

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA: INGENIERÍA EN GERENCIA Y LIDERAZGO

Trabajo de titulación previa a la obtención del título de:

INGENIEROS EN GERENCIA Y LIDERAZGO

TEMA:

**ESTABLECIMIENTO DE UN MODELO PARA LA GESTIÓN DE
MICROCRÉDITOS QUE PERMITA MINIMIZAR LOS NIVELES DE
MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARROQUIA CHILLOGALLO.**

AUTORES:

MEDINA MARTÍNEZ PATRICIO GONZALO

BELTRÁN CHACÓN LUIS

DIRECTOR:

AIMACAÑA CHANCUSIG EDGAR OSWALGO

Quito, marzo del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Patricio Gonzalo Medina Martínez
CC: 0502392731

Luis Enrique Beltrán Chacón
CC: 0502923592

DEDICATORIA

A Dios que siempre está presente en mi vida y me permitió concluir con esta meta planteada.

A mis hijos Sebastián, Britany y Nicolás, que son quienes me incentivan a seguir adelante y crecer cada día.

A mi esposa por brindarme su amor, su apoyo incondicional y su paciencia, que me ha servido de soporte para no decaer.

A mi madre por sus consejos, valores, regaños, por su apoyo incondicional y por el gran empujón que supo darme en cada momento de mi vida.

Patricio Medina.

A Dios por permanecer siempre en mi mente, corazón y permitir la unión familiar en todo momento y ante toda adversidad.

A mis padres Jorge y Blanca por su apoyo incondicional, por su empuje y por enseñarme a levantarme con más fuerza ante toda caída. Por enseñarme que las cosas más gratificantes y grandiosas de la vida son las que más esfuerzo y empeño me han costado.

A mi esposa Renata y mi hija Paula por ser mi motivo e inspiración de crecimiento y superación, por el apoyo y compañía incondicional y desinteresada, por enseñarme que no se necesitan grandezas ni riquezas para alcanzar la felicidad.

Luis Beltrán.

AGRADECIMIENTO

Un especial y sincero agradecimiento a toda la docencia y directivos de la Universidad Politécnica Salesiana Carrera de Gerencia y Liderazgo, por todas las enseñanzas y buenos momentos, que a lo largo de esta educación se vivieron, a los maestros que ejercen su profesión principalmente por el amor a la docencia de una forma desinteresada.

A nuestro director de tesis Dr. Edgar Aimacaña, por el apoyo constante y la buena predisposición siempre otorgada para con nosotros, por sus enseñanzas y consejos para alcanzar este propósito.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1	2
Marco referencial	2
1.1. Marco Teórico	2
1.1.1. Teoría de la administración.....	2
1.1.2. Modelos económicos.....	2
1.1.3. Mercado.....	3
1.1.4. Microfinanzas.....	4
1.1.5. Cooperativismo	4
1.1.6. Indicadores financieros	5
1.1.7. Política monetaria.....	5
1.1.8. Teoría del riesgo financiero	5
1.1.9. Selección Adversa.....	7
1.2. Marco Legal	8
1.2.1. Ley de economía popular y solidaria	8
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Hipótesis.....	11
1.5. Variables e Indicadores	11
1.5.1. Variable independiente.....	11
1.5.2. Variable dependiente.....	11
1.6. Población y Muestra	11
1.7. Marco Metodológico	11
1.7.1. Investigación explicativa.....	12
1.7.2. Técnicas o fuentes	12

CAPÍTULO 2.....	13
Identificar la estructura y funcionamiento del sistema actual del microcrédito, sus principales componentes, características, políticas de otorgamiento y su incidencia en los niveles de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la parroquia de chillogallo.....	13
2.1. Descripción del microcrédito a nivel mundial.	13
2.1.1. Origen del microcrédito	13
2.1.2. Finalidad del microcrédito	16
2.1.3. Impacto del microcrédito	17
2.2. Descripción del microcrédito en el Ecuador	18
2.2.1. Normativa que regula las microfinanzas y el microcrédito	19
2.2.2. Tasas de Interés vigentes que regulan la actividad financiera	22
2.3. Gestión para la Cobranza	23
2.3.1. Normas que rigen la cobranza.....	23
2.3.2. Cobranza judicial	23
2.3.3. Bienes en dación en pago.....	24
2.3.4. Morosidad	24
2.3.5. Consecuencias	24
2.3.6. Gastos derivados de la cobranza administrativa, prejudicial o judicial	24
2.4. Participación del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el mercado.	26
2.5. Metodología para la aplicación del microcrédito	28
2.5.1. Funcionamiento del microcrédito	28
2.5.2. Proceso para el otorgamiento de microcrédito.....	30
2.5.3. Procedimiento para el otorgamiento de microcrédito	32
2.6. Diagnóstico de la Oferta y Demanda de las microfinanzas en el sector de Chillogallo.	33
2.6.1. Diagnóstico de la Demanda	33

2.6.2.	Diagnóstico de la Oferta.....	35
2.7.	Incidencias del modelo actual del microcrédito en la morosidad.....	36
CAPÍTULO 3.....		39
	Aplicar los indicadores de gestión financiera y analizar los resultados obtenidos, según información financiera del periodo económico (2010 al 2012)	
	39
3.1.	Aplicación de Indicadores financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.	39
3.1.1.	Descripción de los indicadores de gestión:.....	39
3.1.2.	Análisis y resultados de la aplicación de los indicadores de gestión en la COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA. Periodo 2010 – 2012.	43
3.1.3.	Aplicación de indicadores de gestión	46
3.2.	Segmentación	73
3.2.1.	Descripción del segmento investigado.....	73
3.2.2.	Tamaño de la muestra	73
3.2.3.	Diseño de la encuesta	75
3.2.4.	Análisis de resultados.	77
CAPÍTULO 4.....		86
	Modelo de gestión del microcrédito, que sea utilizado como herramienta para el otorgamiento del crédito y permita la reducción del nivel de morosidad en el mismo.	
	86
4.1.	Diseño del Modelo de Gestión del Microcrédito	86
4.1.1.	Actividades que pueden acceder al financiamiento	86
4.1.2.	Evaluación de los microcréditos	87
4.1.3.	Destino de los créditos	88
4.1.4.	Sistemas de amortización.....	89
4.1.5.	Tasa de interés para los prestatarios.....	89
4.1.6.	Garantías	90

4.1.7. Metodología del microcrédito	91
4.1.8. Supervisión y Seguimiento del Microcrédito.....	92
4.2. Análisis comparativo	95
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
LISTA DE REFERENCIAS	100
ANEXOS	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tasas por mora.....	25
Figura 2: Proceso de microcrédito	31
Figura 3: Saldo total y número de préstamos de cartera	46
Figura 4: Saldo total y número de cuentas de ahorro vigentes	47
Figura 5: Tasas de crecimiento de la cartera de crédito y ahorro.....	48
Figura 6: Cartera vigente neta.....	49
Figura 7: Razón de cartera vencida.....	50
Figura 8: Razón de cartera (más de 30 o 90 días).....	51
Figura 9: Razón de cartera morosa (más de 30 o 90 días).....	52
Figura 10: Razón de préstamos perdidos	53
Figura 11: Cobertura de reservas	54
Figura 12: Razón de reserva para incobrables	55
Figura 13: Apalancamiento.....	56
Figura 14: Razón de liquidez	57
Figura 15: Eficiencia administrativa - costo operativo	58
Figura 16: Costo financiero.....	59
Figura 17: Pasivos	60
Figura 18: Margen de utilidad.....	61
Figura 19: Margen de utilidad ajustado	62
Figura 20: Ingresos por depósitos en inversiones	63
Figura 21: Rendimiento de cartera.....	64
Figura 22: Rendimiento real de cartera.....	65
Figura 23: Rendimiento de activos	66
Figura 24: Rendimiento de capital	67
Figura 25: Sostenibilidad	68
Figura 26: Productividad.....	69
Figura 27: Cartera por género	70
Figura 28: Préstamo promedio	71
Figura 29: Actividad económica	77
Figura 30: Endeudamiento	78
Figura 31: Tipo de crédito.....	78
Figura 32: Monto del crédito	79

Figura 33: Destino del crédito.....	80
Figura 34: Plazo del crédito	80
Figura 35: Tipo de pago	81
Figura 36: Acceso al crédito	81
Figura 37: Complejidad	82
Figura 38: Tiempo de espera.....	82
Figura 39: Cumplimiento del pago	83
Figura 40: Factor de incumplimiento.....	83
Figura 41: Demanda de créditos	84
Figura 42: Modalidad crediticia	84
Figura 43: Proceso operativo del microcrédito	94
Figura 44: Proceso colocación del microcrédito	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tasas de Interés.....	22
Tabla 2: Población Total Chillogallo	33
Tabla 3: PEA Chillogallo	33
Tabla 4: Actividad Económica Chillogallo.....	34
Tabla 5: NBI Chillogallo.....	34
Tabla 6: Indicadores Financieros	35
Tabla 7: Saldo total y número de préstamos de cartera	46
Tabla 8: Saldo total y número de las cuentas de ahorro vigente	47
Tabla 9: Tasas de crecimiento de la cartera de crédito y ahorro	48
Tabla 10: Cartera vigente neta	49
Tabla 11: Razon de cartera vencida	50
Tabla 12: Razón de cartera (más de 30 o 90 días)	51
Tabla 13: Razón de cartera morosa (más de 30 o 90 días).....	52
Tabla 14: Razón de préstamos perdidos	53
Tabla 15: Cobertura de reservas.....	54
Tabla 16: Razón de reserva para incobrables.....	55
Tabla 17: Apalancamiento	56
Tabla 18: Razón de liquidez.....	57
Tabla 19: Eficiencia administrativa - costo operativo.....	58
Tabla 20: Costo financiero	59
Tabla 21: Pasivos	60
Tabla 22: Margen de utilidad	61
Tabla 23: Margen de utilidad ajustado.....	62
Tabla 24: Ingresos por depósitos en inversiones.....	63
Tabla 25: Rendimiento de cartera	64
Tabla 26: Rendimiento real de cartera	65
Tabla 27: Rendimiento de activos.....	66
Tabla 28: Rendimiento de capital	67
Tabla 29: Sostenibilidad.....	68
Tabla 30: Productividad	69
Tabla 31: Cartera por género.....	70

Tabla 32: Préstamo promedio	71
Tabla 33: Proyección de Financiamiento	72
Tabla 34: Porcentaje por Edad y Género	77

RESUMEN

Una cartera vencida genera costos adicionales tanto para la entidad financiera con una engorrosa gestión de cobranzas o venta de cartera, como para los clientes debido al incremento de gastos de cobranzas e intereses por mora los cuales son legales y normados por las diferentes entidades de control pero hasta cierto punto excesivo para un cliente.

Ninguna persona adquiere un crédito con la finalidad de no cancelar la deuda, muy por el contrario, este inconveniente se presenta por un sinnúmero de motivos ajenos a su voluntad que en su mayoría termina afectando su historial crediticio y por ende la oportunidad de volver a realizar un nuevo crédito.

La presente tesis fue realizada luego de haber determinado la necesidad de presentar una modelo de gestión como alternativa que permita reducir las tasas de morosidad producidas por el no pago de los créditos en la parroquia de Chillogallo del distrito metropolitano de Quito y evitar todo tipo de inconvenientes y costos adicionales tanto para la entidad financiera como para el cliente.

Fueron analizados los diferentes factores y variables socio económicos que pueden afectar directa o indirectamente con la funcionalidad y finalidad del modelo de gestión que pretende reducir la tasa de morosidad producida por el no pago de los clientes, así también, se realizó el análisis de diferentes indicadores financieros de la entidad financiera con la finalidad de que nos permita conocer el estado y la solvencia de las cooperativas de ahorro y crédito.

Por otro lado, luego de un análisis, se determina como necesario un control, seguimiento y asesoramiento post crédito el mismo que permitirá que todos los valores otorgados a un cliente, sean destinados a su propósito inicial y no se desvíen a otros fines. Así también es necesario que las entidades financieras otorguen a sus clientes la facilidad para realizar los pagos de los créditos otorgados mediante empresas recaudadoras, transferencias, etc.

ABSTRACT

An expired credit creates additional costs for both the financial institution with a cumbersome collection management or portfolio sales, and customers due to increased collection costs and interest for late payment which are legal and regulated by the different entities of control but excessive for a client.

No person acquires a loan in order to not pay the debt, on the contrary, this problem occurs for a number of reasons beyond their control which mostly ends up affecting your credit history and the chance to make a new credit.

This thesis was conducted after having determined the need to present a management model as an alternative that would reduce default rates produced by the non-payment of claims in the parish of Chillogallo Metropolitan District of Quito and avoid any inconvenience and additional costs for both the bank and the customer.

Were analyzed the different factors and variables economic partner that can directly or indirectly affect the functionality and purpose of the management model that aims to reduce the default rate produced by the non-paying customers, well, analysis of different indicators was performed financial financial institution in order to allow us to know the status and solvency of credit unions.

Additional, after analysis, is determined to be necessary control, monitoring and credit advice post it will allow all values given to a customer, whether for its intended purpose and not diverted to other purposes. So it is also necessary that financial institutions give to their customers the facility to make payments on the loans granted by collecting societies, transfers, etc.

INTRODUCCIÓN

El problema principal en el retorno de cartera de un microcrédito se presenta en el pago impuntual del mismo o morosidad en el crédito, dicha morosidad en la cartera de microcréditos en la banca privada del Ecuador oscila en un 5.66% al 31 de marzo del 2013 según datos de la SBS; Pero, la morosidad en el Ecuador no solo es un inconveniente para la banca pública y privada, también es un inconveniente para la persona que obtiene el crédito, ya que esto le genera algunos cobros adicionales al valor normal de la cuota tales como: interés por mora, gastos de cobranza, entre otros, y peor aun cuando el deudor obtiene una calificación negativa en el buró de crédito que le dificulta volver a obtener un microcrédito.

Además, esta situación influye directamente en la no obtención de utilidades y resultados positivos, que reflejen la solidez de la institución y la seguridad de los aportes que los socios realizan en la misma.

El presente trabajo propone un modelo de gestión del micro-crédito que permita reducir los niveles de morosidad en el retorno de cartera y así prevenir posibles futuros inconvenientes tanto para la entidad financiera como para los clientes.

CAPÍTULO 1

Marco referencial

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Teoría de la administración

Administración financiera

La administración financiera de una organización se ocupa del movimiento de dinero o valores que lo representen. Tiene a su cargo la supervisión correcta de los recursos financieros. Su tarea tiene que ver con el cálculo de: inversiones, ingresos y gastos.

La administración financiera es un área de las finanzas que aplica principios financieros dentro de una organización para crear y mantener valor mediante la toma de decisiones y una administración correcta de los recursos. (Block S., Hirt G., 2001)

1.1.2. Modelos económicos

Llamamos modelos a la representación metodológica sobre un proceso económico, a fin de poder comprender las diferentes maneras en que se desarrollan las actividades económicas de una población, de los cuales se describen los siguientes modelos:

Capitalismo

Es un sistema político, social y económico en el que grandes empresas y unas pocas personas acaudaladas controlan la propiedad, incluyendo los activos capitales como; terrenos, fábricas, dinero, acciones de la bolsa, bonos. (David W. Pearce)

Éste sostenía que en el sistema capitalista los medios de producción (dinero, tierra, fábricas, máquinas, etc.) están en manos de una clase social propietaria (la burguesía), en tanto que los trabajadores (proletarios) están desprovistos de cualquier pertenencia, lo que los obliga para sobrevivir a vender lo único que poseen, su fuerza de trabajo, percibiendo a cambio un salario.

Socialismo

El socialismo es un orden político basado en la apropiación de los medios de producción por parte de la clase obrera. El socialismo puede ser no-estatal (mediante

la propiedad comunitaria en un sentido amplio) o estatal (a través de la nacionalización y la planificación económica de la producción). (Eileen Araujo, 2013)

1.1.3. Mercado

Es el lugar o medio en el que se intercambian bienes, servicio o factores productivos ya que se pone en contacto tanto a los compradores como a los vendedores.

La demanda

Son las distintas cantidades alternativas de un bien o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo constantes las demás determinantes, que influyen en la función, en un periodo determinado.

Relaciona las cantidades que el consumidor compraría de un bien dados unos niveles de precios y permaneciendo constantes el resto de los factores.

La cantidad de demanda depende de las siguientes variables:

- Su precio
- Nivel de renta de los consumidores
- Gustos y preferencias de los consumidores
- De los precios de los productos relacionados.

La oferta

Relaciona las cantidades que el productor estaría dispuesto a vender de un bien dados unos niveles de precios y permaneciendo constantes el resto de los factores.

La cantidad que se oferta de un bien depende:

- Su precio
- Los precios de los factores productivos
- De la tecnología existente
- De las expectativas de la economía

Si dejamos estos factores menos el precio podemos representar la cantidad ofertada del bien en función del precio.

Monopolio

Mercado en el que una empresa es la única que ofrece un producto homogéneo que carece de sustitutos y que tiene un gran número de demandantes. Esto le permite al monopolista mantener el control sobre los precios.

Oligopolio

Es una estructura de mercado en la que sólo hay unos cuantos vendedores importantes que acaparan casi toda la producción de la industria y aprovechan su posición de privilegio para generar precios más altos. En este tipo de estructuras las empresas colaboran entre sí, a fin de mantener dicho poder y evitar la competencia. (Inocencio Meléndez Julio, s.f.)

1.1.4. Microfinanzas

Las Microfinanzas son servicios financieros destinados a la gente pobre que asigna estos recursos a emprender y desarrollar actividades con el fin de aumentar sus ingresos, mejorar su calidad de vida y generar fuentes de empleo, volviendo más dinámico al sector informal.

Las Microfinanzas están enfocadas principalmente a ofrecer créditos muy bajos y sin garantía a personas pobres, primordialmente mujeres de hogares marginados.

Las condiciones impuestas son mínimas, incluyendo el pago en el corto plazo y que los recursos se empleen en actividades para las cuales los sujetos de crédito ya tienen habilidades adquiridas.

1.1.5. Cooperativismo

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. (Charlot Molina, s.f.)

1.1.6. **Indicadores financieros**

Son herramientas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, suelen establecerse para evaluar el desempeño y los resultados de los mismos.

Hay que tener en cuenta que medir es comparar una magnitud con un patrón preestablecido, la clave, consiste en elegir las variables críticas para el éxito del proceso, y con ello obtener una gestión eficaz y eficiente es conveniente diseñar un sistema de control de gestión que soporte la administración y le permite evaluar el desempeño de la organización.

1.1.7. **Política monetaria**

La política monetaria son las decisiones deliberadas de los bancos centrales, para modificar la oferta de dinero, con la finalidad de reducir y si es posible eliminar las distorsiones inflacionarias y recesivas que pueden ocurrir en una demanda económica.

Instrumentos de política monetaria

El Banco Central de un determinado país, llámese este FED en EEUU, Banco de México en el país del mismo nombre, Banco de España, Banco Central Europeo, etc., dispone de tres instrumentos básicos para efectuar política monetaria, que son:

- Operaciones de mercado abierto
- Variación en los requerimientos de reservas
- Cambios en la tasa de descuento (Rene Puga Rosero, Pablo Zambrano Pontón, 2009)

1.1.8. **Teoría del riesgo financiero**

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

Amenaza es un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y

económicos, o daños ambientales. La amenaza se determina en función de la intensidad y la frecuencia.

El Riesgo Financiero

El riesgo financiero es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo puede ser entendido como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto.

Por tanto, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc. (Markowitz, Harry, 1952)

Tipos de riesgo financiero

Existen diferentes tipos de riesgo financiero atendiendo principalmente a la fuente del riesgo. Así podemos distinguir 4 grandes grupos:

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera, ya sea de inversión o de negocio, se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado. Los cuatro factores estándar del mercado son:

- Riesgo de tipos de interés: riesgo asociado al cambio en los tipos de interés.
- Riesgo cambiario (o riesgo divisa): es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.
- Riesgo de mercancía: riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.
- Riesgo de mercado (en sentido estricto): en acepción restringida, el riesgo de mercado hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez:

- **Liquidez de activos:** un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado). Ante esta falta de liquidez se puede ver un aumento del spread entre el precio Bid y ask, lo que lleva a que la operación se realice a un precio menos apropiado.
- **Liquidez de financiación:** riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

Riesgo operacional

El riesgo operacional derivada de la ejecución de las actividades propias de una empresa o de comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes. (Markowitz, 1952)

1.1.9. Selección Adversa

Se resume como: "los peores clientes son los primeros en fila". Es un problema muy común en los servicios de préstamo, donde quienes más quieren un préstamo probablemente no tienen un buen colateral y son quienes tienen el mayor riesgo de incumplimiento. Otro ejemplo, los primeros en buscar un seguro de vida son quienes ven cercana la muerte, un mal cliente desde el punto de vista de la aseguradora.

1.2. Marco Legal

El cooperativismo es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende, la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implantando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia según la experiencia internacional de Muhammad Yunus descrita en la bibliografía “¿Es posible acabar con la pobreza?”.

Este principio asociativo aparece justificado en nuestra Constitución en el Capítulo VI Derechos de la libertad, Art. 66, numeral 15 el cual manifiesta: "El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental"; reconociendo así, el derecho a la libres asociación para alcanzar un fin común. En el Art. 319 del Capítulo Sexto, sección primera de la Constitución de la República del Ecuador reconoce diversas formas de organización de la producción de la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

En un país en donde la desigualdad económica y social impera, según datos obtenidos en la encuesta realizada por el INEC que divide a los hogares del Ecuador en cinco estratos; el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D, el cooperativismo surge como una alternativa válida y eficaz para mejorar las condiciones de vida de la sociedad. (Asamblea Constituyente , 2008)

1.2.1. Ley de economía popular y solidaria

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;

- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley de economía popular y solidaria.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley. (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2012)

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer un modelo para la gestión de microcréditos que permita minimizar los niveles de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito parroquia Chillogallo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la estructura y funcionamiento del sistema actual del microcrédito, sus principales componentes, características, políticas de otorgamiento y su incidencia en los niveles de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la parroquia de Chillogallo.

