipotecarios, independiente del monto, aquellos destinados a la adquisición y construcción de vivienda nueva o usada, para reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia o para la adquisición de lotes con servicios.

12. Crédito para gastos personales: Se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto”¹².

13. Créditos para vivienda: Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquellos otorgados a personas naturales, destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual.

14. Deuda: Lo que se debe a una persona o institución por obtener mercancías y servicios sin pagar por ellos inmediatamente. Normalmente se adquiere una deuda a través de un préstamo o el uso de crédito.

15. Fecha de Vencimiento: Cada vez que se obtiene dinero prestado, el lenguaje utilizado en un contrato específico, cuándo se tienen que hacer los pagos. La fecha de vencimiento siempre indica y significa que el pago debe ser recibido en o antes de la fecha especificada. Los períodos de gracia o prórrogas no eliminan la responsabilidad de asegurarse que los pagos sean recibidos por el prestador en la fecha establecida. En la mayoría de los casos, los prestadores o acreedores que reciben los pagos pasada la fecha de vencimiento añaden un cargo por atraso o intereses adicionales.

16. Garantía: Puede considerarse el elemento más importante del trámite de cualquier crédito, después del análisis financiero. De allí se puede decir que en cualquier negociación financiera solamente se dan dos cosas se recupera el crédito o sencillamente se pierde. Y para no llegar a esto ultimo,

¹² <http://funnyland.lycos.com.co/finanzas/articulo//html/fin294.htm>

deberá garantizarse el crédito de la mejor forma posible contra esta eventual contingencia. Las garantías pueden ser fiduciarias y reales.

17. Hipoteca: Un préstamo garantizado por un gravamen sobre su casa. En algunos estados, el término hipoteca también se usa para describir el documento que usted firma para demostrar que ha otorgado al prestador hipotecario un gravamen sobre su casa. El término también puede utilizarse para indicar la cantidad de dinero que usted obtuvo prestado, con intereses, para comprar su casa. La cantidad de su hipoteca generalmente es el precio de compra de la casa menos el pago inicial que usted somete.

18. Historial del crédito: Este es un registro sobre el uso del crédito. Incluye una lista de las deudas individuales del consumidor y una indicación sobre si se pagaron o no puntualmente. Las instituciones de crédito han diseñado un complicado sistema de registro para documentar su historial de crédito. A este registro se le llama informe de crédito.

19. Garantía: Algunos créditos se otorgan con solo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor, pero, en general, los prestamistas suelen pedir garantías: títulos, cauciones, hipotecas, etc.

20. Línea de crédito: Cantidad de crédito autorizada con anticipación la cual es ofrecida a un individuo, negocio o institución. Una línea de crédito comúnmente está asegurada con activos, como lo es una casa (bienes raíces).

21. Razón del préstamo: El motivo o causa por la que el usuario solicita un crédito a la institución para el uso que mejor satisfaga su necesidad actual.

22. Referencias y record de créditos: A parte de la documentación que se adjunta a la solicitud de crédito y en el caso de ser solicitante nuevo no se dispone de información histórica interna de la persona o empresa. Por lo

anterior, la verificación de la investigación de referencias y record, proporciona datos valiosos para conocer el carácter del sujeto de crédito. Fuera de la información de referencias proporcionadas por el mismo solicitante, las instituciones financieras acuden a diversas fuentes de información de las cuales se dispone de las siguientes:

- Asociación de banqueros de Guatemala
- Sistemas de Infonet e Internet
- Aseguradora de crédito
- Otros bancos del sistema

23.Requisitos: Son todas aquellas condiciones que la institución considera necesarias para estar asociado o para poder solicitar un crédito.

24.Servicio de crédito: Función realizada por la institución en el otorgamiento de financiamiento a través de préstamos.

25.Solicitud de préstamos: Documentación utilizada en el proceso de solicitud de créditos y las cuales sirven para llevar un mejor registro y control de los empréstitos concedidos

26.Tipos de crédito: Es la clasificación que la institución realiza de los préstamos, de acuerdo como y en que serán utilizados los fondos proporcionados a través de los préstamos o créditos que autoriza y concede.

27.Usuario: Persona o individuos a las que se presta el servicio de caja y crédito con el propósito de satisfacer sus necesidades.

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

**“ANÁLISIS PROCEDIMENTAL DEL SERVICIO DEL CRÉDITO OTORGADO
POR LA AGENCIA COOSAJÓ, R.L. EN EL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN
LAS MINAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA”**



MICELA YULISA ORTEGA CANALES

CHIQUIMULA, GUATEMALA, OCTUBRE DE 2006.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS PROCEDIMENTAL DEL SERVICIO DEL CRÉDITO OTORGADO
POR LA AGENCIA COOAJ, R.L. EN EL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN
LAS MINAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA”**

Trabajo de Graduación

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por:

MICELA YULISA ORTEGA CANALES

Al conferírsele el título de

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADA

CHIQUIMULA, GUATEMALA, OCTUBRE DE 2006.

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

RECTOR

LIC. CARLOS ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente

Presidente:	Msc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Secretario:	Msc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representantes docentes:	Lic. Gustavo Adolfo Sagastume Palma Lic. Minor Rodolfo Aldana Paiz
Representante egresado:	Ing. Agr. Godofredo Ayala Ruiz
Representante estudiantil:	Br. José Ernesto Galdámez Samayoa Br. Luis Alberto Chinchilla Solís
Coordinador Académico:	Ing, Agr. Edwin Filiberto Coy Cordon

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Licda. Ester Palacios Castañeda

**TERNA EVALUADORA DEL INFORME FINAL DE TRABAJO DE
GRADUACIÓN**

Lic. Jaime René Gonzáles Cámbara
M.A. Eduina Araselly Linares Ruiz
Ing. Ind. Jorge Gustavo Velásquez Martínez

RESUMEN

Dentro de los recursos más importantes con los que una empresa debe contar, es el recurso financiero, ya que servirá para la puesta en marcha de todos los planes elaborados por una administración. No obstante la importancia de este radica cuando está encaminado a ser productivo, ya que es capaz de pagar el capital, los intereses, otros gastos derivados y dejar una proporción en concepto de utilidades o retorno de la inversión al usuario.

El éxito de una empresa sea individual o jurídica depende del manejo y conocimiento que tenga en relación al uso adecuado del crédito y la actividad en la que va a invertir. Esto resulta importante para los usuarios del crédito de la agencia COOSAJÓ, R.L. en Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula, ya que actualmente dependen de sus ideas y experiencias propias para ejecutar sus proyectos, no contando la agencia con programas de capacitación y asesoría técnica para orientarles antes, durante y después de otorgar los créditos.

En ese sentido, el objetivo general de la presente investigación se orientó a estudiar el procedimiento utilizado en el proceso del crédito, permitiendo conocer si cumplen con los requerimientos establecidos en el otorgamiento así como para la recuperación del mismo.

Se abordó la investigación luego de considerar que en esta región del país no se encontraron estudios relacionados al tema, ya que únicamente existe interés de colocación de cartera y estudiar al sujeto adecuado que garantice el pago del mismo.

En la información recolectada se utilizaron fuentes primarias y secundarias siendo estas, el jefe de agencia y los usuarios, asimismo estudios, tesis, informes y bibliografía relacionada con el tema central de la investigación.

Entre las conclusiones expuestas en el trabajo de investigación desarrolladas destacan las siguientes:

Dentro de los motivos mas importantes por los cuales las personas han acudido al uso del crédito son los que corresponden a las líneas de vivienda,

gastos personales, agricultura, comercio, ganadería y producción pecuaria. Las razones primordiales que los han inclinado a ser uso del mismo es por falta de liquidez y no haber otra alternativa para la consecución de los recursos financieros, necesarios para satisfacer esas necesidades.

Respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos, contempla una serie de requisitos que el deudor debe cumplir y de esta manera le permiten a la institución tomar las decisiones respectivas para autorizar o denegar los créditos. Siendo la orientación generalizada, comprobándose que la labor en la ejecución del crédito es en base a experiencias propias. A lo cual se propone que la agencia considere el servicio de orientación sobre costos y utilidades así como la forma de buscar mercado para sus productos.

Para el cumplimiento de las obligaciones contraídas sobre el uso de crédito, el 62% de los usuarios ha pagado puntualmente las cuotas respectivas, mientras que el resto ha caído en mora, teniendo que renegociar la deuda con los directivos de la agencia.

En cuanto a los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades para créditos y cobros, se comprobó que no están sistematizados documentalmente, dificultando la comprensión y secuencia en la ejecución de las mismas, siendo necesario utilizar los flujogramas propuestos para cumplir con los requerimientos específicos en el desempeño adecuado de las actividades inmersas en la labor de créditos y cobranzas.

INTRODUCCIÓN

El crédito es un mecanismo frecuentemente utilizado por las empresas sean individuales o jurídicas, para recurrir en un momento oportuno a un recurso que les permita financiar las necesidades que se presentan. Es así como toda empresa pequeña, mediana o grande, mediante la realización de planes de presupuestos financieros mide la necesidad de liquidez asegurando la provisión de fondos con los cuales puede afrontar la falta de ingresos en relación a los gastos y permite programar la obtención de préstamos o financiamientos a corto, mediano o largo plazo.

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro Universitario de Oriente –CUNORI – consciente de su responsabilidad como institución formadora de profesionales que coadyuven en el progreso del país, presenta opciones científicas y objetivas a los diversos problemas sociales dentro del ámbito que le corresponden. Es por esto, que como parte culminante de la carrera de Administración de Empresas, existe la posibilidad de realizar investigaciones que aporten propuestas de solución a alguna problemática y sea una valiosa contribución a la conciencia social en la formación del estudiante.

En tal sentido, se consideró la importancia de realizar el presente estudio sobre “Análisis procedimental del crédito otorgado por la Agencia COOSAJO, R.L. en el municipio de Concepción Las Minas, del departamento de Chiquimula”. Se tomó como punto de partida la información relacionada a los usuarios que se encuentran en el periodo 2000-2004, considerando las inversiones realizadas en las diferentes líneas de crédito.

Con el objeto de lograr la familiarización con el tema, se expone en cuatro capítulos:

En el primero se presenta información sobre el proceso metodológico, es decir la forma en que se llevó a cabo la investigación, considerando para el efecto el planteamiento del problema a través de los antecedentes, los

objetivos de la investigación, la justificación, el método, técnica e instrumentos y tipo de investigación utilizados.

El segundo capítulo lo conforma el marco de referencia, el cual contiene: antecedentes, aspectos legales, estructura organizacional, la misión y la visión de la institución.

En el capítulo tres, se presenta el marco teórico, el cual a su vez se divide en: antecedentes temáticos y marco conceptual. Define las bases científicas que le dan consistencia a la investigación, exponiendo toda la fundamentación teórica para comprender la investigación realizada. Incluye temas relacionados con el origen y trascendencia del crédito, así como sus ventajas y desventajas.

En el capítulo cuatro, se dan a conocer los resultados de la investigación, contiene los siguientes aspectos: motivos de las personas para hacerse sujeto de crédito, procedimiento actual para el otorgamiento del crédito, orientación que se le dio a los usuarios para el uso y manejo del mismo, efectos de la utilización del crédito y como se está dando el cumplimiento de los compromisos adquiridos para la cancelación de la deuda.

Con el objetivo de sistematizar todas las actividades relacionadas a créditos y cobranzas, como apéndice se encuentran los flujogramas que se proponen sean utilizados en la ejecución de las mismas.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como la bibliografía, y apéndices.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

El crédito en Concepción Las Minas, tuvo su origen por la necesidad de apoyo financiero, que la población tenía para realizar sus cosechas de maíz y frijol, la que utilizaban para consumo y venta para cubrir necesidades de primera necesidad. Además de las personas del área rural como los campesinos, las personas del área urbana cuya profesión era ejercer la educación en las escuelas, también se dedicaban a la agricultura y en pequeña proporción a la ganadería.

En vista, de que en la cabecera municipal de Concepción Las Minas no existía ninguna institución que brindara servicios financieros se inauguró la agencia COOSAJÓ, R.L., que inicia sus operaciones en el año de 1979, con el nombre de Flor del Café, pero cerró operaciones temporalmente por alta morosidad, siendo en octubre del 1991 cuando reinició actividades, limitándose únicamente a la recuperación de cartera de créditos.

En el año de 1999 nuevamente ofreció cartera de créditos, captación de fondos, como apertura de cuentas de ahorro, plazos fijos, promoviendo el ahorro a los niños etc., contando actualmente con 4,512 usuarios, entre éstos, asociados mayores y asociados infantes.

El departamento de créditos ha contado con una gama de servicios, entre ellos están: créditos para vivienda, agricultura, ganadería, gastos personales y comercio, entre otros. Los cuales se han podido obtener a través de garantías fiduciarias o hipotecarias.

Por ser la agencia de reciente creación, no se han efectuado estudios relacionados al uso del crédito.

