

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO**



TRABAJO DE POSGRADO

PROPUESTA DE UN PERFIL CREDITICIO PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS PARA EL SECTOR DEL COMERCIO INFORMAL EN LAS
ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE LA CIUDAD DE SANTA ANA

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PRESENTADO POR

LICENCIADA. ÁNGELA DEL CARMEN RAMÍREZ LEMUS

LICENCIADA. ANA LILIAN PACHECO DE PAREDES

DOCENTE ASESOR

MAESTRO CARLOS HUMBERTO SILVA PINEDA

JUNIO, 2023

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

FISCAL GENERAL

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES**



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

DIRECTOR DE ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios Todopoderoso por permitirme culminar este trabajo, a mi madre quien aun después de su muerte me sigue inspirando a seguir adelante académicamente, a mi hija Jimena, quien ha sido mi motor para poder terminar este trabajo, a mi familia por hacerme sentir su apoyo en todo este proceso y así a cada uno de mis amigos y maestros que desde el primer grado hasta la actualidad siguen creyendo en que hago la diferencia. **(Ángela del Carmen Ramírez Lemus)**

Al finalizar este proceso de formación, en primer lugar, doy gracias a Dios, porque sin él nada hubiese sido posible, él nos dio la sabiduría, fuerza y fue el proveedor de todo, a mis padres, quienes me han brindado todo su apoyo, y a ellos dedico este triunfo, porque me demostraron todo lo que se puede lograr en la vida, tan solo con esforzarse un poco más, a mi esposo, quien estuvo en la etapa final brindándome su apoyo incondicional, dándome ánimo y una palabra de fe, para seguir adelante. Este camino no fue fácil, pero al final lleno de satisfacción, porque sé, que en un futuro esto representará, un ejemplo para mis hijos, mi deseo fue cumplido, seguir preparándome para servir primero a Dios y luego a la sociedad de la mejor manera posible. **(Ana Lilian Pacheco de Paredes)**

Agradecemos de manera especial a esas personas, compañeros y amigos que nos brindaron su ayuda en la elaboración de esta investigación, personas de las asociaciones cooperativas descritas en este trabajo, quienes de manera muy cordial nos recibieron en sus oficinas.

Y finalmente agradecemos a todos los docentes, de la Universidad de El Salvador quien nos brindaron sus conocimientos en cada clase, y a nuestro asesor Carlos Silva Pineda por ser de gran apoyo, con su conocimiento y consejos, muy profesional en su labor, quien fue testigo como en varias ocasiones nos detuvimos, pero ahora hemos llegado a la meta dejando un aporte al conocimiento de nuevas generaciones. Gracias Universidad de El Salvador por el progreso en la formación de nuevos profesionales con ética, cultura y calidad.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPITULO I: PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Delimitación del problema.....	9
1.1.2. Limites espaciales.....	9
1.2 Preguntas de investigación.....	10
1.3 Objetivos.....	10
1.4 Justificación.....	11
1.5 Limitaciones y alcances.....	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	13
2.1 Antecedentes del problema.....	13
2.2 Teorías y conceptos.....	16
2.2.1 Origen del sector comercio informal.....	16
2.2.2 El cooperativismo internacional como apoyo al sector informal.....	17
2.2.3 El cooperativismo nacional como apoyo al sector informal.....	18
2.2.4 Las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	19
2.2.5 El crédito y sus elementos.....	21
2.3 Definición de términos básicos.....	33
2.4 Marco Legal.....	34
2.5 Contextualización.....	36
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
3.1 Enfoque de la investigación.....	37
3.2 Método de la investigación.....	38
3.3 Tipo de estudio.....	38
3.4 Población y muestra.....	38
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	39
3.6 Estrategias de recolección procesamiento y análisis de la información.....	39
3.7 Consideraciones éticas.....	41
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1 Presentación y análisis de datos.....	43
4.2 Propuesta de un perfil crediticio para el otorgamiento de un crédito en las asociaciones cooperativas de la ciudad de Santa Ana.....	49

CAPITULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	65
5.1 CONCLUSIÓN	65
5.2 RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	68

INTRODUCCION

En los últimos 20 años, El Salvador se ha caracterizado por registrar bajos niveles de crecimiento económico (el promedio observado entre 2002 y 2011 fue de 1.9% y entre 2012 y 2019 de 2.3% del PIB, según el Banco Mundial y el Banco interamericano de desarrollo)¹. Uno de los elementos que mueve ya sea de manera positiva o negativa, el crecimiento de la economía, es el sector del comercio informal, el cual es particularmente vulnerable y sensible a la economía. Por ejemplo, en la pandemia COVID-19 aparecida en el 2020, el empleo informal ha venido creciendo en tamaño y peso relativo respecto al total de la ocupación, caracterizado por no estar cubierto por la seguridad social (acceso a seguro de salud y/o riesgos profesionales), ser de bajos ingresos, concentrado en unidades económicas de pequeño tamaño (MYPE)². Los ocupados en condición de informalidad están más expuestos a las consecuencias de las crisis económicas, en ese contexto, para las entidades financieras, el otorgar créditos para el desarrollo de la economía de estos sectores incrementa sus niveles de riesgo, pero a la vez puede generar una relación proporcional del aumento del rendimiento en sus carteras.

El presente trabajo se enfoca en el sector de comercio informal y en el otorgamiento de crédito por parte de las cooperativas de ahorro y crédito (FEDECACES) de la ciudad Santa Ana, donde los requisitos para acceder a los créditos se vuelven menos rigurosos que en las entidades bancarias.

El otorgamiento de crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, debe garantizar la generación de una cartera sana y con niveles bajos o nulos en la mora o cuentas de incobrabilidad.

Además, se describe una propuesta de perfil, para el otorgamiento de créditos del sector informal, en donde los futuros escenarios económicos parecen venir con fuertes

¹ CEPAL “Informe especial COVID-19 N° 5”. Julio de 2020. 2 Banco Mundial “Perspectivas Económicas Mundiales” junio 2020. 3 Fondo Monetario Internacional “World Economic Outlook”. Abril 2020

² Nota país, OIT, COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en El Salvador, pagina 4.

niveles de riesgo financiero y las empresas deben contar con mecanismos de control específicos.

Que minimicen tal riesgo sobre este sector y establecer departamentos o equipos de trabajo que controlen este tipo de crédito y su relación costo beneficio, a raíz de la toma de decisiones que se realiza en el otorgamiento de créditos, ya que a mayor riesgo mayor rentabilidad se debe exigir.

El presente trabajo está desarrollado en 5 capítulos, que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: Está compuesto por la situación problemática, enunciado del problema, delimitación del problema, justificación, los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO O DE REFERENCIA: Está compuesto por antecedentes históricos, elementos teóricos, y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: En este capítulo se desarrolla el tipo de estudio, método, población y muestra, técnicas e instrumentos, etapas de la investigación.

CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS: En este capítulo se analizan los resultados del trabajo de campo y se expone la propuesta de un perfil crediticio ad hoc para el sector del comercio informal.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Aportes finales de todo el proceso de investigación

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del problema

1.1.1 Limites teóricos

La investigación se enfoca en presentar la propuesta de un perfil para el otorgamiento de crédito al sector del comercio informal, el cual aporta los conocimientos para describir y exponer las políticas de crédito aplicadas al análisis de nuevas estrategias de colocación de crédito en el sector, a fin de tener los lineamientos lógicos y operacionales, para el control del riesgo crediticio y financiero en este sector vulnerable pero importante en la economía del país.

1.1.2. Limites espaciales

La investigación se realiza en las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Santa Ana, El Salvador pertenecientes a FEDECACES, las cuales son cuatro: ACACI DE R.L.; ACACESPSA DE R. L.; ACACSEMERSA DE R. L.; y SIHUACOOP DE R. L.

Ubicación del problema en el contexto

No todas las entidades financieras brindan el servicio de crédito al sector de comercio informal, debido al alto riesgo financiero que este representa y las entidades que lo brindan son cooperativas o entidades no bancarias, a raíz de ello surge la necesidad de investigar el proceso de crédito para este sector (comercio informal). Para el otorgamiento de crédito es necesario un perfil crediticio, este describe los elementos a tomar en cuenta al momento de solicitar un crédito. Por ello se presenta la propuesta de un perfil crediticio con el fin de aportar al sector cooperativo y otros, una herramienta que fortalezca el control en la gestión del riesgo financiero.

1.2 Preguntas de investigación

- ¿Por qué algunas entidades financieras no brindan crédito al sector del comercio informal?
- ¿Cuál será el proceso del otorgamiento de créditos para el sector del comercio informal?
- ¿Cómo podría incidir un perfil crediticio como mecanismo de control para disminuir el riesgo financiero?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Proponer un perfil crediticio ad hoc para el sector del comercio informal, que contribuya a disminuir el riesgo financiero en el otorgamiento de créditos para este sector.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar la existencia de un perfil crediticio para el sector comercio informal en las cooperativas de la ciudad de Santa Ana.
- Conocer la participación del sector informal en la demanda de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Santa Ana y su resultado en el movimiento de una economía local.
- Destacar la importancia del perfil crediticio como mecanismo de control para disminuir el riesgo financiero en el otorgamiento de créditos.

1.4 Justificación

Los riesgos crediticios siempre están inmersos en toda entidad financiera, por lo cual deben establecerse ciertos mecanismos de control, que permitan monitorearlo y mitigarlo. En respuesta a este contexto la presente investigación surge para conocer el efecto que tiene un perfil de crédito específico para el sector del comercio informal, conocer los efectos que tiene el promocionar y conceder un crédito a este sector, por su naturaleza se sabe que es más riesgoso financieramente hablando que el sector formal, este tiene mayor probabilidad de generar un incremento en la morosidad o cuentas de incobrabilidad en las carteras de las entidades financieras.

En el otorgamiento de un crédito se requiere saber elegir al candidato, para garantizar en una forma aceptable y no riesgosa el cumplimiento de las obligaciones de dicho acreedor del crédito.

El sector del comercio informal, es un sector cuyo riesgo de crédito es más elevado que otros sectores; por tal razón, deben aplicarse filtros adecuados al momento de la evaluación en el otorgamiento de créditos, que garanticen una combinación apropiada entre riesgo y rentabilidad. Para saber elegir al solicitante del crédito, se requieren lineamientos, requisitos y procesos, definidos en un documento, que se constituye en una política institucional; a este documento es lo que se le denomina perfil crediticio, en la presente investigación se pretende exponer una propuesta como una herramienta útil, que le permitirá ser parte de la mejora continua en el proceso del otorgamiento de un crédito, para el sector del comercio informal en las asociaciones cooperativas u otra entidad financiera de la ciudad de Santa Ana”.

1.5 Limitaciones y alcances

Limitaciones:

- La situación de emergencia nacional por el COVID-19, el período de confinamiento y las medidas de distanciamiento social y de protección, dificultaron de forma significativa el obtener la información que se requería, mediante visitas de campo a las Cooperativas de estudio.
- No hay portal en internet que proporcione información financiera fidedigna y oportuna de las Cooperativas, con el propósito de hacer comparaciones y análisis financiero.
- Sistemas de información bastante cerrados en las Cooperativas de estudio, a fin de mostrar procesos para su debido análisis.

Alcances:

- Investigar la importancia que tiene la aplicación de un perfil crediticio ad-hoc al sector del Comercio Informal, para la colocación de créditos por parte de las Cooperativas de la ciudad de Santa Ana.
- Con base a la información obtenida en la investigación, presentar la propuesta de un “perfil crediticio para el otorgamiento de créditos dirigido al sector del comercio informal, en las asociaciones cooperativas de la ciudad de Santa Ana”; que sirva como un lineamiento a la hora de evaluar a los candidatos para la colocación de créditos; y que contribuya a minimizar los riesgos crediticios.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes del problema

En la época antigua

En hallazgos hechos por el hombre, se descubrió que mucho tiempo antes de la aparición de la moneda, en algunos lugares se realizaban actividades que bien pueden considerarse como el inicio de las funciones de préstamos. Una de las actividades más importantes y quizá la primera en relación a esto fue el trueque, actividad que auxilió al comercio durante mucho tiempo, y aunque no es considerada propiamente una actividad bancaria, sirvió de apoyo para dar paso a nuevas formas de negocio, que provocaron su pausada desaparición. Posteriormente, entre otros hallazgos se descubrió que, durante la época antigua, el poder social estaba en manos de sacerdotes y monarcas, ya que ambos poseían templos y palacios muy sólidos, con gentes armadas para su protección y seguridad.

A dichos lugares acudía la gente del pueblo para la guarda y protección de sus cosechas y otros bienes, para ello tenían que dar un depósito como anticipo por el pago de dicha guarda y protección, ya que sus cabañas resultaban inseguras ante una gran cantidad de robos y saqueos de la época.

El depósito como anticipo de un pago, resulta un hecho comprobado, que bien puede considerarse como una actividad bancaria en tiempos y lugares como: Mesopotamia, en el Templo Rojo de Uruk, en el año 3,400 a. C. y Babilonia con el grupo de los Hammurabi, en el año 2,250 a. C. En Egipto, la economía se basaba en el trueque, y según algunos papiros greco egipcios, el dinero aparece en el año 1,800 a. C. y ya se utilizaba como medio de cambio. Fue gracias al monopolio que los egipcios alcanzaron gran desarrollo realizando actividades como: recaudadores de impuestos, contratos, pagos a terceros por órdenes de sus clientes, utilizaban letras de cambio, órdenes de pago y otorgaban concesiones. La aparición de nuevas actividades provocó que los griegos llegaran a comprender la política financiera, los préstamos y el cambio de moneda.