- Aplicar los indicadores de gestión financiera y analizar los resultados obtenidos, según información financiera del periodo económico (2010 al 2012).
- Proponer un modelo de gestión del microcrédito, que sea utilizado como herramienta para el otorgamiento del crédito y permita la reducción del nivel de morosidad en el mismo.

1.4. Hipótesis

Una mayor rigidez en el proceso de calificación crediticia y un seguimiento pre u post otorgamiento de crédito, permitirá reducir el nivel de morosidad en los créditos.

1.5. Variables e Indicadores

1.5.1. Variable independiente

- Nivel de morosidad.

1.5.2. Variable dependiente

- Calificación crediticia.
- Seguimiento a créditos otorgados.

1.6. Población y Muestra

El presente trabajo de investigación se lo realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Chillogallo.

1.7. Marco Metodológico

El presente trabajo de investigación se enmarca en elementos que permitan tener una representación de la situación actual y posteriormente dar una posible solución a la problemática presentada.

Con la finalidad de identificar los factores positivos y negativos que permitan explicar el comportamiento de las variables, sugerimos la presente metodología para la realización de este estudio.

1.7.1. Investigación explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

1.7.2. Técnicas o fuentes

Las técnicas o fuentes que se implementaran en la recolección de información para presente estudio son dos:

Fuentes Primarias

- Observación
- Encuestas

Fuentes Secundarias

- Recolección de información de las necesidades que presentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionadas.
- Analizar la información obtenida para diagnosticar la situación en las que se encuentran.
- Plantear un modelo de gestión, para alcanzar los resultados propuestos en la investigación.

CAPÍTULO 2

Identificar la estructura y funcionamiento del sistema actual del microcrédito, sus principales componentes, características, políticas de otorgamiento y su incidencia en los niveles de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la parroquia de chillogallo.

2.1. Descripción del microcrédito a nivel mundial.

2.1.1. Origen del microcrédito

Los primeros indicios del desarrollo de las microfinanzas se fueron encontrados en Europa hacia el año de 1462, cuando un monje italiano fundó la primera casa de empeño legal, con el fin de contrarrestar las prácticas de usura que se practicaban en aquella época. En el año 1515, el Papa León X autorizó a las casas de empeño a cobrar intereses por el préstamo de dinero, con el objetivo de cubrir los costos de operación de la Iglesia Católica.

Por el siglo XVII, el irlandés Jonathan Swift creó la institución denominada Irish Loan Fund System (Sistema Irlandés de Fondo de Préstamos), el cual suministraba pequeños préstamos a los agricultores pobres que no poseían ninguna garantía o aval que les permita acceder al mismo. En su mejor momento alcanzó a ubicar préstamos hasta al 20% de todos los hogares irlandeses.

El alemán Friedrich Wilhelm Raiffeisen, en conjunto con otros colaboradores, desarrolló el concepto de cooperativa financiera en el siglo XIX. Este tipo de cooperativa tenía como principal propósito romper la dependencia de la población rural hacia los prestamistas y mejorar su calidad de vida. Este nuevo método de prestación, se difundió rápidamente en Alemania y otros países de Europa y América del Norte, y consecutivamente a los demás países en vías de desarrollo alrededor de todo el mundo.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, en Europa Occidental, surgió la necesidad de buscar financiamiento para reconstruir la infraestructura y capitalizar nuevamente sus economías. Es por esto que, las primeras medidas de remediación fueron encaminadas al sector agrícola, otorgándoles subsidios de crédito a pequeños granjeros con la finalidad que realizaran la inversión necesaria en sus tierras, para

que así pudieran incrementar su producción. Estos subsidios no tuvieron el éxito esperado, debido a que las instituciones prestamistas no fueron capaces de sostenerse con las tasas de interés que se aplicaron, además de que los granjeros no cumplían con sus pagos, pues pretendían que los subsidios fueron regalos del gobierno.

La minimización del riesgo, una práctica tradicional de las instituciones financieras formales, se convirtió en la variable que dificultó el acceso al crédito, para la población de más bajos ingresos. Puesto que ellos no estaban en la capacidad de aportar con los documentos y garantías necesarias para cubrir sus préstamos. La necesidad inmediata del crédito frente al monto, tiempo y esfuerzo requerido para completar el proceso de solicitud, lo hacían inapropiado.

A comienzos del siglo XX, comenzaron a llegar a las zonas rurales de América Latina, los conceptos de ahorro y crédito, los cuales planteaban modernizar el sector agrícola, volver más productivos los ahorros inactivos, aumentar la inversión a través de créditos y combatir la opresión feudal que se generaba a través del endeudamiento. Estos sistemas de ahorro y crédito fueron ofrecidos por los bancos creados en las grandes ciudades de América Latina, bancos de carácter privado o controlados por agencias gubernamentales, diferentes de los europeos, cuyos dueños eran sus propios clientes.

Sin embargo, con la aparición de estos conceptos no se logró el objetivo de llevar los créditos a las poblaciones más vulnerables, a pesar de que la estandarización del otorgamiento y seguimiento (cobro) del crédito hizo posible que las instituciones financieras recortaran una parte de sus gastos administrativos y así pudieran ofrecer una tasa de interés más baja, manteniendo sus márgenes de ganancia.

Para Coulter y Shepherd (2000), la solución para quienes no alcanzaban el crédito era recurrir a los prestamistas informales, los cuales efectuaban sus colocaciones a altas tasas de interés (entre 5% y 30% semanal), y ofrecían flexibilidad en los programas de pago, coincidentes con las posibilidades de los solicitantes. Para este sector de la población resultaba más atractivo alcanzar un crédito costoso que no tener acceso a los recursos. Esta respuesta a sus necesidades no permitió la

reinversión de capital, haciendo que sus utilidades fueran cada vez menores o en muchos casos no se presentaran.

Hacia 1970, a nivel mundial se presenta por primera vez el fenómeno de la migración de la población rural hacia las grandes urbes, hecho motivado por la excesiva oferta de mano de obra no calificada, que superaba la escasa demanda de trabajo en este mercado.

El primer problema que se encuentra esta población en las ciudades es el panorama descrito anteriormente. La dificultad para acceder a un trabajo formal, obligó a las personas a la búsqueda de nuevos mecanismos de subsistencia, con lo cual se empezaron a gestar nuevas actividades tales como la creación de pequeños negocios, llegando a convertirse en lo que actualmente conocemos como microempresarios o microemprendedores.

La experiencia más conocida data de 1974 en la república asiática de Bangladesh. En dicha fecha empezaron a concederse préstamos a corto plazo con un tipo de interés muy bajo, mayoritariamente a mujeres, con pocos recursos y sin posibilidad de acceder a los créditos del sistema bancario tradicional por su alto riesgo de impago y falta de avales. Con estos créditos no se pretendía otra cosa que impulsar proyectos laborales en países en vías de desarrollo, ayudando a sobrevivir a los ciudadanos más desfavorecidos, así como facilitándoles mejores condiciones y desarrollo profesional.

En 1976 fue creado el primer banco con la misión de conceder microcréditos, el Banco Grameen en Bangladesh, el cual empezó concediendo microcréditos a los más desfavorecidos, ampliando posteriormente su oferta a préstamos de vivienda, financiación de proyectos de riesgo, textiles, pesca u otras actividades. De esta forma, es a partir de este momento que podemos hablar de microcréditos, “microempresas” que originarían un tejido empresarial de paulatina y creciente consolidación.

Pasados los años, empezó a verse el éxito de este programa ya que la recuperación de las deudas era casi perfecta, y es ahí cuando empezaron a expandirse las entidades oferentes de microcréditos.

2.1.2. Finalidad del microcrédito

Es concebido con la finalidad de poder luchar contra la pobreza, la usura, la exclusión financiera y permitir el desarrollo de los sectores donde éste sea aplicado; Consiste en proveer de una variedad de servicios financieros como son prestamos, depósitos, y seguros a familias de escasos recursos económicos, mismas que no pueden acceder a los servicios financieros que las grandes entidades bancarias ofrecen.

Se basa principalmente en la iniciativa de los clientes, en los proyectos empresariales y comerciales que éstos puedan generar, permitiéndoles liderar los mismos, alimentando su confianza y autoestima. Pero estos recursos también pueden ser invertidos en salud, educación, vivienda o emergencias familiares.

La adecuada identificación de la población objetivo es muy importante para la creación y el mantenimiento de la disciplina crediticia, que es una condición necesaria para la sustentación del programa. Para asegurar la devolución de los préstamos otorgados se utilizan varios sistemas, como por ejemplo los llamados "grupos de solidaridad"; que no son más que pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan como avales para garantizar la devolución del préstamo generando presión dentro del grupo y a la vez éstos se apoyan los unos a los otros en el esfuerzo de mejorar su situación económica. Las mujeres también constituyen un grupo objetivo común en los programas de microcrédito. Esto se debe, a que las mujeres han demostrado mejores cualidades empresariales y mejores tasas de repago que las registradas por los hombres; las mujeres tienen un acceso muy limitado al crédito porque generalmente los activos, que podrían servir como colaterales, están registrados a nombre de sus cónyuges; el ingreso percibido por las mujeres usualmente tiene un mayor impacto sobre el bienestar de la familia; el microcrédito no sólo mejora la situación financiera de la mujer sino que mejora su posición en la familia y la sociedad, su autoestima y su poder de decisión. Es por ello, que se han creado muchos programas de microcrédito tienen un enfoque de género para que las mujeres cuenten con las mismas oportunidades que los hombres.

2.1.3. Impacto del microcrédito

Se entiende como impacto del micro financiamiento, el efecto que tiene en la vida de los pobres y sus familias los servicios financieros.

Los indicadores del impacto del microcrédito que generalmente se utilizan (crecimiento del ingreso, generación de activos, generación de empleo, reducción de la vulnerabilidad, etc.) sólo evalúan el efecto que tienen los créditos sobre los pobres. Pero la pobreza es un término más amplio que involucra un número mayor de variables tales como el mejoramiento de condiciones en los servicios de salud y educación, por ejemplo.

El microcrédito, como está concebido, debe generar efectos sobre otras variables tales como la situación de la mujer cabeza de familia, el aumento en sus ingresos, el mejoramiento de su autoestima y el control que tiene sobre los ingresos de la familia.

Así las cosas, las mediciones de los impactos del microcrédito deben hacerse sobre un número amplio de variables entre las cuales se combinen las expresadas anteriormente con otras que pueden depender de las condiciones particulares de cada una de las áreas en las cuales se implemente y los objetivos que se persiguen con su otorgamiento o con los posibles efectos que pueda generar sobre la población objetivo o sobre las condiciones económicas del país. En un marco mucho más amplio, la medición debe correlacionarse con indicadores de pobreza.

Los impactos que pueda generar el micro-crédito no sólo dependen de las variables anteriormente mencionadas. Existen algunas que son imputables a cada uno de los actores participantes en su cadena. En el caso de los beneficiarios, las condiciones de uso de los recursos que les otorgan son fundamentales para establecer el efecto que sobre sus condiciones de vida puedan llegar a tener. El destino de la inversión, las capacidades para el manejo de la misma, el conocimiento del negocio o la actividad económica para la cual se solicitan los recursos, así como la calidad del acceso a servicios de salud y educación, son factores que influyen decididamente sobre los niveles de impacto.

En el caso de las instituciones financieras o de los intermediarios otorgantes del crédito, su capacidad para llegar a la población que requiere de sus servicios, flexibilizar los mecanismos de otorgamiento de operaciones crediticias y generar esquemas de continuidad que les permitan ser competitivos frente a los ofertantes de servicios para otros públicos, es determinante en el momento de establecer las posibilidades de impactar sobre la población más pobre.

Además, el éxito o fracaso del micro financiamiento está atado a múltiples factores externos como el entorno macroeconómico, la sostenibilidad del negocio a largo plazo, inestabilidad y/o ineficiencia en el marco jurídico, corrupción e inseguridad social, los desastres naturales, entre otros que afectan significativamente el impacto de los servicios financieros.

2.2. Descripción del microcrédito en el Ecuador

El microcrédito empezó siendo otorgado por sector informal y por redes extranjeras a tasas de interés extremadamente altas, pero la gente en vista de la necesidad de recursos económicos para poner a funcionar sus proyectos recurría a estos prestamistas que muchas veces terminaban por quitarles todo lo que tenían.

En vista de esta situación el estado fue el que primero empezó tomando a otorgar microcréditos a menores tasas y desarrollaron el credimicro con tasas subsidiadas, luego en vista del gran mercado que existía los bancos empezaron a posicionarse y en la actualidad son los que lideran el mercado. También ha habido un incremento muy importante del número de cooperativas que por su facilidad de llegar a la gente más pobre se han visto mejor posicionadas especialmente en las zonas rurales que los bancos.

La fundación de la Organización Asistencia Social "Sociedad Protectora del Obrero" (Guayaquil 1919), es considerada la primera cooperativa del Ecuador y "La Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo", la segunda. Para 1937 (año de la promulgación de la primera Ley de Cooperativas), sólo existían seis organizaciones y las que se constituyeron posteriormente eran de carácter agrícola y se crearon -más que por convicción doctrinaria- para apoderarse de las tierras y aprovecharse de las ventajas tributarias concedidas por el Estado.

Los microcréditos son concebidos por los organismos internacionales como una buena parte de la solución a la pobreza, ya que a través de estos pequeños préstamos las personas pobres podrían poner en marcha una microempresa y así tendrían ingresos y empleo, incrementando a la vez el ingreso nacional del país. Sin embargo los resultados no son claros, a pesar de un gran incremento en la evolución del microcrédito no se ha visto acompañada de una reducción de la pobreza, por eso es importante estudiar cómo ha evolucionado el microcrédito y como ha contribuido al desarrollo de la nación.

2.2.1. Normativa que regula las microfinanzas y el microcrédito

Al ser las microfinanzas una parte importante del sector financiero, la normatividad juega un papel muy importante para establecer las reglas y procedimientos que deben cumplir las entidades que participan en estas actividades. Además, es un mecanismo de ayuda para la administración de los riesgos propios de la naturaleza de este sector, que permite las tareas de monitoreo y supervisión que deben realizar los organismos correspondientes.

La normativa no debe ser discriminatoria y debe ser de aplicación general, para evitar que su implementación genere diferencias y asimetrías entre los diferentes participantes del mercado que pongan en posición de ventaja a unos frente a los otros. Por otra parte, la regulación debe considerar las características propias del fenómeno o instituciones que pretende regular, cuidando de no entorpecer su adecuado y eficiente funcionamiento.

En 1937 bajo la presidencia del Gral. Alberto Enríquez Gallo, se promulga la primera Ley de Cooperativas del Ecuador, la cual se expide mediante Decreto Supremo No. 16 de 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial No. 31, del 1 de diciembre del mismo año, cuya codificación fue publicada en el Registro Oficial No. 1202, del 20 de agosto del año 1960.

Acorde al crecimiento cooperativista y con el objetivo de llenar los vacíos existentes en la ley de 1937 y por gestiones personales del Dr. Lufs Cobos Moscoso, notable jurista cooperativista que ha tenido el país, en 1966 y transcurridos veintinueve años

de haberse publicado la primera Ley de Cooperativas del Ecuador; en la presidencia del Dr. Clemente Yeroivi Indaburu, mediante Decreto Supremo No.1031, de septiembre 7 de 1966 y publicado en el Registro Oficial No. 123 de 20 de septiembre del mismo año, se expide la segunda Ley de Cooperativas, la misma que se encuentra en vigencia hasta la fecha actual y cuya codificación fue publicada en Registro Oficial No. 400 del 29 de agosto del 2001; es decir, treinta y cinco años después desde su promulgación. Con la segunda Ley de Cooperativas, también se publicó el Reglamento General de esta Ley a través del Decreto Supremo No. 6842.

La Junta Monetaria en 1985 expidió una resolución que ratificaba a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como entes de intermediación financiera y se facultó a la Superintendencia de Bancos para controlar a las mismas y precautelar los intereses de los depósitos del público.

En 1994 se emitió la Ley General de instituciones financieras; que nuevamente ratificó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas al público como parte del Sistema Financiero Nacional y en 1998 se expidió el Decreto Ejecutivo N°1227, que contenía el; “ Reglamento de constitución, organización , funcionamiento y liquidación”.

En diciembre 4 del 2001 se promulgó el Decreto Ejecutivo N°2132 que deroga el reglamento Cooperativas de Ahorro y Crédito de 1998. Este nuevo reglamento establece un proceso de incorporación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito cerradas (asociación gremios) y abiertas (no son gremios) al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos hasta el año 2005, se estableció un monto mínimo de capital social de \$200.000, y se fijó el coeficiente de capital en un 12%.

El 28 de julio de 2005, mediante Decreto Ejecutivo No. 354, se emitió un nuevo Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera sujetas a su control, a fin de dotar a este sector de un instrumento jurídico adecuado que propicie su fortalecimiento y garantice la protección de los intereses del público.

El 24 de febrero de 2011, el Ministro de Finanzas de conformidad con el artículo 74 numeral 15 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, mediante oficio No. 071-SCM-MF-2011 0520, , emite dictamen favorable del proyecto de Ley de la Economía Popular y Solidaria y fue ratificado mediante oficio No. 116-SCM-MF-2011 0694 de 16 de marzo de 2011.

El 24 de julio del 2014, la Asamblea nacional aprueba el nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), instrumento que regula el sistema financiero y crea mecanismos para proteger a los ahorradores, Además, se determina la obligación de las cooperativas de economía popular y solidaria de contar con un seguro de depósitos para hacer frente a quiebras, así como la creación de un "seguro de aseguradoras" con el mismo fin.

2.2.2. Tasas de Interés vigentes que regulan la actividad financiera

El Banco Central del Ecuador pone en conocimiento las tasas vigentes para el periodo abril 2014, según se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 1.
Tasas de interés

Octubre 2014			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.34	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.64	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.22	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.97	Consumo	16.30
Vivienda	10.73	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.14	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	24.90	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.24	Microcrédito Minorista	30.50
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.08	Depósitos de Ahorro	1.18
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.52
Operaciones de Reporto	0.46		
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.22	Plazo 121-180	5.56
Plazo 61-90	4.33	Plazo 181-360	6.27
Plazo 91-120	4.96	Plazo 361 y más	7.28
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)			
TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	5.08	Tasa Legal	8.34
Tasa Activa Referencial	8.34	Tasa Máxima Convencional	9.33

Nota. Banco Central del Ecuador

2.3. **Gestión para la Cobranza**

Los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo.

Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranzas en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar.

Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular.

El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación y de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una organización comercial. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia.

2.3.1. **Normas que rigen la cobranza**

- Se gestionara el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no producto.
- La gestión se realizara considerando los siguientes criterios: status de la cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones.
- La cobranza por parte del gestor debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se han definido parámetros de medición por gestor y oficina.

2.3.2. **Cobranza judicial**

El proceso judicial es una herramienta de cobro, la cual será utilizada como última opción después de haber agotado todo el proceso pre judicial. Se demandaran todas las operaciones vencidas que registre el cliente, inclusive con la posibilidad de declarar de plazo vencido las operaciones de crédito que no estén vencidas.

2.3.3. Bienes en dación en pago

De acuerdo a la regulación de la superintendencia de bancos, se podrán recibir bienes en dación en pago, cuando sea para cancelar obligaciones y, por adjudicación en remate judicial.

Los bienes podrán mantenerse en poder del banco por el lapso de un año, a partir de la fecha de adquisición. Para la contabilización, reportes a la entidad de control y venta, se ajustaran a las resoluciones de la SIB.

2.3.4. Morosidad

Primeramente citaremos el concepto de moroso, del autor WESTON J. FREDBRIGHAM Eugene F. (2000).

Moroso: es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.

2.3.5. Consecuencias

Los morosos suelen incluirse en ficheros automatizados para apoyar la toma de decisiones en el ámbito financiero y crediticio, estos ficheros pueden pertenecer a asociaciones bancarias, financieras o empresas privadas. Las entidades consultan el fichero cuando una persona va a pedir un crédito o una financiación en cualquier otra operación que entrañe un riesgo económico, para comprobar si la persona que lo solicita está al corriente en operaciones similares con otras entidades. Es, por tanto, un mecanismo de información.

2.3.6. Gastos derivados de la cobranza administrativa, prejudicial o judicial

Si las obligaciones presentan mora, los gastos ocasionados por el desarrollo de la gestión de cobro y encaminados a la normalización de la obligación, serán trasladados al deudor.

Dependiendo del producto y los días de mora, se generan gastos u honorarios de cobranza, los cuales son liquidados sobre el valor en mora según lo resuelve el Banco Central del Ecuador:

En el Capítulo VI “TASAS DE INTERÉS DE MORA Y SANCIÓN POR DESVÍO”, del Título Sexto “SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS”, del Libro I de la

Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, efectuar las siguientes reformas: ARTÍCULO 1.- Sustituir el artículo 1 por el siguiente:

Artículo 1 Las operaciones de crédito de las instituciones del sistema financiero nacional que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y sólo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación.

Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

Morosidad	
DIAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
+60	10%

Figura 1. Tasas por mora Fuente: Registro Oficial N° 138

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente Regulación. (Banco Central del Ecuador)

2.4. Participación del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el mercado.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS), los activos del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito a marzo de 2012 llegaron a 3.360 millones de dólares; 28,5% adicional a lo alcanzado en el mismo mes de 2011.

Los Activos Productivos se ubicaron en 3.211 millones de dólares, superiores en 700 millones (28,3%) a los 2.511 millones del año anterior y ligeramente inferior en 0,4 puntos porcentuales en su participación dentro del total de activos. Entre los elementos más importantes que contribuyeron con este aumento estuvo la Cartera de créditos bruta con 753 millones, lo que equivale a un incremento de 38,9%.

La Cartera Neta ascendió a 2.557 millones de dólares, correspondiéndole un incremento de 721 millones (39,3%), en tanto que las provisiones pasaron de 97 millones a 129 millones, es decir fueron un 32,6% superiores a las de marzo de 2011, consecuentemente, la Cartera Bruta se ubicó en 2.686 millones de dólares a marzo de 2012, obteniendo en términos absolutos un incremento de 753 millones.