1.1.2 Fundamentación del problema

La globalización económica se ha extendido a muchas regiones en el mundo y el crédito es un factor predominante en materia financiera, por lo tanto es tarea de todos velar por el aprovechamiento adecuado de este recurso.

La creciente necesidad de los recursos para inducir una nueva etapa en el mejoramiento del nivel de vida de las personas, ha hecho que éste sea un medio de negocios para muchas empresas, en donde los niveles de deuda para los usuarios del crédito, son establecidos por el nivel de comodidad que las empresas financieras emplean por generar utilidades; no considerando el conocimiento de la actividad a la que el usuario desea invertir. Algunas personas solicitan créditos financieros para invertir en negocios desconocidos riesgosos o especulativos, sin el pleno conocimiento de los factores que lo componen o bien los recursos son destinados a fines distintos a los convenidos.

Sabiendo que el usuario es el elemento principal en el sistema de créditos, es importante que:

- Sean escuchados y atendidos cuando lo necesitan.
- Sean orientados cuando consideren que el crédito va a ser inoportuno o insuficiente.
- Cuenten con la debida asistencia técnica para realizar sus proyectos.
- Sean supervisados periódicamente en la marcha de sus proyectos.

Asimismo, el crédito financiero puede ser fuente de oportunidades para personas individuales o jurídicas creativas, competitivas y eficientes, pero también puede ser la causa del fracaso de muchas empresas que no tengan el verdadero conocimiento del manejo adecuado, para enfrentarse a este mundo globalizado. El efecto que el crédito financiero provoca sobre la actividad de los usuarios, representa el progreso o el descenso de la economía del país, es por tal razón que se debe luchar para que las inversiones sean productivas y competitivas y estar dispuestos a reconocer que el desarrollo de nuestra economía radica en la lucha por el bien común.

En el municipio de Concepción Las Minas, la agencia COOSAJÓ, R.L. ha aprovechado la captación de fondos a través de divisas que reciben de las personas que laboran en Estados Unidos para brindar nueva cartera de financiamientos, dirigida preferentemente al sector comercial e industrial de la región, entre ellos financiamientos para la micro, pequeña y mediana empresa, para proyectos habitacionales (créditos para construcción, remodelación y ampliación de viviendas), créditos para gastos de consumo (gastos personales) y la implementación del servicio de tarjeta de crédito.

Existe mucho interés en querer invertir, debido a que hay personas que tienen el deseo de establecer su propio negocio porque según ellas el nivel de subempleo en Guatemala y el poco desarrollo de mercado laboral en el país, les obliga a buscar alternativas económicas que les permitan complementar los ingresos necesarios en sus hogares. Muchas de ellas, aunque tienen el potencial o las ideas para la realización de negocios, tiene temor a invertir, ya que no tienen la certeza de cómo activar eficientemente en el ámbito de los negocios y presumen no poder cumplir con las obligaciones contraídas en el mismo.

Para las empresas financieras también es necesario conocer los factores externos que en un momento dado pueden afectar la colocación de fondos financieros, es por ello que a través de la experiencia de los mismos usuarios se determinaron los elementos positivos y negativos que actúan en el proceso de la inversión, ya que la importancia del crédito no radica únicamente en la colocación de cartera, sino también en conocer las necesidades del usuario.

La Agencia COOSAJÓ, R.L. en Concepción las Minas, constituye una institución que ayuda al mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros. En su organización, específicamente en el departamento de créditos, presenta ascendencia en su cartera durante el periodo del 2000-2004, como se muestra a continuación:

CUADRO 1. ACTIVIDAD CREDITICIA DE COOSAJO, R.L. 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	2000 (MILES Q.)	2001 (MILES Q.)	2002 (MILES Q.)	2003 (MILES Q.)	2004 (MILES Q.)
Agricultura	200.0	280.0	500.0	1,200.0	1,500.0
Ganadería	300.0	500.0	1,500.0	2,500.0	4,000.0
Comercio	100.0	300.0	1,000.0	2,000.0	3,500.0
Vivienda	400.0	1,500.0	3,000.0	5,000.0	7,500.0
Gastos personales	100.0	200.0	1,000.0	2,500.0	6,000.0

Fuente: Registro, departamento de créditos de Agencia COOSAJO, R.L. (2005)

En términos generales, el suministro del crédito en forma de préstamos permite atender las necesidades financieras de los usuarios, pero concierne a esta investigación, dar a conocer el papel que el crédito desempeña en la situación económica de éstos, ya que ejecutando de manera correcta las inversiones, hacen el cumplimiento de los fines y objetivos del desarrollo integral de las comunidades de escasos recursos económicos y de los inversionistas en general.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

La motivación que sustenta la presente investigación, se establece a partir del momento en que el pilar de la economía de nuestro país como del mundo entero se debe al crédito en materia financiera, y su fundamento radica en la lucha por la competitividad que representa la globalización económica mundial. Esta investigación analiza el efecto del crédito, como ente generador de oportunidades financieras desde el punto de vista usuario; de esta manera se han determinado los criterios personales de la población y como les ha mejorado o desmejorado las condiciones de vida.

En consecuencia se contribuye a la búsqueda de factores que influyen positiva y negativamente en el proceso de inversión. Por lo tanto conocer como se desenvuelve el sistema de créditos en la sociedad es de vital importancia, debido a que existen aún incertidumbres para formar parte de este sistema.

Además, la investigación efectuada permite a la COOSAJÓ, R.L, ser los principales beneficiarios y le admite entre otras ventajas, conocer la percepción que el usuario tiene respecto al uso del crédito y las necesidades que se presentan en el trayecto del mismo, para analizar si está o no dando un servicio acorde a sus perspectivas; además permitirá a los directivos, contar con información real, verás y confiable para que, en un determinado momento pueda servirles de fundamento en la formulación de estrategias y toma de decisiones a fin de mejorar constantemente su calidad.

Consecuentemente, coadyuvar al estudio de problemas relacionados con el mismo, a empresarios, estudiantes y profesionales, respondiendo así, a sus inquietudes teóricas sobre el tema investigado.

1.1.4 Formulación del problema

Para establecer si en la población usuaria del crédito, existe satisfacción o insatisfacción en cuanto al uso del crédito se refiere, la presente investigación se orientó con la siguiente pregunta:

¿Cuál es el procedimiento del servicio del crédito otorgado, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero (COOSAJÓ), R.L. durante los años 2000-2004, en el municipio de Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula?

1.1.5 Sistematización del problema

¿Cuáles son los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero en la agencia?

¿Cuáles son los procedimientos de la organización, respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros?

¿Cuál es la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado?

¿Cómo se ha desarrollado el cumplimiento del proceso de las condiciones contratadas para la recuperación de los créditos otorgados?

1.1.6 Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación fue el efecto del crédito otorgado por la COOSAJÓ, R.L. en el Municipio de Concepción Las Minas, Chiquimula.

1.1.7 Delimitación del problema

1.1.7.1 Delimitación institucional y geográfica

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero (COOSAJÓ) R.L., Agencia Concepción Las Minas, Chiquimula.

1.1.7.2 Delimitación temporal

El estudio comprende las operaciones relacionadas con el crédito del 2000 al 2004.

1.2 OBJETIVOS

Con fundamento en la formulación y sistematización del problema, los objetivos que se plantearon en la investigación propuesta son:

1.2.1 Objetivo general

Efectuar el análisis procedimental del servicio del crédito otorgado, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L. (COOSAJÓ, R. L.) durante los años 2000-2004; del municipio de Concepción Las Minas, del departamento de Chiquimula.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero a la cooperativa.
2. Identificar los procedimientos de la organización respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros.
3. Verificar la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado.
4. Determinar el cumplimiento del proceso de las condiciones contratas para la recuperación de los créditos otorgados.

1.3 DISEÑO METODOLÓGICO

1.3.1 Tipo de investigación

El desarrollo de la presente investigación en la institución financiera en análisis, por su naturaleza y finalidad se fundamentó en el enfoque ex–post-facto, ya que estableció como ha actuado el crédito financiero en las personas de la región, durante el periodo 2000-2004, con el fin de conocer su efecto. Se abordó desde el nivel de conocimiento o estudio descriptivo, ya que se identificaron las formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación, es decir usuario del crédito. Se aplicó el enfoque cualitativo-interpretativo, ya que se utilizó a un grupo de personas como objeto de observación y estudio para explorar la realidad de la utilización del crédito.

1.3.2 Método de la investigación

En la investigación se utilizó el método inductivo, debido a que permitió el análisis de situaciones particulares como la conducta y opinión de las personas que se tomaron en cuenta en la investigación, usuarios del crédito y concluir en

situaciones de índole general. Con esta información se determinó el efecto que el crédito produce en la economía de las familias del Municipio de Concepción Las Minas que hacen uso del mismo.

1.3.3 Definición de la población y muestra

El estudio fue orientado hacia las personas que cuentan con créditos otorgados por la Agencia COOSAJÓ, R.L. del Municipio de Concepción Las Minas.

Se procedió a recopilar datos elementales para la ubicación de las personas que hacen uso del crédito dentro de la institución, contando hasta la fecha en estudio, con 500 usuarios en sus diferentes líneas crediticias, como se detalla a continuación.

CUADRO 2. CRÉDITOS OTORGADOS Y SUS LÍNEAS CREDITICIAS EN LA AGENCIA COOSAJÓ, R.L. CONCEPCION LAS MINAS, 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	CRÉDITOS
Agricultura	80
Ganadería	85
Gastos personales	135
Comercio	80
Vivienda	120
Total	500

Fuente: Registros Agencia COOSAJÓ, R.L. Concepción Las Minas.

Considerando el tipo de investigación realizada, para recolectar la información se investigó a los usuarios en las diferentes líneas y se determinaron a través de la información proporcionada, los diferentes motivos por los cuales acuden a la COOSAJÓ, R.L. a realizar sus préstamos y las ventajas y desventajas en el uso del mismo.

1.3.4 Métodos, técnicas e instrumentos

1.3.4.1 Definición conceptual y operacional de variables

A continuación se presentan los objetivos y variables con la definición conceptual y operacional utilizados.

CUADRO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
1. Determinar los motivos por los cuales los usuarios solicitaron apoyo financiero a la cooperativa COOSAJÓ, R.L.	- Motivos de los usuarios para solicitar créditos.	- Necesidad de los usuarios del crédito para acudir a solicitar apoyo financiero a la Cooperativa COOSAJÓ, R.L.	-Se elaboraron cuestionarios que identificaron las opiniones de las personas sobre los motivos y razones por los cuales tuvieron que acudir a solicitar préstamos financieros.
2. Identificar los procedimientos de la organización respecto al proceso de autorización, formalización y otorgamiento de créditos financieros.	-Procedimientos para las concesiones de créditos.	- Son todos los créditos aprobados mediante un proceso de análisis e investigación, tomando en cuenta la capacidad de pago, garantías, referencias personales, comerciales, crediticias etc. para verificar si posee un buen comportamiento de responsabilidad crediticia.	- A través de entrevista, se recopiló la información del proceso para la adjudicación o concesión de créditos financieros de acuerdo a cada línea crediticia.
3. Analizar la orientación que se le asignó y la ejecución al crédito otorgado.	-Orientación proporcionada -Ejecución asignada.	- Información clara y veraz que debe tener el usuario antes, durante y después de haber adquirido un crédito, de acuerdo a la función de la línea crediticia para que fue solicitado. Así mismo la utilización que el usuario pueda asignarle al mismo.	- A través de cuestionarios, se recopiló la información sobre el uso y operativa del crédito adquirido.
4.Determinar el cumplimiento de del proceso de las condiciones contratadas para la recuperación de los créditos otorgados?	-Procedimiento de recuperación de cartera.	- Son todos los créditos que mediante un proceso son recuperados. Entre ellos se puede mencionar el cobro administrativo: que consiste en llamar vía telefónica al cliente, recordándole el pago de la cuota de su crédito cuando éste se atrasa en la fecha acordada o bien notificándole por escrito. Cobro Judicial. Este consiste en demandar al cliente ante los tribunales correspondientes, estableciendo un juicio y de ser a favor de la institución se podrá embargar bienes muebles e inmuebles, hipotecas, cuentas monetarias etc.	- A través de entrevista, se recopiló la información del procedimiento administrativo o judicial según sea el caso para la recuperación de la cartera crediticia.

Fuente: Elaboración Propia

1.3.5 Variables e indicadores

A continuación se presenta el cuadro, que contiene las variables e indicadores, que sirvieron para obtener los datos necesarios en la presente investigación:

CUADRO 4. VARIABLES E INDICADORES.