En la época moderna

Desde la época de la Edad Media, la iglesia se basaba en conceptos éticos de hombres de ciencia, como: Aristóteles, Platón, Catón, y algunas doctrinas hebreas para realizar muchas de sus actividades, entre ellas estaban expresar el abuso por la prohibición del préstamo con interés a la gente pobre (excepto a los ricos y extranjeros), actividad que fuera considerada por la iglesia como una despreciable usura. No sería, sino hasta el siglo XVI, en los inicios de la época moderna cuando la iglesia se dio cuenta de que dicha prohibición provocaría graves consecuencias. Mismas que afectaron principalmente a la gente pobre, ocasionando que por necesidad acudieran con los hebreos, los italianos y los caérsenos, o bien, con cualquier cambista que tuviera licencia de algún príncipe local para conceder préstamos sobre prenda, situación que provocó que cientos de hebreos fueran asesinados.

En general, existía una gran necesidad de dinero. El hecho de prohibir el préstamo con interés provocó un freno para el desarrollo económico. La iglesia se horrorizó ante cientos de asesinatos provocados a los hebreos y ante la visión de una gran cantidad de gente pobre convertida en indigentes. Lo anterior fue motivo para que la iglesia se mostrara más tolerante ante tal imposición; es así, que se pensó en la creación de instituciones que protegieran los intereses de la gente pobre sin el propósito de lucro. Se tienen noticias de la creación de algunas instituciones que se propusieron ayudar a toda la gente pobre de la época.

La necesidad de un intercambio de bienes o la necesidad de dinero para poder ejecutar actividades económicas, siempre ha venido desarrollándose a lo largo de la historia, el otorgamiento de un crédito remonta sus orígenes a esa necesidad del hombre de producir y generar riquezas para mejorar sus condiciones de vida.

En esta actividad aparece el crédito; el crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos.

Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor.

En este contexto aparecen las cooperativas como entidades financieras que otorgan créditos, a sus asociados para desarrollar sus actividades económicas. La estructura cooperativa, crea un ciclo de asistencia mutua para lograr el objetivo común del bienestar financiero de sus asociados, los ahorros de un asociado se convierten en el préstamo de otro asociado.

Dentro de este sector del cooperativismo se atienden diferentes sectores de la economía, Según Castro & Romero 2011, “El objetivo de las cooperativas es servir a las necesidades financieras de sus asociados y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito”

La mayoría de las entidades financieras dedican buena parte de su actividad crediticia, a la concesión de microcréditos; debido a que se lo hace de una manera rápida y con tasas mínimas de interés. La ventaja que tienen es que están destinados a llegar a los grupos más necesitados y sin recursos que no pueden acceder a la financiación.

En la Actualidad

Actualmente en El Salvador, dadas las condiciones socioeconómicas imperantes, y a la falta de oportunidades de trabajo formal, la fuerza de trabajo disponible asegura su reproducción socioeconómica y la de sus familias a través de diferentes vías, una de estas es el establecimiento de microempresas.

En su mayoría, el establecimiento y desarrollo de microempresas corresponde al objetivo de brindar ingresos a las familias a través de una pequeña actividad económica empresarial, la cual es financiada por fondos externos que pueden ser créditos bancarios o préstamos provenientes de otro origen.

Sin embargo, en El Salvador la falta de acceso al financiamiento desde los bancos comerciales constituye el principal problema para llevar a cabo planes de negocios, imposibilitando la expansión de la producción de la microempresa.

Y por ende desaprovechando las ventajas del establecimiento de las mismas, tales como creación de empleos y consumo de materias primas de origen local.

El origen preciso de la cooperativas de ahorro y crédito precisamente fue la actividad de otorgar créditos a sus asociados y en los últimos años la situación económica no solo a nivel nacional si no local se ve expuesta a diversos factores de riesgo por lo cual los mecanismos de control deben maximizarse, hoy en día estas entidades se ven con el peligro de la situación económica, el aumento del desempleo, y el aumento del precio de los bienes a raíz de los fenómenos que han afectado el desarrollo económico y social. Existe una situación muy interesante a pesar que el sector del comercio informal representa un porcentaje grande del riesgo, también puede representar un sector con alto porcentaje de rendimiento siempre y cuando se maneje un adecuado uso de perfiles y políticas de crédito en el proceso de otorgamiento de créditos.

2.2 Teorías y conceptos

2.2.1 Origen del sector comercio informal

El concepto de sector informal fue utilizado por primera vez en 1972, cuando una misión de la Organización Internacional de Trabajo -OIT- en Kenia, ocupó el término para referirse a “la enorme masa de trabajadores pobres que sobrevivían, producían y realizaban actividades de subsistencia fuera del marco legal”.³

Desde entonces, el concepto de sector informal ha venido evolucionando y adaptándose a una realidad cambiante donde se desarrolla el empleo informal, particularmente en los países latinoamericanos.

El Salvador la Dirección General de Estadísticas y Censos -DIGESTYC- incluye dentro del sector informal las siguientes categorías: personas asalariadas y trabajadores familiares ocupados en establecimientos de menos de cinco trabajadores, trabajadores por cuenta propia y patronos de empresas con menos de cinco trabajadores en

³ Un modelo de bajo crecimiento: la informalidad como restricción estructural, publicación de la CEPAL, Mario Cimoli, Annalisa Primi y Maurizio Pugno, pagina 91, año 2006.

ocupaciones no profesionales, técnicos, gerenciales o administrativos. (DIGESTYC, 2004)

La informalidad es un rasgo persistente de las economías latinoamericanas, no solo tiene efectos adversos en el desempeño de la economía en términos de exclusión, marginalización, precariedad y disparidades de salarios, sino que afecta directamente la productividad agregada y por ende el crecimiento, reduciendo la productividad media de la economía. Las actividades informales son de baja productividad y la concentración de la fuerza de trabajo en el sector menos productivo hace caer la productividad agregada.

2.2.2 El cooperativismo internacional como apoyo al sector informal

Dentro de los actuales fenómenos sociales, vinculados al mundo del trabajo podemos encontrar estas orientaciones en las estrategias de supervivencia que despliegan algunos sectores populares urbanos, con el objetivo de reproducirse y hacer frente a un contexto económico-social que los margina. Se tratan de conductas pragmáticamente eficaces que les permiten alcanzar las mejores condiciones de vida posibles (Forni:1998) y que en este caso surgen de la mano de la asociación de los sujetos en formas de trabajo cooperativistas.

En este sentido surge un fenómeno de apoyo que ha tomado más fuerza como herramienta importante para la economía mundial, el cual es el cooperativismo; todos los gobiernos e instituciones internacionales han tomado conciencia de la importancia de este instrumento para el bienestar social y económico de las personas. Se han dado cuenta de la gran oportunidad que brinda el cooperativismo para ayudar en la inclusión de la población que, por diferentes razones, se encuentra fuera de la toma de decisiones de las grandes corporaciones.

O no tienen la capacidad económica de utilizar los servicios financieros de la mayoría de bancos comerciales.

El cooperativismo o movimiento cooperativo es una doctrina que defiende la cooperación como medio para lograr un mayor beneficio, así como para satisfacer las necesidades existentes.

El movimiento cooperativo, por tanto, es el movimiento que defiende la cooperación de sus integrantes, exponiéndola en el rango socioeconómico como el medio para lograr que productores y consumidores obtengan un mayor beneficio, así como una mejora en la satisfacción de sus necesidades. El cooperativismo tiende a defenderse como una fuerza económica que favorece la inclusión financiera de los más necesitados.

El cooperativismo en los países en vías de desarrollo, como la mayoría de países en Latinoamérica, es una herramienta muy importante para ayudar a la inclusión social y económica de las personas, que se les dificulta el acceso a muchas de las ventajas de las economías de mercado, como lo son el ahorro, el crédito, o el poder ser parte de una empresa.

2.2.3 El cooperativismo nacional como apoyo al sector informal

En El Salvador se ha venido aprovechando esta herramienta social, pues por el momento las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han convertido en una parte importante de la economía del país, como una alternativa a lo que ofrecen los Bancos Comerciales.

Y es que las cooperativas ayudan a la inclusión tanto social como económica de las personas, que no logran entrar al sistema económico formal; como, por ejemplo, las personas que no son sujetos de crédito por los bancos comerciales por pedir muchos requisitos que las familias con escasos recursos no pueden cumplir; y por lo tanto, no logran el acceso a un crédito. Lo mismo sucede con los micros y pequeños empresarios o personas que quieren establecer pequeños negocios y no tienen garantías bancarias. En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito son una alternativa de acceso a créditos, que al final impactan en una forma positiva y mueven la economía de los países. En el entorno es común escuchar sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En los medios de comunicación tanto escrito, como radio y televisión se ven y escuchan comerciales alusivos a tales empresas, El Banco Central de Reserva de El Salvador, posee información de ellas y sobre los bancos comerciales en su base de datos financiera.

2.2.4 Las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito

En el mundo de las cooperativas de ahorro y crédito en El Salvador se encuentra La Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de Responsabilidad Limitada, FEDECACES de R.L., es la organización cooperativa de segundo piso, fundada el 11 de junio de 1966, con más de 115 agencias a nivel nacional, las que atienden a diversos sectores de la población salvadoreña, sean trabajadores asalariados privados o públicos, micro y pequeñas empresas, artesanos, agricultores, profesionales, y pequeños y medianos productores entre otros.

FEDECACES de R.L. y las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito iniciaron como un programa de créditos; hasta los años 80 impulsaron la intermediación financiera movilizándolo el ahorro de sus miembros y a partir de los Acuerdos de Paz, en coherencia ha integrado y desarrollado el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES como cooperativas intermediarias financieras, en favor de cientos de miles de salvadoreños.

FEDECACES por ser una institución de cooperativas de segundo piso otorga créditos a Instituciones con personería jurídica, como: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Federaciones, Organizaciones no Gubernamentales y organizaciones afines. Para atender su cartera de préstamos.

FEDECACES combina el uso de sus recursos financieros con fondos propios, ahorros y depósitos, prestamos de fuentes externas, clasificando sus clientes en:

Tipos de clientes

- Asociadas Titulares: Son socios titulares de las Cooperativas de ahorro y crédito afiliadas.
- Asociadas Adscritos: Las asociadas adscritas son todas aquellas cooperativas en general, las entidades u organizaciones no gubernamentales nacionales o internacionales que administren programas de ahorro y crédito, que brinden asistencia financiera a las micro, pequeña y mediana empresas y que estén interesadas en apoyar los fines y objetivos de FEDECACES.

Tipos de créditos

- Producción, son aquellos que generan su propio reembolso y son invertidos en capital de trabajo e inversión en aspecto relativo a la empresa, para producir bienes de tipo agropecuario, artesanales o industrial.
- Comercio, son aquellos que se invierten en las actividades de compra-venta y/o prestación de servicios profesionales.
- Consumo, son aquellos destinados a financiar gastos familiares, de salud, educación, adquisición de vehículo pago de deuda.
- Desarrollo Institucional, son aquellos destinados a la adquisición de equipo, y tecnología, bienes muebles e inmuebles y remodelación de sus instalaciones, que faciliten sus operaciones y den seguridad a sus bienes y patrimonio institucional.
- Vivienda, son aquellos fondos destinados para proveer soluciones de vivienda o mejorar las ya existentes
- Liquidez, son aquellos que están dirigidos a satisfacer requerimientos eventuales de recursos que enfrentan las instituciones, para cubrir pagos a proveedores, retiros de ahorro, gastos presupuestados u otros.
- Garantía de Depósito, son préstamos pignorados sobre los depósitos de ahorro que mantenga la institución con FEDECACES.
- Fondos para disponibilidad, préstamos contratados por un año, disponible para cubrir eventuales requerimientos de fondos y se utiliza cuando es necesario.

Organización y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tienen definida su organización y funcionamiento a partir de su propia naturaleza, lo que se norma en la Ley General de Cooperativas y es complementado por su reglamentación interna, la cual se genera en el marco de sus objetivos, localización urbana o suburbana y tipo de membresía.

- **Organización**

Se fundamenta en la participación de sus afiliados en los diferentes organismos de dirección de las mismas, estos miembros son electos en Asamblea General de

Asociados de la cooperativa. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como organismos de dirección⁴ interna los siguientes:

- a) Un Consejo de Administración.
- b) Una Junta de Vigilancia.
- c) Un Comité de Créditos.
- d) Un Comité de Educación.
- e) Un Comité de Recuperación de Mora.
- f) Otros Comités que se estimen necesarios a partir de su naturaleza, necesidades y tamaño, tales como: Comités de Promoción; de Salud; de Comercialización y otros.

2.2.5 El crédito y sus elementos

Según Chorro (2010) el crédito es una variable relevante en el proceso de inversión, al movilizar los recursos que necesitan determinados proyectos, al convertirse en el filtro inicial para los mismos, a partir de la evaluación previa que se hace para determinar la viabilidad financiera del proyecto de inversión, su rentabilidad y riesgo.

En El Salvador el débil crecimiento económico, es la razón principal por la cual el Sistema Financiero salvadoreño se mantiene atrás del resto de países de Centroamérica de acuerdo a la calificadora de riesgo Fitch Ratings.

A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis, que es necesario involucrar aspectos como: determinación de un mercado objetivo, evaluación del tipo de crédito, condiciones en las que se otorgará, aprobación del mismo, documentos, administración del crédito en referencia.