La conformación porcentual de la cartera bruta estuvo liderada por la cartera de consumo con 49,5% seguida por la de microempresa con el 39,3%; a continuación la cartera de vivienda con 8,5%, mientras que la de menor importancia fue la comercial (2,8%).

En cuanto a la morosidad de la cartera, a marzo de 2012, se ubicó en 3,7%, posición ligeramente desfavorable respecto a la registrada un año atrás (3,5%).

Las líneas de crédito presentaron su índice de morosidad en el siguiente orden: microempresa con 4,9%, comercial 3,7%, consumo 3,1% y la cartera de vivienda con 1,8%; estos valores, respecto a los registrados un año atrás determinan que la cartera comercial, consumo y microempresa aumentaron el indicador de morosidad, mientras que la mora de la cartera de vivienda disminuyó.

Los pasivos alcanzaron, a marzo de 2012, la cifra de 2.871 millones de dólares, valor superior en 29,6% a los 2.216 millones registrados un año atrás.

El patrimonio sin liquidar del sistema cooperativo se ubicó en 474 millones de dólares, valor superior en 87 millones (22,5%) al alcanzado en marzo 2011. Dentro de su estructura, el Capital Social representó el 47,7% del total del Patrimonio pues tuvo un crecimiento de 32 millones, hasta ubicarse en 226 millones de dólares.

Los resultados del sistema cooperativo, para marzo de 2012, alcanzaron la cifra de 14 millones de dólares que, comparados con los obtenidos durante 2011, representaron un incremento de 23,5%.

La Solvencia tuvo un descenso de 1,8 puntos porcentuales, al pasar de 18,2% a 16,4%, debido básicamente a que los Activos Ponderados por Riesgo aumentaron en mayor proporción que el Patrimonio Técnico Constituido.

La Rentabilidad Financiera (ROE) aumentó 0,2 puntos porcentuales para ubicarse en 12,3%; la Rentabilidad Económica (ROA) disminuyó 0,1 puntos porcentuales alcanzando el 1,7%.

El indicador de Eficiencia descendió ligeramente lo que demuestra que en promedio la administración destinó menos recursos de sus activos para cubrir gastos de operación, dado que mientras el Activo Promedio creció en 28,9%, los Gastos Operativos lo hicieron en una proporción menor (26,3%).

La Liquidez por su parte, experimentó un decremento de 3,4 puntos porcentuales, al pasar de 20,9% a 17,5%, lo que indica que con los fondos disponibles contabilizados a marzo de 2012, el sistema de cooperativas disminuyó ligeramente su capacidad de respuesta para atender obligaciones de corto plazo, pero dichos recursos habrían sido destinados al incremento de la cartera de créditos.

El índice de Intermediación, pasó de 99,3% a 106,6 registrándose por lo tanto un aumento de 7,3 puntos porcentuales, situación que confirma que la totalidad de recursos de captaciones pasan formar parte de la cartera de créditos, e inclusive se están destinando fondos propios hacia el crédito. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2011-2012)

2.5. Metodología para la aplicación del microcrédito

2.5.1. Funcionamiento del microcrédito

Inicialmente se otorga un préstamo pequeño, cuyo monto se determina en base a la capacidad de pago que el prestatario justifique, y esto durante un período de tiempo corto. Una vez que el prestatario haya cancelado el primer préstamo, éste puede optar por un segundo préstamo de mayor monto, ya que ha aprendido a administrar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el prestatario continúa pagando puntualmente sus obligaciones, éste puede optar a préstamos cada vez mayores.

El tamaño máximo de los préstamos siguientes se encuentra determinado por el historial de los pagos realizados a tiempo, decreciendo en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el prestatario deje de ser ente elegible para el otorgamiento de nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los prestatarios son gente de bajos recursos y no disponen de activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

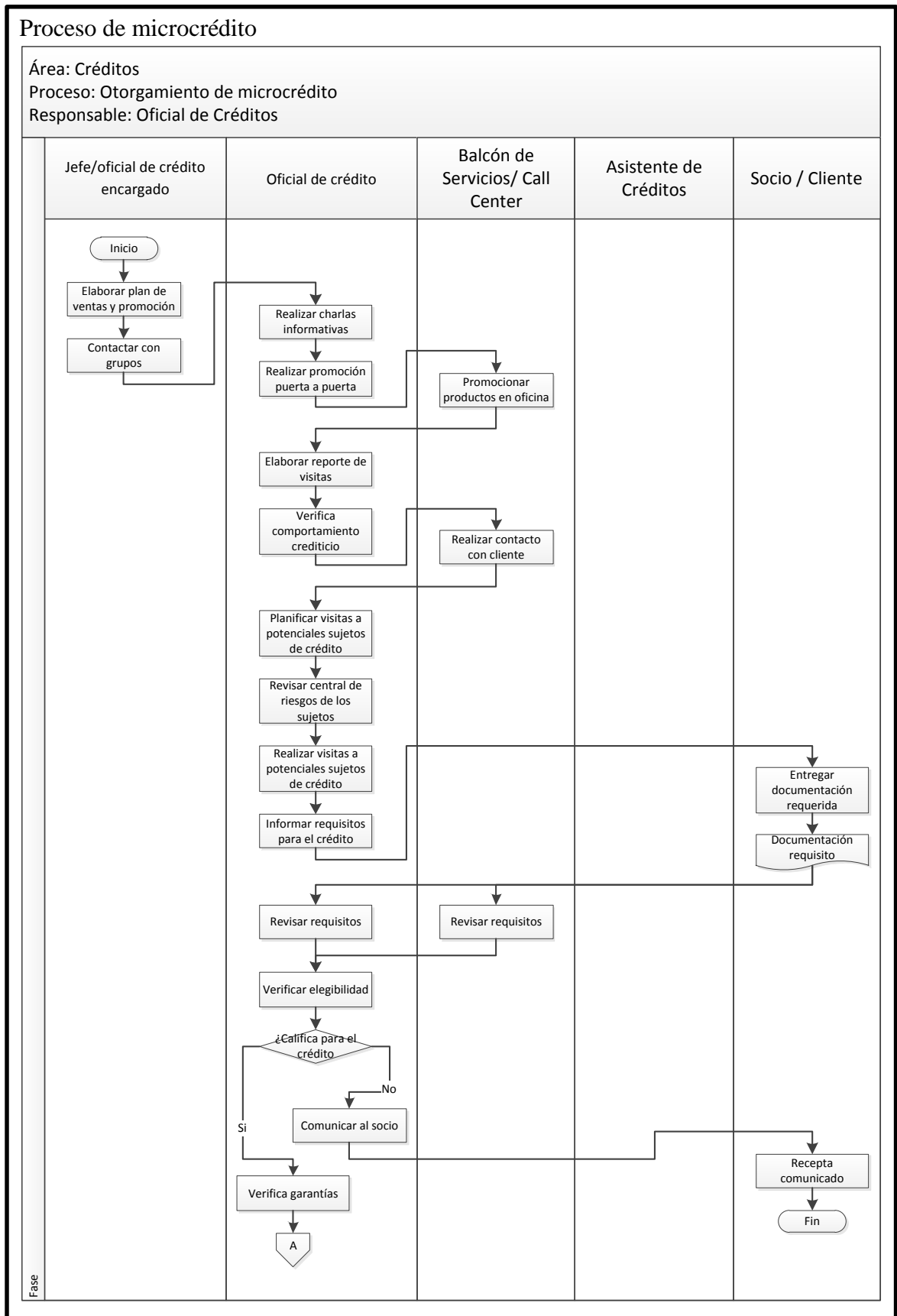
Otra forma de otorgar los microcréditos es a cuando los prestatarios son organizados en grupos solidarios, conformados con personas de la misma comunidad, usualmente amigos o familiares.

Cada grupo tiene un líder, posición de carácter rotatorio. La institución patrocinadora realiza reuniones semanales o mensuales para discutir y aprobar los proyectos individuales que serán financiados. Una vez otorgado el préstamo a uno de los miembros, el grupo le hace seguimiento a la inversión. Los préstamos otorgados al grupo se le cobran al grupo. Si uno de los prestatarios no puede pagar su cuota, el grupo debe hacerlo dividiendo el monto entre los miembros del grupo. Los nuevos préstamos de la institución patrocinadora dependen del historial de repago del grupo, de manera que todos los miembros están obligados a cancelar las cuotas puntualmente para que el grupo tenga acceso a nuevos préstamos. Esto hace que se promueva la presión social entre los miembros del grupo y sirve como colateral social. Muchas veces se pretende potenciar el colateral social sugiriéndoles a los

futuros miembros que conformen sus propios grupos, puesto que éstos seleccionaran a individuos en quienes confían, y de esta manera la probabilidad de que se tenga que pagar las cuotas de los demás miembros del grupo disminuye y la tasa de repago del grupo aumenta.

Este sistema de grupo no solo suministra una garantía de repago sino que empequeñece los costos administrativos del financiamiento porque es el propio grupo el que gestiona la entrega de los préstamos individuales. Igualmente, la rotación de la posición de líder del grupo, usualmente es anual, y se les da la oportunidad a cualquiera de sus miembros de asumir las responsabilidades de liderazgo, participar en las actividades sociales de la comunidad y mejorar su autoestima. Esto tiene un efecto positivo en la identidad individual de los miembros y propicia el desarrollo de la identidad colectiva y la participación comunitaria, preparando a los miembros de la comunidad para enfrentar los problemas y resolverlos de manera endógena.

2.5.2. Proceso para el otorgamiento de microcrédito



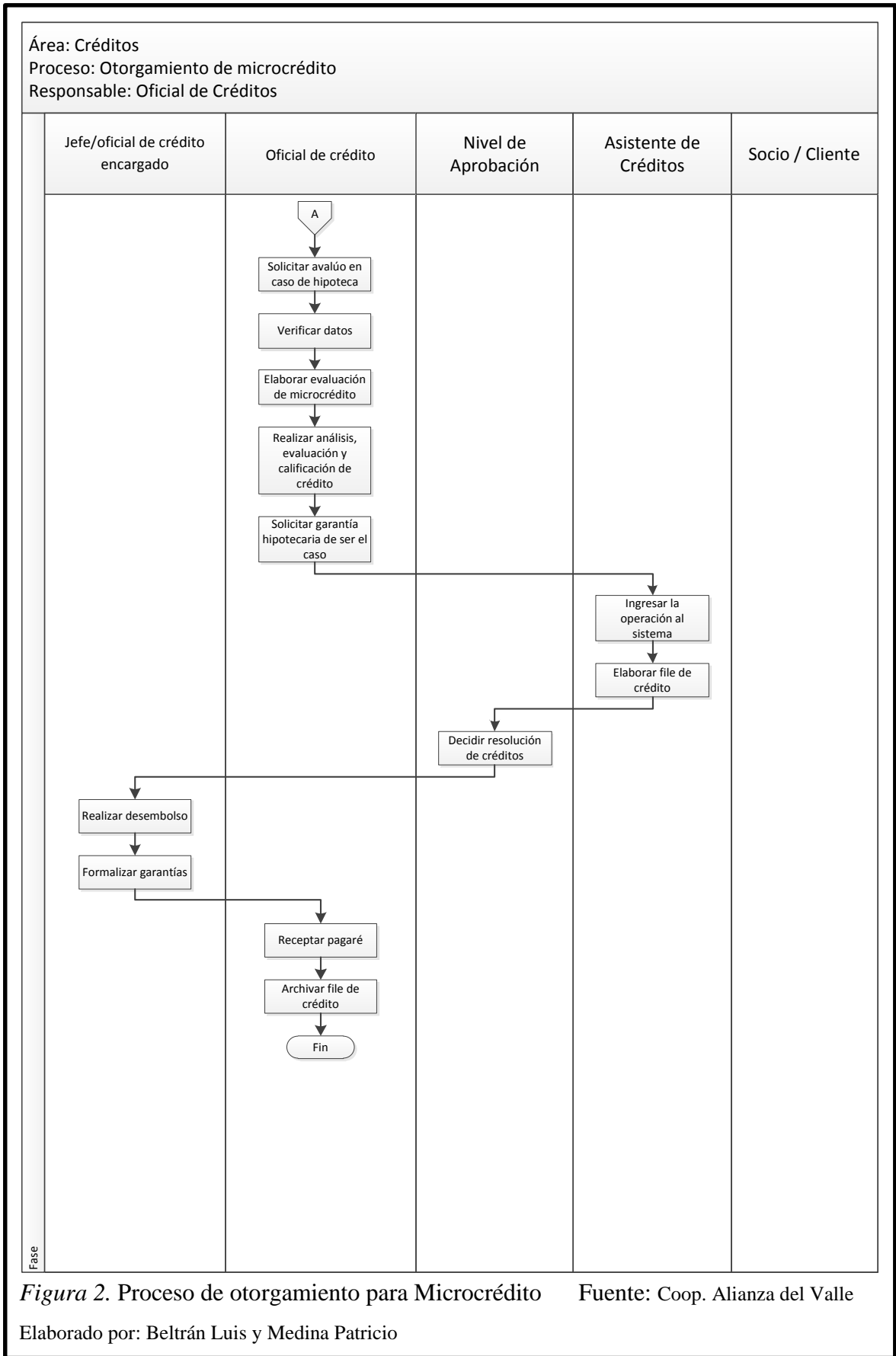


Figura 2. Proceso de otorgamiento para Microcrédito Fuente: Coop. Alianza del Valle

Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

2.5.3. Procedimiento para el otorgamiento de microcrédito

El oficial de crédito encargado, mensualmente se reúne con el equipo de trabajo y elabora el plan de ventas y promoción en la zona de cobertura.

Establece contactos con gremios, asociaciones eventos en ferias, etc. Elabora un cronograma de visitas y charlas conjuntamente con los demás oficiales de crédito, coordina la logística de materiales con el departamento de Marketing.

Los oficiales de crédito se encargaran de la planificación de visitas a potenciales sujetos de crédito en base al reporte de charlas y visitas realizadas previamente.

En las instalaciones de la cooperativa, será de responsabilidad del balcón de servicios, dar información de beneficios y requisitos necesarios para acceder a un microcrédito, podrá recibir los documentos completos de la solicitud de crédito.

Una vez recibida la solicitud de crédito, el oficial de crédito se encargará de verificar el historial crediticio y la veracidad de la información proporcionada en dicho documento, mediante llamadas telefónicas a las referencias, visitas personales a domicilio, lugares de trabajo, ingresara la base de datos de la central de riesgos e imprimirá un reporte.

Realizada la verificación de la información el oficial de crédito entregara toda la documentación al jefe de agencia para que se realice la aprobación o negación de la solicitud, una vez que se encuentre listo el resulta este remitirá la documentación al oficial de crédito para que continúe con los tramites respectivos de acuerdo al resultado obtenido.

El oficial de crédito verificará el resultado; si éste es negativo para el cliente se lo comunicara inmediatamente dando por terminado el trámite, caso contrario si el resultado es positivo se encargara de preparar la documentación necesaria para legalizar las garantías requeridas para el crédito aprobado y concluirá el trámite cuando el cliente y sus garantes firmen la documentación y sea desembolsado el dinero del crédito. (Ver anexo 1)

2.6. Diagnóstico de la Oferta y Demanda de las microfinanzas en el sector de Chillogallo.

2.6.1. Diagnóstico de la Demanda

La actual parroquia de Chillogallo fue de índole rural, hasta fines de los años setenta, con grandes haciendas, antes que el crecimiento urbano de la ciudad la absorbiera.

Chillogallo es una de las parroquias más grandes del sur de la Ciudad de Quito. Compuesta por algunos barrios populares del sector. Su alto nivel de crecimiento poblacional ha hecho que esta parroquia sea un lugar altamente comercial, sobre todo en sus sectores centrales.

Según el último censo realizado por el gobierno nacional en el año 2010, encontramos que la parroquia de Chillogallo cuenta con los siguientes datos demográficos:

a) Población total de la parroquia de Chillogallo:

Tabla 2.
Población total de Chillogallo

Población Total	
Hombre	28.379,00
Mujer	29.820,00
Total	58.199,00

Nota. Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda, CENSO 2010
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

b) Población económicamente activa de la parroquia de Chillogallo:

Tabla 3.
Población económicamente activa de Chillogallo

Población Económicamente Activa	
Hombre	21.668,00
Mujer	17.628,00
Total	39.296,00

Nota. Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda, CENSO 2010
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

- c) En cuanto a la actividad económica podemos identificar que en la parroquia de Chillogallo se divide en cuatro grandes grupos los cuales se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 4.
Activa económica de Chillogallo

Actividad Económica				
	Primario (Agrícola)	Secundario (Industrial)	Terciario (Comercio y Servicios)	Trabajador Nuevo
Hombre	314,00	4.472,00	9.208,00	574,00
Mujer	176,00	1.633,00	8.201,00	720,00
Total	490,00	6.105,00	17.409,00	1.294,00

Nota. Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda, CENSO 2010
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

También es necesario citar Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) del sector, encontrando que según el Instituto de la Ciudad se cuenta con dos categorías:

- (a) Personas que habitan en hogares con al menos 1 necesidad básica insatisfecha
(b) Personas que habitan en hogares con al menos 2 necesidad básica insatisfecha

Tabla 5.
Necesidades básicas insatisfechas de Chillogallo

NBI PARROQUIA CHILLOGALLO	Pobreza por NBI (a)		Porcentajes
	No pobres	38.863	68,40%
	Pobres	17.913	31,60%
	Pobreza por NBI (b)		
	No pobres	52.188	92,10%
Pobres	4.454	7,90%	

Nota. Censo de Población y Vivienda 2010. - Instituto de la Ciudad
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

2.6.2. Diagnóstico de la Oferta

Encontramos que en la parroquia de Chillogallo prestan sus servicios financieros 7 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se detallan a continuación:

1. Cooperativa de ahorro y crédito ALIANZA DEL VALLE LTDA.
2. Cooperativa de ahorro y crédito TARPUK RUNA
3. Cooperativa de ahorro y crédito MUSHUK YUYAI PASTAZA LTDA.
4. Cooperativa de ahorro y crédito COOPCCP (construcción, comercio, producción).
5. Cooperativa de ahorro y crédito MAQUITA CUSHUNCHIC.

Mismas que independientemente ofrecen o ponen a disposición de los socios los varios servicios financieros, que de entre los principales y más comunes tenemos:

- Crédito de Consumo
- Crédito de Vivienda
- Microcrédito

Indicadores Financieros

Para efectos de estudio hemos recopilado y resumido la siguiente información financiera, necesaria para realizar un diagnóstico del sector. Por falta de información encontrada de las entidades financieras (Ver anexo 2), hemos tomado como efecto de estudio a la Cooperativa Alianza del Valle, comparándola con datos promedio de entre todas las demás cooperativas existentes en el sector.

Tabla 6.
Indicadores Financieros

ENTIDAD	TASA INTERÉS (%) 2014				ÍNDICE MOROSIDAD (%) 2013	ROE (%) 2013	ROA (%) 2013
CASO ALIANZA DEL VALLE LTDA.	Del	28,28	al	30,43	4,21	17,27	2,2
PROMEDIO DEMÁS COOPERATIVAS	Del	25,50	al	30,50	7,19	10,39	1,60

Nota. <http://www.ekosnegocios.com/empresas/RankingFinanciero.aspx>
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

2.7. Incidencias del modelo actual del microcrédito en la morosidad.

En los procesos actuales de microcrédito, se presentan factores que en la mayoría de veces pasan desapercibidos, pero, pueden llegar a tener alta incidencia en la recuperación de cartera generando e incrementando los índices de morosidad y hasta una pérdida de cartera para la entidad financiera y un mal historial crediticio para el cliente.

2.7.1. Calidad de la cartera

En las instituciones micro financieras, los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos.

La calidad de la cartera de una entidad o de un sistema se la puede medir a partir del grado de morosidad, en condiciones económicas normales. Además, éste es un buen indicador para advertir una potencial crisis o la aproximación a ella.

Aunque las tasas no son altas, es positiva su evolución. En efecto, la tasa de morosidad para la banca privada llegó al 3,0 por ciento en junio 2012, en tanto que para junio 2011 fue de 2,6 por ciento.

La banca pequeña en junio de 2012 se localizó por encima del promedio, al experimentar un incremento en su índice de morosidad de 4,8 a 5,7 por ciento; la banca grande, empeoró también su indicador en el período de análisis en 0,4 puntos porcentuales, al ubicarse en 2,9 a la última fecha. La banca mediana pasó de 1,9 por ciento, en junio de 2011, a 2,0 en junio 2012.

2.7.2. Comportamiento de la entidad financiera

El comportamiento de las entidades financieras es fundamental para explicar su nivel de morosidad, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una entidad bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes.

Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

2.7.3. Seguimiento post crédito.

Uno de los puntos más importantes, es que, en toda entidad crediticia, la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

En su gran mayoría las entidades financieras no se preocupan por otorgar un seguimiento post crédito, los procesos de crédito actualmente culminan con el desembolso de los valores al cliente o solicitante. La falta de seguimiento post crédito genera que los deudores destinen los valores otorgados por la entidad financiera a causas ajenas a la de la solicitud inicial generando así para el deudor más pago y el mismo o en ciertos casos menor capacidad para cubrir las exigencias crediticias.

Todo lo anteriormente mencionado, son características y puntos básicos que deben ser detallados, controlados y actualizados periódicamente en un proceso de crédito, esto conjuntamente con un proceso de educación financiera con la finalidad de disminuir constantemente la tasa de morosidad y el no pago que afectan tanto a la entidad financiera como al cliente.

CAPÍTULO 3

Aplicar los indicadores de gestión financiera y analizar los resultados obtenidos, según información financiera del periodo económico (2010 al 2012)

3.1. Aplicación de Indicadores financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.

3.1.1. Descripción de los indicadores de gestión:

Una forma de analizar el desempeño de las Instituciones Microfinancieras (IMF) es a través del estudio de cinco áreas principales:

- Calidad de la cartera,
- Rentabilidad,
- Estructura financiera,
- Productividad y eficiencia,
- y estructura de costos.

El uso de indicadores específicos en cada una de estas áreas, son esenciales para medir objetivamente la efectividad administrativa que permita a la institución alcanzar la autosuficiencia.