VARIABLES	INDICADORES
Motivos de los usuarios para solicitar créditos.	- Línea de crédito - Razones
Procedimientos para concesiones de préstamos.	- Requisitos mínimos - Fuentes de investigación - Validación de la investigación. - Historia crediticia del cliente - Calificación del crédito - Medición de tiempos y resultados
Orientación al crédito. Ejecución del crédito.	- Generalidades - Destino - Montos autorizados - Tasa de interés, tiempo y forma de pago - Tiempo de trabajar con créditos - Asesoría técnica - Supervisiones efectuadas - Efectos de la utilización
Cumplimiento de las obligaciones crediticias.	- Estrategias de cobranza - Políticas de cobranza y morosidad - Cobros en proceso jurídico - Créditos no recuperados

Fuente: Elaboración propia según investigación

1.3.6 Estrategias de la investigación

Se realizó un análisis exhaustivo de las variables presentadas en el cuadro anterior de la siguiente manera:

- se utilizó información de autores, libros, publicaciones, revistas y material diverso relacionada al tema a través de los servicios de Internet.
- Se identificaron los aspectos y características concernientes al crédito como factor financiero, a través de la guía de entrevista y cuestionario.

- Se tabuló la información en forma manual en hoja electrónica, presentada en cuadros y gráficas, permitiendo conocer tendencias porcentuales necesarias para interpretar los datos.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1 RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL

La denominación social es: Cooperativa de Ahorro y crédito Integral San José Obrero, Responsabilidad Limitada.

2.2 ANTECEDENTES

Esta Cooperativa inicio operaciones en el Municipio de Esquipulas de la que procede la agencia ubicada en el municipio de Concepción Las Minas, en el que se efectuará la presente investigación. Esta agencia inició sus operaciones en el año de 1979, con el nombre de flor del café, cuyo nombre es referido al lugar de ubicación de la misma, nació de la inquietud de la comunidad, vieron que el pueblo necesitaba una institución que ofreciera préstamos a un interés relativamente bajo y que fuera autofinanciable, pero cerró operaciones temporalmente debido a la morosidad de sus socios.

En octubre de 1991 reinicio actividades limitándose únicamente a la recuperación de cartera de créditos, apertura de cuentas de ahorro y plazo fijo, promoviendo el ahorro a los niños etc. En el año de 1999 nuevamente ofreció cartera de créditos, contando actualmente con 3500 usuarios entre estos socios mayores, socios infantes y 300 NAS (no asociados), agregando que existen 500 asociados que hacen uso del servicio de crédito. En su primer cierre de operaciones financieras al 31 de diciembre del mismo año se tienen Q. 144,000.00 en aportaciones.

Según el informe de la jefatura de agencia, se tiene el conocimiento de que esta ha crecido considerablemente, detallando que para el año 2001 se colocaron en cartera crediticia 3 millones de quetzales, para el año 2002 se colocaron 6 millones de quetzales y para el 2003 este ascendió a 10 millones.

El monto de créditos esta dirigido a diferentes líneas siendo estas: la agricultura, el asalariado, el comerciante o empresario y el comerciante ganadero, teniendo en su totalidad 500 personas que están contempladas en estas líneas, considerando que para la autorización de créditos se conoce a fondo la actividad económica de la región y de esta manera otorgar los productos crediticios adaptados a su necesidad.

La agencia COOSAJÓ, R.L. del municipio de Concepción Las Minas cuenta con edificio propio, moderno y funcional que alberga las instalaciones de la misma.

2.3 MARCO LEGAL

“El 20 de noviembre de 1966 fue organizada la Cooperativa de Ahorro y crédito “San José Obrero” R.L. por 32 personas de diferentes niveles sociales y económicos. Al organizarse la primera directiva provisoria, esta se encargó de los primeros tramites necesarios para el reconocimiento de la personalidad jurídica de la recién fundada Cooperativa.

La Cooperativa “San José Obrero” R.L. nació jurídicamente el 5 de agosto de 1967, fecha en que fue publicada en el Diario Oficial el acuerdo gubernativo. Según registro 117, el Infrascrito Registrador de Cooperativas del Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) hace constar: Que a la Cooperativa de Ahorro y crédito Integral “San José Obrero” Responsabilidad Limitada, afiliada a FENACOAC, le fue autorizada por el Consejo Directivo del INACOP la adopción de Estatutos Uniformes emitidos por la federación, según acta número cuarenta y siete guión noventa y cuatro.

2.4 DOMICILIO Y DIRECCIÓN

El domicilio de la cooperativa se fija en el departamento de Chiquimula y tendrá su sede en el Municipio de Esquipulas.

Prevía resolución del Consejo de Administración, podrá establecer agencias dentro del territorio de la Republica de Guatemala.”¹

La agencia de Concepción Las Minas se encuentra ubicada en la 1ª Calle 2-00 Zona 1.

2.5 TAMAÑO Y COBERTURA

Dentro de la red de agencias de la COOSAJO, R. L se encuentran en el orden en que fueron establecidas: agencia Esquipulas, Quezaltepeque, Concepción Las Minas, Ipala, Olopa, Chiquimula y un punto de servicio en la Ciudad Capital que es atendido únicamente los días sábados.

La Cooperativa COOSAJO, R.L. inició operaciones en el municipio de Esquipulas y con el fin de facilitar el acceso a los servicios que presta, ha establecido agencias en los municipios mencionados con anterioridad. Como

¹ Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “San José Obrero”, R.L. 1966.

es la agencia de Concepción Las Minas, la que hasta el 2004 cuenta con 3500 asociados y distribución de créditos a 500 usuarios o socios a los cuales corresponden Q.10,000,000.00 en diferentes líneas crediticias estas son: agricultura, ganadería, comercio, vivienda y gastos personales.

2.6 ORGANOS DE LA COOPERATIVA

La estructura de administración y control de la Cooperativa, estará a cargo de:

- a) La Asamblea General de Asociados
- b) El Consejo de Administración
- c) La comisión de vigilancia

A continuación se presenta un resumen de las principales actividades de cada uno.

2.7 ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS

La autoridad suprema de la Cooperativa reside en los asociados reunidos en asamblea general. Sus acuerdos y decisiones son obligatorias para la totalidad de asociados, siempre y cuando estén basados en estos estatutos y las leyes vigentes que le son aplicables a las cooperativas.

Las asambleas generales podrán ser ordinarias y extra-ordinarias.

Las asambleas generales estarán constituidas en el lugar, día y hora señalados en la convocatoria, estando presentes por lo menos la mitad mas uno del número de asociados activos; si no se completare esta asistencia, la asamblea siempre se realizara legalmente el mismo día, una hora después con los asociados que estén presentes.

Las asambleas generales ordinarias se llevaran a cabo por lo menos una vez al año, dentro de los primeros tres meses que siguen a la finalización del ejercicio contable; y otras en cualquier tiempo del año que sean convocadas. Las resoluciones de estas asambleas se tomaran por mayoría simple de votos.

Son atribuciones de la asamblea general ordinaria obligatoria, las siguientes:

- a) Elegir a los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.

- b) Conocer los estados financieros, de la Cooperativa y el dictamen de la Comisión de Vigilancia sobre dichos estados.
- c) Conocer el plan de trabajo y presupuestos de ingresos y egresos presentados por el consejo de administración.
- d) Decidir sobre el proyecto de aplicación de excedentes o perdidas, propuesto por el consejo de administración.
- e) Conocer el informe de actividades del consejo de administración y de la comisión de vigilancia.

Son asambleas generales extraordinarias en las que se reúnan para tratar cualquiera de los siguientes asuntos mínimos:

1. Toda la notificación de los estatutos
2. Sancionar y remover previa comprobación de causa a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y comités.
3. Acordar la afiliación de la cooperativa a organizaciones cooperativas de grado superior y elegir y remover a los delegados ante esas entidades.

2.8 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Este consejo de administración tendrá a su cargo la dirección de la Cooperativa y estará integrado por un mínimo de cinco y un máximo de siete miembro electos por la asamblea ordinaria obligatoria. El consejo de administración, internamente elegirá entre sus miembros a un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Vocales. La representación legal de la Cooperativa la ejerce el Presidente del Consejo, quien podrá delegarla con anuencia de dicho Consejo en el Gerente o en otro miembro del Consejo de Administración.

Los miembros del Consejo de Administración durarán cuatro años en sus cargos y no podrán ser reelectos; tampoco podrán participar como directivos, dentro de los cuatro años siguientes al año en que dejaron sus cargos.

Cualquier vacante que se produzca, será llenada con un asociado nombrado por el Consejo de Administración, quien fungirá hasta finalizar el período.

Son atribuciones del Consejo de la Administración las siguientes:

- a) Cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Cooperativa.
- b) Convocar a asambleas generales ordinarias y extraordinarias.
- c) Aprobar los normativos y manuales de funcionamiento de la Cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa y aprobar la política salarial.
- d) Nombrar y remover al gerente de acuerdo a los requisitos y calidades establecidos.
- e) Presentar a la asamblea general ordinaria:

E-1 El informe anual de actividades, que contendrá los puntos siguientes:

- Actividades desarrolladas durante el periodo.
- Información sobre la ejecución de los planes y presupuestos.
- Estados financieros, dictaminados por la Comisión de Vigilancia.

E-2 Proyecto de aplicación de los resultados del ejercicio

- f) Aprobar la contratación de préstamos externos.
- g) Nombrar comités y comisiones específicas que sean convenientes para una mejor administración de la Cooperativa y sus servicios así como nombrar y remover a los delegados ante otras organizaciones.
- h) Conocer periódicamente los estados financieros y designar a propuesta de la gerencia, las personas que tendrán el manejo de cuentas bancarias.
- i) Fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la cooperativa y otras políticas de los servicios.
- j) Establecer las disciplinas y mecanismos de protección de los ahorros que administre la Cooperativa.
- k) Resolver otros asuntos, que sean propios a sus funciones.

2.9 COMISIÓN DE VIGILANCIA

Es el órgano encargado de control y fiscalización de la Cooperativa. Estará integrado por tres asociados, electos en asamblea general ordinaria. La duración en los cargos será de cuatro años, no pudiendo ser reelectos, ni

podrán ocupar cargos directivos hasta que transcurran cuatro años de haber dejado el cargo directivo.

Cualquier vacante que se produzca, será llenada por un asociado nombrado por la comisión de vigilancia y fungirá hasta la finalización del periodo.

La Comisión de Vigilancia elegirá entre sus miembros, a un presidente, un secretario y un vocal. Sus decisiones se tomarán por mayoría simple de votos.

Son atribuciones de la Comisión de Vigilancia:

- a) Velar porque se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la asamblea general del consejo de administración.
- b) Examinar las operaciones de La Cooperativa, por lo menos una vez cada trimestre, presentando los informes respectivos al consejo de administración.
- c) Emitir dictamen sobre los estados financieros que presenten el consejo de administración a la asamblea general.
- d) Proponer a la asamblea general extraordinaria la separación o expulsión de los miembros del consejo de administración, cuyos actos sean lesivos a los intereses de la Cooperativa, debiendo ser los cargos debidamente comprobados.
- e) Coordinar con otras instituciones afines, las actividades de fiscalización y supervisión prudencial, que deben realizarse en la Cooperativa.
- f) Solicitar al consejo de administración que convoque a asamblea general ordinaria o extraordinaria, de conformidad con lo que establece el artículo 24º de estos estatutos. Si el consejo de administración se negare, transcurridos 15 días de presentada la solicitud, la comisión de vigilancia convocará.
- g) Solicitar al consejo de administración la contratación de servicios profesionales para la realización de auditorías, o solicitar estos servicios a organismos del estado que estén facultados para ello.
- h) Conocer y evaluar los informes de auditorías y velar porque se implementen las recomendaciones que sean convenientes.

- i) Presentar informe de sus actividades a la asamblea general ordinaria obligatoria.”²

2.10 VISIÓN

Para la COOSAJÓ, R.L. de Concepción Las Minas su visión es tener asociados sostenibles y competentes.

2.11 MISIÓN

Crear productos financieros que contribuyan al bienestar de los asociados con innovación y diferenciación.

2.12 OBJETIVO GENERAL

Seguir manteniendo una estructura financiera sana, basada en la captación, colocación y el servicio personalizado.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES TEMATICOS

Se encontraron estudios relacionados con el factor financiero, pero en cuanto al efecto que este produce en los usuarios no hay ningún estudio efectuado.

Se pudo observar que a las empresas financieras cuyo fin es obtener utilidades, les interesa conocer el mercado vulnerable que tenga capacidad de pago, de ahí es responsabilidad de cada deudor, ver como cumple con la obligación contraída para poder pagar sino quiere perder sus bienes en garantía, o en su defecto no defraudar a su fiador.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Aspectos generales

² Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “San José Obrero”, R.L.1966

“La idea del crédito nació de un movimiento cooperativismo con el inspirador y promotor filosófico Padre Goody, quien observó realmente como los pueblos latinoamericanos estaban atrasados en su lucha por establecer su identidad y comprender de los problemas. Emprende su tarea de autentico y agente de cambio identificándose con los pueblos oprimidos, con las culturas oprimidas, realizando su tarea de transformador en el campo de la organización social, iniciándose en el ámbito de las Cooperativas Agrarias que además de ser un método organizado, unas técnicas sociales, es un sistema de valores, una filosofía social de la vida humana.