Antes de referirse al sistema crediticio, es importante mencionar el papel predominante del sistema usurero en el mismo, las personas para acceder a un crédito en el mercado formal de créditos deben pasar por una serie de filtros o requisitos legales, por lo cual en algunos casos encuentran dificultades para ser clientes del sector formal.

⁴ Ver anexo Organigrama de una cooperativa de ahorro y crédito

Esto incluye diferentes sectores como los microempresarios, siendo este escenario el que da lugar a la usura y al crimen organizado. En la medida que se restrinja más al sector regulado (control de tasas, mayores requisitos legales etc.) se pierde la oportunidad de formalizar y apoyar al sector.

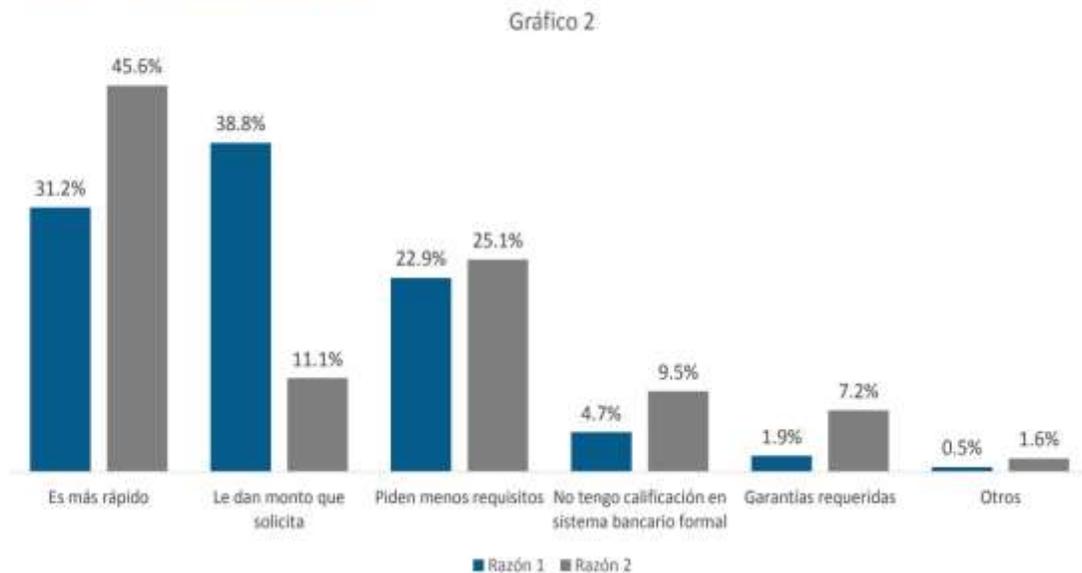
La mayoría de créditos que el sector de los microempresarios demanda son de uso productivo (para compra de mercadería y ampliaciones de negocios), el Banco Central de Reserva realiza esfuerzos por brindar educación financiera, pero se encuentran con dificultad para llegar al comercio informal que es el que hace uso de los servicios financieros no regulados.

El financiamiento informal es una alternativa más al régimen existente dentro del país, que afecta de manera legal al mismo; debido a que todo individuo que los adquiere, es desmerecedor de los marcos legales que lo amparan. Los préstamos informales son financiamientos muy concurrentes debido a su fácil acceso (trámite sin papeleo) y solucionan problemas económicos a personas de bajos recursos, pero en muchos casos implica la retención de un bien para tener accesibilidad al dinero en préstamo.

El financiamiento formal, según Olivares (2004), es un sistema que está regulado por ciertas leyes, reglamentos y decretos que tienen que cumplir para poderlo adquirir y por ello muchas personas de bajos recursos económicos no tienen accesibilidad a estos financiamientos, debido a su situación económica y a muchos de los requisitos que hay que cumplir para ser poseedor de un préstamo de este tipo, muy por el contrario del crédito informal.

La Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) en septiembre 2016 realizó una investigación denominada: “El crédito y el sector informal” en la cual se estudió un grupo selecto de personas entre 18 y 60 años que presentaban créditos activos en negocios pequeños, tiendas o ventas ambulantes, realizando diversas preguntas del porque solicitaron el crédito, dónde y en cuáles condiciones. Algunos de los resultados continuación:

RAZONES DE ELECCION



El 45.6% respondió que es más rápido obtener el dinero sin requisitos, y el usurero entrega el monto solicitado por el comerciante. Las personas han utilizado un préstamo informal para solucionar sus problemas económicos a corto plazo, con la finalidad de obtener un beneficio en sus ingresos.

Sin embargo, en este sistema de financiamiento generalmente se cometen abusos respecto a lo elevado de las tasas de interés que se exigen, y respecto de los derechos de quien ha obtenido el crédito, aprovechándose del poco conocimiento de las personas y de la usencia de leyes que las protejan.

Exceso de endeudamiento y dificultad para saldar los créditos

Debido a la concurrencia de los préstamos informales y a la fácil obtención del capital, muchos individuos adquieren créditos para solventar sus gastos y deudas; incrementando con ello su nivel de endeudamiento que muchas de las veces con el pasar de los días se les hace imposible pagar, generando grandes problemas para el deudor por la presión que ejerce el prestamista.

Torrero (2012), dice que el endeudamiento generalizado ha afectado principalmente a las familias, dicho exceso se le denomina momento Minsky, porque no es posible que

el prestatario continúe con su deuda, ya que no genera rentas capaces de cumplir a cabalidad con las obligaciones adquiridas. Pero por otra parte las cooperativas de ahorro y crédito deben prestar atención al otorgamiento de créditos basados en políticas que contribuyan a minimizar el riesgo financiero ante alguna pérdida.

Concepto del crédito

La palabra crédito viene del latín credere, creer, tener confianza, J.B Say⁵ dice que es la creencia u opinión que goza una persona del exacto cumplimiento de sus obligaciones o compromisos.

Un crédito cooperativo no es igual a un préstamo solicitado en un banco o institución financiera privada, existen diferentes tipos de crédito que se clasifican a la necesidad que se cubrirá con ellos:

- **Créditos personales**

Préstamo de efectivo a un individuo, persona física, y no a persona jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades / viviendas), el cual debe ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

Los créditos otorgados bajo esta línea crediticia persiguen financiar el consumo de las personas naturales que trabajan en empresas del sector privado o instituciones del sector público, los cuales deberán devengar un salario mensual mayor al salario mínimo y reunir las condiciones establecidas en la política de crédito de las cooperativas sujetas a la solicitud de dicho crédito.

- **Créditos productivos**

Son aquellos créditos que se conceden para fomentar la agricultura, agroindustria o ganadería.

⁵ Jean Baptiste Say, economista francés 1767-1832

El destino de los créditos bajo esta línea puede ser: Capital de trabajo temporal o permanente, este puede ser para siembra y mantenimiento de actividades relacionadas a dicho sector, así como para deudas con su actividad económica (comprobables).

- **Créditos para vivienda**

Son créditos otorgados para financiar todo lo relativo a la vivienda de personas naturales que trabajan en empresas del sector privado o instituciones del sector público, quienes deberán devengar un salario mayor al mínimo legal.

- **Crédito automotriz**

Es un crédito que se otorga con la finalidad de adquirir un auto, algunos prestamos automotriz, pueden incluir hasta el seguro del auto, este tipo de crédito se otorga con una tasa de interés especial anual.

- **Crédito mype**

Línea de crédito destinada apoyar aquellas microempresas que por definición se convierten en la principal (normalmente única) fuentes de ingresos del asociado.

Estas microempresas son unidades económicas de pequeña escala, generalmente de carácter familiar, cuyos bienes y servicios se producen y/o comercializan en su zona de influencia o lugares aledaños, poseen un máximo de diez personas empleadas. Este tipo de créditos los ofrecen las cooperativas de ahorro y préstamos, las cuales administran los ahorros de sus asociados, los créditos que otorgan son con el dinero de los asociados que tiene la cooperativa, es por ello que los procesos de créditos, solicitud, otorgamiento y recuperación, deben ser muy cuidadosos,

Elementos del crédito

- La confianza (del acreedor al deudor a pagar el crédito)
- Promesa de pago (Compromiso del deudor)
- Tiempo (Plazo o periodo para cumplir con la obligación del pago)

El proceso de otorgamiento de un crédito implica el análisis de los siguientes elementos:

El historial de crédito

Un historial de crédito es un perfil financiero que permite a las entidades financieras saber cómo las personas han manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir otorgarles o no un crédito.

En el historial de crédito quedará registrado el manejo responsable o irresponsable de los créditos del individuo, el cual podrá generar consecuencias favorables o desfavorables como las siguientes:

- Mayor capacidad de acceder a un crédito, en condiciones más beneficiosas, con acceso a una oferta más amplia en diversidad de formas, montos y plazos.
- Un uso irresponsable de crédito también quedará registrado en el historial crediticio, lo que traerá perjuicios como: Menor (o ninguna) capacidad de pedir prestado.
- Peores condiciones de préstamo, menor (o nulo) acceso a una oferta diversa en cuanto a formas de crédito, montos y plazos.

● **¿Qué es un BUREAU de crédito?**

Se conocen bajo distintos nombres, como bureau de crédito, credit bureau, agencia de informes de crédito o credit agency. En otros países el bureau de crédito más conocido es "El Clearing de Informes".

Hay otras empresas, algunas dedicadas a ámbitos geográficos específicos (determinados departamentos) o a rubros específicos (información sobre cheques). Se trata de empresas que se ocupan de recopilar los historiales de crédito de las personas (potenciales prestatarios) y que proporciona informes de crédito a los comercios y empresas afiliadas, que son potenciales acreedores (bancos, empresas financieras, entidades emisoras de tarjetas de crédito, etc.), quienes a su vez le aportan información sobre sus clientes.

En otras palabras, el bureau de crédito es la empresa que recolecta y suministra información sobre cómo maneja una persona su crédito, sus hábitos de pago, su cumplimiento en fecha y cuánto dinero debe.

EI SCORING

Se le llama también calificación o puntuación de crédito, Credit scoring o Credit Score. El scoring es el número que usan las empresas para comparar los informes de crédito, de una manera sencilla, sistemática y más fácilmente accesible.

La mayoría de los otorgantes de crédito usan un scoring para evaluar el historial del solicitante; esto comprende el uso de la información contenida en la solicitud y la del informe de crédito.

Las puntuaciones de crédito se desarrollaron para ayudar a acelerar el proceso de decisión de otorgamiento de préstamo, así como para ayudar a asegurar que los informes de crédito sean analizados consistentemente.

Una puntuación de crédito asigna un número a su solvencia financiera, basado en su historial de crédito. Los cálculos son complejos y tienen en cuenta un número de factores relacionados.

- **La puntuación (Scoring) de crédito generalmente se basa en:**

- ✓ Mientras mayor sea el saldo, menor será su puntuación de crédito, cuánto tiempo ha tenido un historial de crédito. Mientras más largo sea el historial, mejor será la puntuación.
- ✓ Cuando el asociado tiene muchas líneas de crédito nuevas o conocidas como consultas, pueden disminuir su puntuación.
- ✓ Los tipos de crédito que tiene: Quienes prestan prefieren ver que hay experiencia con crédito rotativo, como tarjetas de crédito, y deuda a plazos, tal como préstamos para automóvil o hipotecas.
- ✓ Su historial de pago, o si hace los pagos a tiempo, tiene un peso de mayor importancia al calcular su puntuación de crédito. Por eso es tan importante evitar hacer pagos con morosidad.

El scoring es un resumen numérico o calificación de cada cliente, que indica la “calidad” de la persona respecto al pago de sus deudas y responsabilidades. El buen scoring es sumamente importante si se pretende pedir un crédito, por eso hay que cuidarlo.

El historial crediticio es un aspecto relevante que todas las personas deben tener en cuenta. El mantener una buena calificación crediticia en el sector financiero y comercial, determinará en algún momento de su vida, la posibilidad de poder acceder a la aprobación de un crédito en el futuro, y el mantener esta calificación requiere que los usuarios de financiamiento conozcan cómo funciona un sistema de información basado en el comportamiento crediticio de las personas.

En El Salvador, como en otros países, existen agencias de información de datos, mejor conocidos como burós de crédito.

Estas entidades proveen información de la historia crediticia de las personas, es decir información sobre el comportamiento que tienen o han tenido las personas en el pago de sus obligaciones financieras en el tiempo, o en el proceso de compra a plazos de productos y servicios.

Dichas agencias llevan registros del historial crediticio de las personas, entendiéndose este último como las bases de datos de los consumidores y clientes, que reflejan la puntualidad o no de las cancelaciones de las obligaciones crediticias, registrando la categoría de comportamiento que éstas han tenido por varios años.

La información con que cuentan estas agencias es generada por los diversos agentes económicos del país, con los que la agencia de información posee contratos, dentro de los que se incluyen entidades financieras y no financieras, almacenes y distribuidoras.

Muchas personas desconocen la existencia de agencias legalmente establecidas, que prestan este tipo de servicio, llegando a pensar que su comportamiento de pago con una entidad financiera o comercial en particular, no será difundido a ninguna otra.

Las bases de datos de estas agencias de información, pueden ser consultadas por las entidades bancarias y comerciales con las que se solicite un nuevo servicio financiero o una determinada compra de productos o servicios a plazo.

Esto les permite extender créditos a personas que no conocen, mediante la evaluación de su comportamiento durante determinado período de tiempo y, más importante aún, observar si este comportamiento de pagos es estable, se está deteriorando, o está mejorando.