Los principales indicadores para analizar la gestión de las instituciones microfinancieras son:

Saldo total y número de préstamos de la cartera: El Saldo total de los préstamos se define como; el saldo medio de los préstamos en un período dado.

Saldo total y número de las cuentas de ahorro vigentes: El Saldo total de ahorros vigentes se define como; el saldo medio de los ahorros en un período dado.

Tasas de crecimiento de la cartera de crédito y ahorro: La tasa de crecimiento se obtiene restando al último valor el primero, dividiendo el resultado entre el primero, se multiplica por cien para expresarlo como porcentaje.

Cartera vigente neta: Saldo de la cartera que tiene todos sus pagos al corriente.

Razón de cartera vencida: Saldo de los préstamos que tienen al menos un pago vencido.

Razón de cartera en riesgo (más de 30 ó 90 días): Se obtiene dividiendo el saldo de los préstamos con más de noventa días y los préstamos reestructurados, entre el saldo de la cartera total en un momento determinado.

Razón de cartera morosa (más de 30 ó 90 días): La tasa de morosidad es una medida de la calidad de la cartera de préstamos que considera no solamente los pagos no efectuados por clientes en demora, sino también el resto del saldo pendiente. La determinación de cuándo corre riesgos un préstamo se basa en el período de demora y puede variar de una IMF a otra.

Razón de préstamos perdidos (cartera castigada): La tasa de préstamos perdidos representa la razón de préstamos declarados incobrables en el periodo entre el valor de la cartera promedio de préstamos del periodo.

Cobertura de reservas: Representa el porcentaje de reserva para préstamos perdidos entre el valor de la cartera total.

Razón de reserva para incobrables: Representa el porcentaje de préstamos en riesgo más de 30 días, sobre el cuál se tiene aprovisionada una reserva para hacer frente al no cobro.

Indicador de apalancamiento: Representa cuántas unidades se tiene de deuda por cada unidad de capital o patrimonio.

Multiplicador del apalancamiento: Representa el número de unidades de dinero del activo que se tienen por cada unidad de capital.

Razón de liquidez: Representa la razón de activos líquidos (caja y bancos, más depósitos en inversiones a corto plazo) entre el valor total del pasivo pagadero a corto plazo (30 días).

Razón de eficiencia administrativa: La eficiencia administrativa mide el costo por pesos de cartera que tiene que pagar una IMF para administrar sus servicios de crédito y ahorro.

Razón de costo operativo: Representa el porcentaje de costo operativo en que se incurre por cada unidad monetaria prestada.

Razón de costo financiero: Representa el porcentaje de costo financiero en que se incurre por cada unidad de dinero prestado.

Razón de costo por uso de pasivos: Mide el gasto por pago de intereses por uso de pasivos con relación al valor del pasivo promedio, muestra el costo que la institución paga por el uso de fondos de ahorradores o de otro tipo, sobre los cuales hay que pagar intereses.

Razón de costos de pasivos real: Mide el costo de los pasivos descontada la inflación, se calcula restando al costo de los pasivos la tasa de inflación del periodo.

Margen de utilidad: Mide el resultado neto obtenido (perdida o ganancia) en un periodo determinado, entre los ingresos del periodo (Ingresos por operaciones más ingresos por subsidios donaciones o aportaciones).

Margen de utilidad ajustado: Mide el resultado neto obtenido (perdida o ganancia) en un periodo determinado, sin incluir donaciones o subsidios, entre los ingresos del periodo (Ingresos total por operaciones únicamente).

Razón de ingreso por depósitos en inversiones: Mide la razón de ingresos por depósitos en inversiones en un periodo dado, entre el valor de la cartera total promedio del periodo.

Rendimiento de la cartera: El rendimiento de la cartera mide los ingresos que se producen en realidad con la cartera de préstamos. La diferencia entre la tasa de

interés efectiva y el rendimiento de la cartera indica el grado de eficiencia con que una IMF está cobrando los intereses en comparación con las expectativas.

Rendimiento real de la cartera: Mide el rendimiento de la cartera después de descontar el valor de la inflación registrado en el periodo.

Rendimiento de activos: El rendimiento de activos mide la utilidad o pérdida que se producen en realidad con el total de activos de la Institución MicroFinanciera (IMF), es una medida de la rentabilidad de la institución. Específicamente se trata de lo bien que se ha administrado el activo para generar buenos resultados.

Rendimiento de activos ajustado: El rendimiento de activo ajustado es igualmente una medida de la rentabilidad de la IMF. Se obtiene dividiendo el resultado neto ajustado, entre el valor promedio del activo, sólo que el resultado neto se obtiene después de descontar todos los costos subsidiados así como las donaciones y subsidios directos.

Rendimiento de capital: El rendimiento de capital mide la utilidad o pérdida que se producen en un periodo determinado con el total del capital de la Institución Micro Financiera (IMF), es una medida del rendimiento del patrimonio de la institución. Específicamente se trata de lo bien que se ha utilizado el patrimonio de los propietarios para generar buenos resultados.

Rendimiento de capital ajustado: El rendimiento de capital ajustado mide la utilidad o pérdida que se producen en un periodo determinado, después de descontar todos los subsidios o aportaciones extraordinarias, entre el capital contable de la institución, es una medida real del resultado que se obtendría sin subsidios, aportaciones, o subsidios disfrazados a través del uso de costos preferenciales.

Sostenibilidad operativa: La autosuficiencia operativa o sustentabilidad operativa refleja la capacidad de la IMF de cubrir todos los costos operativos en un momento determinado, descontado subsidios indirectos a los costos, con los ingresos ajustados de las operaciones (sin subsidios o aportaciones).

Sostenibilidad financiera o total: La autosuficiencia financiera de la institución refleja la capacidad de una IMF de cubrir todos los costos, costos operativos y financieros incluso los ajustes que aparezcan, con los ingresos ajustados de las operaciones. Algunas veces a este indicador de la sostenibilidad se le conoce también como: sostenibilidad total.

Productividad por Empleado: Es el número de clientes que maneja cada promotor más todos los empleados administrativos.

3.1.2. Análisis y resultados de la aplicación de los indicadores de gestión en la COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA. Periodo 2010 – 2012.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALIANZA DEL VALLE LTDA.” al final del año 2012 muestra un crecimiento tanto en su patrimonio, como en sus activos, los cuales se deben principalmente al correcto manejo e incremento de transacciones comerciales, causando un lógico crecimiento y expansión de los activos.

Las ganancias generada en el año 2011 y 2012 hace que el índice de solvencia muestre un crecimiento del 0.17 % en el 2010 al 23.17% del 2012, así mismo se experimentó una disminución en liquidez de 133.01 % en el 2010 al 80.67% al 2012, el cual se debe al aumento en depósitos de inversiones a corto plazo experimentado por la cooperativa, así como también al incremento del activo circulante, esto da como resultado que se tenga inclusive una cifra positiva en cuanto al capital de trabajo.

La estructura de los activos muestra un cambio significativo, cabe resaltar que el nivel de activo circulante en comparación con el activo total tiene un alto porcentaje, esto debido a la naturaleza de la cooperativa, la cual posee un alto porcentaje de sus activos en cuentas por cobrar las cuales deben tratar de recuperarse lo más rápido posible. Un dato importante es el incremento de rendimiento del activo ajustado ya que esto demuestra el crecimiento de la cooperativa y genera tranquilidad con respecto al rendimiento.

En la estructura de los pasivos, el porcentaje de los pasivos totales sobre el patrimonio (Indicador de apalancamiento), muestra un incremento de

aproximadamente 4% desde el 2010 al 2012, esto puede generar a futuro un riesgo de insolvencia para hacer frente a las obligaciones contraídas la cual se ve reflejada en la baja relación existente entre patrimonio y pasivo ; cabe resaltar un dato importante, el cual nos muestra que el capital social es menor para cubrir las obligaciones de la entidad, lo cual refleja que la cooperativa no tiene suficiente autonomía.

En lo que respecta a la rentabilidad de la cooperativa, se puede decir que aquí se ven reflejados todos los resultados analizados hasta el momento ya que con una utilidad positiva y un crecimiento del margen de utilidad de un 0.17% en el 2010 al 23.17% en el 2012, los datos son positivos y muestran porcentajes de cambio sumamente altos, gran parte de estos ingresos se deben al incremento de los ingresos por intereses, esto quiere decir que la cartera de créditos otorgados cada vez se incrementa.

En los índices de cartera se puede ver que la provisión por incobrables es de un 5.46% al 2010, el mismo que ha decrecido de forma insignificante a un 4.92% al 2012 también se puede apreciar como la razón de reserva para incobrables cada año disminuye, esto se debe al incremento preocupante de cartera morosa que va de un 1.30% en el 2010 al 12.48 % al 2012, pero, mientras la cartera morosa se incrementa de forma preocupante, la razón de créditos perdidos disminuye debido a una correcta gestión de cobranzas y/o venta de cartera morosa.

En lo que se refiere a cuentas de ahorros y valores en depósitos, cada año se ha incrementado notoriamente, esto se debe a la buena imagen posicionada de la cooperativa, la misma que otorga tranquilidad y liquidez para sus cuentas ahorristas.

Los préstamos, tuvieron un crecimiento importante de casi de 52 millones de dólares en el 2010 a un aproximado de 91 millones de dólares al 2012, esto debido a la credibilidad de la cooperativa para con sus socios, los cuales decidieron hacer negociaciones con la cooperativa, de la misma manera presenta gran influencia el incremento de los montos de los créditos otorgados.

En cuanto a los índices de operación, se puede apreciar que cada año, los gastos operativos de la cooperativa son mayores logrando reducir los índices tanto de sostenibilidad operativa de un 25% aproximadamente en el 2010 al 11% aproximadamente en el 2012, así también muestra una deficiencia en la sostenibilidad financiera la misma que se reduce de un 18.18% en el 2010 a un 7.44% al 2012 el mismo que es un indicador negativo para la cooperativa.

3.1.3. Aplicación de indicadores de gestión

Tabla 7.

Saldo total y número de préstamos de cartera

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
1. SALDO TOTAL Y NÚMERO DE PRESTAMOS DE CARTERA	52.556.620,84	72.725.343,19	91.438.045,18	Vemos que la cartera para préstamos es cada vez mayor desde el año 2010 al 2012.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

Saldo total y número de préstamos de cartera

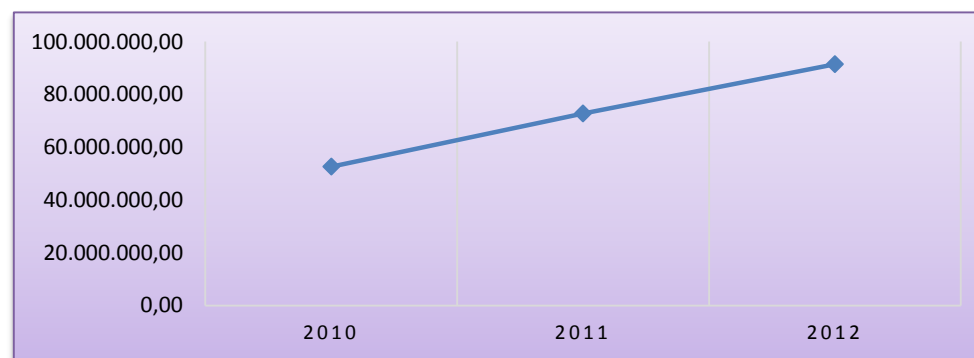


Figura 3. Saldo total y número de préstamos de cartera Fuente: Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

Tabla 8.

Saldo total y número de ahorro vigentes

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
2. SALDO TOTAL Y NÚMERO DE LAS CUENTAS DE AHORRO VIGENTE	25.600.041,57	29.337.846,58	32.664.410,53	Se puede observar que el saldo medio de los ahorros se incrementa, los mismos que deben tener una política de inversión racional.
	23,33%	7,52%	14,89%	

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

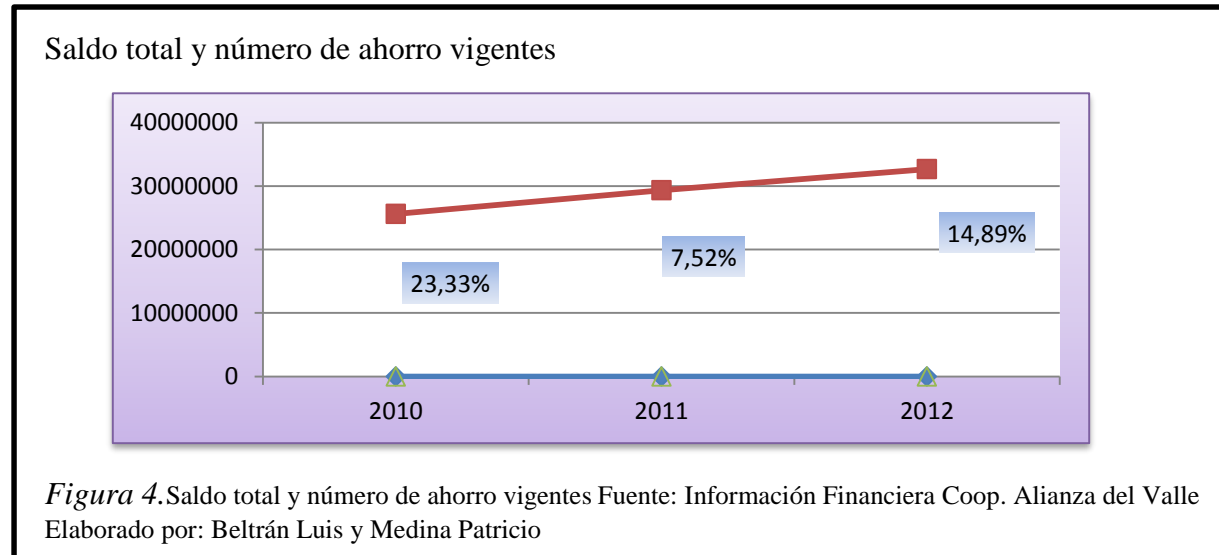


Tabla 9.

Tasas de crecimiento de la cartera de crédito y ahorro

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
3. TASAS DE CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y AHORRO	43,77%	34,63%	19,12%	Existe un crecimiento de la cartera de créditos, pero es notorio que cada año este disminuye debido a la falta de colocación de los créditos.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

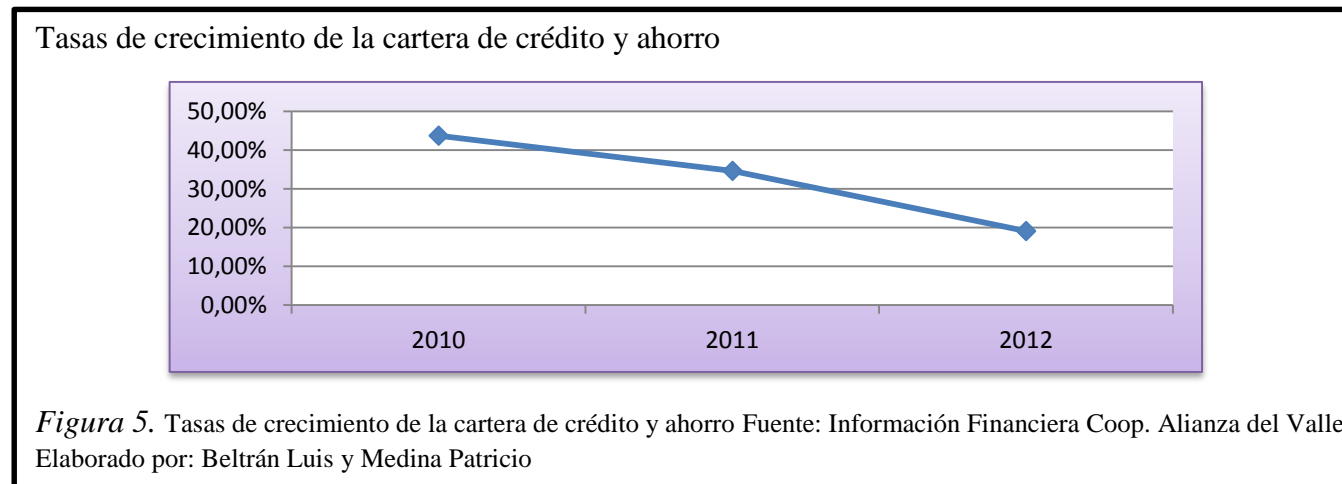


Tabla 10.
Cartera vigente neta

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
4. CARTERA VIGENTE NETA	44.123.159,40	63.365.398,54	85.072.514,46	Existe un crecimiento progresivo de la cartera vigente neta, esto denota liquidez.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

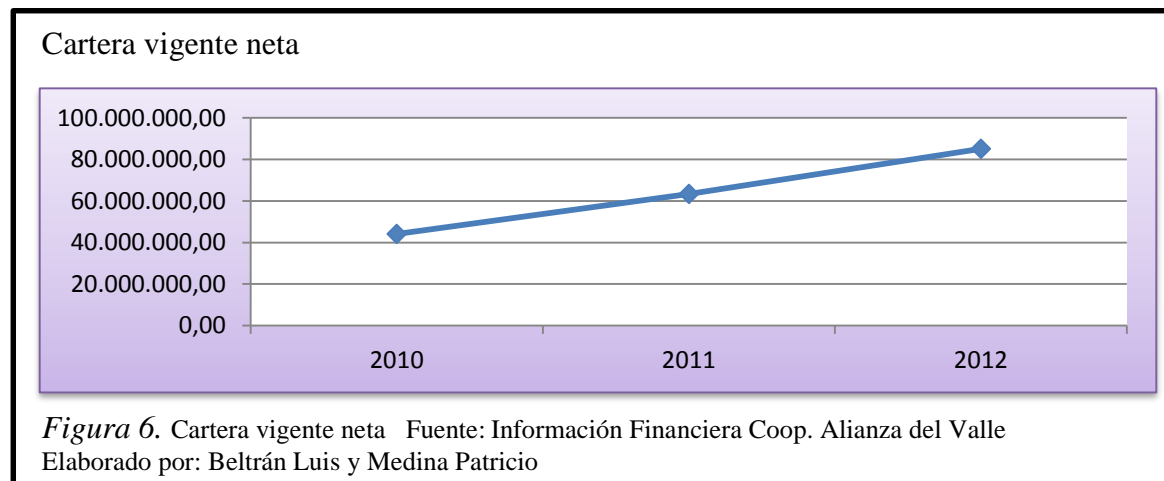


Tabla 11.
Razón de cartera vencida

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
5. RAZÓN DE CARTERA VENCIDA	1,40%	1,23%	1,03%	La cartera vencida tiende a disminuir.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

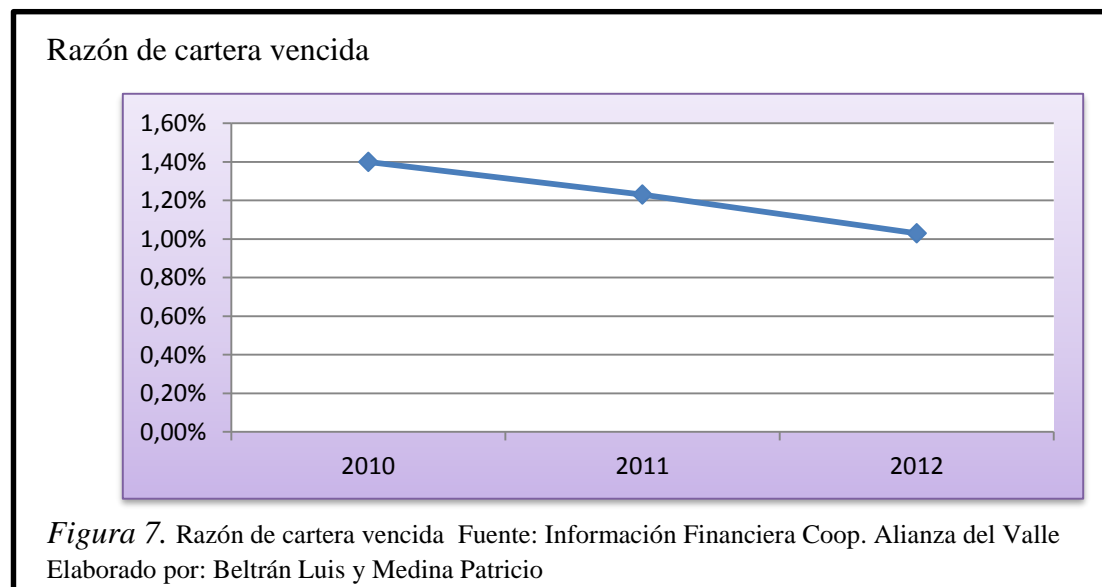


Tabla 12.

Razón de cartera (más de 30 o 90 días)

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
6. RAZÓN DE CARTERA (MÁS DE 30 O 90 DÍAS)	89,42%	91,35%	91,82%	La razón de la cartera tiende a la alza.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

Razón de cartera (más de 30 o 90 días)

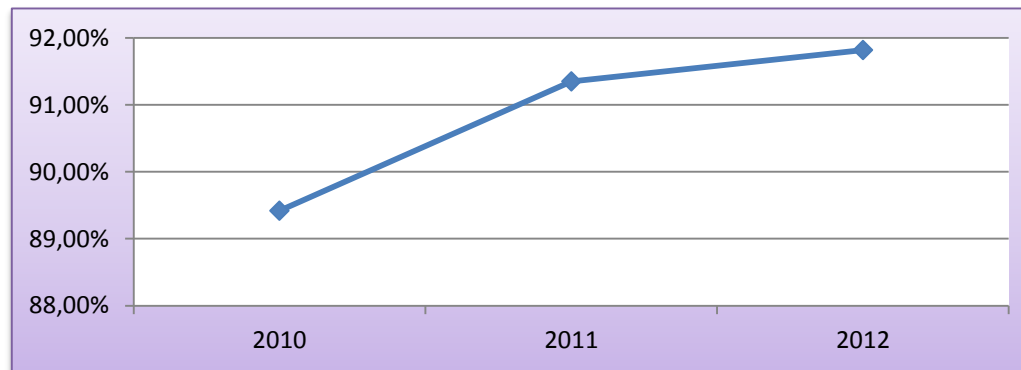


Figura 8. Razón de cartera (más de 30 o 90 días) Fuente: Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

Tabla 13.