Con la creación de las cooperativas, nació el crédito con el objetivo de sacar de la miseria a muchas personas y darles la oportunidad de vivir mejor, no fue nada fácil, porque trajo consigo muchos obstáculos como las idiosincrasias del pueblo, las tradiciones españolas y su mentalidad y las costumbres ya arraigadas”³.

3.2.2 El crédito y las cooperativas de ahorro y crédito

“El crédito a través de las Cooperativas tiene como finalidad, servir a los intereses de los asociados, en los que participan activamente en el desarrollo integral de una comunidad, es decir un desarrollo sostenible y sustentable sin comprometer el destino de las futuras generaciones por atender el presente, permitiendo a cada individuo desarrollar hasta el límite máximo, sus capacidades. Existe un compromiso con la comunidad que es contribuir al cuidado y mejoría del medio ambiente, promoviendo el desarrollo integral de los socios, los cuales a su vez desarrollan la comunidad con un aprovechamiento racional de los recursos naturales, materiales y económicos, que les permitan elevar sus niveles de vida y de la sociedad en general”⁴

“Dentro del sistema financiero están las entidades de crédito que suelen tener a disposición del aparato productivo y de los empresarios el ahorro de los particulares que han drenado y que se reinseran así en el ciclo económico. Favorece la concentración de capitales y de empresas, ya que es muy difícil que un empresario pueda hacer frente a la necesidad de inversión de su

³ <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml>

⁴ www.Coosajo.com

empresa, recurriendo tan solo a los fondos propios, es decir a la autofinanciación”⁵

¿Por qué se acude al crédito? Se acude al crédito en función de la búsqueda de nuevos horizontes o nuevas perspectivas, para la realización de metas en beneficio de la familia y por ende de la sociedad misma.

Actualmente en nuestro país se ha incrementado considerablemente el uso del crédito para fortalecer la economía de las personas individuales y jurídicas, la importancia de este implica en dar a los clientes lo que ellos necesitan siempre y cuando estén en condiciones de adquirirlo, debido a que las empresas dedicadas al otorgamiento de éstos requieren de su cliente algunos requisitos como: garantías según el tipo de crédito solicitado, dependiendo de estos el plazo a conceder. Mientras que otros se otorgan con solo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor.

3.2.3 Los clientes y sus motivos para solicitar créditos

Al manifestarse la necesidad del uso del crédito en las personas sean estas individuales o jurídicas, se está buscando el mejoramiento del nivel de vida de ellas y por ende del país mismo.

“A todos los clientes les gusta el crédito, aun cuando no lo necesiten. Lo ven como algo que se encuentra disponible para tomarlo y aprovecharlo. Entre algunas de las razones mas comunes se encuentran las siguientes: Por conveniencia, por falta de liquidez, por no existir otra alternativa disponible, para mantener acreedores cautivos, por expansión, por la gerencia de las cuentas por pagar, por verificación y documentación, entre muchas otras”⁶ A continuación una breve explicación de cada una de ellas:

3.2.3.1 Por facilidad o conveniencia

Para algunos clientes pagar en efectivo causa incomodidad, por otra parte reunir efectivo es muy difícil para adquirir los bienes y servicios que se desean, por lo que es mas fácil pagar una cuenta al mes que cancelar completo cada vez que se necesita comprar algo. Además, llevar dinero en el

⁵ Internet <http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado>

⁶ Cetino Cetino, Ana María. Manual de créditos y cobros. (Guatemala, 1997), Pagina 7

bolsillo actualmente representa peligro, y si son sumas muy grandes seria inconveniente.

3.2.3.2 Por no existir otra alternativa o crédito disponible.

Cuando los clientes se dan cuenta de que nadie mas (familiares, amigos, etc.) les pueden proporcionar dinero en efectivo, en calidad de préstamo, para satisfacer sus necesidades, recurren solicitar crédito aunque represente un compromiso mas para su presupuesto.

3.2.3.3 Por falta de liquidez

Esto quiere decir que si ahora no se tiene dinero en efectivo disponible, pero se desea o necesita invertir, adquirir un producto o servicio urgentemente, se utiliza el crédito.

3.2.3.4 Para mantener acreedores cautivos

Esto sucede cuando por ejemplo, cuando dueños de negocios compran al crédito porque consideran que esto implica un mayor compromiso de parte del proveedor para con ellos, de proporcionarles un buen servicio y una inmediata solución a sus problemas, su argumento es el siguiente: 'No pagaré mi cuenta hasta que me den el trato que merezco'.

3.2.3.5 Por el manejo de cuentas por pagar

Si una persona tiene las alternativas de pagar ahora o pagarlos en 45 a 54 días sin recargos, cancelará hasta que se acerque el vencimiento. Para el cliente no existe ninguna utilidad si se apresura a pagar, y probablemente el dinero lo ocupe ahora para algo más importante.

3.2.3.6 Por expansión

Existen empresas con problemas de flujo de efectivo, principalmente si se encuentran en crecimiento. El crédito que se les otorgue puede ayudarlos a

cruzar el puente que existe entre las cuentas por cobrar y el dinero en efectivo”⁷

3.3 CRITERIOS CONTEMPLADOS EN EL ANÁLISIS PARA AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS

Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

3.4 ASPECTOS NECESARIOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITOS

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cualitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

⁷ Cetino Cetino, Op. Cit., p. 15

3.5 OPERATORIA DEL CREDITO

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago.
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

3.6 DESTINO DEL CRÉDITO

“Permite determinar cual es la política seguida por la institución, en el financiamiento de:

1. Capital de trabajo (normalmente financiado a corto y mediano plazo);
2. Activos fijos (normalmente financiado a mediano y largo plazo);
3. Otros

Es lógico pensar que si se conceden créditos en montos considerables, para capital de trabajo, la institución esta contribuyendo en forma efectiva a incrementar la producción de bienes de consumo; si los créditos son destinados a satisfacer necesidades personales o cancelar deudas, la economía es menor.

Los créditos destinados a financiar actividades productivas, serán cancelados oportunamente, en tanto que los destinados a atender necesidades de consumo, cancelación de deudas o liberación de gravámenes onerosos, presenta un índice mas alto de atraso en sus pagos y en algunos casos hasta la irrecuperabilidad. Por consiguiente, su importancia desde el punto de vista

del riesgo, esta en determinar si los créditos otorgados es la mas adecuada de acuerdo a los recursos asignados a cada una de las actividades”⁸

3.7 ORIENTACIÓN DEL CRÉDITO

Se refiere a la participación que ambas partes (prestador y prestatario) deben tener en realizar las actividades que corresponden, al buen uso del crédito otorgado. Asimismo, es sumamente importante que el usuario tenga un amplio conocimiento del compromiso que va a adquirir.

3.8 EL CRÉDITO: SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS

“El crédito es una alternativa de contar con efectivo en el momento en que se necesita, funciona como uno de los elementos más importantes en la estrategia de la modernización económica, esto significa que toda persona individual o jurídica en un momento dado necesita de este recurso para inducir en una nueva etapa de desarrollo económico. Esta necesidad es aprovechada por las empresas financieras para internarse en el mercado financiero y así incrementar la inversión productiva.

Dentro de las ventajas del uso del crédito se tiene la oportunidad de ir cancelando periódicamente sobre el crédito otorgado, mientras que se cuenta con el total de capital para invertir o para uso personal. Los créditos pueden ser avalados por la equidad o capital de algún bien sustancialmente valioso.

Se puede ir cancelando solo intereses o agregar más capital al monto del crédito para amortizar y minimizar el tiempo concedido para el pago del préstamo.

Se optimiza la disponibilidad de capital, apoya las necesidades de capital de trabajo, satisfaciendo las necesidades de las mismas. Permite mantener vivo el capital de trabajo para enfrentar las dificultades que se presenten en el ciclo productivo de una empresa, etc.

Asimismo tiene desventajas el uso de crédito, a mencionar alguna de ellas:

- Se desconoce el costo financiero total del mismo.

⁸ Contreras Aceituno, Byron Estuardo. La aplicación de la FODA en el dictamen final del análisis del crédito bancario. (Guatemala, 2002. Pág. 41

- Se mantiene ligado a una deuda durante un periodo determinado.
- Se está obligado a abonar capital mensualmente, la deuda puede arrastrarse indefinidamente y mientras tanto se deberá pagar por el uso del dinero prestado.
- Si se usa la vivienda o algún bien como colateral al préstamo, se puede poner en riesgo estos bienes si no se pagan las obligaciones de acuerdo a las condiciones económicas.
- Si el crédito no se administra adecuadamente se incurre en deudas infructuosas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la población usuaria del crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito San José Obrero, R.L. de Concepción Las Minas del departamento de Chiquimula. El propósito principal ha sido analizar los procedimientos en todo el ciclo crediticio utilizado por los usuarios de este municipio, a través de los factores principales que determinan las ventajas y desventajas que se les han presentado por el uso del mismo.

4.1 MOTIVOS DE LOS USUARIOS PARA SOLICITAR CRÉDITOS

En este contexto, el primer objetivo específico es descubrir **cuáles son los motivos que indujeron a los usuarios a solicitar apoyo financiero a la cooperativa COOSAJÓ, R.L.**

4.1.1 Líneas de crédito.

Toda persona individual o jurídica, necesita de un respaldo financiero para emprender cualquier actividad económica y para esto debe de haber

quien le proporcione los recursos y elementos financieros que le sirvan para cubrir esas necesidades.

La siguiente información muestra que el rubro de vivienda y gastos personales ocupan un 52% del total de fondos asignados a créditos. Se puede observar en el cuadro 1, que estas son las líneas que incrementan la actividad crediticia de la agencia COOSAJO de Concepción Las Minas, debido a que construyen o remodelan las viviendas y luego cancelan sus deudas con divisas que reciben por familiares que se encuentran en los Estados Unidos, ya que dentro los rubros de gastos personales, el crédito también lo utilizan para viajar hacia ese lugar de Norteamérica.

Cada usuario tuvo diferentes motivos por los cuales decidió ser sujeto de crédito, en su momento surgió una necesidad financiera a la que debió buscarle una solución inmediata. Estas necesidades se reflejan de la forma siguiente

CUADRO 5. MOTIVOS PARA SOLICITAR CRÉDITOS A LA COOSAJO R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS 2000-2004.

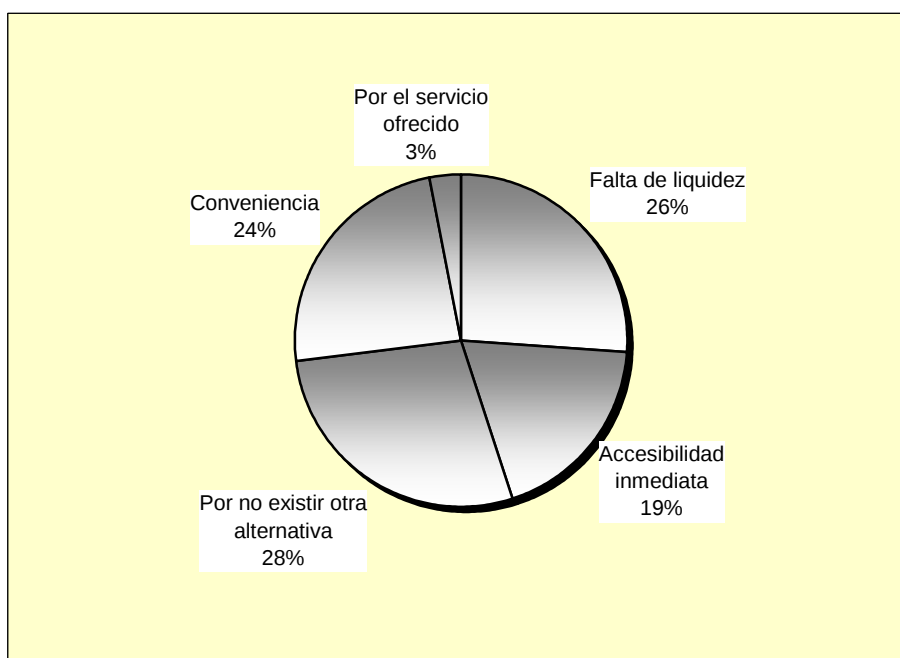
LINEA DE CRÉDITO	PORCENTAJE	DESTINO	%
Vivienda	25	Construcción de vivienda	6
		Adquisición de vivienda	19
Gastos Personales	27	Pagar deudas pendientes con otros prestamistas	5
		Compra de vehículos	3
		Emergencias medicas-hospitalarias-fallecimientos	5
		Adquisición de bienes muebles	7
		Emigración	7
Ganadería y pecuaria	16	Crianza, engorde y comercialización de ganado bovino	10
		Crianza, engorde y comercialización de ganado porcino	3
		Crianza, engorde y comercialización de aves	3
Comercio	16	Iniciar y ampliar pequeños negocios	16
Agricultura	16	Mantenimiento de finca de café	3

		Compra de pulpero	3
		Producción y comercialización de Izote pony	3
		Preparación de terreno, siembra y producción de maíz y frijol	7
TOTAL	100		100

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Razones

Las condiciones económicas de la población usuaria, inciden que el crédito sea un factor adyacente al sistema de vida, debido a que siempre se tiene una razón por la cual es necesario el crédito.