Las calificaciones crediticias, pueden ir de positivas a negativas sobre el comportamiento de pago de una persona, entendiéndose las positivas como los pagos que se hacen de forma puntual y en su totalidad; y las negativas son aquellas originadas por el incumplimiento de dichas obligaciones, la morosidad y los retrasos o pagos impuntuales.

Si una persona tiene una calificación negativa o de morosidad, es importante que conozca que, aun cuando la deuda haya sido cancelada, esta categoría permanecerá por un período de tiempo de no más de tres años en las bases de datos de las agencias de información, conforme la regulación actual salvadoreña.

Por lo tanto, entender bien la Ley que Regula los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas, le hará tener una visión más amplia sobre la actuación de los participantes del sistema de información, y lo más importante, conocer los derechos y deberes de los consumidores o clientes, así como el de las agencias y los procedimientos de rectificación, notificación y cancelación de datos.

La institución responsable de la supervisión de estas agencias, es decir de velar por la adecuada gestión y el cumplimiento de las normas y leyes aplicables, es la Superintendencia del Sistema Financiero. En lo que respecta a investigar las quejas sobre los agentes económicos y las agencias de información de datos, la responsabilidad es de la Defensoría del Consumidor. Es importante resaltar que del comportamiento crediticio dependerá, en gran medida, que se obtenga el crédito y las condiciones en que se obtenga, en relación a la tasa de interés, garantía, requisitos de información, entre otros.

Además, es necesario tener claro que las agencias de información crediticia no deciden sobre el otorgamiento de un préstamo, las decisiones las toman las entidades del sistema financiero, almacenes o distribuidores de acuerdo con sus políticas.

- **Uso responsable del crédito**

Utilizar el crédito responsablemente es clave para mejorar el historial de crédito. Ya que otorgar crédito se basa en la confianza⁶ (y específicamente en la creencia de quien presta que el beneficiario pagará el dinero otorgado), y que quienes prestan asumen un riesgo cuando le ofrecen un crédito, una tarjeta o una hipoteca; obtener buenas referencias de su historial de crédito permitirá “ganarse” esa confianza necesaria en la negociación. Para reducir el riesgo de crédito, y poder confiar en la futura devolución de lo prestado, se analiza entre otras variables, el comportamiento pasado del solicitante respecto a pedir prestado y su disciplina de pago, a través del historial crediticio.

- **¿Para qué sirve el informe de crédito?**

Si una persona tiene en su informe pagos morosos o saldos pendientes elevados, prestarle dinero podría significar un riesgo más alto del deseado para la empresa prestadora o arrendadora de servicios. Eso significa que se le podrá negar un crédito o servicio, o tendrá que pagar tasas de interés más elevadas, para contrarrestar el riesgo adicional implicado.

Una situación "saneada" financieramente, es una muy buena señal para los otorgantes de crédito. Los informes de crédito son una herramienta fundamental a la hora de decidir a quién otorgarle crédito y las condiciones del mismo. Han contribuido a la difusión y universalización del crédito, al permitir diferenciar a aquellos deudores que son respetuosos de sus obligaciones comerciales respecto de los que no lo son y ofrecerles a las primeras condiciones preferenciales. Asimismo, crean las condiciones para que los acreedores apliquen mayores tasas de interés sobre todos los solicitantes.

Al tener más elementos para la evaluación de sus respectivas solicitudes, y poder discernir mejor el riesgo asociado a cada cliente, funciona como una balanza que permite medir cuánto y en qué condiciones puede pedir prestado.

⁶ Etimológicamente la confianza es un elemento que determina la base esencial de este, Piernas y Hurtado definen crédito como la confianza que una persona concede en una operación de cambio

El riesgo de crédito

Definiciones básicas de Riesgos.

Riesgo: proviene del latín “risicare” que significa “atreverse”. Está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras.

Riesgo de crédito: amenaza u oportunidad, también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca en la otra parte, una pérdida financiera.

Es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma y cuantía. Por evento del riesgo de crédito o default, pueden ocurrir una de las siguientes situaciones:

- La quiebra: el patrimonio de la empresa es negativo.
- La moratoria: se aplaza el pago de una deuda vencida.
- El impago: después de un periodo de gracia, el pago no se efectúa.
- El repudio: la entidad de referencia rechaza la validez de la obligación o deuda.
- La reestructuración: se renegocian los términos de la operación, resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.

Principales factores que determinan el riesgo en instituciones financieras

Factores internos: Que dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos están:

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

- Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

Factores externos: Que no dependen de la administración de la entidad financiera tales como:

- Inflación
- Depreciaciones no previstas de la moneda local
- Desastres climáticos
- El estado de los elementos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Un sistema de administración del riesgo crediticio contiene las siguientes políticas:

Estructura organizacional

- Personal idóneo
- Reglas de prevención y sanción de conflictos de interés
- Adecuada infraestructura tecnológica – Información confiable

Límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada

- Niveles de exposición de crédito totales, individual y por portafolios. Cupos de adjudicación y límites de concentración por deudor, sector o grupo económico.

Otorgamiento de crédito (Alta Dirección)

- Características básicas de los sujetos de crédito, tolerancia al riesgo y potenciales clientes
- Análisis de las operaciones
- Garantías aceptables - Realización de avalúos.

Seguimiento y control

- Evaluación continua de calificación y recalificación
- Frecuencia y criterios
- Provisiones generales e individuales
- Nivel de patrimonio o capital económico para pérdidas no esperadas.

Políticas y procedimientos de cobro de cartera

- Comunicaciones, cobro prejudicial, cobro judicial.

2.3 Definición de términos básicos

- Otorgamiento del crédito: es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que nos debe garantizar la generación de una cartera sana.
- Políticas de crédito: son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.
- MYPE: La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
- DIGESTYC: La Dirección General de Estadística y Censos (**DIGESTYC**) es una institución estatal de El Salvador, encargada de la elaboración de estudios estadísticos.
- Minsky Moment (Momento Minsky): se refiere al punto en que los inversores sobre endeudados se ven obligados a vender incluso sus inversiones más sólidas para poder pagar sus préstamos.
- Riesgo de crédito: es la posibilidad de darse una pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones adoptadas por acuerdo entre las partes que lo firman. Este concepto de riesgo de crédito está íntimamente ligado a las

entidades financieras, pero se podría extender a cualquier empresa, mercado u organismo institucional.

- El Riesgo financiero: es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

2.4 Marco Legal

Marco legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las Asociaciones Cooperativas, son reguladas por leyes que reglamentan su existencia y constituyen su régimen legal, entre las principales se encuentran las siguientes:

✓ Constitución de la República.

La constitución de la República emitida en 1983, en el artículo No. 114 Establece: “El Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitándole su organización, expansión y financiamiento”.

✓ Ley General de Asociaciones Cooperativas.

La Ley General de Asociaciones Cooperativas fue emitida por Decreto Legislativo N° 339, de fecha 6 de mayo de 1986, publicado en el Diario Oficial N° 86, Tomo 291, del 14 de mayo del mismo año. Define como objetivo regular la creación y funcionamiento de las Asociaciones Cooperativas, para lograr que su actuación esté enmarcada en los principios del movimiento cooperativo.

✓ Reglamento de Ley General de Asociaciones Cooperativas.

Emitido por Decreto Ejecutivo No. 62, publicado en el Diario Oficial No 7. Tomo No 294. de fecha 20 de agosto de 1986. El cual establece la forma de aplicación de la ley, dictando normas y procedimientos a seguir, para la constitución, funcionamiento, administración y disolución de las Asociaciones Cooperativas.

✓ **Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP).**

Responde a la necesidad de centralizar la dirección y coordinación de la actividad cooperativa, se emitió el 25 de noviembre de 1969, por Decreto Legislativo No. 560, publicado en el Diario Oficial No. 229, Tomo No. 225 de fecha 9 de diciembre del mismo año.

Establece las atribuciones y la forma en que el Instituto tiene que ser administrado, a fin de cumplir con sus objetivos de promover, coordinar y supervisar a las Asociaciones Cooperativas.

✓ **Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios.**

Emitida por Decreto Legislativo No. 849, Tomo 346, con fecha 16 de febrero del año 2000, publicado en el diario oficial No 65, tomo 346 del 31 de marzo del año 2000. La cual tiene por objetivo, regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los intermediarios financieros no bancarios, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales.

✓ **Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas**

Emitida por Decreto Legislativo No. 695 con fecha del 29 de abril de 2011 y publicado en el diario oficial No 141, tomo No. 392 del 27 de julio de ese mismo año, tiene por objeto regular la actividad de las personas jurídicas públicas o privadas, que tengan autorización para operar como agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes. En su Art. 15 establece que el agente económico solo podrá tener acceso para consultar información del historial crediticio del consumidor o cliente, con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida; establece además, que los agentes económicos podrán contratar el servicio de clasificación y calificación del perfil de riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, siempre y cuando se garantice que dicho servicio no vulnere los derechos de las personas.

✓ **Ley contra la usura**

Emitida por Decreto Legislativo No. 221 de fecha de 23 de enero de 2013 y publicado en el diario oficial No 16, tomo No. 398, tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras.

Con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas ilícitas; establece la segmentación de créditos que permitirá la diferenciación de tasas máximas de interés ofrecidas al público.

2.5 Contextualización

La atención crediticia del sector de comercio informal, por ser un sector muy poco atendido por la banca tradicional, se convierte en un nicho de mercado atractivo para el sector cooperativo de ahorro y crédito.

Sin embargo, el comercio informal representa por naturaleza un segmento altamente riesgoso en la recuperación de los créditos otorgados, las Asociaciones Cooperativas deben contar con instrumentos de control o filtro que le permitan la colocación de créditos con un balance óptimo entre riesgo y rentabilidad.

Un perfil crediticio ad hoc para el sector de Comercio Informal, constituye, por tanto, un instrumento mediante el cual se pueda mitigar el riesgo crediticio, al permitir seleccionar a los clientes que presenten el menor riesgo de impago posible, y de esa forma lograr mejores resultados financieros para la Asociación Cooperativa.

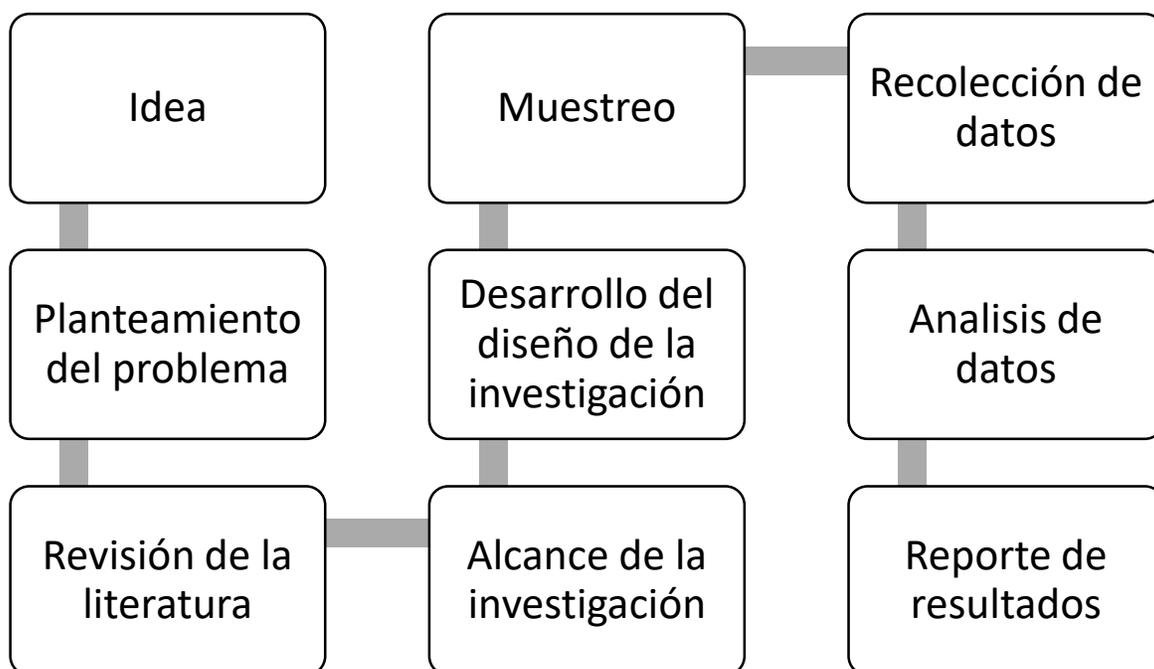
Para poder elaborar una propuesta del perfil, se efectuará una investigación de en las Cooperativas que pertenecen a FEDECACES en Santa Ana, respecto a los diferentes elementos o factores que se toman en cuenta al momento de evaluar los posibles clientes del sector del comercio informal, a los cuales se les otorgará un crédito.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El método de investigación que se utilizará es el método científico y será con un enfoque mixto, que implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos de un mismo estudio.

Al referirse al enfoque mixto se explica que por la parte cualitativa se creará un instrumento que ayude a la toma de decisiones; y cuantitativo por la utilización de instrumentos para recopilar información que debe ser procesada y analizada, de conformidad con el esquema siguiente:



Como resultado del proceso de investigación, se obtendrá la propuesta de un perfil crediticio focalizado al sector comercio informal; el cual sirva como filtro para seleccionar el tipo de asociado que aplique para el otorgamiento de un crédito; y por la tanto, se convierta en un aporte importante para que las Cooperativas puedan administrar de forma más efectiva su cartera de crédito y sus niveles de morosidad, contribuyendo de esta manera a la mejora de sus resultados financieros.