Razón de cartera morosa (más de 30 o 90días)

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
7. RAZÓN DE CARTERA MOROSA (MÁS DE 30 O 90 DÍAS)	1,30%	1,15%	12,84%	La cartera vencida tiende a incrementarse especialmente el último periodo, esto se presenta debido a que en años anteriores la mayor parte de la cartera está vencida hasta 30 días pero el último periodo la mayor parte de la cartera se encuentra vencida más de 30 días.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

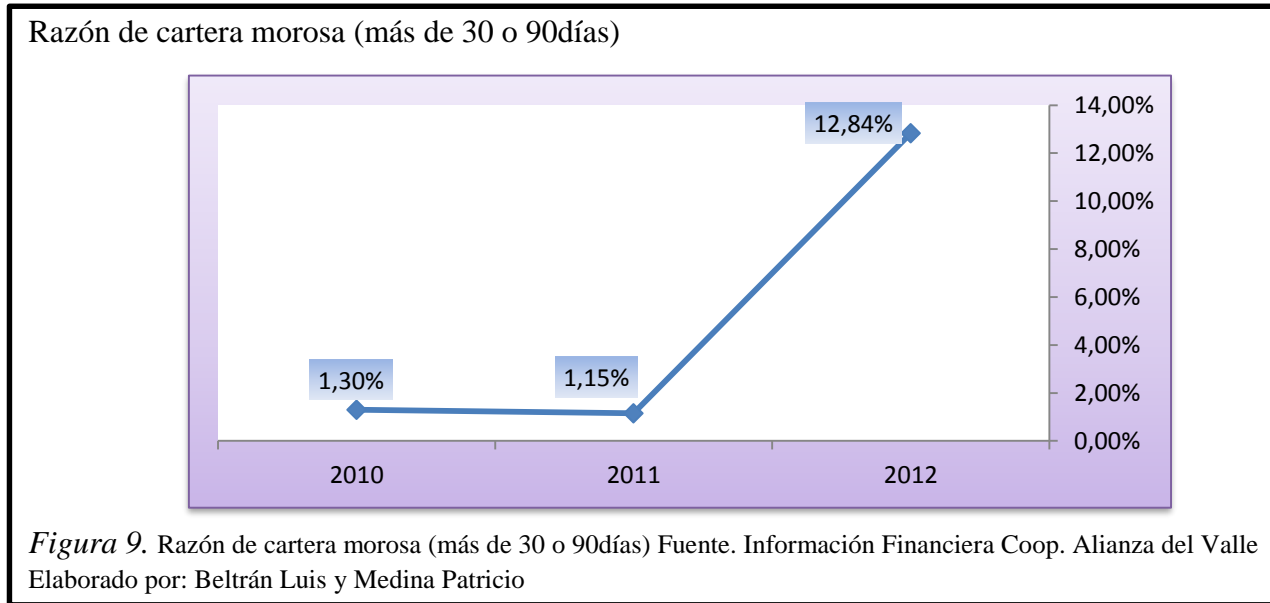


Tabla 14.

Razón de préstamos perdidos

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
8. RAZÓN DE PRÉSTAMOS PERDIDOS	1,40%	1,23%	1,03%	Este indicador representa la razón de préstamos declarados incobrables. Se debe tomar acciones legales para la recuperación de la cartera.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

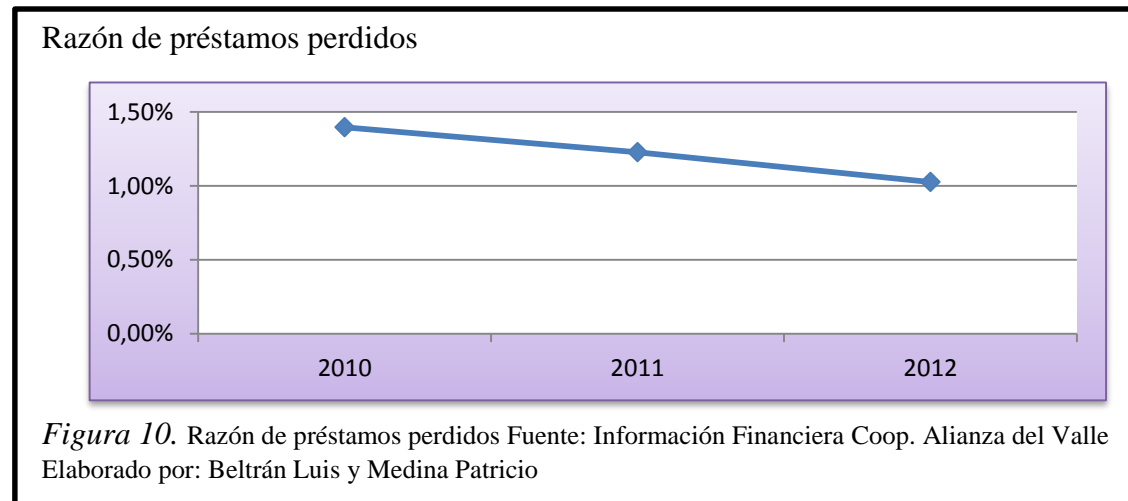


Tabla 15.
Cobertura de reservas

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
9. COBERTURA DE RESERVAS	5,46%	5,00%	4,92%	Al existir un decrecimiento en la cartera vencida, las reservas disminuyen.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

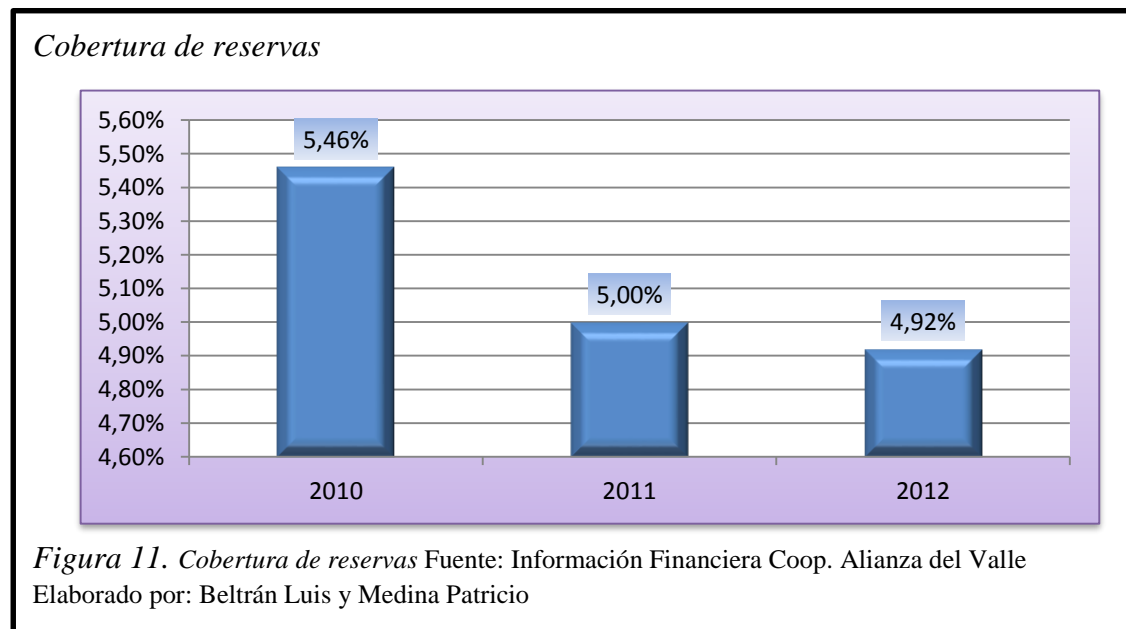


Tabla 16.

Razón de reserva para incobrables

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
10. RAZÓN DE RESERVA PARA INCOBRABLES	4,21	4,33	0,38	Este indicador reporta que existe un alza en el % de cartera en riesgo por esto es necesario tener reservas para hacer frente ante un supuesto no pago del crédito. En el 2010 existe un exceso en las reservas de 4 a 1 pero en el 2012 solo excede un 0,38.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

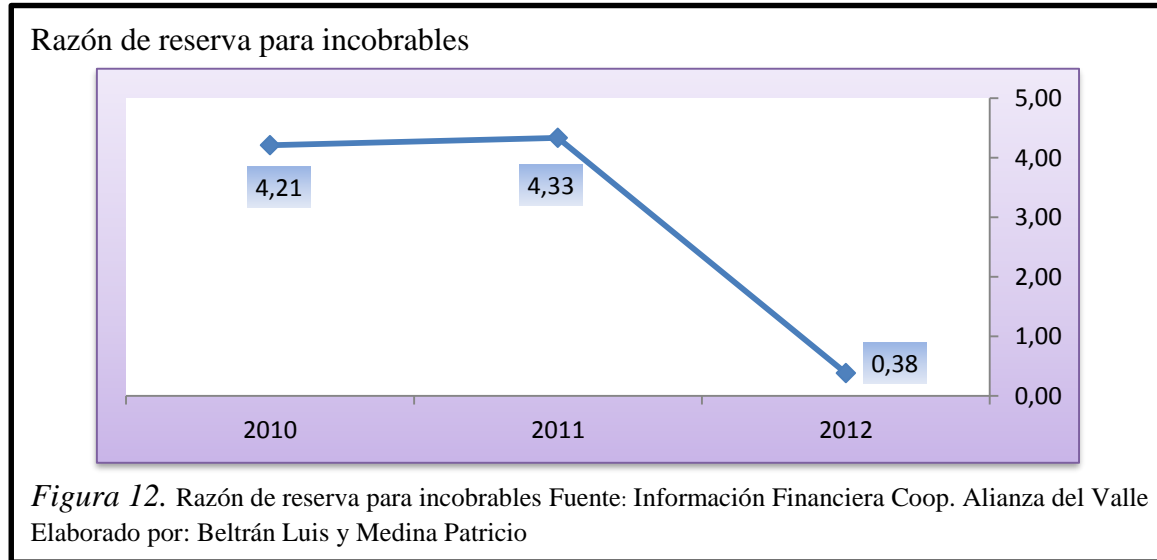


Tabla 17.
Apalancamiento

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
11. INDICADOR DE APALANCAMIENTO	9,28	12,72	13,70	Cada vez se está apalancando más, esto genera a futuro un riesgo de insolvencia para hacer frente a las obligaciones contraídas.
12. MULTIPLICADOR DE APALANCAMIENTO	11,11	14,90	16,00	En estos tres periodos se apalanca entre 11 y 16 veces el capital.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

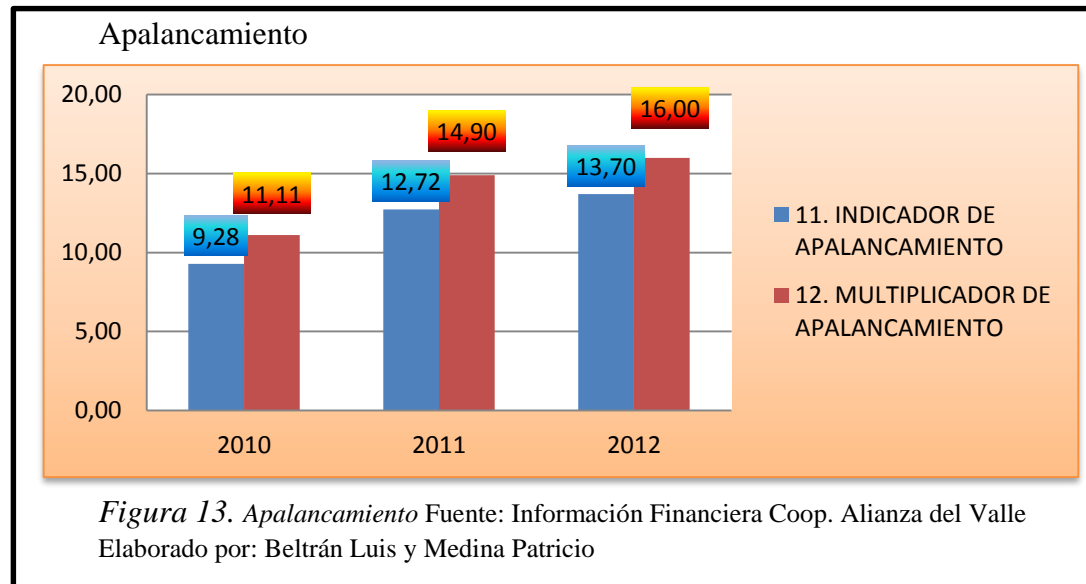


Tabla 18.
Razón de liquidez

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
13. RAZÓN DE LIQUIDEZ	133,01%	118,80%	80,67%	Cada vez disminuye, esto genera tranquilidad ya que disminuye el riesgo a futuro de insolvencia para cubrir las obligaciones.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

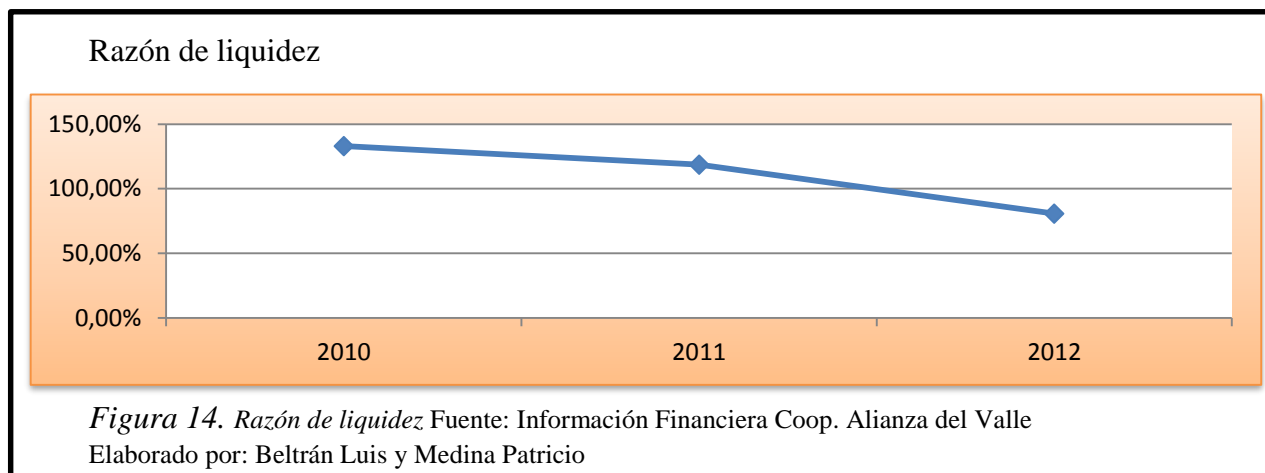


Tabla 19.

Eficiencia administrativa – costo operativo

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
14. RAZÓN DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4,16%	3,66%	2,97%	Existe una tendencia a la baja, esto se presenta debido al incremento de la cartera de crédito, por este motivo se vuelve más eficiente los gastos administrativos.
15. RAZÓN DE COSTO OPERATIVO	6,87%	5,91%	4,89%	El costo operativo va disminuyendo, algo que está dentro de lo normal.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

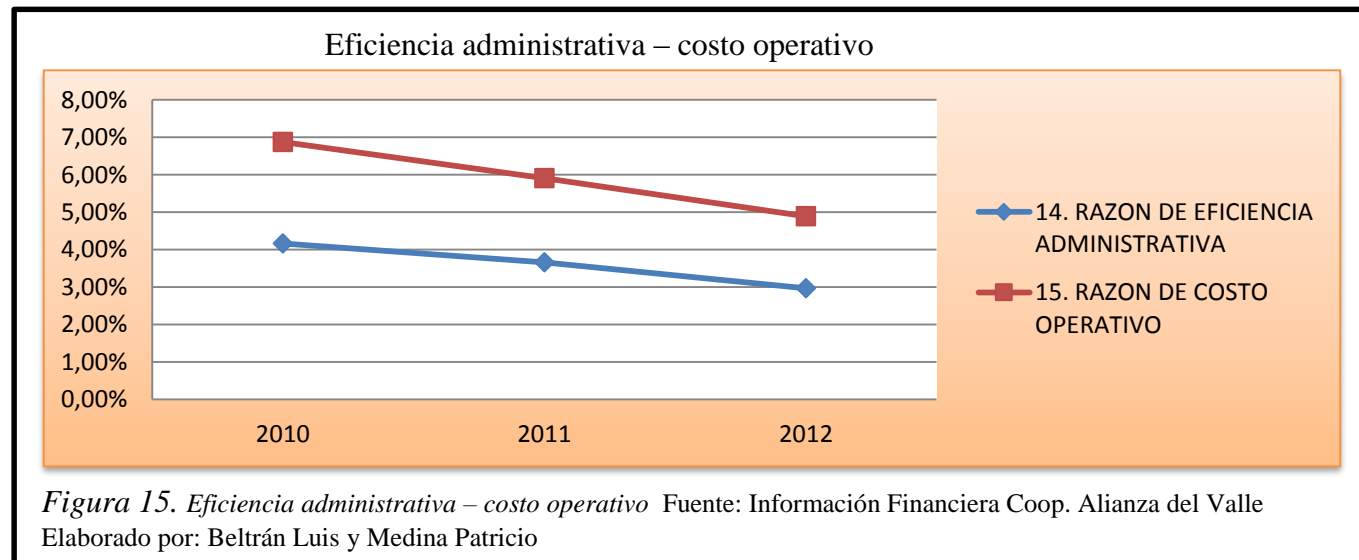


Tabla 20.
Razón de costo financiero

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
16. RAZÓN DE COSTO FINANCIERO	0,039018477	0,033911264	0,036809166	El costo financiero es bajo debido a que no existen suficientes recursos económicos para operar los créditos.
	3,90%	3,39%	3,68%	

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

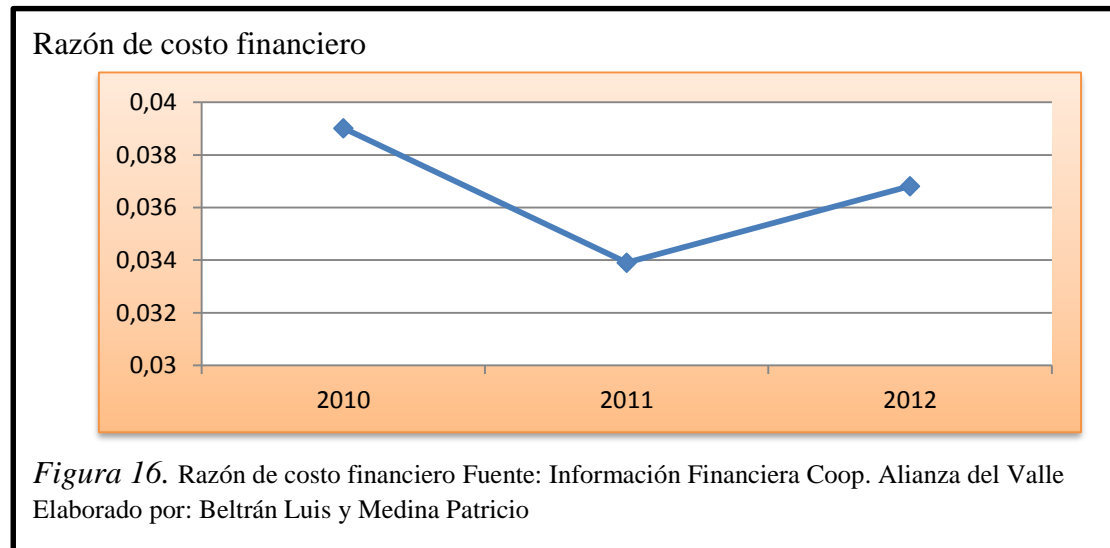


Tabla 21.
Pasivos

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
17. RAZÓN DE COSTO PARA USOS PASIVOS	0,035025018	0,032086155	0,036730881	El costo para el uso del pasivo disminuye el segundo año, pero vuelve a incrementarse.
18. RAZÓN DE COSTOS DEL PASIVO REAL	0,007814039	-0,020884019	-0,004674653	El costo para el uso del pasivo real tiende a disminuir.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

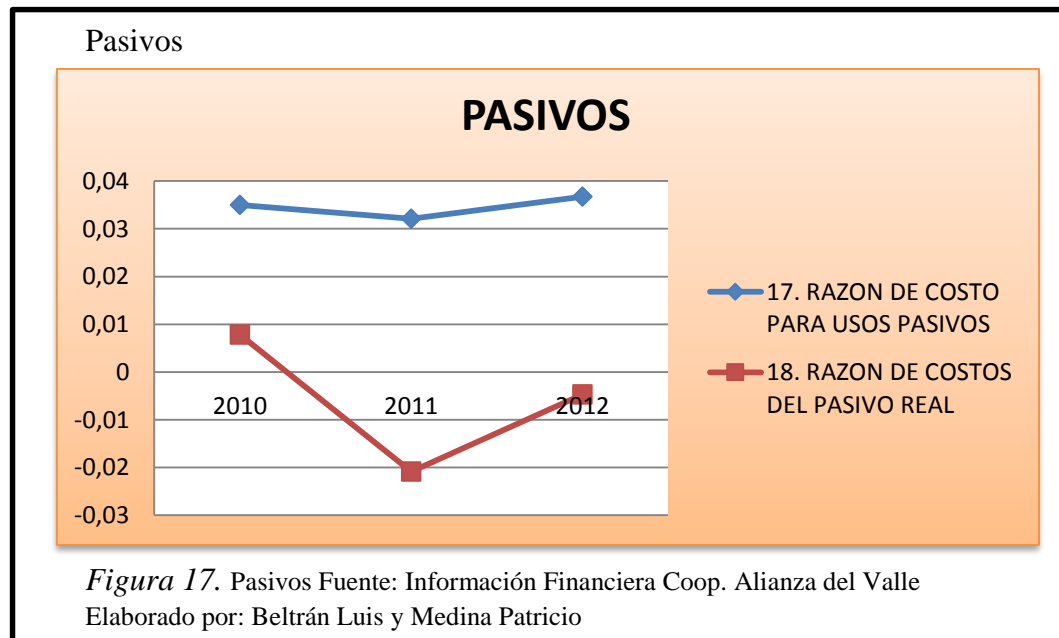


Tabla 22.
Margen de utilidad

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
19. MARGEN DE UTILIDAD	0,1567	0,1921	0,2318	El margen de utilidad es ascendente.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