GRÁFICA 1. MOTIVOS PARA ACUDIR AL CRÉDITO EN AGENCIA

COOSAJÓ, R.L. DE CONCEPCION LAS MINAS.

Fuente: Elaboración propia.

La falta de liquidez y por no encontrar otra alternativa para adquirir el dinero, ha generado a que las personas acudan al crédito, estas dos razones corresponde a un 54%; según estas personas, es difícil ahorrar para comprar lo necesario o bien ejecutar un proyecto. Independientemente cual sea la razón que induzca a estos usuarios a acudir al crédito, la necesidad de efectivo es muy común y pese a los riesgos que les conlleve, acuden a el para sufragar cualquier necesidad.

4.2 PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El segundo objetivo, encontró información sobre el proceso de análisis e investigación de los usuarios, tomando en cuenta todos los factores relacionados al estudio del cliente, para ser sujeto de crédito.

4.2.1 Requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos

De acuerdo a las políticas de la COOSAJÓ, R.L., entre los requisitos mínimos que le solicitan al cliente para otorgarle su crédito, se encuentran los siguientes:

Persona individual

- Ser asociado
- Llenar las formas de solicitud de créditos (contienen datos generales y específicos)
- Factura de agua luz o teléfono
- Constancias de ingresos si es empleado
- Estado de cuentas bancarias
- Copia de cédula de vecindad completa (deudor y fiador)
- Escrituras de propiedades si el crédito es hipotecario

Persona jurídica

- Ser asociado
- Llenar las formas de solicitud de créditos (contiene datos generales y específicos)
- Estados financieros del negocio
- Estado de cuentas bancarias

El departamento de créditos inicia sus operaciones atendiendo una solicitud de crédito, la cual será la base para desarrollar una serie de requisitos que, al cumplirse, permitirán tomar la decisión adecuada. Dicha decisión llevará implícita la finalidad de beneficiar a la empresa y al usuario de los servicios

financieros. Debido a que el crédito es un negocio arriesgado, es importante que sea evaluado convenientemente, conocer al cliente mediante información objetiva y real. Por lo anterior, la solicitud de crédito cumplirá esa función, y su diseño estará sujeto a factores como:

- El tipo de crédito que es solicitado, es decir, dependiendo de las garantías ofrecidas
- Características buscadas en el sujeto de crédito
- Tipo de producto vendido a través del crédito

La solicitud de crédito es uno de los instrumentos de mayor peso en la evaluación de la solvencia crediticia del cliente, por lo que deben detallar lo siguiente:

- Información personal del solicitante
- Información de la profesión u oficio o actividades del solicitante
- Información para solicitar referencias del solicitante
- Información sobre las características del crédito solicitado

Si el crédito es dirigido a personas jurídicas, se requerirá también:

- La razón social y nombre comercial
- Datos de la actividad a la que se dedica la empresa
- Número de patente de comercio

Además las solicitudes de crédito deberán contemplar las condiciones de crédito y de pago, las acciones potenciales de cobranza, ya que esto le dará a sus futuras penalizaciones una justicia legal.

4.2.2 Fuentes de la investigación crediticia

Las fuentes de investigación crediticia se clasifican en la siguiente forma:

4.2.2.1 Internas

- La historia del deudor dentro de la misma empresa (la cuenta del cliente contiene una historia condensada de sus relaciones y su cumplimiento)
- Conocimiento que el jefe de créditos tiene de la reputación del deudor

- Contacto personal con el deudor, ya sea por correspondencia, por visitas al jefe de créditos o subalternos o por informes de los vendedores del producto o servicio
- Investigación de los negocios del deudor
- Análisis del formulario de solicitud de crédito y los estados financieros del deudor

4.2.2.2 Externas

- Referencias comerciales
- Abogados y asesorías jurídicas, para corroborar que las hipotecas presentadas estén libre de compromisos legales
- Instituciones públicas (Compañías anónimas, Registro Mercantil)

4.2.3 Validación e investigación de la información

Luego de que el solicitante ha presentado sus datos completos y teniendo en cuenta cuales son las fuentes para la verificación de la misma, el departamento de créditos procede a la confirmación por medio de la investigación oportuna y adecuada, lo cual es una de las funciones más importantes en el proceso de otorgar créditos. “El cliente generalmente le proveerá a la empresa información acerca de sus fortalezas y oportunidades, muy rara vez lo hará de sus debilidades, pero siempre omitirá o minimizará sus amenazas”⁹

También se verifica:

- Lugar de residencia
- Tiempo de residir
- Lugar y tiempo de empleo
- Salario actual
- Referencias bancarias
- Otros créditos en entidades financieras
- Comentarios de la historia del pago de sus deudas. (Intercambio de información con otras empresas, Ej. Asociación bancaria de Guatemala)

⁹ Díaz M. Ligia Beatriz. Administración del departamento de Créditos y Cobros. (Guatemala, 1995), pág. 60

- Cantidades que se encuentran pendientes de cancelación por créditos anteriores
- Saldos y pagos que tiene actualmente en tarjetas de crédito

Además de las anteriores, para una empresa jurídica, para la información adicional se requerirá:

- Tarjetas de presentación (ya sea del gerente o contador de la empresa)
- Fotocopias de documentos legales (Acta Constitutiva)
- Fotocopias de formularios de pagos de impuestos, preparados por un contador público o por un abogado
- Material de comercialización (Folletos publicitarios o de mercadeo)

4.2.4 Historia crediticia del cliente

El más importante de todos los datos mencionados, es la verificación de la historia crediticia del cliente, la actitud respecto a las deudas actuales implicará la actitud que mantendrá en sus deudas futuras. La investigación debe demostrar si el cliente es capaz o no de pagar sus deudas. En los casos en que figura un fiador o avalista, se procederá de la misma manera. Para obtener esta información basta con recurrir a los archivos físicos o automatizados de la empresa o empresas financieras donde haya obtenido créditos anteriores.

4.2.5 Calificación del crédito

En esta etapa se elaboran lineamientos de crédito, normalmente se selecciona un grupo de cuentas a las que antes se les ha extendido crédito. Después se eligen diversas variables personales y financieras para comprobar si pudieron haber sido útiles al predecir el resultado posible del préstamo (el que ya ha sido cancelado) al momento en el que se le otorgó el crédito.

Se determina la capacidad de pago del cliente mediante ciertas características, como la edad, el tipo de trabajo y el puesto, las comodidades de que goza, el nivel de ingresos, vrs tamaño de la familia bajo su responsabilidad etc. a los cuales se les denomina parámetros.

Para determinar la situación económica del solicitante, se analizan las cifras comprobadas de sus ingresos y se compara con el presupuesto de gastos existentes, determinando que un 25% de ingresos debe quedar libre para cualquier eventualidad o emergencia personal. Con esta información se determinan la cantidad que el usuario puede cancelar mensualmente y el tiempo para el que puede otorgársele dicho préstamo.

Para las empresas jurídicas, los estados financieros determinan la situación económica de sus operaciones, estos reflejan el resultado durante un periodo determinado, dando a conocer el valor real del negocio al que se dedica el cliente y la liquidez con que cuenta para cubrir deudas a largo plazo.

Para realizar estos análisis, también pueden valerse de las herramientas financieras como:

- Análisis vertical del balance general y estados financieros (para conocer la estructura de los elementos financieros del cliente)
- Razón del circulante o índice de solvencia (consiste en dividir el activo circulante dentro del pasivo circulante, lo cual da como resultado la cantidad de dinero que se tiene actualmente en el activo circulante para hacer frente a cada quetzal perteneciente al pasivo circulante o deuda inmediata)
- Razón de liquidez o prueba de ácido (Se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con los pasivos circulantes o deudas a corto plazo)
- Razón de deuda (Se divide la deuda total de la empresa entre su capital contable)
- Razón de flujo de efectivo a pasivo total (se determina con el flujo de efectivo anual contra el importe de la deuda pendiente)
- Razón de cobertura (Se determina con la utilidades antes de intereses e impuestos contra la cobertura de pagos fijos)
- Razón de rentabilidad sobre la inversión o tasa de rendimiento (relaciona las utilidades de la empresa con sus inversiones).

4.2.6 Medición de tiempos y resultados

Dada la diversidad de las modalidades de créditos en: montos, garantías, tipo de proyecto y otros aspectos, se hace difícil asegurar con eficacia los correspondientes tiempos y resultados de las solicitudes. Aunque esto no debe ser motivo para que la gestión del análisis de crédito no sea expedita y rápida.

A continuación se muestra una bitácora de seguimiento que contempla un estimado de once días para los créditos fiduciarios y de cuarenta y un días para los créditos hipotecarios, como consecuencia de su inscripción en el Registro de la Propiedad Inmueble.

CUADRO 6. TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITES DE CRÉDITO EN LA COOSAJ,

R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.

PASOS	ACTIVIDAD	DÍAS
1	Ingreso de la solicitud	1
2	Revisión en Jefatura de cartera	1
3	Traslado a la unidad de análisis	1
4	Traslado al analista designado	1
5	Trabajo de análisis	2
6	Traslado a órgano correspondiente	1
7	Deliberación y toma de decisión	1
8	Elaboración de resolución	1
9	Departamento jurídico	1
10	A cartera y desembolso	1
	TOTAL DÍAS PARA CRÉDITOS FIDUCIARIOS	11
11	Trámites en Registro de la Propiedad	30
	TOTAL DÍAS PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS	41

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de sistematizar el proceso de análisis para otorgar créditos, ver propuesta en apéndice 1.

4.3 ORIENTACIÓN QUE SE LE ASIGNÓ Y LA EJECUCIÓN AL CRÉDITO OTORGADO.

Existe fuertes limitaciones a las cuales los emprendedores de un proyecto deben enfrentarse, los recursos que obtendrá para llevar a cabo sus

ambiciones van encaminados a ser satisfactorios o insatisfactorios, ya que de esto depende los fracasos o mejoras en su condición de vida. Es por ello que el tercer objetivo específico buscó encontrar la orientación que obtuvo el crédito en todas sus fases, así como la ejecución que los usuarios le asignaron al mismo.

Es importante que cada sujeto de crédito asigne a sus recursos financieros el destino correcto, es por ello que debe informarse a través de diferentes medios sobre el proyecto planificado y que la institución oriente sobre el compromiso que adquirirá en todo el ámbito crediticio, así como cualquier restricción que puede afectar la disponibilidad de fondos.

4.3.1 Generalidades

Dentro de algunos aspectos generales sobre información que la COOSAJ, R.L. brinda, previo a otorgar el crédito, están:

- Se le da información de cualquier duda que tenga referente al crédito que se le otorga, en cuanto, actividad a realizar, cantidad que necesita para ejecutar su inversión etc.
- Tratándose de créditos a tasa variable, se le informa sobre el monto solicitado, el número de amortizaciones que debe pagar por el crédito que le fue otorgado
- Es necesario que el usuario esté consiente de que todo pago efectuado debe solicitar su recibo y resguardarlo por cualquier reclamo
- Se le informa cuál es el procedimiento empleado por la cooperativa para determinar los intereses pagaderos sobre saldos insolutos (no pagados), la periodicidad de los cargos y la tasa máxima de intereses que se puede aplicar; así como el esquema que utiliza en el cálculo de los intereses
- Cuando se efectúan cargos a su cuenta de cheques para efectuar el pago de un crédito se le señala la fecha en que se harán los cargos y la responsabilidad de la cooperativa en caso de sobregiros cuando actúe en contra de las instrucciones acordadas por el cliente

- Es importante informarle la reestructuración de su crédito en caso de cambios desfavorables en su situación económica que pongan en peligro su capacidad de pago
- Es importante que conozca de antemano cual será la tasa moratoria aplicable así como los límites de la misma
- De manera previa a la contratación del crédito se le da a conocer al usuario sobre la existencia o forma de realizar pagos anticipados a la fecha de vencimiento
- Si es crédito con garantía prendaria o hipotecaria es necesario que el usuario este consiente sobre el posible riesgo de perder los bienes otorgados en garantía en caso de que incumpla con sus obligaciones
- Es importante que se le mencione los costos aproximados de la inscripción de la garantía otorgada en el Registro de la Propiedad de Inmuebles y sobre los costos de formalizar la garantía ante un abogado público o de cualquier otro gasto inherente al mismo
- Si el usuario está casado bajo el régimen de bienes mancomunados o sociedad conyugal, se le informa que se necesita de la firma de su cónyuge para poder ser sujeto de crédito y en caso de un incumplimiento, su cónyuge debe responder del adeudo a su cargo
- Se le concientiza sobre la utilización adecuada de los fondos otorgados
- La actividad a la que realmente va a invertir los fondos financieros sea la más adecuada a sus necesidades y conocimientos
- Le proporciona breve información sobre manejos o técnicas a emplear para el mejor aprovechamiento de los recursos
- Le informa las restricciones que pueda afectar la disponibilidad de fondos o sobre el destino preciso que se le debe dar a los mismos
- Cuando se trata de proyectos productivos se analiza el monto que necesita para la actividad deseada
- En algunos casos únicamente proporcionan los servicios de un profesional en agronomía para brindar asesoría técnica muy superficial en cuanto a como mejorar cultivos

4.3.2 Destino del crédito

Para realizar la presente investigación, fue necesario solicitar información a la agencia COOSAJO, sobre todas las líneas de créditos con sus respectivos usuarios, para corroborar el destino real que se le asignó al crédito, se investigó, determinándose que efectivamente han sido utilizados para el fin que fueron solicitados. Como se puede observar en el cuadro 6, en cuanto a créditos con fines productivos se refiere, el 3% que corresponde a crianza de aves asumió fracasar en su negocio por mala orientación, teniendo que buscar otra alternativa de inversión.