3.2 Método de la investigación

Método de Análisis

Este método es el que va desde lo complejo hasta lo más sencillo de la investigación de un hecho, en esta parte se realizará un análisis del problema observado, determinando las causas y efectos que lo originan. Además, el estudio se apoyará de la observación de información histórica, es decir se hará uso de un marco de teoría e información disponible.

3.3 Tipo de estudio

En la investigación que se lleva a cabo, se aplica un estudio de tipo: exploratorio, descriptivo y explicativo.

Estudio Exploratorio

Partiendo del marco teórico y de referencia, se tendrá el conocimiento que permite desarrollar la propuesta de un perfil crediticio para el sector de comercio informal del municipio de Santa Ana.

Estudio Descriptivo

Es un estudio de este tipo porque es una situación que se ha detallado como económico-social y a la vez se elaborará un análisis del problema y se interpretará la naturaleza del mismo.

Estudio Explicativo

Este tipo de estudio, busca establecer las relaciones de causa y efecto, a partir de los hechos objeto de la investigación.

3.4 Población y muestra

Población: La población tomada para el presente estudio es la Red de Cooperativas FEDECACES, un conjunto de Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES), que prestan sus servicios en el Municipio de Santa Ana.

Muestra: el tipo de muestra a desarrollar es el no probabilístico, debido a que constituye el 100% del universo, utilizando para el análisis las únicas 4 Cooperativas de FEDECACES que prestan sus servicios en el Municipio de Santa Ana, de las cuales se obtendrá la información para elaborar la propuesta de un perfil crediticio, las que se detallan a continuación:

- ACACI DE R.L
- ACACESPSA DE R.L
- ACACSEMERSA DE R.L
- SIHUACOOP DE R.L

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Tomando en consideración el enfoque cualitativo de la investigación, se recolectará datos, con las personas a cargo de cada área relacionada al otorgamiento de créditos de cada cooperativa, con el propósito de obtener información, describir eventos, situaciones, etc.

Instrumento

El instrumento mediante el cual se pretende obtener los datos, es la aplicación de un cuestionario⁷ dirigido a las personas claves de las cooperativas objeto de estudio, con preguntas mixtas.

3.6 Estrategias de recolección procesamiento y análisis de la información

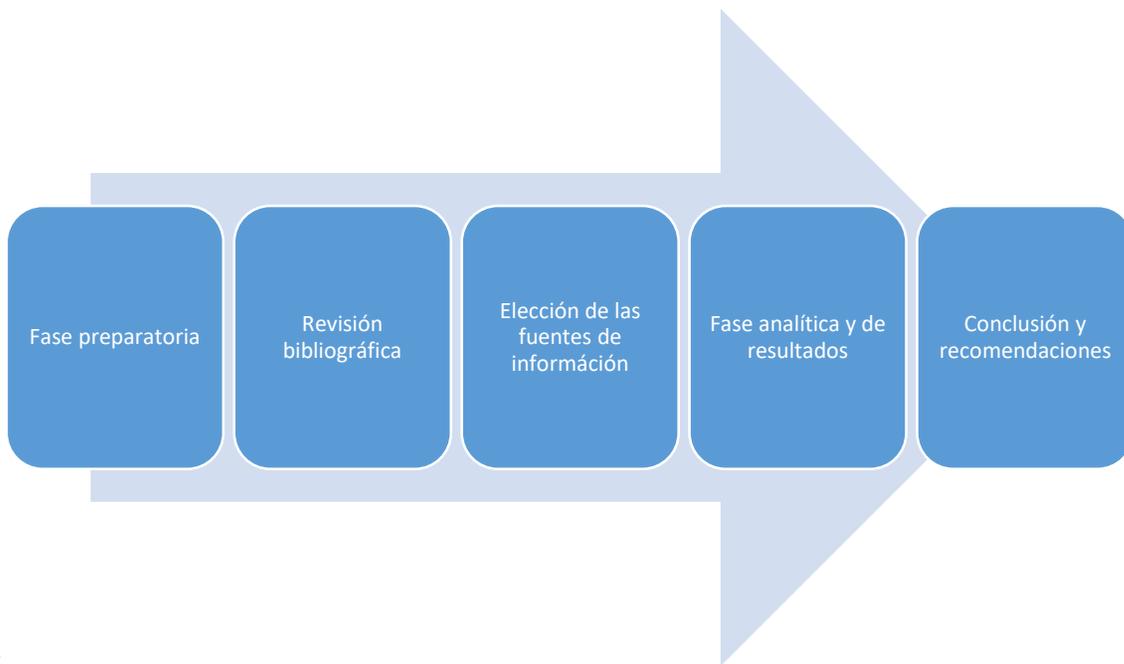
Este procedimiento se realizará mediante un plan que contiene los siguientes cinco pasos:

1. Fase preparatoria
2. Revisión bibliográfica
3. Elección de las fuentes de información

⁷ Ver anexo 2. (cuestionario de investigación)

4. Fase analítica de los resultados

5. Conclusión y recomendaciones



1. Fase preparatoria: en la cual la investigación se presenta con una idea, la que pretende identificar factores claves que inciden en las gestiones de las entidades financieras (Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Santa Ana) por ello, la situación de investigación, se define como la importancia que tiene el perfil crediticio, en la elección del asociado en el otorgamiento de créditos que realizan dichas entidades en apoyo a la disminución del riesgo crediticio.
2. Revisión Bibliográfica: la cual permitirá establecer los conceptos teóricos que permitirán a la investigación poder desarrollar sus planteamientos y de esa manera desarrollar el diseño metodológico que tendrá la investigación descrita.
3. Elección de las fuentes de información: Se tendrán fuentes primarias como la selección de libros, que van desde la guía para desarrollar la presente investigación, hasta libros que hagan referencia a las políticas, funcionamiento de las estructuras de las cooperativas, riesgo financiero y riesgo crediticio; y de fuentes secundarias: revistas, documentales sobre la importancia de la creación de perfiles crediticios, etc.

4. Fase analítica y de resultados: luego de construir la base teórica de la investigación se llevará a cabo un trabajo de campo que permitirá analizar la situación de la investigación, sus características, sujetos de estudio o participantes, sus causas o consecuencias y de esa manera construir el perfil ad hoc para el área de créditos dirigido al sector informal.
5. Conclusiones o recomendaciones: Luego del proceso de recopilación, procesamiento y análisis de la información obtenida de la situación en estudio, se procede a una etapa muy importante que consiste en la conclusión del fenómeno y su aporte para los entes participantes.

3.7 Consideraciones éticas

La presente investigación contiene las normas y condiciones ética aplicadas a su desarrollo, basado en los principios éticos y morales de integridad, en el uso de los recursos institucionales, los cuales se adecúan a las interacciones de las Cooperativas que han brindado el apoyo y confianza a través de la información proporcionada para la realización de la investigación.

La condición ética, proporciona los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral, los cuales serán notorios en el desarrollo de la investigación, a efecto de darle cumplimiento a todas las leyes vigentes que intervienen en el desarrollo del tema investigativo, así como también los convenios internacionales, manuales, reglamentos, normas aplicables, etc.

Definición de ética:

Es la suma de valores y principios en los que un individuo confía para guiar su conducta; por ello, la ética implica un autocontrol.

Esencialmente la ética provee al individuo de un soporte y una estructura para acciones basadas en un pensamiento informado y razonado; y comprende entre otros, los siguientes principios:

- **El respeto**

Acatamiento que se rinde a quien, por autoridad, vínculos familiares y otros, merece la aceptación de sus criterios. También manifestación de acatamiento de las disposiciones institucionales y trato cortés y amable hacia las demás personas.

- **La integridad**

Consiste en la coherencia de las decisiones entre sí y con los valores. Veracidad es la equivalencia entre lo que se dice y lo que se piensa, a partir de la información

- **Transparencia**

Es un mecanismo que evita el mal uso de los recursos públicos, el secreto, la improvisación, la ineficiencia, la discrecionalidad arbitraria y el abuso en el ejercicio de dicha función.

- **Humildad:**

Reconocimiento de la necesidad de escuchar y de mejorar continuamente.

- **Responsabilidad**

La responsabilidad garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos y genera confianza y tranquilidad entre las personas, en la investigación resalta una responsabilidad con los participantes de brindar nuevos aportes para la mejora de la toma de decisiones.

Todas estas condiciones éticas están presentes en el desarrollo de la investigación realizada.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de datos

En el presente estudio se realizó un trabajo de campo en las cuatro cooperativas seleccionadas: ACACESPSA DE R.L, ACACI DE R.L, SIHUACOOP, ACACSEMERSA DE R.L para conocer si utilizan un instrumento llamado: perfil crediticio para el otorgamiento de créditos para el sector del comercio informal, de tal manera que los resultados fueron los siguientes:

- 1) ¿Cuál es la segmentación de asociados que poseen, en el proceso de colocación de créditos?

De las cuatro cooperativas seleccionadas de FEDECACES solo ACACI DE R.L no atiende al sector del comercio informal, solamente a empleado público y privado, según la entrevista realizada en el lugar por un tiempo se atendió el sector, pero represento un sector no valorado o muy riesgoso para los intereses de la cooperativa. Por otra parte, ACACESPSA, ACACSEMERSA, SIHUACOOP, atienden a ambos sectores.

- 2) ¿Qué porcentajes representa cada uno de los segmentos atendidos por las cooperativas?

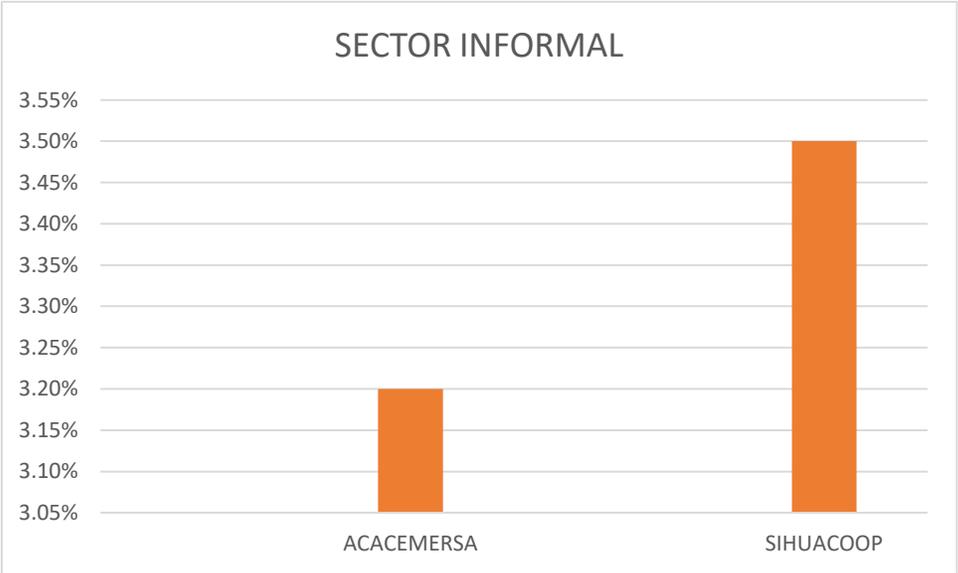
	ACACESPSA	ACACSEMERSA	ACACI	SIHUACOOP
SECTOR FORMAL	95%	70%	100%	80%
SECTOR INFORMAL	5%	30%	0%	20%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

El sector del comercio informal, no es muy representativo en las carteras de las cooperativas, una de cuatro cooperativas no atiende a este sector como se observó en la primera pregunta, en dos de ellas (ACACESPSA Y SIHUACOOP), los departamentos o unidades de negocio, enfocados en el sector informal del comercio están desarrollándose en los últimos dos años, a mayor plenitud tomando en consideración el grado de riesgo que el sector del comercio informal representa.

Dos cooperativas le apuestan a que este sector puede generar rendimientos aceptables a los intereses de las cooperativas, entre ellas las SIHUACOOP que actualmente le apuesta a una unidad de negocio fuerte de este sector.

3) ¿Qué porcentaje de morosidad representa el sector informal en el otorgamiento de crédito?

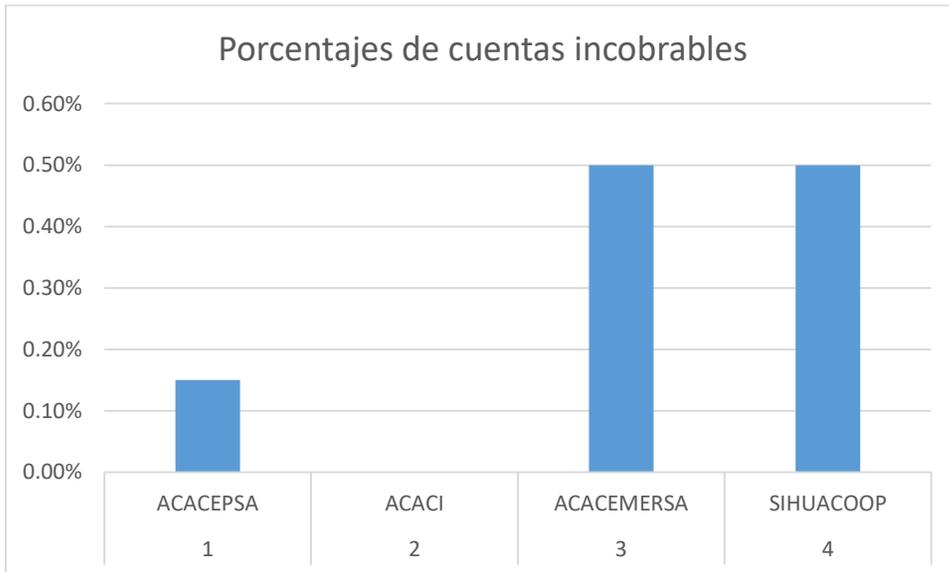
	ACACSEMERSA	SIHUACOOP
SECTOR INFORMAL	3.20%	3.50%



En acacespsa según la investigación el otorgamiento de créditos a este sector no tiene una cartera muy amplia ya que llevan alrededor de 2 a 3 años trabajando con el mismo, por ello no poseen una mora activa de esto, por otra parte, acacsemersa y la sihuacoop ya se han enfrentado con ciertos porcentajes de mora con este sector tasas de porcentajes entre el 3.20% y el 3.5%, se le debería de apostar a disminuir sus porcentajes de mora aún más para disminuir el riesgo crediticio.