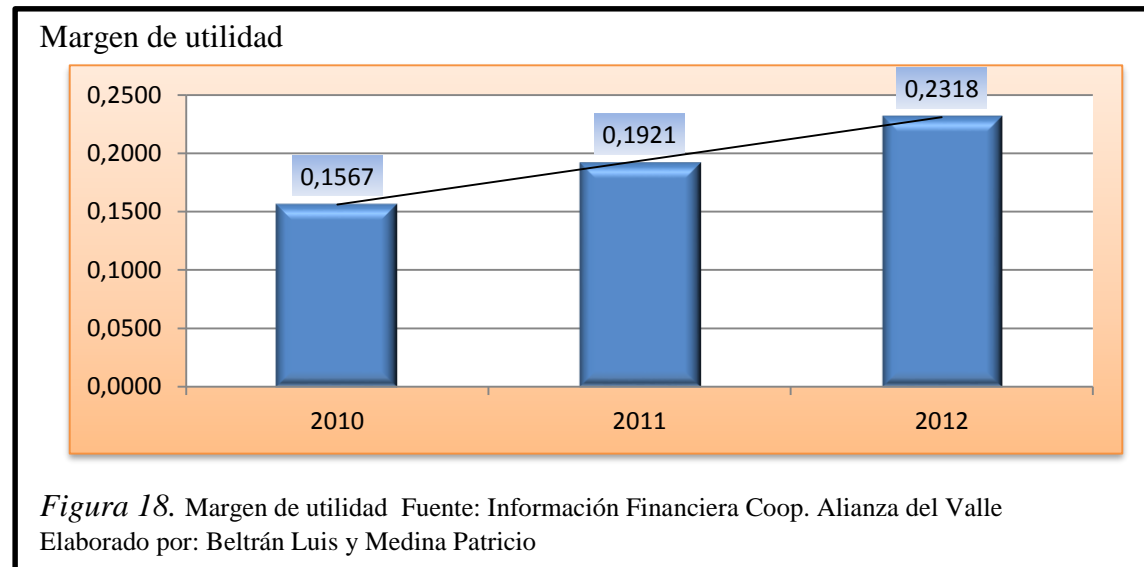


Tabla 23.
Margen de utilidad ajustado

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
20. MARGEN DE UTILIDAD AJUSTADO	62,53	132,73	212,57	El margen de utilidad ajustado es ascendente.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

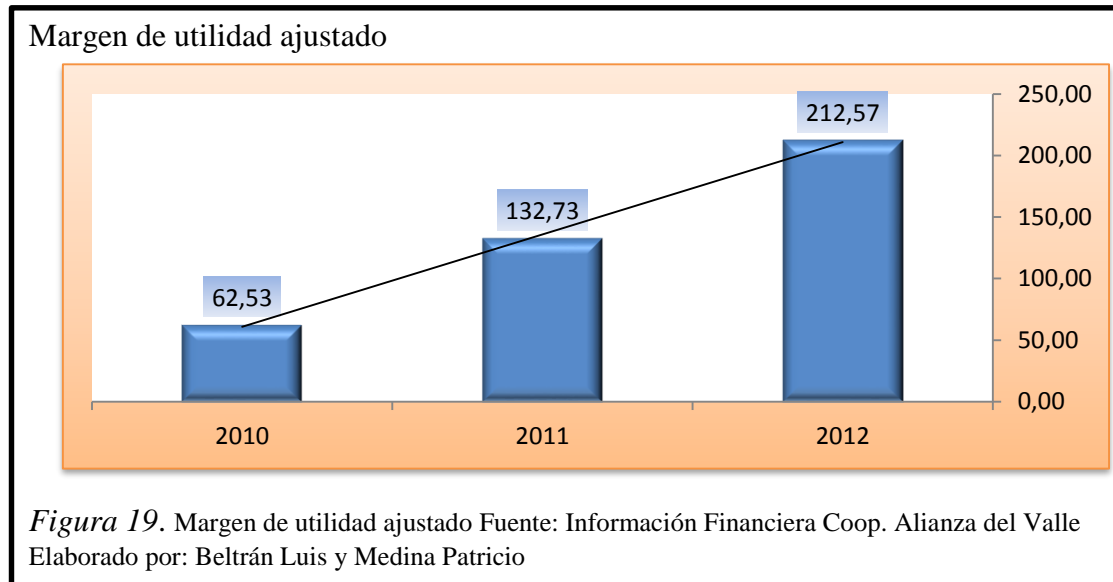


Tabla 24.

Ingresos por depósitos en inversiones

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
21. RAZÓN DE INGRESOS POR DEPÓSITOS EN INVERSIONES	0,055912941	0,078363413	0,093721829	El ingreso por inversiones muestra un ligero crecimiento.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

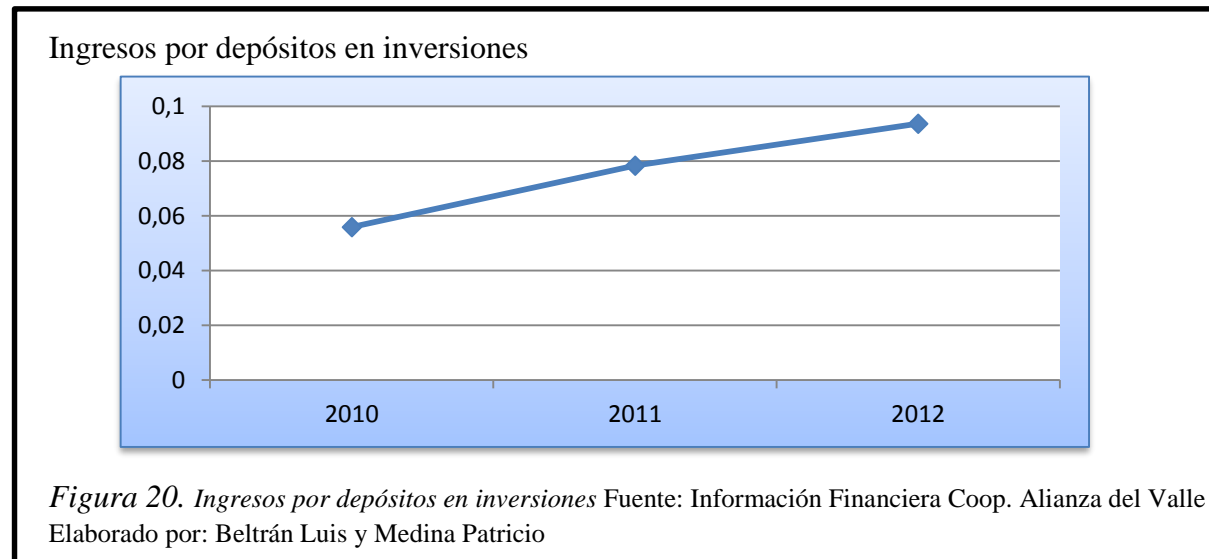


Tabla 25.
Rendimiento de cartera

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
22. RENDIMIENTO DE CARTERA	0,151	0,130	0,135	Existe un bajo rendimiento de cartera por el efecto del no pago de los créditos.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

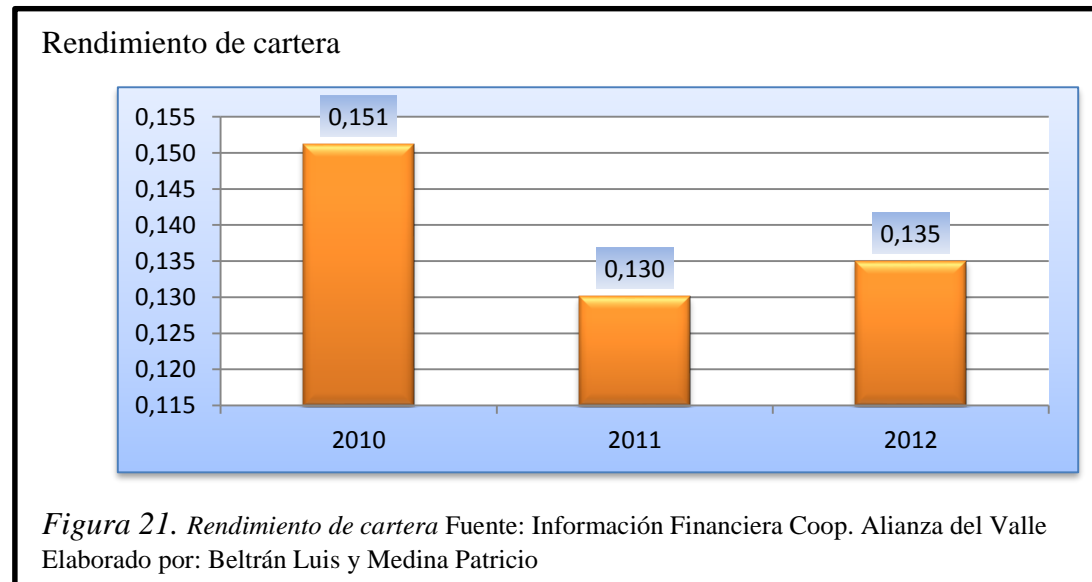


Tabla 26.
Rendimiento real de cartera

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
23. RENDIMIENTO REAL DE CARTERA	4,690582	2,535651	3,380479	Existe un adecuado rendimiento de la cartera aunque este no sea el óptimo.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

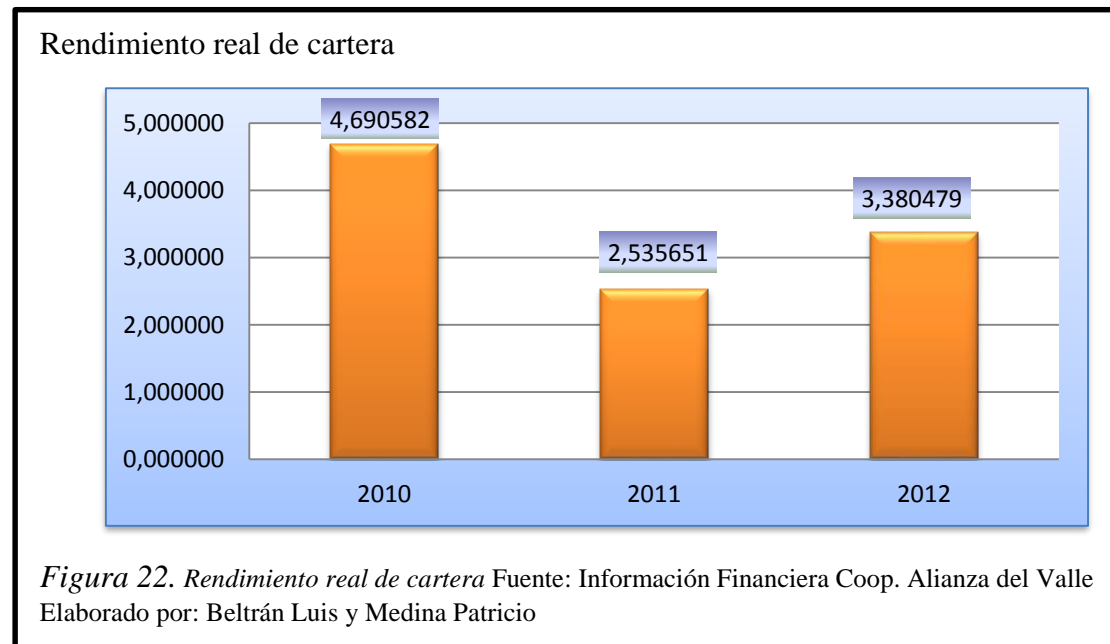


Tabla 27.
Rendimiento de activos

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
24. RENDIMIENTO DE ACTIVOS	14,14%	12,08%	12,80%	El rendimiento de los activos disminuye el primer año, pero al 2013 presenta un crecimiento, se debe cuidar el decrecimiento para evitar pérdidas a corto plazo.
25. RENDIMIENTO DE ACTIVO AJUSTADO	2,21%	2,32%	2,97%	El rendimiento del activo ajustado es ascendente, esto genera tranquilidad con respecto al rendimiento.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

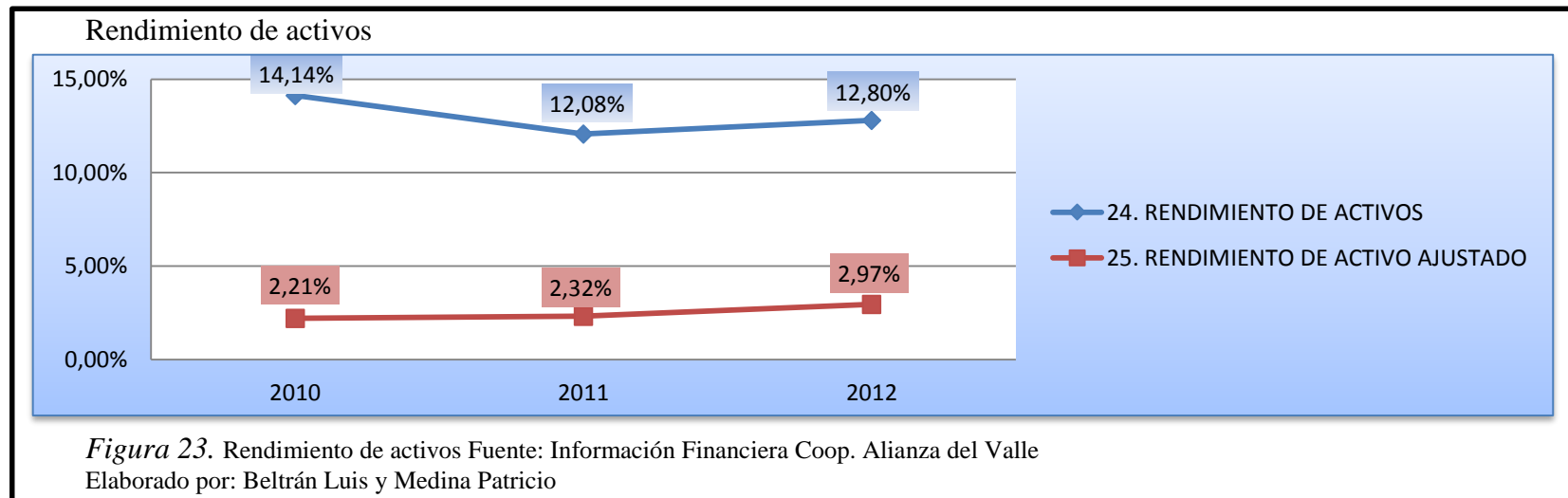


Tabla 28.
Rendimiento de capital

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
26. RENDIMIENTO DE CAPITAL	36,22%	50,39%	68,39%	El rendimiento del capital cada vez se incrementa, se encuentra dentro de los niveles aceptados.
27. RENDIMIENTO DE CAPITAL AJUSTADO	24,61%	34,57%	47,48%	El rendimiento del capital ajustado cada vez se incrementa, esto indica solvencia en la cooperativa.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

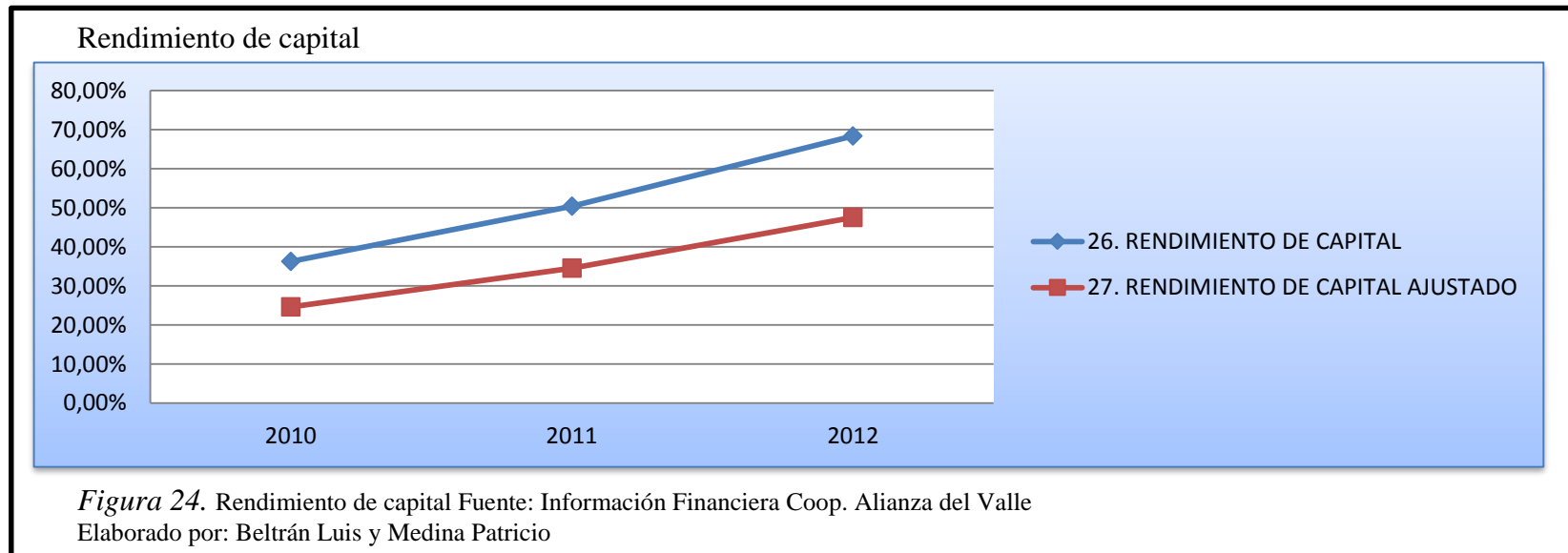


Tabla 29.
Sostenibilidad

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
28. SOSTENIBILIDAD OPERATIVA	0,2590042	0,11835768	0,118300781	La cooperativa presenta un leve decrecimiento en la sostenibilidad operativa.
29. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA O TOTAL	0,181833595	0,080509976	0,074405799	Los préstamos incobrables, y los costos operativos son factores que inciden en una baja sostenibilidad financiera.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

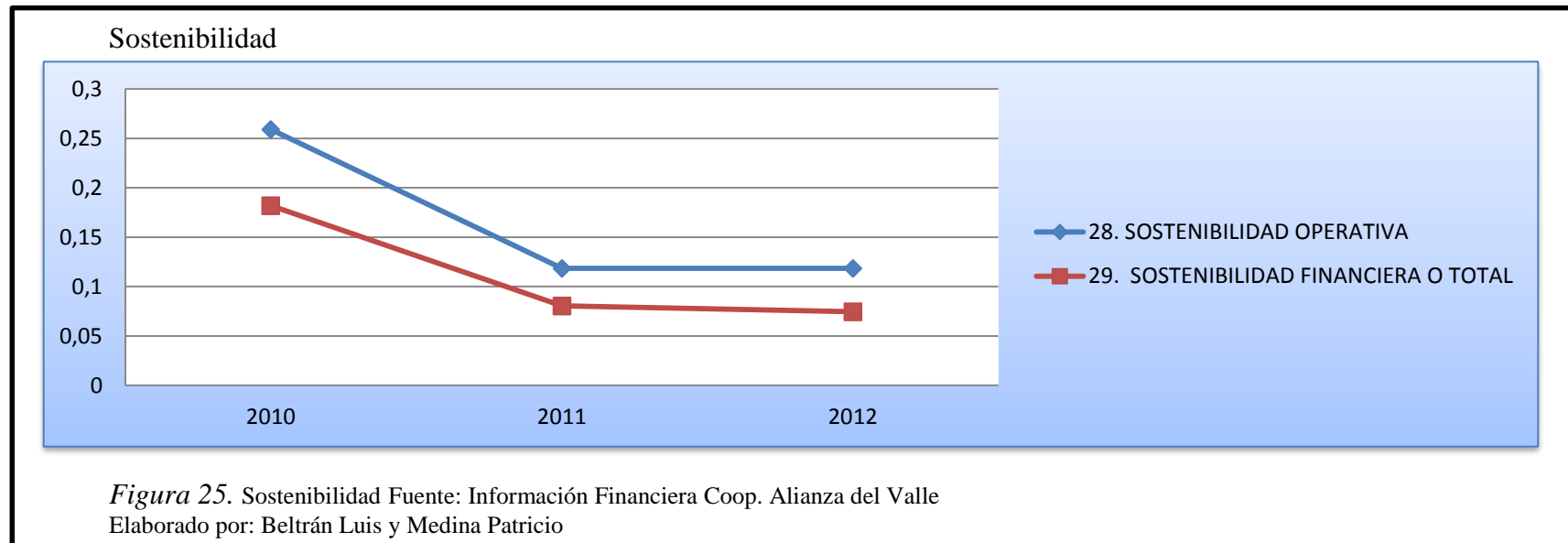


Tabla 30.
Productividad

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
30. PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO	937,35	1026,88	1124,96	Se atiende un promedio de 4 a 5 clientes por día, el mismo que tiende a incrementarse cada año
31. PRODUCTIVIDAD DE OFICIAL DE CRÉDITO	4061,86	4449,81	4874,81	Se atiende a un promedio de 16 y 17 clientes por día y cada año se incrementa.