4.3.3 Montos autorizados

Los montos a conceder varían de acuerdo a los créditos con fines productivos o no productivos, el usuario solicita cierta cantidad de dinero para llevar a cabo su proyecto de inversión pero todo depende de las garantías presentadas ante la institución para autorizar la cantidad completa solicitada.

CUADRO 7: MONTOS AUTORIZADOS EN LA COOSAJO R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.

LÍNEA DE CRÉDITO	MONTOS Q.	% CRÉDITOS
Comercio	5,001.00 - 10,000.00	11
	25,000.00 - 50,000.00	6
Vivienda	10,001.00 - 25,000.00	14
	100,001.00 - mas	10
Ganadería	50,001.00 - 100,000.00	17
Agricultura	10,001.00 - 25,000.00	7
	25,001.00 - 50,000.00	6
	100,000.00 - mas	3
Gastos personales	0.00 – 5,000.00	7
	5.001.00 – 10,000.00	9
	10,001.00 – 25,000.00	10
TOTAL		100

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de lo anterior, el 66% de los usuarios asumen que la cantidad solicitada si fue suficiente, debido a que realizaron un presupuesto objetivo, previo a realizar la solicitud del préstamo, aunque algunos no descartaron la

situación económica para contenerse al endeudamiento extremo, ya que prefieren cancelar uno y luego adquirir otro para terminar sus proyectos.

4.3.4 Tasa de interés, tiempo y forma de pago

Respecto al conocimiento que tienen sobre cuanto pagan de interés por su préstamo, el tiempo solicitado para cancelarlo y la forma de pago que convinieron, se encuentra lo siguiente:

CUADRO 8. FORMA DE PAGO, PLAZO Y TASA DE INTERÉS EN LA COOSAJO, R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, 2000-2004.

% USUARIOS	FORMA DE PAGO	PLAZO	TASA DE INTERÉS
6	Mensual	24 meses	16%
48	Mensual	48 meses	18%
5	Mensual	72 meses	18%
5	Mensual	12 meses	18%
7	Mensual	24 meses	18%
3	Mensual	12 meses	18%
3	Mensual	12 meses	18%
6	Mensual	24 meses	18%
3	Semestral	48 meses	16%
10	Anual	24 meses	18%
4	Anual	48 meses	16%
100			

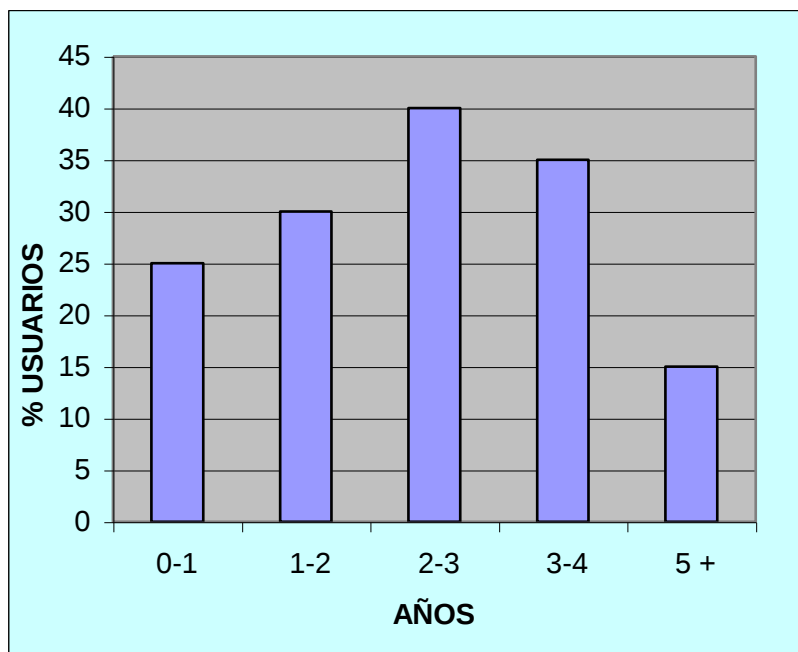
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al cuadro anterior se muestra que la tasa de interés varía para los usuarios, se debe a que los montos de créditos que se encuentran en el rango de Q.100,001.00 a más, llegaron a un acuerdo con la cooperativa para que les dieran tasa preferencial de intereses, siendo la tasa real, 18%. De acuerdo a la forma de pago, no hay opción, como política la cooperativa solo para las líneas de ganadería y algunos créditos invertidos en agricultura como el café y el izote pony autoriza la forma anual, que corresponde al 14%. De ahí, impone la forma mensual, la cual es aceptada por el usuario.

De acuerdo a lo anterior el 83% de los usuarios estuvo de acuerdo a pagar mensual, ya que la cuota en apariencia es baja y no es difícil reunirla, es decir accesible.

4.3.5 Tiempo de trabajar con créditos

Para conocer la inclinación que las personas usuarias del crédito tienen hacia el uso del mismo, se muestra siguiente información:



GRÁFICA 2. TIEMPO DE TRABAJAR CON CRÉDITOS

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar 25% de los usuarios tienen menos de un año de trabajar con créditos, esto se debe en gran parte a que existía temor al endeudamiento, pero a raíz de que la institución ha promocionado sus productos financieros en las comunidades, ha motivado a que estas personas se hayan inclinado por el uso del mismo. La experiencia es nueva para ellos, sin embargo, es un apoyo para ellos, porque les ha ayudado a cubrir sus necesidades financieras. Caso contrario, con el 15% que ha contemplado el uso del crédito como la única manera de realizar sus sueños. Gran parte de su vida y de los bienes que han hecho es base de trabajo efectuado con créditos, quienes aducen que el crédito es una herramienta financiera útil para ejecutar sus proyectos, dentro de este grupo de personas se contempla la línea créditos productivos y que corresponden a la agricultura y ganadería.

4.3.6 Asesoría técnica

Con el fin de evaluar si se ha empleado asesoría técnica en el transcurso de inversión o ejecución de proyectos, se determinó que el 76% de los usuarios, no recibe asesoría técnica, ya que no cuentan con recursos asignados para pagar personas que les orienten, ya que la programación y ejecución de los proyectos productivos los realizan en forma empírica y en base a experiencias adquiridas, que en su oportunidad recibieron por parte de DIGESEPE Y DIGESA (instituciones gubernamentales que ya desaparecieron). Así mismo desconocen la manera de buscarle mercado a sus productos y como operar costos y utilidades de manera profesional. De esto asumen que es necesario que la institución implemente nuevos servicios técnicos o programas de capacitación para conocer la forma de producir y vender.

4.3.7 Supervisiones efectuadas

Esto se ocurre cuando los préstamos son para viviendas u otra inversión que amerite dar los fondos en varias entregas, previo a cada desembolso se supervisará la inversión para verificar el avance de la misma. El informe de la supervisión se presenta por escrito y es conocido por la Comisión de Análisis y servirá de base para que se le apruebe el siguiente desembolso.

4.3.8 Efectos de la utilización del crédito

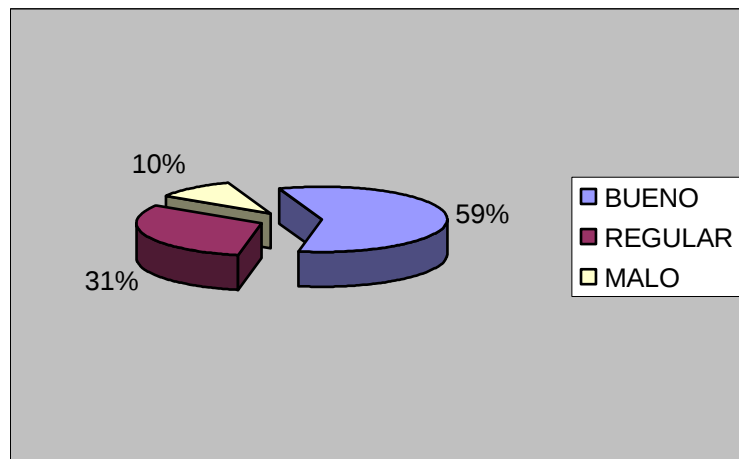
La satisfacción o insatisfacción que los usuarios han tenido por el uso del crédito, radica en los resultados que les proporcionen las inversiones productivas y no productivas. La relación que existe, es no caer en endeudamiento, ni muchos menos tener que sacrificar bienes que se tengan previos al crédito para poder cumplir con la obligación crediticia, sino superarse económicamente y ofrecer bienestar a sus familias.

Desde el punto de vista “satisfacción o insatisfacción en el uso del crédito” los conceptos en los cuales el crédito ha beneficiado al usuario, sus familias y por ende a su comunidad son educación, salud, vivienda y recreación familiar. “La importancia económica de cada región representa al país y sobre todo su capacidad de producción.”¹⁰ Es lógico pensar que si los usuarios y sus familias, están siendo beneficiadas en aspectos tan importantes como la

¹⁰ Contreras Aceituno, Op. Cit. p.24

educación, el desarrollo es beneficio total a la economía del país, ya que habrá mas potencial humano para generar ideas hacia un camino mejor.

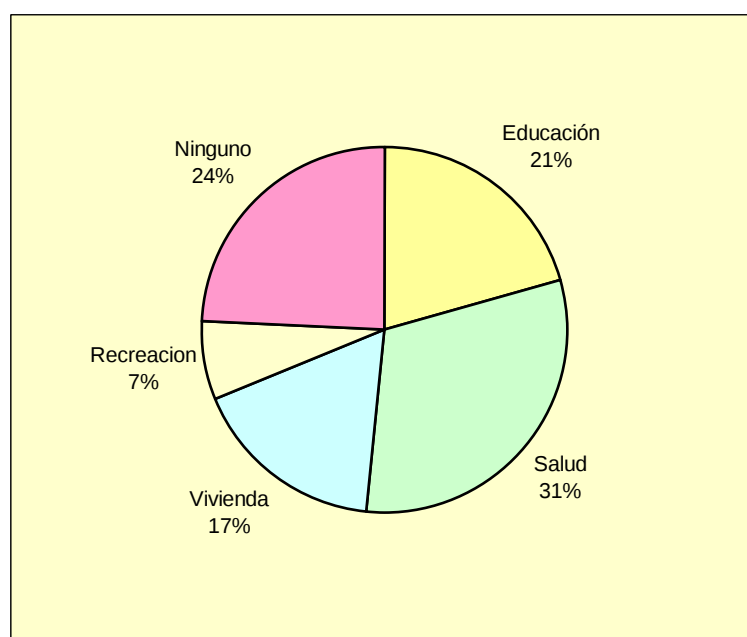
Para conocer cual es el punto de vista del usuario en cuanto al uso del crédito, se determino lo siguiente:



GRÁFICA 3. PERSPECTIVA HACIA EL CRÉDITO

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior el 59% de los usuarios asume que el uso del crédito es bueno ya que les ha proporcionado beneficios personales y familiares, por otra parte, el 10% aduce lo contrario, porque asumen que los intereses aplicados por las instituciones financieras y las políticas que manejan no les dan oportunidad de desarrollarse, si bien es cierto que les ha ayudado para solucionar sus problemas económicos en un momento dado, así también, les ha ocasionado desbalance en su presupuesto para reunir las mensualidades respectivas de las amortizaciones.



GRÁFICA 4. BENEFICIOS DEL CRÉDITO

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la grafica anterior, se puede observar que el crédito ha producido bienestar para el 76% de la población encuestada, en cuanto a salud, educación, vivienda y recreación.