4) ¿Qué porcentaje de cuantías incobrables del segmento comercio, representa el sector informal?

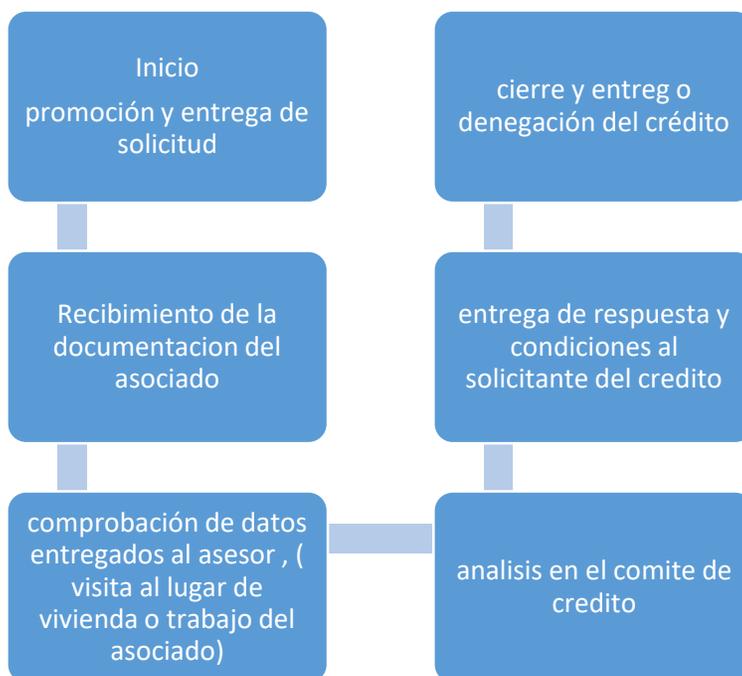
N°	Cooperativa	Sector informal
1	Acacespsa	0.15%
2	Acaci	0.0%
3	Acacsemersa	0.5%
4	Sihuacoop	1.15%



La Sihuacoop, Acacsemersa y Acacespsa se han enfrentado con la experiencia de tener niveles de cuentas incobrables de este sector del comercio informal por un periodo representativo por lo cual han adoptado nuevas estrategias para mejorar el otorgamiento de los créditos, pero solo una cooperativa se ha enfocado a desarrollar una unidad de negocio exclusiva a este sector el cual es SIHUACOOP DE R.L

5) ¿Describa el proceso que se lleva a cabo en el otorgamiento de un crédito?

El proceso inicia con la promoción y entrega de la solicitud del crédito luego el recibimiento de los documentos y el análisis de los mismos para luego entregar la documentación al comité de crédito para su aprobación que brindara toda la información clave para continuar con el cierre del proceso hasta la entrega y recuperación del crédito otorgado.



6 ¿Poseen un perfil crediticio para el sector del comercio informal?

Tres de cuatro cooperativas ya poseen un perfil de crédito para el sector del comercio informal, con las políticas que, según la SIHUACOO, ACACSEMERSA, Y ACACESPSA se acoplan a los tipos de asociados que cada uno atienden, además de según la fuente informante el perfil desarrollado atiende la necesidad que el departamento de cobros necesita para llevar a cabo esa gestión.

	SI	NO
Cooperativas de ahorro y crédito	3	1

7) ¿Considera usted que el perfil crediticio para el sector del comercio informal contribuye en la disminución de los niveles de morosidad?

Las cuatro cooperativas expresan que el sector del comercio informal es riesgoso por las características inestables de este sector, sin embargo, el papel que

representa en la economía de El Salvador es grande y el trabajo de recuperación para este sector debe intensificarse.

La SIHUACOOP, ACACSEMERSA Y ACACESPSA coinciden que controlar el riesgo es posible mediante un filtro que puede darle esa ayuda efectiva y ese es el perfil de crédito del asociado

	SI	NO
Cooperativas de ahorro y crédito	4	0

8) ¿De qué depende el otorgamiento de un crédito?

POLITICA DE CREDITO	2	ACACESPSA Y ACACI
PERFIL CREDITICIO	2	ACACSEMERSA Y SIHUACOOP

La

SIHUACOOP Y ACACSEMERSA DE RL coinciden que el otorgamiento de un crédito depende directamente del perfil del asociado, ACACEPSA Y ACACI DE RL expresan que depende únicamente de la política de crédito lo que nos lleva a analizar la incidencia o el impacto que tiene el perfil de crédito como instrumento efectivo de la selección y manejo de este sector.

9) ¿Cómo calificaría el trabajo desempeñado por el área de cuentas por cobrar?

BUENO	1	ACACSEMERSA
MUY BUENO	1	ACACI
EXCELENTE	2	ACACESPSA Y SIHUACOOP

En ACACESPSA la unidad de negocio específicamente para el sector de comercio informal lleva de dos a tres años , y expresan que hasta el momento cada ejecutivo cumple las expectativas de cobro siendo muy bueno para ellos al igual que ACACSEMERSA para ellos este desempeño pueda deberse a que el porcentaje de asociado informal no se ha expandido considerablemente, sin embargo para la

SIHUACOOOP el desempeño es excelente tal es el caso que se ha decidido a trabajar específicamente en el rendimiento de este sector.

En ACACI, vemos algo diferente, el desempeño es bueno según la información brindada, pues dicha cooperativa le apuesta a otros sectores más formales.

10. ¿Cada cuanto actualiza el perfil de credito para el sector del comercio informal?

CADA AÑO	2	ACACI Y LA SIHUACOOOP
CADA TRES AÑOS	1	ACACSEMERSA
OTRO PERIODO	1	ACACESPSA

La actualización de un instrumento resulta indispensable para la mejora continua de los procesos y los avances económicos, financieros y tecnológicos obligan a las entidades financieras que realicen este proceso, sin embargo, el tiempo es relativo de acuerdo a los avances de cada una de las cooperativas y el tipo de cartera que quieran tener y el nivel de riesgo que quieran asumir, lo ideal es actualizar conforme se monitoreen los cambios en el mercado eso puede ser cada semestre o cada año.

4.2 Propuesta de un perfil crediticio para el otorgamiento de un crédito en las asociaciones cooperativas de la ciudad de Santa Ana

TEMA

PROPUESTA DE UN PERFIL CREDITICIO PARA EL SECTOR DE COMERCIO INFORMAL

CONTENIDO

1. GLOSARIO

2. INTRODUCCIÓN

3. OBJETIVOS

4. ALCANCE

5. PROCESO CREDITICIO

5.1 PUBLICIDAD DEL CRÉDITO

5.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITO

5.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO

5.4 APROBACIÓN DEL CRÉDITO

5.5 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

5.6 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

1) GLOSARIO

- **El comercio informal:** Conforman un elemento primordial para la economía, ofreciendo productos o servicios en ocasiones más económicos que los establecimientos formales, sin embargo, las condiciones laborales muchas veces no son las adecuadas, no hay contratos de trabajo legales.
- **Otorgamiento del crédito:** Es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que debe garantizar la generación de una cartera sana. Acción y efecto de aprobar una solicitud de crédito.
- **Políticas de crédito:** Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.
- **MYPE:** La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
- **MICROEMPRESA:** Será para todas aquellas personas cuyo negocio está compuesto de dos hasta 10 trabajadores, y que posean un establecimiento donde desarrollar su actividad económica.
- **DIGESTYC:** La Dirección General de Estadística y Censos (**DIGESTYC**) es una institución estatal de El Salvador, encargada de la elaboración de estudios estadísticos.
- **Perfil crediticio:** Es un informe en el que se recogen todos los antecedentes personales y financieros de una persona para aplicar al otorgamiento de un crédito.
- **Riesgo de crédito:** Es la posibilidad de darse una pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones adoptadas por acuerdo entre las partes que lo firman.

Este concepto de riesgo de crédito está íntimamente ligado a las entidades financieras, pero se podría extender a cualquier empresa, mercado u organismo institucional.

- **Trabajador por cuenta propia:** Persona que desarrolla una actividad económica en forma independiente que no tiene empleados remunerados y que no es empleado de nadie (puede tener familiares no remunerados).
- **El Riesgo financiero:** Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

2) INTRODUCCIÓN

El presente instrumento contiene políticas y lineamientos, que una Cooperativa debe observar y tomar en cuenta, para reunir una base de datos del solicitante de crédito del sector del comercio informal, que le permitirá realizar una toma de decisiones en cuanto a las solicitudes de créditos que se le presenten. Dichas solicitudes deben cumplir con las disposiciones establecidas en este instrumento como filtro de elementos cualitativos y cuantitativos que servirán para maximizar el valor de la entidad financiera ya que se pretende trabajar bajo el enfoque ganar-ganar. El instrumento que se propone se convierte en un perfil crediticio ya que contiene requisitos para optar o denegar un crédito, contiene, además, límites del crédito y parámetros que lo respaldan, buscando cumplir objetivos basados en las 3R: **Responsabilidad financiera** (educación financiera, la importancia de darle buen uso a la información y al dinero), para controlar **el riesgo crediticio** y por lo tanto **maximizar la rentabilidad** de la cooperativa en funciones.

3) OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Minimizar la mora y las cuentas incobrables por parte del otorgamiento de créditos al sector del comercio informal mediante el presente instrumento, mejorando el beneficio de la cooperativa y sus asociados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proponer lineamientos específicos dirigidos al otorgamiento de créditos al sector del comercio informal, por su demanda constante de créditos para movilizar las economías locales.
- Crear base de datos financieros para la oportuna toma de decisiones, que funcione como filtro en el oportuno manejo de la recopilación de información de los solicitantes de créditos.

4) ALCANCE

El presente instrumento será útil al analista financiero y al comité de crédito para el proceso de otorgar crédito al sector del comercio informal, por lo tanto, dicho elemento tendrá su función principal en seleccionar de una mejor manera a todo aquel solicitante de crédito y por ende a los nuevos asociados.

el presente instrumento deja lineamientos en las tres áreas que se pretenden cubrir con el perfil crediticio: solicitud, evaluación y entrega del crédito, los cuales se describen a continuación.

- Solicitud: Es la etapa de recepción de los documentos del solicitante
- Evaluación: Es la etapa de análisis de la información personal y financiera
- Entrega del crédito: Etapa donde se le da a conocer al solicitante si su crédito ha sido aprobado y las condiciones a seguir.

Debe quedar establecido, que la propuesta constituye un marco de referencia; sin embargo, la especificación de requisitos y restricciones para que una persona pueda aplicar a un crédito dependerá de la aversión al riesgo por parte de la Cooperativa, en tal sentido, si las condiciones son flexibles su riesgo aumenta, por lo tanto, la rentabilidad exigida debe ser alta, en cumplimiento del principio de a mayor riesgo, mayor rentabilidad exigida.

5) PROCESO CREDITICIO

El otorgamiento de créditos se realiza a través de una serie de etapas que facilitan el éxito de los objetivos que se hayan planeado, las cuales son:

5.1 PUBLICIDAD DEL CRÉDITO

El proceso iniciará en el momento que se dé a conocer el proyecto a ejecutar, determinando la población donde se colocarán los microcréditos y a quienes se les presentará la oportunidad de financiamiento, para ello se dará a conocer diversa información a beneficio del solicitante:

Requisitos de admisión para el otorgamiento de crédito

4

- Ser asociado.
- Edad entre 18 a 65 años
- Estar legalmente habilitado para contratar y contraer obligaciones de crédito (poseer un historial crediticio aceptable).
- Presentar Fotocopia de D.U.I. y N.I.T.
- Presentar el último recibo de un servicio: luz o agua.
- Que el domicilio de trabajo y personal se encuentre dentro de las zonas de influencia conocidas por parte de la entidad financiera
- En el caso de asociados cuya fuente de ingresos provenga de una actividad comercial o servicio, se deberá contar con un año como mínimo de funcionamiento de dicha actividad y si tuviere otros ingresos como remesas familiares anexar comprobantes.

- Comprobar la existencia y pertenencia del negocio del cual provienen los ingresos, con: tarjeta extendida por la administración del mercado(microempresas), facturas de compra,

La documentación a presentar para créditos tanto el deudor como fiador serán:

DEUDOR.

- Fotocopias ampliadas a 150% de DUI homologado.
- Recibo de: luz, agua. Que no exceda los dos meses de vencido.
- Tarjeta o comprobante, local o puesto de venta (si lo tuviere)
- Croquis de ubicación de domicilio, local o puesto de venta (Ejecutivo apoyara a elaborarlo.)
- Números de teléfono fijo y celular
- 3 referencias de familiares y 3 referencias de amigos
- Referencias bancarias y/o comerciales (si tuviere).
- Facturas de compras de mercadería (por lo menos 4 en caso de bienes no perecederos).