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

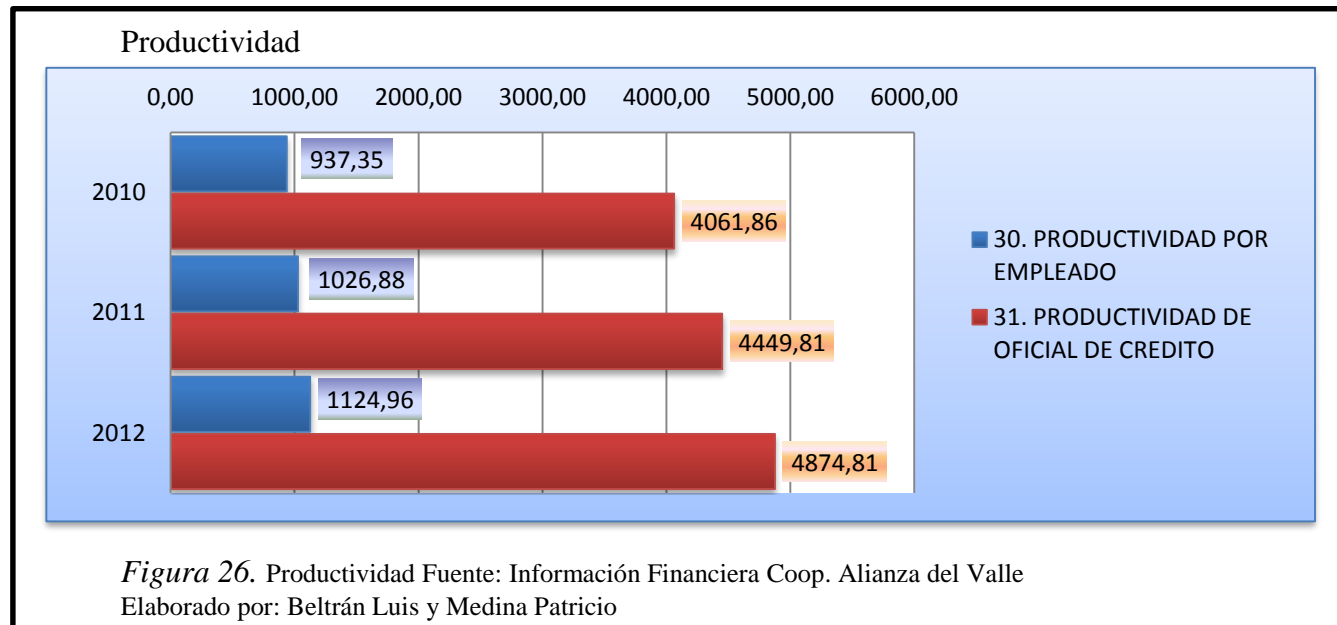


Tabla 31.
Productividad

INDICADOR	GENERO	2010	2011	2012	DETALLE
32. COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR GENERO	HOMBRES	55%	55%	55%	Existe una diferencia de 5% en la cartera de hombres con la cartera de mujeres.
	MUJERES	45%	45%	45%	

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

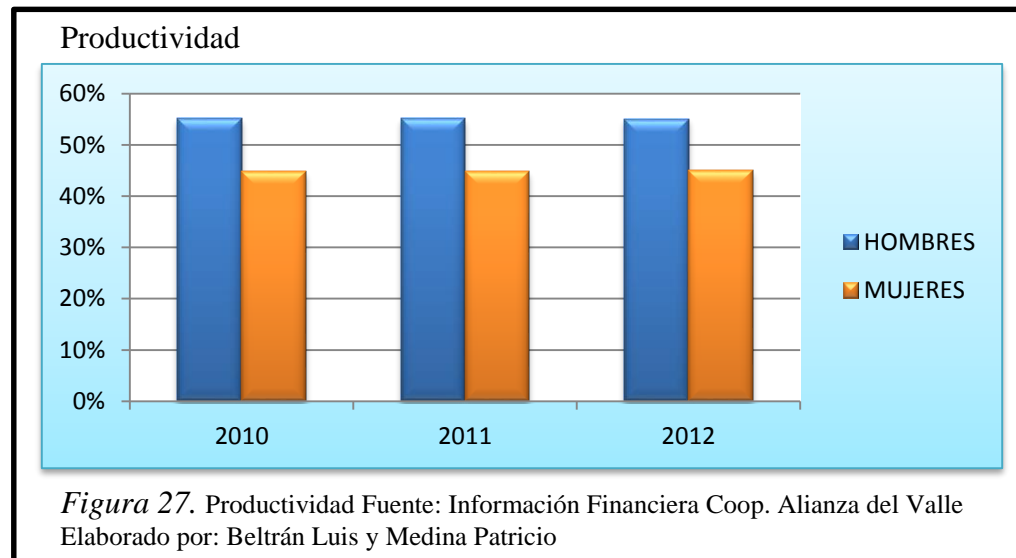


Tabla 32.
Préstamo promedio

INDICADOR	2010	2011	2012	DETALLE
33. VALOR PROMEDIO DEL PRÉSTAMO POR CLIENTE	505,52	663,40	815,25	Se observa que el valor promedio de préstamo se incrementa, esto se puede dar debido a la colocación de créditos y el incremento de socios en la cooperativa.
34. VALOR DEL PRÉSTAMO PROMEDIO	4599,41	6997,77	8283,14	Este indicador señala el valor promedio de los créditos que relativamente está en los 8283 dólares en el cantón Quito

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

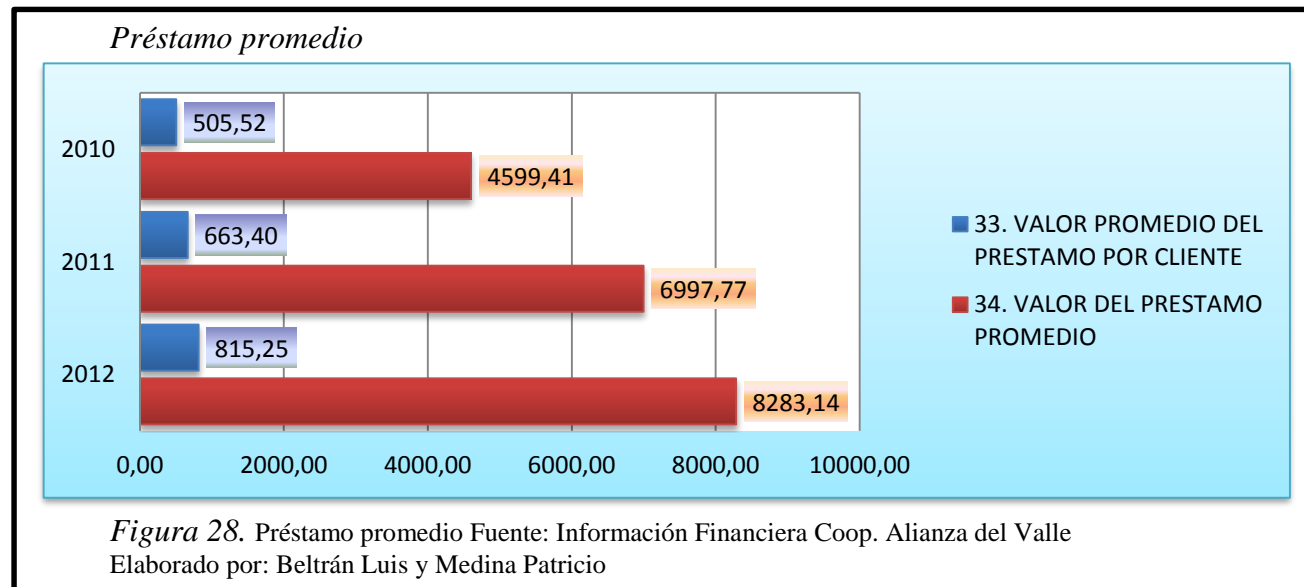


Tabla 33.
Proyección de financiamiento

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS								
ENTIDAD	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
COOP. ALIANZA DEL VALLE	45.476.283,33	61.992.530,92	87.567.026,02	96.779.962,32	105.992.898,61	115.205.834,91	124.418.771,20	133.631.707,50
COOP. MAQUITA CUSHUNCHIC	12.903.000,00	17.428.000,00	20.374.000,00	21.923.000,00	25.231.500,00	28.540.000,00	31.848.500,00	35.157.000,00
COOP. COOPCCP	8.770.452,29	8.519.424,97	9.157.982,78	8.333.651,47	8.188.051,20	8.042.450,92	7.896.850,65	7.751.250,38

Nota. Información Financiera Coop. Alianza del Valle
 Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

3.2. Segmentación

3.2.1. Descripción del segmento investigado

Chillogallo es una parroquia urbana ubicada al sur del Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra limitada; al norte por la parroquia La Mena, al sur por la parroquia La Ecuatoriana, al este por la parroquia de Lloa y al oeste por las parroquias Solanda y Quitumbe.

3.2.2. Tamaño de la muestra

Con los datos demográficos obtenidos del último CENSO poblacional realizado en el año 2010, se procede a realizar el cálculo para determinar el tamaño de la muestra. La población que tomaremos en cuenta serán los habitantes del sector que realizan actividades de comercio y de prestación de servicios.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Para efecto de la investigación el tamaño de la muestra se demuestra en el siguiente cálculo:

$$n = \frac{17409 * 0.5^2 * 1.96^2}{(17409 - 1) * 0.09^2 + 0.5^2 * 1.96^2} = 117$$

El resultado nos indica que se debe realizar 117 encuestas; con una desviación estándar del 0.5, a un nivel de confianza del 95%, con un límite de error del 9%.

3.2.3. Diseño de la encuesta

ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objetivo determinar la situación crediticia en la que se encuentra la población del sector, así como sus preferencias en cuanto a productos de microfinanciamiento.

Nombre: _____

Edad: _____

Sector: _____ Género: M F

1) ¿A qué actividad económica - productiva se dedica?

Agrícola Comercio

Otro: _____

Industria Servicios

2) ¿Actualmente posee algún crédito?

Si No

3) ¿Qué tipo de crédito le otorgó la entidad financiera?

Microcrédito Vivienda Salud

Consumo Educación

Otro: _____

Hipotecario Quirografario

4) ¿Cuál fue el monto del crédito concedido por la entidad financiera?

USD 100 – 1.500 USD 5.001 – 10.000

USD 1.501 – 5.000 Otro: _____

5) ¿Cuál fue el destino que Ud. le dio al crédito concedido por la entidad financiera?

Capital de trabajo Pago de deudas

Gasto en salud Otro destino

Gasto en educación

6) ¿Cuál fue el plazo al que le concedieron su crédito?

De 1 a 12 meses De 25 a 36 meses

De 13 a 24 meses Más de 36 meses

7) ¿Cada que tiempo cancela su crédito?

Diario Semanal Quincenal
Mensual Otro: _____

8) ¿La entidad financiera le otorgó el crédito con facilidad?

Si No

9) ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo al momento de solicitar su crédito?

Reunir los requisitos Garante
Garantías o colateral Ninguno

10) ¿Qué tiempo demoró la entidad financiera en otorgarle el crédito?

1 – 7 días 8 – 15 días
15 – 30 días más de 30 días

11) ¿Se encuentra al día en sus pagos?

Si No

12) ¿Cuál es la principal dificultad que se presenta al momento de realizar el pago de su crédito?

Logístico Falta de Tiempo
Falta de Dinero Ninguno

13) De necesitar un crédito en este momento, ¿Qué tipo de crédito Ud. solicitaría?

Crédito para consumo Crédito para iniciar un negocio
Crédito para vivienda Crédito para micro emprendimiento

14) ¿En qué modalidad crediticia le interesaría solicitar el crédito?

Crédito individual Crédito asociativo

Gracias por su Colaboración

3.2.4. Análisis de resultados.

La aplicación de la encuesta se realizó en diferentes sectores de la parroquia de Chillogallo, a 120 personas seleccionadas de forma aleatoria e independientemente de la actividad que se encontraban desarrollando, de cuya recopilación de datos se obtienen los resultados detallados a continuación:

Porcentajes por edad y género

Diferenciando las encuestas realizadas tanto en género como por edad, encontramos los siguientes resultados:

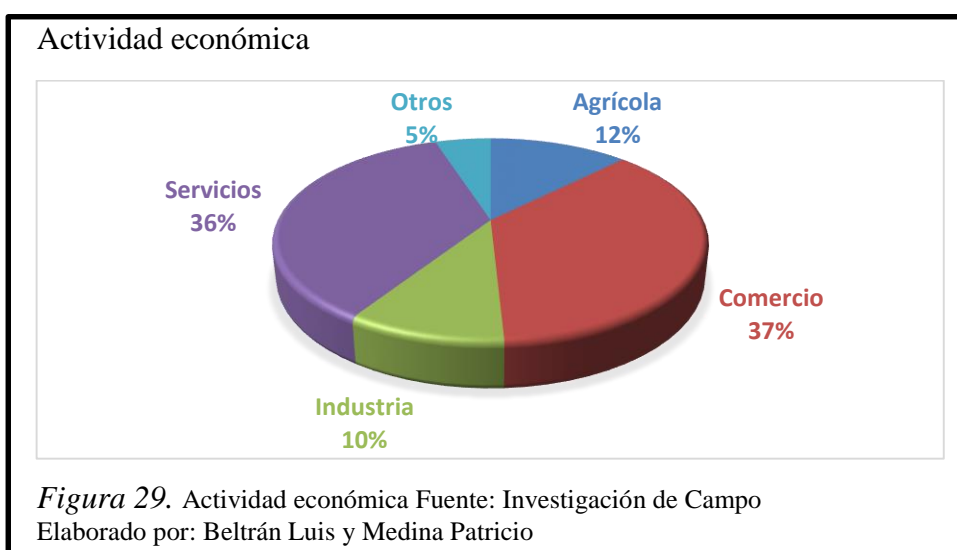
Tabla 34.
Porcentaje por edad y género

Rango en edades	Masculino		Femenino		Totales	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	Porcentaje
De 20 a 30	20	36%	23	36%	43	36%
De 31 a 40	17	30%	21	33%	38	32%
De 41 a 50	11	20%	11	17%	22	18%
Más de 51	8	14%	9	14%	17	14%
Totales	56	100%	64	100%	120	100%

Nota. Investigación de Campo

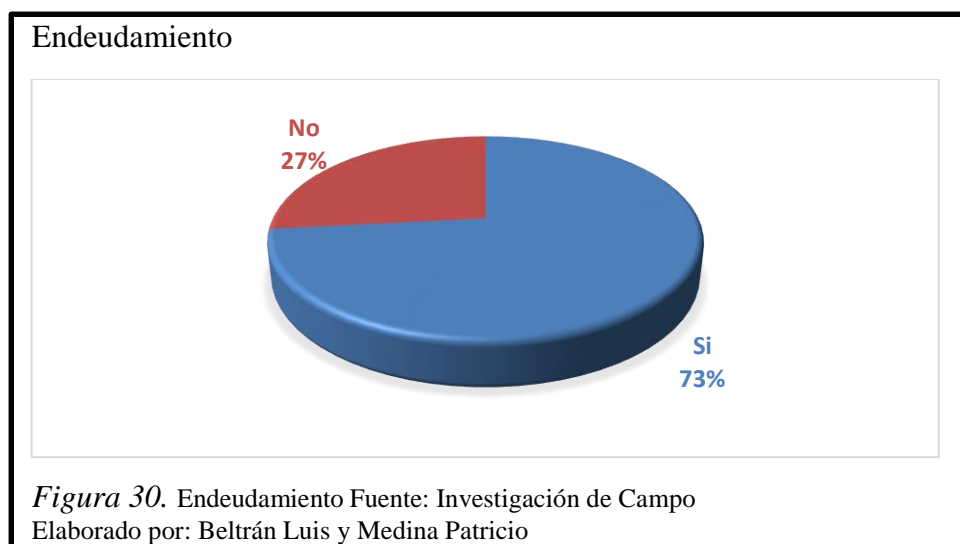
Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

1) ¿A qué actividad económica - productiva se dedica?



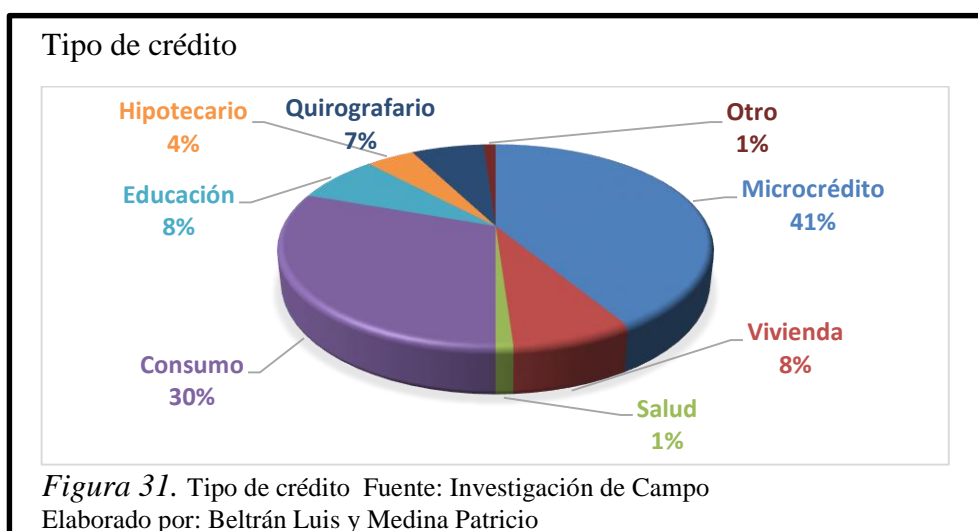
Interpretación: Los resultados obtenidos nos muestran que la población del sector encuestado, realiza en un 37% se dedica a actividades de comercio, seguido con un 36% la prestación de servicios de diversa índole.

2) ¿Actualmente posee algún crédito?



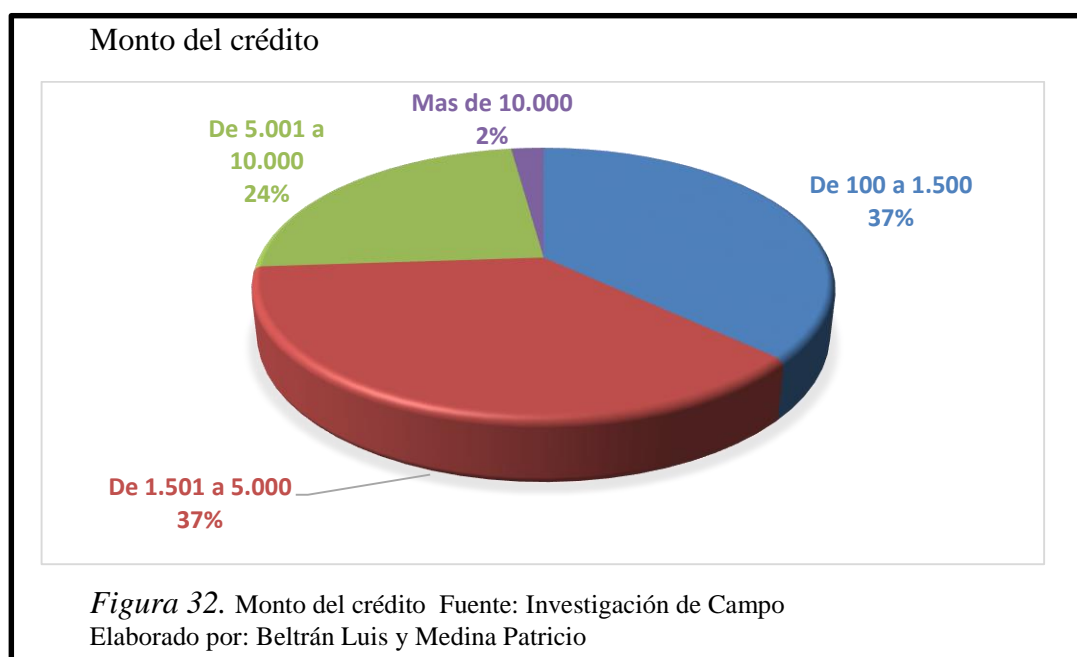
Interpretación: Al consultarles a los encuestados sobre su situación crediticia actual, el 73% respondieron que contaban con créditos de diversa índole vigentes, mientras que el 27% indicaron que no poseen ningún crédito.

3) ¿Qué tipo de crédito le otorgó la entidad financiera?



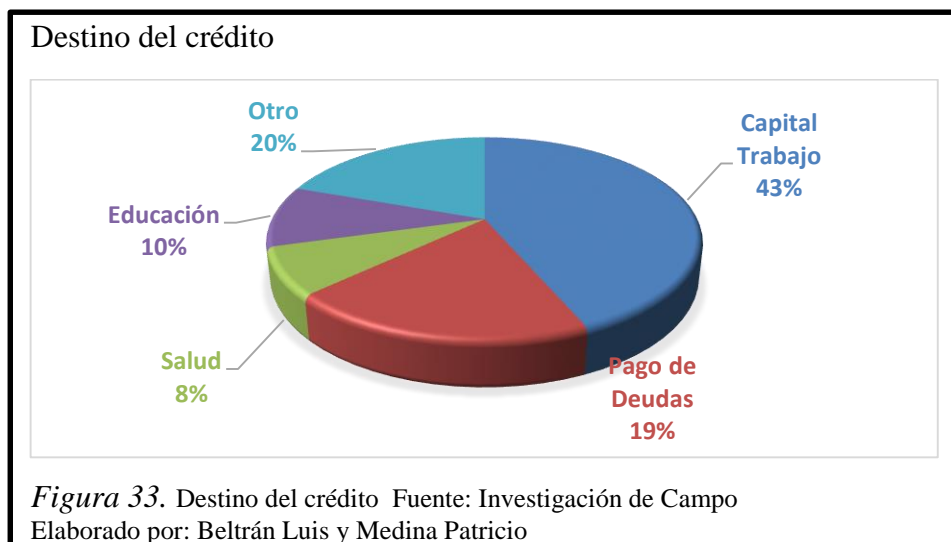
Interpretación: Al tabular los resultados de la encuesta encontramos que el 41% de la población encuestada posee microcréditos, seguido por los préstamos de consumo con un 30%, de vivienda y educación con el 8%, quirografario el 7%, hipotecarios el 4% y otros el 1%, siendo el de mayor demanda el microcrédito.

4) ¿Cuál fue el monto del crédito concedido por la entidad financiera?