Así mismo en cuanto al efecto que el crédito ha generado a terceras personas, se investigó al sector productivo, para conocer si éste ha contribuido al beneficio de éstas, en relación a la contratación de personal calificado o no calificado para la realización de actividades en sus proyectos, como se muestra a continuación:

**CUADRO 9. CONTRATACIÓN DE PERSONAL POR USUARIOS
DEL CRÉDITO DE LA COOAJA R.L. 2000-2004**

LÍNEA DE CRÉDITO	PERSONAL CALIFICADO	PERSONAL NO CALIFICADO
Ganadería	0	9
Pecuaria	0	7
Comercio	2	10
Agricultura	0	20
TOTAL	2	46

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, el uso del crédito ha influido en la contratación de personal, correspondiendo dos personas al personal calificado que lleva la contabilidad de algunos negocios, mientras que 46 personas corresponden al no calificado ya que en su mayoría son contratados para realizar actividades rústicas, como: cocineros, corraleros y labradores que realizan el trabajo de siembra y cosecha de café e izote pony.

4.4 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS

Con el quinto objetivo finaliza el ciclo del crédito, iniciando con la manifestación de la necesidad de utilizar créditos, hasta cumplir con la obligación contraída ante tal obligación.

De acuerdo a lo anterior se pudo determinar que el 62% no tienen problema para el pago de sus créditos ya que la forma de pago que la cooperativa les impone les facilita reunirla e ir cancelando sin ninguna mora, asimismo el 38% respondió que si tienen problemas ya que la situación económica del país no les permite acomodar su presupuesto para cumplir mensualmente con los pagos establecidos. Esto aún genera dificultad para cubrir necesidades de mayor importancia, no encontrando apoyo por parte de la cooperativa en cuanto a plantear y reconsiderar la forma de pago.

CUADRO 10. CREDITOS VENCIDOS EN AGENCIA COOSAJO, R.L. DE CONCEPCIÓN LAS MINAS, CHIQUIMULA

AÑO	CRÉDITOS
------------	-----------------

2000	8
2001	15
2002	20
2003	19
2004	20
TOTAL	82

Fuente: Elaboración propia.

Al investigar y comparar la información proporcionada por los usuarios con la que se encontraron en registros de la cooperativa, se pudo determinar que los motivos por lo cuales estas personas han fallado a los convenios se debe a:

- Variar el destino al crédito otorgado
- Análisis incompletos de créditos que la institución hace para la concesión del mismo
- Falta de voluntad de pago
- Entorno económico de la comunidad
- Proyectos no rentables

Asimismo algunas personas manifestaron temor de avocarse al personal indicado de la institución para llegar a algún acuerdo. Mientras que otras buscan la solución a través de renegociación de deudas.

4.4.1 Estrategias de cobranza

El proceso de cobranza se efectúa a partir del primer mes de atraso, aplicando las siguientes estrategias:

- Llamadas telefónicas (avisos previos de pago)
- Correspondencia (citaciones por la cooperativa)
- Visitas domiciliarias

Todas las citaciones y/o notificaciones son enviadas con copia para el deudor y codeudor. Los arreglos de pago se realizan en el Departamento de Cobros, con el encargado financiero y/o Comité de Créditos.

4.4.2 Políticas de cobranza y morosidad

Dado que la morosidad constituye uno de los daños mas severos que sufre la institución, se establece como medida preventiva y curativa, el cobro de un recargo por morosidad a partir del sexto día hábil después de la fecha en que debió hacerse efectivo el pago, de acuerdo a la tabla siguiente:

CUADRO 11. COBRANZA A MOROSIDAD

Fuente: elaboración propia

MESES ATRAZADOS	PORCENTAJE DE RECARGO
1 a 6	2% s/ cuotas vencidas
4 a 6	3% s/ cuotas vencidas
6 a 12	4% s cuotas vencidas
12 en adelante	% designa la comisión de cobros.

4.4.3 Cobros en proceso jurídico

A partir del cuarto mes de atraso, se traslada el préstamo moroso a cobro judicial. De este tipo de créditos se encuentran dos en el departamento jurídico de la institución, quienes esta realizando la labor de proceder enérgicamente a cobrarlos, considerando que aun existe la posibilidad de recuperarlo ya que cuando llega a este nivel el cliente procede a la cancelación para no perder su record crediticio, como también desisten definitivamente a no cancelarlos.

4.4.4 Créditos no recuperados

La institución se esfuerza y trata de encontrarle la solución a las deudas que están atrasadas o que definitivamente no pueden ser

canceladas, pero si no es factible ninguna de las soluciones planteadas, acuden a las reservas que se obtienen del 10% de ganancia que en cada ejercicio contable se realiza.

Para sistematizar el proceso de cobranza de créditos otorgados, ver propuesta en apéndice 1.

CONCLUSIONES

Después de realizar analizado los procedimientos efectuados en la transitoriedad del crédito otorgado por la agencia COOSAJÓ. R.L., se llegó a las conclusiones siguientes:

1. Los motivos por los cuales las personas han acudido al uso del crédito son: **Vivienda** (construcción y remodelación de vivienda). **Gastos personales** (pagar deudas pendientes con otros prestamistas, compra de vehículos, emergencias medico-hospitalarias, fallecimientos, adquisición de bienes muebles y emigración). **Ganadería y producción pecuaria** (crianza engorde y comercialización de ganado bovino, porcino y aves). **Comercio** (iniciar y ampliar pequeños negocios). **Agricultura** (Mantenimiento de finca de café, compra de pulpero, producción y comercialización de izote pony, preparación de terreno para siembra y producción de maíz y frijol. Las razones que prevalecen son: por la falta de liquidez y por no tener otra alternativa de adquirir el dinero para llevar a cabo sus proyectos de inversión.
2. Respecto al proceso de autorización, el departamento de créditos inicia sus operaciones atendiendo una solicitud de crédito, la que es base para desarrollar una serie de requisitos que, al cumplirse, permiten tomar la decisión adecuada. Dicha decisión lleva implícita la finalidad de beneficiar a la empresa y al usuario de los servicios financieros.
3. La formalización se realiza a través de la escritura de constitución del crédito, en donde deudor y codeudor comparecen de las obligaciones y responsabilidades contraídas por la adquisición del crédito.
4. Para el otorgamiento del crédito, normalmente después de haber tomado la decisión de autorizar o denegar una solicitud de crédito, se da aviso al cliente en una forma cordial y personalizada, que puede ser a través de una carta o vía telefónica y también se comunica a los departamentos que posteriormente estarán involucrados como contabilidad y cobranzas.
5. La orientación que el usuario tiene en cuando al uso debido del recurso financiero es muy generalizado ya que se determinó que han invertido sin realizar un estudio previo a la ejecución del proyecto. El proceso efectuado durante y después de la ejecución del proyecto es realizado

con base a experiencias adquiridas en instituciones como DIGESEPE y DIGESA Y ANACAFE que en su oportunidad les proporcionaron capacitaciones. Asimismo no cuentan con conocimientos técnicos sobre costos y utilidades, y desconocen la manera de buscar mercado para sus productos.

6. La COOSAJIO, R.L. a nivel nacional cuenta con profesionales en agronomía y pecuaria, que orientan a los usuarios de dichas ramas cuando así lo soliciten; pero se comprobó que no se han realizado las orientaciones respectivas por parte de estas personas, para los usuarios de esta región.
7. Para el cumplimiento de las obligaciones contraídas sobre el uso de crédito, el 62% de los usuarios ha pagado puntualmente las cuotas respectivas, mientras que el resto ha caído en mora, teniendo que renegociar la deuda con los directivos de la agencia.
8. Respecto a los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades para créditos y cobros, se comprobó que no están sistematizados documentalmente, dificultando la comprensión y secuencia en la ejecución de las mismas.

RECOMENDACIONES

1. Se propone que la agencia considere el servicio de orientación sobre costos y utilidades, que ayude a los usuarios de los diferentes sectores de crédito a administrar cuidadosamente las finanzas implícitas en sus negocios, así mismo, la búsqueda de mercado para sus productos, con

el fin de generar los ingresos necesarios para autofinanciarse y crear mano de obra para la población.

2. Hacer programaciones regulares, para que el profesional en agronomía y pecuaria haga visitas a los agricultores y ganaderos usuarios del crédito, a fin de orientar en sus necesidades para realizar de manera correcta este tipo de inversiones.
3. Se propone realizar capacitaciones para el uso, gestión y recuperación del crédito otorgado, a fin de ampliar los conocimientos de los usuarios y garantizar el aprovechamiento del recurso financiero.
4. Para efectuar la ejecución de actividades en forma ordenada y sistemática de créditos y cobranzas, es necesario que utilicen los flujogramas propuestos en la presente investigación, a fin de cumplir con los requerimientos específicos en el desempeño correcto y eficiente, de las actividades involucradas en el desarrollo del servicio del crédito.

BIBLIOGRAFIA

1. Arriola Mairén, Gildardo Guadalupe. **Como hacer referencias bibliograficas y notas de pie de página.** Chiquimula: 1997.
2. Bosh Garcia, Carlos. **La tesis profesional: método de la investigación.** Editorial Pormarca. México. 1966. 69 p

3. Bruno Parmentier, Jorge Labarthe. **Cooperativas para el cambio social (manual del promotor)**. Marzo 1977. .
4. Cetino Cetino, Ana Maria. **Manual de normas y procedimientos como instrumento administrativo del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito integral “Chiquimuljá, R.L. de la cabecera departamental de Chiquimula.** (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas. Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala , 1997) p. 65
5. Contreras Aceituno, Byron Estuardo. **La Aplicación de la FODA en el dictamen final del análisis del crédito bancario.** (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de San Carlos de Guatemala,. 2002), p. 52
6. COOSAJÓ, R.L. **Informe de Memoria de Labores**. Guatemala: Depto. de publicaciones, 2002.
7. COOSAJÓ, R.L. **Informe XXXIX Asamblea General Ordinaria.** Guatemala. Depto. de publicaciones. 2000.
8. COOSAJÓ, R.L. **Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro Integral “San José Obrero”, R.L.** Depto. de publicaciones, 1996.
9. Chávez Zepeda, Juan José. **Como se elabora un proyecto de investigación. Un enfoque constructivista.** Módulos de aprendizaje. Guatemala, C.A. Tercera edición. 2003.
10. Díaz M. Ligia Beatriz. **Administración del departamento de Créditos y Cobros.** (Impreso en Centro de Formación Profesional Tayasal, Guatemala, 1,995). p. 62

11. Garrido Menéndez, Rudy Rolando. **Auditoria operacional bancaria, aplicada a un departamento de créditos.** Tesis de Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. 1987.
12. Hernández Sampieri, Roberto Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. **Metodología de la Investigación.** 2 ed. México: McGraw-Hill, 1994.
13. Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología: **Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, contables, administrativas.** México: Editorial Avalos, 1996.
14. Monzón García, Samuel Alfredo. **Introducción al Proceso de la investigación científica.** Editorial Oscar de León Palacios. Guatemala, C.A. 1993. 225 p.
15. Pablo Steel. **¿Quiénes son los dueños de América Latina?** El Cooperativismo una opción de rescate. 7ª. Edición. Bogota Colombia. Ediciones tercer mundo. 1973. 204 p.
16. Reyna Calmo, Astrid Violeta. **Manual de créditos y cobros, aplicable a empresas financieras de créditos en la ciudad de Guatemala.** Tesis de Administradora de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2001. 220 p.
17. Villaseñor Fuentes, Emilio. **Elementos de administración de crédito y cobranzas.** México Herrero Hermanos Sucesores, S.A. México. 1977. 125 p.
18. William J. Stanton y Bruce J., Michael J. Etzel. **Fundamentos de Marketing** México. McGraw Hill. 1996. p. 155

OTRAS FUENTES DE INVESTIGACIÓN

1. Internet [www. marco ideológico. fenacoac. com.](http://www.marco_ideologico.fenacoac.com)
2. Internet <http://www.monografias.com/trabajos11/coopre/coopre.shtml>
3. Internet <http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado/tesisgrado/.Shtml>
4. Internet <http://funnyland.lycos.com.co/finanzas/articulo/html/fin294.htm>
5. www.coosajo.com

ÁPENDICE I

PROPUESTA:

PRESENTACIÓN

Es necesario contar con un procedimiento funcional para la realización de las diferentes actividades que se desarrollan en cualquier empresa, dichas funciones deben ser sistemáticas ya que requiere de procedimientos metódicos y ordenados para realizarlas adecuadamente. Dicho procedimiento no está plasmado documentalmente en la agencia COOSAJÓ, R.L. de Concepción las Minas, ya que todas estas actividades son desarrolladas empíricamente.

A continuación se presenta la diagramación de los procesos que se realizan en las actividades de créditos y recuperación de cartera la que puede ser aplicada a cualquier empresa que se dedique a realizar actividades financieras.

Dichos diagramas contienen la información detallada de las funciones del departamento de créditos y cobros, como un instrumento procedimental para la ejecución de actividades propias de las funciones de estos departamentos, identificando las obligaciones de cada puesto de trabajo y limitando su área de aplicación en el desarrollo de las mismas.

Este instrumento ayudará a cumplir con los objetivos que el departamento de créditos debe tener, puesto que debe velar por el cumplimiento de los procedimientos y políticas de otorgamiento de créditos, de manera que sean actividades que se realicen adecuadamente, y procurar el bienestar y progreso de los empleados.