FIADOR

- Fotocopia ampliada 150% de DUI homologado.
- Recibo de: luz, agua. Que no exceda los dos meses de vencido.
- Tarjeta o comprobante del local o puesto de venta (si fuera microempresario).
- 3 referencias de familiares y 3 referencias de amigos, con domicilio y números de teléfonos de contacto.
- Los fiadores podrán ser asociados o no asociados, quienes deberán de tener por lo menos un año de laborar en la misma empresa o de poseer negocio propio. (la fuente de ingreso del fiador y del beneficiado de crédito deberán ser distintos).

- El fiador deberá demostrar que cuentan con la suficiente capacidad y voluntad de pago para hacerle frente a la deuda, según las condiciones solicitadas; y que el ingreso no depende de la misma fuente de ingresos del deudor.
- Los fiadores deberán de estar calificados en categoría riesgo "A" o "B" en otras instituciones Financieras.
- Podrán aceptarse fiadores cuyos ingresos provengan de una actividad empresarial (no empleados), siempre y cuando posean capacidad y moral de pago.
- El fiador deberá generar ingresos iguales o mayores a los del solicitante del crédito.
- La Cooperativa podrá aceptar uno o más fiadores como garantía del crédito; siempre y cuando el riesgo sea cubierto en un nivel de ingresos similar o mayor al generado por el asociado solicitante del crédito.
- Para la evaluación de la moral de pago de los fiadores deberán de consultarse buros de crédito o, referencias bancarias, comerciales, familiares y otras.

No se concederán prestamos en los casos siguientes:

- Asociados menores de 18 años o que superen los 65 años.
- Tener créditos en mora con la Cooperativa o con otras instituciones financieras.
- Asociados y/o Fiadores que tengan o hayan tenido créditos incobrables con la cooperativa u otras entidades financieras fiadores que presenten créditos con mora de más de 30 días en la cooperativa o en otras entidades financieras.
- No se otorgarán créditos para actividades relacionadas con el lavado de dinero (El contrabando de divisas, adquisición de instrumentos negociables, contrabando de bienes, compra y venta de bienes del exterior, inversiones en compañías aseguradoras, utilización de paraísos fiscales, consolidación de empresas ficticias).

Condiciones para otorgamiento de crédito dirigido al trabajador por cuenta propia

- Los montos a otorgar serán desde \$50 hasta \$200, dependiendo de las garantías que presente el solicitante y este tendrá un plazo de recuperación de hasta dos meses.
- Cuando sea préstamo por primera vez, solo se le autorizará una cantidad entre \$50.00 a \$100.00, y según el récord crediticio que demuestre, podrá optar la segunda vez por un financiamiento hasta de \$200.00 como máximo.
- Deberán tener como destino la inversión en alguna actividad productiva.
- El monto a financiar estará estrechamente relacionado con la capacidad de pago del solicitante.
- El cobro de las cuotas debe ser diario, semanal o quincenal, como lo establezca el departamento de crédito y el solicitante, para fomentar la responsabilidad en los beneficiados de administrar bien sus fondos.
- Las cuotas serán vencidas y determinadas a través de la fórmula matemática siguiente:

$$A = F \left(\frac{i}{(1+i)^n - 1} \right)$$

A = anualidad (cuotas)

F= valor total del crédito

i = Tasa de interés aplicada

n = Plazo del crédito

- Caerá en mora un día después de la fecha de pago si no hubiere cancelado la cuota, cuya penalidad será de \$2.00 diario, cuando el préstamo sea entre \$50.00 y \$100.00, y de \$4.00 cuando el monto sea entre \$100.00 y \$200.00.

Cuando el financiamiento vaya dirigido a la microempresa se tendrá en cuenta lo siguiente

- Los montos a otorgar serán desde \$ 200.00 hasta \$ 2,000.00. con un plazo de recuperación hasta de un año.
- Cuando sea préstamo por primera vez, solo se le autorizará una cantidad de \$200.00 a \$1,000.00, y según el récord crediticio que demuestre, podrá optar la segunda vez por un financiamiento hasta de \$2,000.00 como máximo.
- Deberán tener como destino la inversión en alguna actividad productiva.
- El monto a financiar estará estrechamente relacionado con la capacidad de pago del solicitante.
- El cobro de las cuotas será diario, semanal o mensual según departamento de crédito o del solicitante
- Las cuotas serán vencidas y determinadas a través de la fórmula matemática siguiente:

$$A = F \left(\frac{i}{(1+i)^n - 1} \right)$$

A = anualidad (cuotas)

F= valor total del crédito

i = Tasa de interés aplicada

n = Plazo del crédito

- El tipo de interés será calculado de acuerdo a la fórmula y los parámetros establecidos.
- Se considerará cuota vencida un día después de la fecha de pago si no hubiere cancelado, cuyo interés por mora será del 5% sobre el monto total de la cuota adeudada.

Tipos de garantías en la concesión del préstamo

Todo crédito otorgado deberá estar garantizado y para efectos de tener claro cuáles son las garantías permitidas, sus mecanismos de evaluación y formalización, se desarrolla un detalle de estos aspectos a continuación:

Garantía hipotecaria

Para la calificación técnica de los inmuebles que serán otorgados en garantía se tomara en cuenta lo siguiente:

- Se podrán tomar en garantía inmuebles urbanos y rurales, con construcciones y sin ellas.
- Se tomará en cuenta el entorno socio económico de la zona de ubicación del inmueble.
- El inmueble será evaluado por un perito calificado.
- El solicitante del crédito deberá cancelar por anticipado el costo del valuó.
- El inmueble deberá estar inscrito en los registros respectivos.
- El inmueble deberá estar libre de gravámenes, litigios y traspasos, esta situación deberá ser verificada previa presentación al comité de crédito respectivo.
- Con base al valuó del inmueble se podrá aceptar como garantía según las siguientes condiciones: Cuando la garantía sea inmueble rustico, el crédito podrá otorgarse hasta por un máximo del 70% del valor del terreno.

Cuando se trate de garantía hipotecaria, sobre edificaciones, será el equivalente al 80% del valuó del terreno más construcción.

El informe del perito valuador deberá contener fotografías a colores del inmueble, y una opinión razonada de la posibilidad real de venta en caso de dación en pago o adjudicación judicial.

El inmueble no debe de poseer difícil acceso. Sera necesaria que previo a la formalización del crédito.

Garantía prendaria

Se podrán tomar como garantía prendaria, maquinaria, equipo, vehículos; los cuales deberán cumplir con lo siguiente:

Es necesario que los créditos que se otorguen con garantía prendaria, el otorgante deberá de demostrar que es el propietario legal de los bienes dados en prenda, los cuales deberán de estar libres de todo tipo de gravamen.

Este tipo de garantía se documentará por medio de mutuo simple y deberá inscribirse en el registro respectivo.

La garantía prendaria debe ser sin desplazamiento sobre maquinaria y/o equipo. La relación crédito garantía será de hasta el 80% sobre el valor del valuó, y se podrá combinar con otras garantías.

Garantía de deposito

Certificados de depósito a plazo dentro de la cooperativa, serán aceptados como garantía, como máxima hasta un 90% cubriendo capital más intereses. El vencimiento de créditos garantizados con depósito a plazo será el mismo del vencimiento del depósito plazo.

Destinos del crédito

Este producto financiero se deberá utilizar para:

- Capital de Trabajo: Para compra de materia prima e insumos o compra de artículos para la venta.
- Capital de Inversión: Adquisición y/o reparación de maquinaria y equipo, herramienta, vehículos para trabajo, o mobiliario.

Actividades que se pueden financiar

- Comercio

Cereales, frutas y verduras, tiendas, abarroterías, carnicerías, bazares, ropa y calzado, refresquerías, joyerías, ventas de lácteos entre otros que se dedican a la compra y venta de productos.

- Producción

Talleres de costura o sastrerías, reparación y elaboración de calzado, talleres mecánicos, panaderías.

- Servicio

Pupuserías, comedores, restaurantes, barberías, salas de belleza. Entre otras a fines.

5.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITO

El asesor de crédito entregará la solicitud a las personas interesadas, en el momento que el beneficiado se acerque para ser sujeto de crédito, quien le brindará toda la información necesaria (paso n° 1) y despejará cualquier duda que se tenga.

- Solicitud de crédito

Esta debe constar de aspectos importantes:

Nombre completo, zona de residencia, tenencia de vivienda, ocupación u oficio, estado civil, actividad comercial, tiempo de operación del negocio, para obtener un conocimiento inicial del cliente, exigiendo la documentación que asegure la identidad de la persona y el uso correcto de los fondos que serán otorgados, para asegurar y mitigar el riesgo de una malversación y no recuperación de los fondos que se otorguen.

El perfil crediticio es elaborado tomando en cuenta diferentes factores, para el sector del comercio informal, entre ellos, los siguientes:

- Experiencia crediticia: Se evalúan cuántos créditos ha contratado y cómo se ha comportado.
- Uso del crédito: Se toma en cuenta cuánto le falta para cancelar sus deudas
- Datos personales: Su edad, educación, situación laboral actual.
- Cantidad de productos contratados: Cuántas tarjetas tiene, cuántos préstamos está pagando actualmente.

Y finalmente se obtendrá un resultado un perfil a entregar para su análisis y aprobación.

5.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO

Una vez se tengan los datos necesarios y se haya recabado la documentación completa, se analizará y evaluará la veracidad de la información mediante los procesos establecidos en las políticas crediticias para aprobar o negar la solicitud del crédito.

En esta etapa será responsabilidad del asesor brindar toda la ayuda necesaria para que las personas puedan crear un plan exitoso y poder desarrollar la actividad que mejor se adecue a sus capacidades, recomendando las mejores opciones que estos tengan y así poder aprovechar al máximo el financiamiento.

Se analizará lo siguiente:

- Situación actual del asociado
- Estado de resultado del crédito, da el margen de capacidad si tiene o no disponibilidad de pago.
- Antecedentes crediticios
- Verificación del historial crediticio
- Documentos Básicos del crédito
- Confirmación de Garantías solicitadas.

Como se calculará la calificación crediticia: Esto se califica con la probabilidad de pago, evaluándose estas 5 características:

- **Historial de pagos (35%):** Lo primero a evaluar es que si las personas han cumplido con sus pagos anteriores.
- **Utilización del crédito (30%):** Evalúa si la persona ha utilizado todo su crédito.
- **Longitud del historial del crédito (15%):** Cuanto más tiempo lo haya utilizado mayor puntuación se le otorga.
- **Nuevos créditos (10%):** Acumular demasiado crédito te baja la calificación.
- **Tipos de créditos utilizados (10%/):** Si la persona ha gestionado responsablemente varias clases de préstamos.

5.4 APROBACIÓN DEL CRÉDITO

El comité de crédito deberá analizar la solicitud, verificar que toda la documentación esté completa y los requisitos estén acordes a las políticas establecidas, asegurando la viabilidad de cada proyecto. Como parte del trámite de aprobación, se realizarán llamadas telefónicas a las referencias presentadas por el asociado. El comité de crédito deberá verificar en el expediente, que la información del fiador este completa, cónyuge, lugar de trabajo, referencias familiares y crediticias.

En caso de negársele el financiamiento, se estudiarán las causas para buscar alguna solución que le ayude al beneficiado para ejecutar su proyecto, de no ser posible, se buscará alguna manera de enfocar los esfuerzos en un área que estos puedan desarrollar.

Comité de crédito

El comité de crédito será el encargado de estudiar y resolver las solicitudes de créditos presentadas por los asociados, dentro del menor tiempo posible, respetando las normas prestatarias establecidas.

Integrado por un presidente un secretario y un vocal, nombrado por el consejo de administración para un periodo de 3 años además de nombrarse dos suplentes, teniendo funciones importantes dentro del proceso crediticio:

- Son encargados de diseñar las líneas de crédito que se requieran para atender las necesidades de los asociados.
- Deberá recibir y otorgar la resolución de solicitudes de crédito
- Los casos por mora y reestructuración de deudas deberán ser revisados en este comité, pero aprobados por el Consejo de Administración, se aplicarán solamente para recuperar deuda, sin que implique una entrega de fondos.
- El comité se reunirá dos veces por semana o cuando se considere necesario.

5.5 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

Una vez la solicitud cumple con los requisitos y el crédito sea aprobado, se establecerá el plazo en el que será recuperado el dinero, el monto de las cuotas a cancelar, la tasa de interés aplicada y la garantía que se exigirá.

Los créditos se formalizarán mediante los siguientes instrumentos:

- Los créditos garantizados con fiador podrán formalizarse a través de mutuo simple.
- Los créditos garantizados con prenda deberán formalizarse a través de escritura pública, y tendrá que inscribirse en el registro respectivo.
- Los créditos garantizados con hipoteca deberán formalizarse a través de escritura pública, la cual deberá inscribirse en el registro respectivo, resguardando el proceso de inscripción a través de la anotación preventiva.
- Los documentos de formalización de préstamos deberán ser consecuentes con lo establecido en la política de créditos.

- Todos los documentos legales que respalden los créditos deberán ser archivados en la caja fuerte de la Cooperativa y deberá estar una persona a cargo. No deberán estar archivados en expedientes.