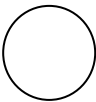
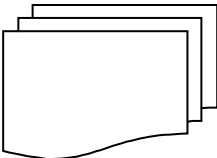
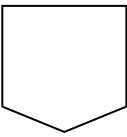
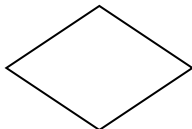
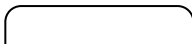
Asimismo debe ofrecer satisfacción total a los clientes, manteniendo una imagen de excelencia, contribuyendo al crecimiento organizacional, mediante estrategias de trabajo y manteniendo un ambiente disciplinado y agradable de trabajo.

De igual manera el departamento de cobros debe de velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas de gestión de cobro para que sean actividades que se realizan eficientemente. Debe mantener un margen de cuentas incobrables por créditos concedidos, deberá procurar el progreso y bienestar de los empleados y de la institución.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y COBROS

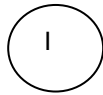
Los funcionarios involucrados en las gestión, autorización y otorgamiento de créditos, así como en los encargados de la gestión de cobro de créditos otorgados podrán utilizar este instrumento que contiene información necesaria, detallada y sistemática para cada función relacionada.

A continuación se describe el significado de cada símbolo que representa gráficamente los flujogramas propuestos en la presente investigación.

DESCRIPCIÓN		
Actividad, proceso y acción		Conector
Análisis, revisión y estudio		Decisión
		
		
		
		
		
		

Documentos	Conector de actividades
Archivo	Inicio y final del proceso

DESCRIPCION DE PUESTOS			
Presidente de la Junta Directiva	A	Encargado de caja	J
Gerente General	B	Auxiliar de caja	K
Miembros comité de créditos	C	Auxiliar de servicios contables	L
Jefe de Créditos	D	Auxiliar de liquidaciones	M
Jefe de cobros	E	Auxiliar de digitación	N
Jefe de contabilidad	F	Secretaria de créditos	O
Abogado	G	Secretaria de Asesoría jurídica	P
Analista de créditos	H	Cobrador visitador	Q



ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS

La mayor parte de los procedimientos en la sección de créditos, han sido enseñado a los empleados mediante la práctica, no existe ningún instructivo que los oriente para realizar tales actividades. Con esta herramienta el comité de créditos y su personal podrán atender adecuadamente a los clientes que soliciten créditos fiduciarios, brindando la información necesaria y ejecutando ordenadamente todas las actividades relacionadas a este tipo de servicio.

En este procedimiento se encuentran todos los pasos a seguir para analizar los créditos fiduciarios, sin crear duplicidad de operaciones, siguiendo los requerimientos establecidos por dicho departamento y por la institución.

CUADRO 1
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCUARIOS
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS FIDUCUARIOS
(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

En el siguiente flujograma se encuentran los pasos a seguir para las solicitudes de los créditos hipotecarios. Con esta herramienta podrán desarrollarse las actividades relacionadas a dichos préstamos. Los créditos hipotecarios difieren de los fiduciarios por la garantía real ofrecida, por lo tanto deberán presentar la escritura original de la propiedad y para la autorización de estos, el análisis requiere de más tiempo para comprobar la legitimidad de dicha garantía.

CUADRO 1
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ELABORACIÓN, CONTROL Y EJECUCIÓN DE PRESUPUESTOS DE COBROS

El departamento de cobros, es una unidad administrativa que debe desarrollar y brindar servicios de calidad consistentes en gestión de cobros sobre préstamos con garantía fiduciaria, hipotecaria u otro.

La siguiente herramienta permitirá ejecutar el reporte que representa información para supervisar las cuentas por cobrar, en el mes del presupuesto de cobros. Este documento integrará todas las cuotas actualizadas y las cuotas con mora, datos que servirán para la toma de decisiones del departamento responsable de estas actividades.

CUADRO 1

ELABORACIÓN, CONTROL Y EJECUCIÓN DE PRESUPUESTOS DE COBROS

(HOJA 1)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ELABORACIÓN Y MANEJO DE REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

Este reporte se genera por cartera (fiduciaria, hipotecaria u otro) y se imprimirá el primer día hábil de cada mes. Únicamente presentará a los clientes que tienen mas de dos cuotas vencidas y no han efectuado pagos.

Debe estar preparado en original y una copia. El original será trasladado al Gerente y la copia será archivada para el Jefe de Cobros.

CUADRO 1
ELABORACIÓN Y MANEJO DE REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO
(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

RECEPCIÓN, CONTROL Y DEPÓSITO DE CHEQUES PRE-FECHADOS

El analista de créditos es el designado para recibir los cheques pre-fechados extendidos por los clientes. En la siguiente herramienta se encuentran los pasos sistemáticos para llevar a cabo todas las actividades concernientes.

CUADRO 1
RECEPCIÓN, CONTROL Y DEPOSITO DE CHEQUES PRE-FECHADOS
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO
(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR SUS CUOTAS PERSONALMENTE

El siguiente flujograma presenta la secuencia ordenada y sistemática para atender a este tipo de usuarios, los responsables para esta actividad son los auxiliares de cobros para lo cual solo aceptarán los pagos en efectivo.

CUADRO 1
COBRO A CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR
SUS CUOTAS PERSONALMENTE
(HOJA 1)
DIAGRAMA DE PROCESO
(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

CUADRO 2
COBRO A CLIENTES QUE SE PRESENTAN A LA AGENCIA A CANCELAR
SUS CUOTAS PERSONALMENTE

(HOJA 2)

DIAGRAMA DE PROCESO

(GRABADO EN ARCHIVO ADJUNTO)

EXCEL

ÁPENDICE II

GLOSARIO

GLOSARIO

1. **Acreedor:** La persona o entidad que provee crédito o un préstamo a un deudor bajo términos o condiciones específicas. El término acreedor generalmente puede ser utilizado conjuntamente con el término prestador.
2. **Amortización:** Término utilizado para describir el proceso de pagar una obligación de préstamo durante un período determinado de tiempo, a una tasa de interés específica. La amortización de un préstamo incluye el pago de intereses acumulados durante el ciclo de pagos y una parte del saldo de capital o “suma principal”.
3. **Asesoramiento de crédito:** Asesoramiento que ayuda a las personas a administrar su dinero y crédito, y a prepararlas para convertirse en buenos inversionistas de su dinero.
4. **Asociado:** Es la persona que aporta capital a la institución con el fin de ser miembro o dueño y por ende tener participación de las ganancias”¹¹
5. **Buen Crédito:** Término común que indica que su crédito ha sido administrado de una manera responsable y que sus pagos han sido efectuados a tiempo.
6. **Capacidad:** Se refiere al término ingreso. Los prestatarios examinan la capacidad de un individuo de poder efectuar sus pagos consistentemente con el ingreso actual durante el término del préstamo. Otros factores tomados en consideración en la evaluación de la

¹¹ William J Stanton; Michael J, Etzel; Bruce J., Walker Fundamentos de Marketing. México 10a edición McGraw Hill. 1996. Pág. 155

capacidad son: la estabilidad de empleo, profesión u oficio, los bienes activos y las deudas actuales que posea el solicitante

7. **Capital:** Capital se refiere a las reservas de efectivo (ahorros), inversiones o activos que tiene el individuo. En el análisis más sencillo, su capital es el neto obtenido al restar la deuda actual del valor de sus activos.
8. **Capacidad o conocimiento financiero:** Se refiere a la condición o cualidad de poseer el conocimiento sobre materias financieras. Capacidad financiera es un término generalmente utilizado para medir la comprensión básica del individuo acerca de los principios de crédito, la administración de dinero y la seguridad financiera.
9. **Cooperativa de Créditos y Ahorros:** Una institución financiera regulada por el gobierno federal que pertenece a personas que comparten algo en común, como la empresa donde trabajan o una comunidad religiosa. Hay que ser miembro para depositar dinero en la cooperativa.
10. **Crédito:** En cuanto al crédito constituye la concesión que otorgan las cooperativas a través de préstamos que solicitan los asociados con el objeto de invertirlo en beneficio propio y de su comunidad, generando Interés producto, de acuerdo a la tabla vigente de los mismos de cada cooperativa. La capacidad de una persona de obtener dinero prestado u obtener productos sin pagar por ellos inmediatamente. Se obtiene si un acreedor está convencido de que la persona es responsable y su situación financiera es estable.
11. **Créditos hipotecarios:** Son créditos hipotecarios, independiente del monto, aquellos destinados a la adquisición y construcción de vivienda nueva o usada, para reparación, remodelación, ampliación,

mejoramiento y subdivisión de vivienda propia o para la adquisición de lotes con servicios.

12. Crédito para gastos personales: Se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto”¹².

13. Créditos para vivienda: Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquellos otorgados a personas naturales, destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual.

14. Deuda: Lo que se debe a una persona o institución por obtener mercancías y servicios sin pagar por ellos inmediatamente. Normalmente se adquiere una deuda a través de un préstamo o el uso de crédito.

15. Fecha de Vencimiento: Cada vez que se obtiene dinero prestado, el lenguaje utilizado en un contrato específico, cuándo se tienen que hacer los pagos. La fecha de vencimiento siempre indica y significa que el pago debe ser recibido en o antes de la fecha especificada. Los períodos de gracia o prórrogas no eliminan la responsabilidad de asegurarse que los pagos sean recibidos por el prestador en la fecha establecida. En la mayoría de los casos, los prestadores o acreedores que reciben los pagos pasada la fecha de vencimiento añaden un cargo por atraso o intereses adicionales.

¹² <http://funnyland.lycos.com.co/finanzas/articulo/html/fin294.htm>

16. Garantía: Puede considerarse el elemento más importante del trámite de cualquier crédito, después del análisis financiero. De allí se puede decir que en cualquier negociación financiera solamente se dan dos cosas se recupera el crédito o sencillamente se pierde. Y para no llegar a esto ultimo, deberá garantizarse el crédito de la mejor forma posible contra esta eventual contingencia. Las garantías pueden ser fiduciarias y reales.

17. Hipoteca: Un préstamo garantizado por un gravamen sobre su casa. En algunos estados, el término hipoteca también se usa para describir el documento que usted firma para demostrar que ha otorgado al prestador hipotecario un gravamen sobre su casa. El término también puede utilizarse para indicar la cantidad de dinero que usted obtuvo prestado, con intereses, para comprar su casa. La cantidad de su hipoteca generalmente es el precio de compra de la casa menos el pago inicial que usted somete.

18. Historial del crédito: Este es un registro sobre el uso del crédito. Incluye una lista de las deudas individuales del consumidor y una indicación sobre si se pagaron o no puntualmente. Las instituciones de crédito han diseñado un complicado sistema de registro para documentar su historial de crédito. A este registro se le llama informe de crédito.

19. Garantía: Algunos créditos se otorgan con solo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor, pero, en general, los prestamistas suelen pedir garantías: títulos, cauciones, hipotecas, etc.

20. Línea de crédito: Cantidad de crédito autorizada con anticipación la cual es ofrecida a un individuo, negocio o institución. Una línea de crédito comúnmente está asegurada con activos, como lo es una casa (bienes raíces).

21. Razón del préstamo: El motivo o causa por la que el usuario solicita un crédito a la institución para el uso que mejor satisfaga su necesidad actual.

22. Referencias y record de créditos: A parte de la documentación que se adjunta a la solicitud de crédito y en el caso de ser solicitante nuevo no se dispone de información histórica interna de la persona o empresa. Por lo anterior, la verificación de la investigación de referencias y record, proporciona datos valiosos para conocer el carácter del sujeto de crédito. Fuera de la información de referencias proporcionadas por el mismo solicitante, las instituciones financieras acuden a diversas fuentes de información de las cuales se dispone de las siguientes:

- Asociación de banqueros de Guatemala
- Sistemas de Infonet e Internet
- Aseguradora de crédito
- Otros bancos del sistema

23. Requisitos: Son todas aquellas condiciones que la institución considera necesarias para estar asociado o para poder solicitar un crédito.

24. Servicio de crédito: Función realizada por la institución en el otorgamiento de financiamiento a través de préstamos.

25. Solicitud de préstamos: Documentación utilizada en el proceso de solicitud de créditos y las cuales sirven para llevar un mejor registro y control de los empréstitos concedidos

26. Tipos de crédito: Es la clasificación que la institución realiza de los préstamos, de acuerdo como y en que serán utilizados los fondos proporcionados a través de los préstamos o créditos que autoriza y concede.

27. Usuario: Persona o individuos a las que se presta el servicio de caja y crédito con el propósito de satisfacer sus necesidades.

ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

DIAGRAMA DE PROCESO

COOPERATIVA SAN JOSE OBRERO R.L.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

INICIA EN DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS, ANALISTA DE CRÉDITOS

TERMINA EN DEPARTAMENTO DE COBROS, JEFE DE COBROS

PROCEDIMIENTO No. 2

HOJAS 2/2

FECHA DE ELABORACIÓN 31/08/2006