El crédito aprobado deberá ser firmado por el ejecutivo de crédito y el comité de crédito, debiendo realizar lo siguiente:

- Se elaborará una carta de aprobación del crédito y posteriormente un documento con el abogado, ya sea una escritura pública si es una cantidad significativa o un contrato de mutuo simple.
- El solicitante(asociado) tendrá una tarjeta donde mostrará el monto del crédito, los abonos realizados y el saldo actual, con firma y sellos de la institución que tendrán que coincidir con los registros llevados en el archivo de la asociación cooperativa.
- Desde el momento en que se apruebe el crédito, el analista dará seguimiento a los pagos y garantizarán que los fondos sean utilizados para el destino que se había determinado, monitoreando que se hayan adquirido los insumos necesarios mediante la revisión de facturas y la identificación física de la mercadería.
- Se realizarán dos visitas cada mes al establecimiento, con el fin de corroborar el funcionamiento adecuado del negocio.
- El analista hará efectivo el cobro de las cuotas según lo estipulado en el contrato. Se llevará un registro de todos aquellos que cancelen en la fecha que les corresponde, cuya clasificación será: cuotas canceladas y en mora, con firma de quien corresponda.

5.6 DESEMBOLSO

Una vez firmado el contrato, se elaborará el cheque o se entregará en efectivo con el monto establecido, en donde el solicitante deberá firmarlo, documentación que será archivada en el expediente y registrada en contabilidad como cartera de préstamo.

CAPITULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIÓN

Los constantes cambios en la economía tanto a nivel mundial como nacional obligan a las entidades financieras a estar actualizando sus servicios buscando apegarse a las demandas del mercado para no salir de este o perder segmentos de mercado que no estén siendo atendidos. Este estudio investigativo ha permitido destacar la importancia que puede tener un instrumento para recolectar la información correcta e idónea para entrega un crédito, para darle seguimiento y finalizar el proceso de su recuperación y así contribuir a disminuir niveles de mora.

Debido a la pandemia del COVID-19, la demanda de créditos ha crecido por lo cual los instrumentos deben ser más rigurosos en cuanto a los filtros que presenta para su medición, evaluación y entrega del crédito. Con lo expuesto anteriormente se concluye también que el perfil de riesgo de un crédito es un tema relevante para cualquier entidad financiera, ya que permite identificar los factores generadores de riesgo del crédito (edad, género, capacidad de pago), contribuyendo en la implementación de mejores sistemas de administración de riesgo.

El poseer y aplicar un perfil crediticio apropiado, impacta en las finanzas de la Cooperativa debido a las siguientes razones:

- Contribuye a mantener niveles apropiados de liquidez, ya que el presupuesto de efectivo o flujo de caja derivado del cobro a los clientes posee variaciones mínimas al momento de ejecutarse.
- Evita solicitar financiamiento e incurrir en costos financieros para cubrir necesidades temporales de efectivo por incumplimiento en el pago de los clientes.
- Permite mantener una cartera de crédito sana, libre de niveles importantes de mora.
- Evita o disminuye costos administrativos en gestión de cobro administrativo, debido al alto grado de cumplimiento de los clientes.

- Evita o disminuye costos jurídicos en la gestión de cobro por la vía judicial, al haber cumplimiento del cliente, no es necesario llegar a este tipo de cobro.
- Disminuye los costos por cuentas incobrables por cuentas imposibles de recuperación
- Todo las anteriores impactan finalmente en los resultados de la Cooperativa, lo cual se verá reflejado en mayores excedentes que serán distribuidos entre los socios de la cooperativa.

5.2 RECOMENDACIONES

- Cada Cooperativa definirá sus propias políticas y parámetros con los cuales evaluará a sus clientes al momento del análisis crediticio para colocar un crédito; estas serán más rígidas o flexibles según el grado de aversión al riesgo que posea la Cooperativa.
- Crear y mantener siempre un plan de negocios para el sector del comercio informal en el otorgamiento de créditos para que sirva como instrumento que promueva la inversión, la recuperación de cartera definiendo claramente el mercado, esta herramienta describirá la visión y objetivos, para lograr mantener siempre una ventaja competitiva en el sector de préstamos/ créditos.
- Siempre como entidad financiera se debe tener una buena relación con cada uno de los socios, sin descuidar los intereses propios de la entidad, financiera sobre todo llegar a un acuerdo para tener un eficiente proceso de cobranza, hacer entrevistas y encuestas en caso de mora, proceder siempre al estudio y monitoreo de las demandas de los solicitantes del crédito.
- La excelencia en el servicio debe estar coordinado en todas las áreas desde el comité de crédito, el analista del crédito como el departamento de cobranza la información del perfil en estas 3 áreas (o si es que hubiera más dada la estructura de la unidad de negocio de la cooperativa dirigida a este sector) no deber ser distinta ni centralizada en una sola persona a fin de disminuir errores en el proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

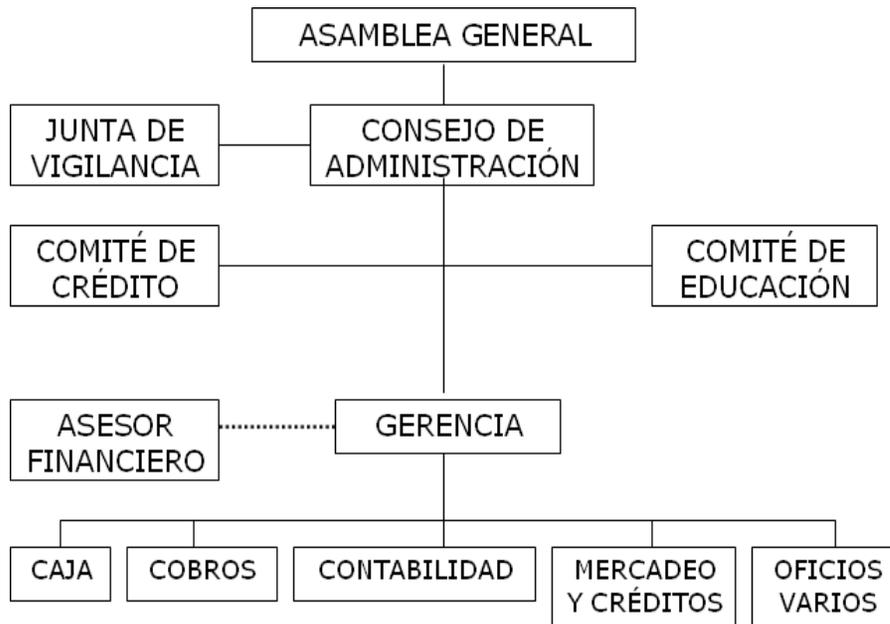
Enlaces en la web

- <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>
- <https://credito-en-la-web.es.tl/historia-y-origen-del-credito.htm>
- <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24724/1/T3877i.pdf>
- <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MAP/ADSCO000900.pdf>
- <https://www.uca.edu.sv/economia/wp-content/uploads/010-ANALISIS-DE-LA-COMPLEJIDAD-DE-LA-ECONOMIA-INFORMAL-EN-EL-SALVADOR-UN-ESTUDIO-DEL-IMPACTO-DE-LA-CO.pdf>
- <https://abansa.net/storage/reports/September2019/Gy5JLqGbkRsHZKZ62elk.pdf>
- <https://economipedia.com/definiciones/cooperativismo.html>
- <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27163.html>
- <http://www.diyys.catolica.edu.sv/wp-content/uploads/2018/09/13CooperativasAN2018.pdf>
- <http://www.fedecaces.com/site/nosotros/>
- https://abansa.net/storage/reports/September2019/Gy5JLqGbkRsHZKZ62elk.pdf://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212016000300003
- http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212016000300003
- <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/ley-mype/#:~:text=Microempresa%3A,cuant%C3%ADa%20y%20hasta%2010%20trabajadores.>

ANEXOS

ANEXO 1

Organigrama de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.



Fuente: ACACI DE B.L.

ANEXO 2



Universidad De El Salvador
Facultad Multidisciplinaria de Occidente
Escuela de Postgrados

ENCUESTA

TEMA: "Propuesta de un perfil crediticio eficiente como mecanismo del mejoramiento financiero en el otorgamiento de créditos en las asociaciones cooperativas de la ciudad de Santa Ana"

Delimitación del tema: El perfil crediticio para el sector del comercio informal en las asociaciones cooperativas de FEDECACES de Santa Ana en los años 2018-2019

Objetivo: Investigar la incidencia del perfil crediticio en el otorgamiento del crédito para el sector del comercio informal y su relación con los niveles de morosidad que este segmento representa en las asociaciones cooperativas.

Indicación: Responda según considere oportuno de acuerdo al trabajo de la cooperativa a la cual pertenece.

- 5) ¿Cuál es la segmentación de asociados que poseen, en el proceso de colocación de créditos?

- 6) ¿Qué porcentajes representa cada uno de los segmentos atendidos por las cooperativas?

- 7) En el segmento comercio, ¿Qué porcentaje de morosidad representa el sector informal?

- 8) ¿Qué porcentaje de cuantas incobrables del segmento comercio, representa el sector informal?

9) ¿Describe el proceso que se lleva a cabo en el otorgamiento de un crédito?

10) ¿Poseen un perfil crediticio para el sector comercio informal?

- a) Si
- b) No

11) ¿Considera usted que el perfil crediticio para el sector del comercio informal contribuye en la disminución de los niveles de morosidad?

- a) Si
- b) No
- c) Si/No Porque _____

12) ¿De qué depende el otorgamiento de un crédito?

- a) De la política de crédito
- b) Del nivel de aportación de los asociados
- c) Del perfil crediticio del asociado
- d) A y b
- e) Todas las anteriores

13) ¿Cómo califica el trabajo desempeñado por el área departamento de cuentas por cobrar?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy bueno
- e) Excelente

14) ¿Cada cuánto tiempo se actualiza el perfil crediticio para el sector del comercio informal?

- a) Cada año
- b) Cada 3 años
- c) Cada 5 años
- d) Otro periodo especifique _____

ANEXO 3

EJEMPLO PRÁCTICO

IMPACTO FINANCIERO/ CASO HIPOTÉTICO:

Suponiendo que una Cooperativa de Ahorro y Crédito denominada ABC de R.L. durante el año 2022, obtuvo los siguientes resultados, según lo muestra su respectivo Estado de Resultados:

COOPERATIVA ABC DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022		
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)		
INGRESOS DE OPERACIÓN		9,072,091.58
Intereses por préstamos	8,724,425.96	
Comisiones y otros ingresos de préstamos	326,258.16	
Otros servicios y contingencias	<u>21,407.46</u>	
COSTOS DE OPERACIÓN		5,043,343.32
Intereses y otros costos de depósitos	2,936,313.01	
Intereses sobre préstamos	760,322.11	
Gastos sobre emisión de obligaciones	135,289.28	
Otros servicios y contingencias	<u>1,211,418.92</u>	
Excedente antes de gastos		4,028,748.26
GASTOS DE OPERACIÓN		3,233,110.12
Gastos de funcionarios y empleados	1,856,711.65	
Gastos generales	1,175,065.70	
Depreciaciones y amortizaciones	<u>201,332.77</u>	
Excedentes del ejercicio		\$ 795,638.14
Presidente	Sub-Gerente General	Contador General

La Cooperativa ha identificado que tiene una cartera de morosos del sector del comercio informal que le está impactando directamente sobre las utilidades o excedentes, al generarle costos por gestión de cobros y además cantidades significativas de cuentas incobrables.

Por tanto, decide formular y aplicar un nuevo instrumento administrativo llamado Perfil Crediticio, el cual en el supuesto que los ingresos se mantengan iguales se estima que beneficiará los resultados de la siguiente manera:

- Una disminución del 20% en los **intereses sobre préstamos**, al disminuir la necesidad de financiamiento para atender déficits temporales de efectivo, lo cual representará un ahorro anual de \$ 152,064.00
- Una disminución del 40% en los costos por cobros administrativos y judiciales vinculados a créditos en mora, los cuales en 2021 fue por valor de \$ 242,283.00, contenidos en la cuenta **otros servicios y contingencias**, lo cual representará un ahorro de \$ 96,913.00
- Una disminución del 60% en los costos por cuentas incobrables, generados por cuentas en mora de los clientes, los cuales en 2021 fueron de \$ 484,567.00, contenidos en la cuenta **otros servicios y contingencias**, lo cual representará un ahorro de \$ 290,740.00

En consecuencia, se proyecta un nuevo estado de resultados de la siguiente manera:

COOPERATIVA ABC DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)		
INGRESOS DE OPERACIÓN		9,072,091.58
Intereses por préstamos	8,724,425.96	
Comisiones y otros ingresos de préstamos	326,258.16	
Otros servicios y contingencias	<u>21,407.46</u>	
COSTOS DE OPERACIÓN		4,503,626.32
Intereses y otros costos de depósitos	2,936,313.01	
Intereses sobre préstamos	608,258.11	
Gastos sobre emisión de obligaciones	135,289.28	
Otros servicios y contingencias	<u>823,765.92</u>	
Excedente antes de gastos		4,568,465.26
GASTOS DE OPERACIÓN		3,233,110.12
Gastos de funcionarios y empleados	1,856,711.65	
Gastos generales	1,175,065.70	
Depreciaciones y amortizaciones	<u>201,332.77</u>	
Excedentes del ejercicio		<u>\$ 1,335,355.14</u>
Presidente	Sub-Gerente General	Contador General

Como puede observarse se dio mejoría en los siguientes puntos:

- Producto de los ahorros obtenidos, se mejoró el excedente del ejercicio, pasando de \$ 795,638.14 en 2022 a \$ 1,335,355.14 en la proyección 2023; representando un aumento de 67.83%.
- La cantidad en la que aumentó el excedente, mejorará de forma significativa los ingresos de los socios de la Cooperativa, logrando así el propósito de maximizar el valor de los socios de la Cooperativa.