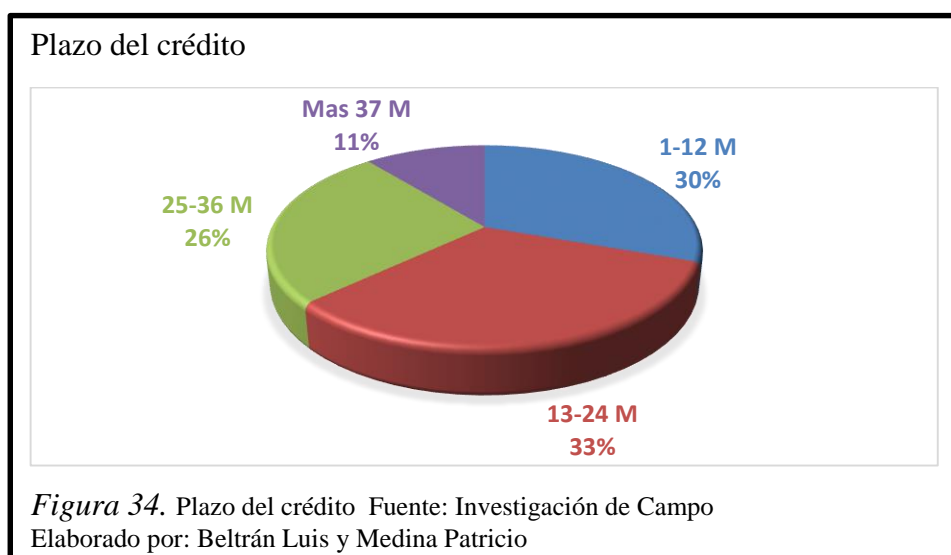
Interpretación: Podemos observar que los montos entregados por la entidad financiera a sus clientes por concepto de créditos, se encuentra de entre 100 a 1.500 y de 1.501 a 5.000, con una participación igualada del 37% respectivamente, mientras que los de montos más altos cuentan con un 24% y 2% respectivamente.

5) ¿Cuál fue el destino que Ud. le dio al crédito concedido por la entidad financiera?



Interpretación: Se pudo constatar que el destino más común del crédito es para utilizarlo como capital de trabajo con un 43% de la población encuestada, seguido con 19% destinado al pago de deudas, el 10% a educación, el 8% en salud y el 20% en otros

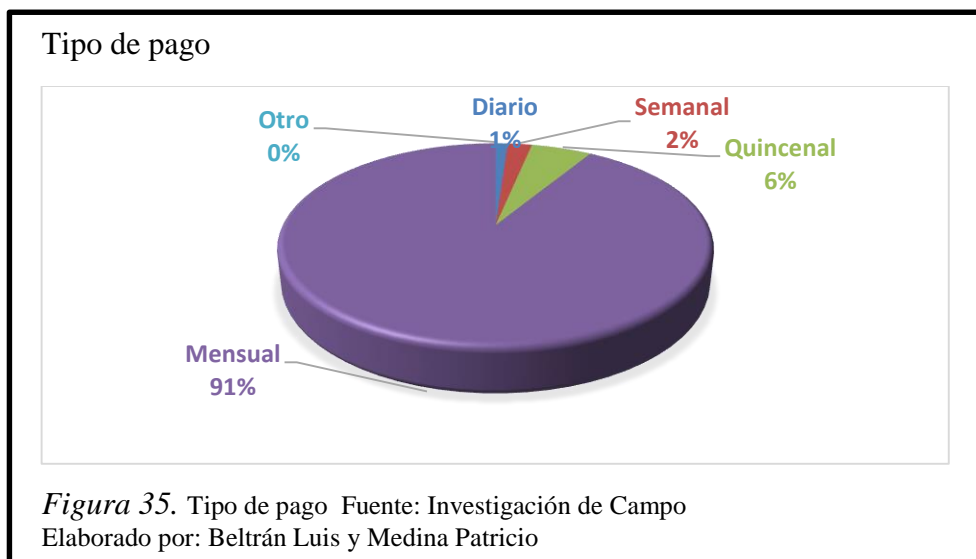
6) ¿Cuál fue el plazo al que le concedieron su crédito?



Interpretación: En cuanto a los plazos de los créditos que otorgan las entidades financieras a sus clientes encontramos que la preferencia es de 13 a 24 meses con un

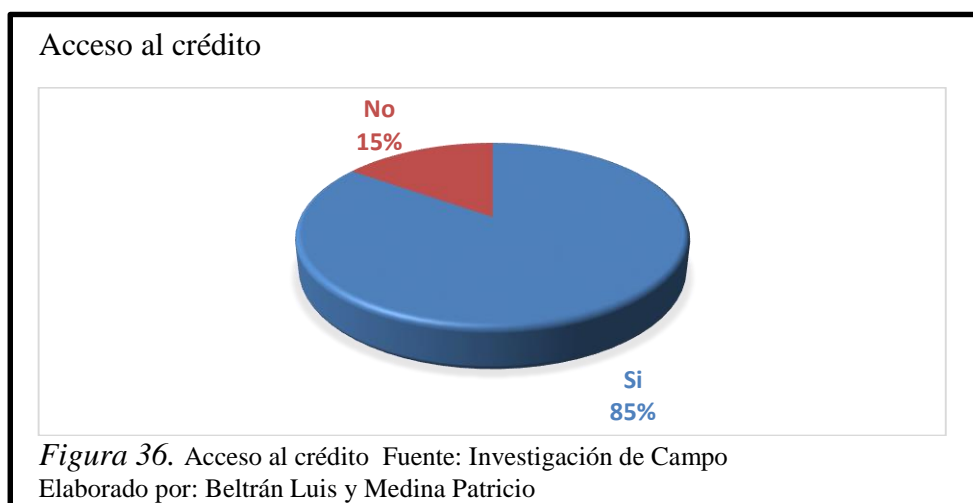
33% de la población encuestada, seguido de 1 a 12 meses con el 30%, de 25 a 36 meses con el 26% y más de 37 meses con el 11%

7) ¿Cada que tiempo cancela su crédito?



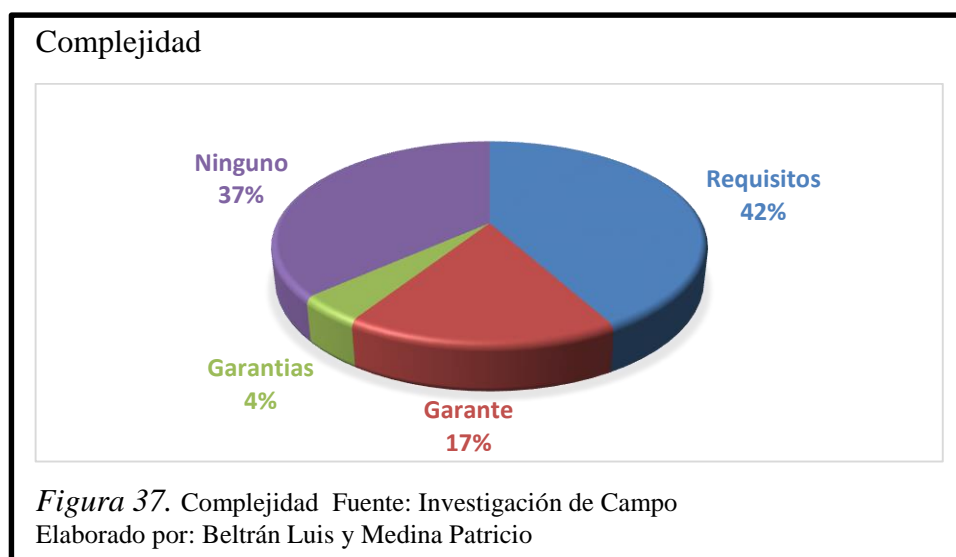
Interpretación: En cuanto al tipo de pago se encontró que el 91% de la población encuestada realiza sus pagos mensualmente, seguido del quincenal con el 6%, semanal con el 2%, Diario el 1% y Otra tipo de pago con el 0%.

8) ¿La entidad financiera le otorgó el crédito con facilidad?



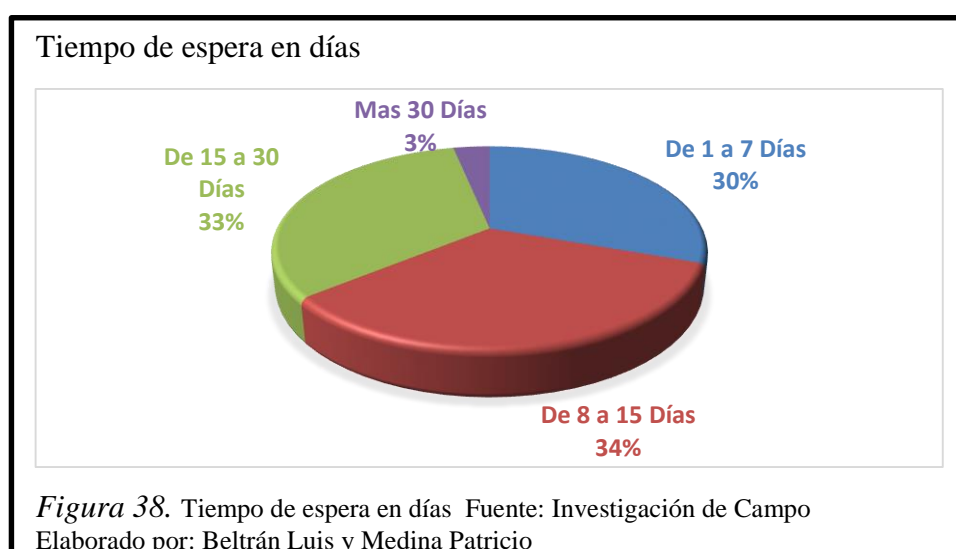
Interpretación: En cuanto a la facilidad que las entidades financieras dan a sus clientes para acceder a un crédito se encontró que 85% de encuestados obtuvo su crédito con facilidad, mientras que el 15% restante tuvo problemas en obtenerlo.

9) ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo al momento de solicitar su crédito?



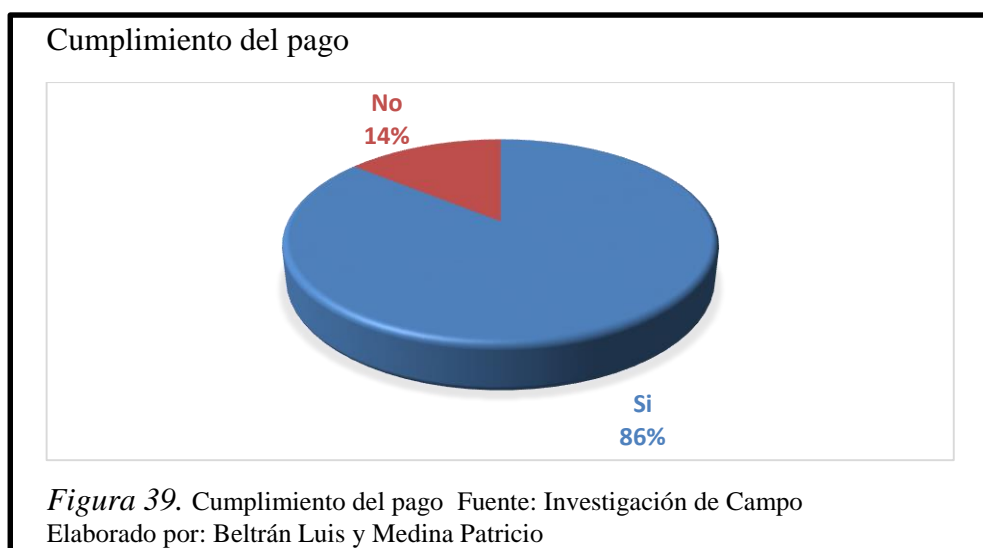
Interpretación: En lo que se refiere a la dificultad para solicitar el crédito, el 42% de los encuestados indicaron que principal dificultad fue reunir los requisitos solicitados, seguido con el 17% por los garantes, el 4% por las garantías colaterales y el 37% que no tuvo ninguna dificultad.

10) ¿Qué tiempo demoró la entidad financiera en otorgarle el crédito?



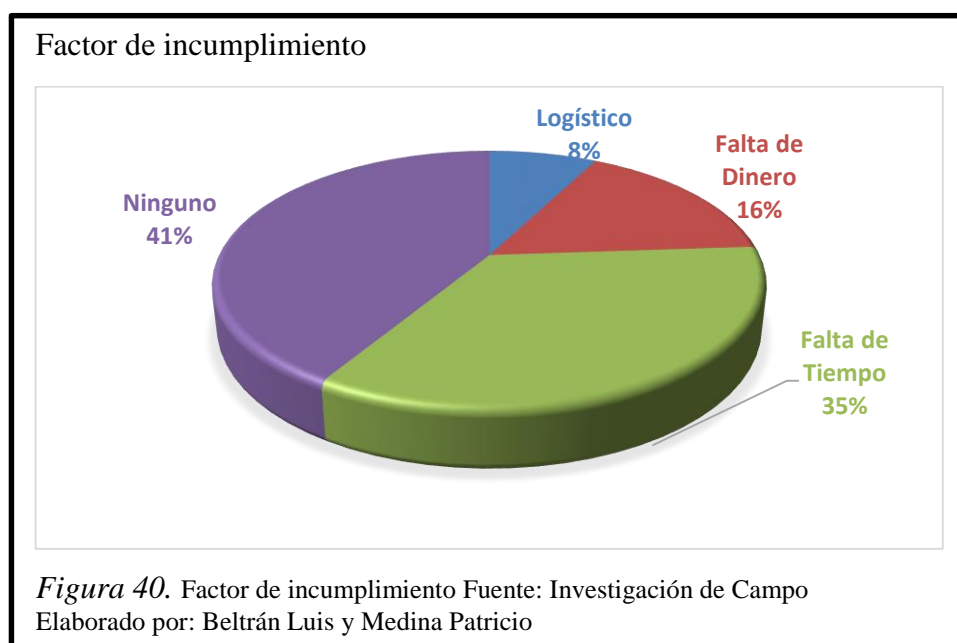
Interpretación: En lo referente al tiempo que demoró la entidad en otorgarles el crédito se encontró que el 34% de los otorgó de 8 a 15 días, seguido de 15 a 30 días con el 33%, de 1 a 7 días con el 30% y más de 30 días con el 3%.

11) ¿Se encuentra al día en sus pagos?



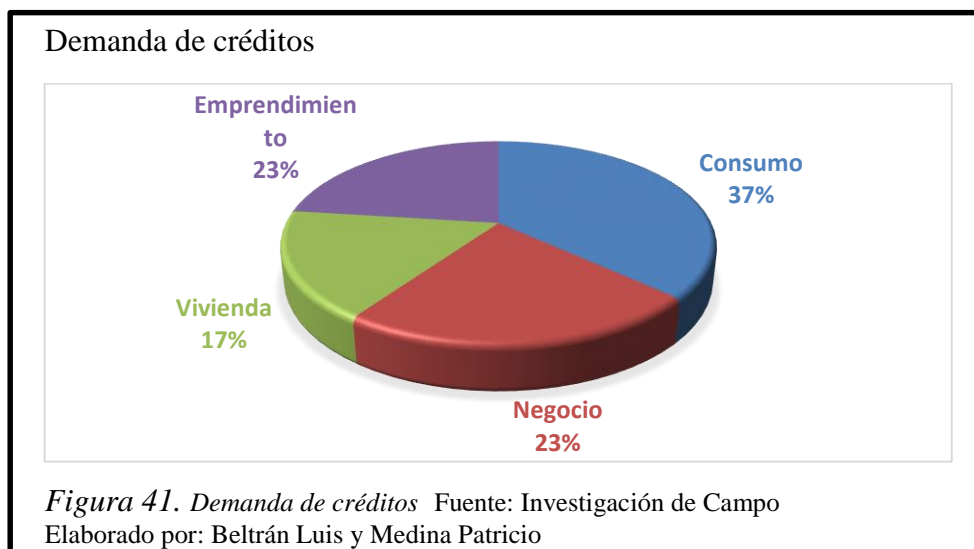
Interpretación: Al consultarles a la población sobre el cumplimiento de sus pagos, pudimos encontrar que el 86% se encuentra al día en sus pagos, mientras que el 14% indicó que no se encuentra al día en sus pagos.

12) ¿Cuál es la principal dificultad que se presenta al momento de realizar el pago de su crédito?



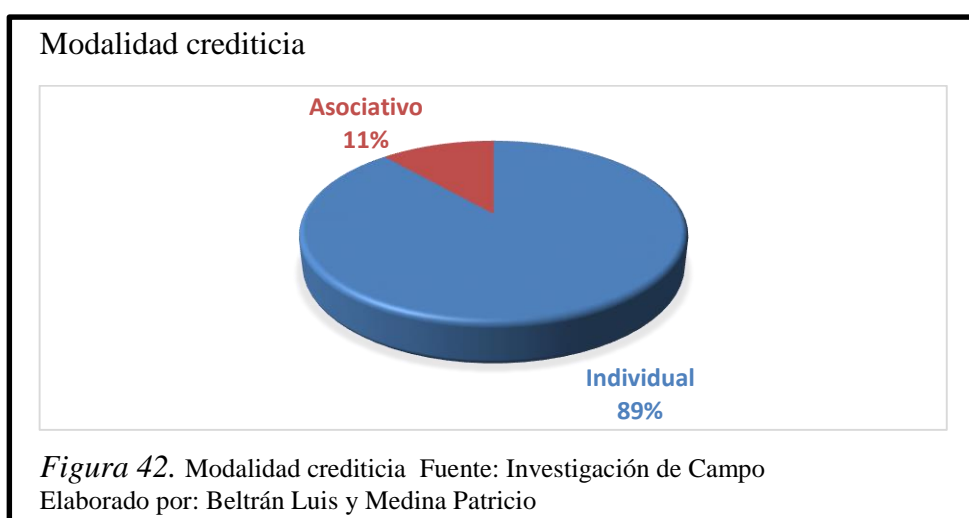
Interpretación: Al preguntar sobre la principal dificultad que tiene el encuestado para cancelar sus pagos, encontramos que un 41% no tiene ninguna dificultad, mientras que un 35% indicó que tiene dificultad por falta de tiempo, seguido del 16% por falta de dinero y un 6% de orden logístico.

13) De necesitar un crédito en este momento, ¿Qué tipo de crédito Ud. solicitaría?



Interpretación: Al analizar la demanda, se encontró que un 23% requiere créditos para emprendimientos y para poner un nuevo negocio respectivamente, seguido del 37% para vivienda y el 17% para destinarlos a la vivienda.

14) ¿En qué modalidad crediticia le interesaría solicitar el crédito?



Interpretación: en cuanto a la modalidad crediticia que preferiría el encuestado en el caso que necesitara un crédito, el 89% respondió que el optaría por un crédito individual, mientras que el 11% indico que accedería al crédito asociativo.

CAPÍTULO 4

Modelo de gestión del microcrédito, que sea utilizado como herramienta para el otorgamiento del crédito y permita la reducción del nivel de morosidad en el mismo.

4.1. Diseño del Modelo de Gestión del Microcrédito

El Modelo de Gestión del microcrédito, está pensado y diseñado para ser utilizado por las entidades financieras locales, en el financiamiento de proyectos microempresariales, ya sea en forma individual o asociativa, con el objeto de calificar mejor al cliente y reducir el índice de no pago de las obligaciones adquiridas por el mismo.

4.1.1. Actividades que pueden acceder al financiamiento

El Modelo de gestión que se propone contempla los siguientes requisitos para acceder al microcrédito:

- Que las microempresas cuenten con una antigüedad o experiencia mínima de un año en la actividad que se dedica.
- Que la actividad de la microempresa se enmarque en rubros industriales, comerciales, de servicios o actividades primarias en áreas rurales, ya sean extractivas o agropecuarias.
- Que la actividad a la que se dedica la microempresa, no tenga un efecto de deterioro en el medio ambiente local, que no apoyen ocupaciones ilegales de propiedades, que no se dediquen a realizar actividades de orden ilícito, o que fomenten el trabajo infantil, y que no se dediquen a realizar actividades financieras ilegales que se presten a la especulación o al re-préstamo de los recursos del Fondo.
- No ser microempresas cuyos representantes tengan afinidad familiar con miembros de la entidad financiera, ya sea autoridades o técnicos de las mismas. Puesto que con esto se evitará que ciertas personas cuenten con privilegios que deterioren la calidad crediticia o desplacen a otras personas que quieran acceder a los microcréditos.

4.1.2. Evaluación de los microcréditos

El proceso de evaluación del microcrédito iniciará, cuando el potencial cliente realiza el primer acercamiento a la entidad financiera local, para ello, la entidad financiera dividirá el área de actuación geográfica y designará asesores de crédito a cada área, mismo que trabajará con las Instituciones de regulación locales especializadas tanto en poblaciones urbanas como rurales.

A partir de ese momento, el asesor crediticio de la entidad financiera designado, se trasladará al lugar de funcionamiento de la microempresa para realizar la evaluación de la misma, así como la consistencia y coherencia de los datos impresos en las solicitudes presentadas, estableciendo y seleccionando las más viables para la entidad financiera.

Los clientes potenciales podrán presentarse de forma individual o a través de Grupos Solidarios. Estos deberán declarar su situación socio-empresarial y financiera real, a los asesores crediticios que los contacten, quienes posteriormente los visitarán en el lugar en donde se desempeña la actividad económica y volcarán los todos los datos del negocio o actividad económica que realizar el cliente, en un formulario de evaluación simple. En este formulario, se deberá definir claramente y de ser el caso, respaldar con documentación que justifique la inversión a la que se destinará el valor del crédito a desembolsar.

Debidamente, el asesor crediticio se encargará de realizar una evaluación en dos dimensiones: tanto social, como económico-financiera. La dimensión social será concerniente a la persona, su familia y a sus referencias comerciales como personales.

La dimensión económico-financiera contendrá información sobre los bienes usados en la actividad económica (maquinarias, insumos, infraestructura, etc.), así como acerca de la situación financiera tanto del representante del negocio como los ingresos y gastos resultantes de la actividad económica que tiene el negocio.

El asesor crediticio deberá realizar un análisis de selección adversa muy profundo para poder discriminar a los buenos clientes de los malos, que seguramente estarán

muy interesados en adquirir los productos financieros pero que no contaran con los recursos necesarios para solventarlos, provocando perjuicio a la entidad financiera ya que se deberá incurrir en otros gastos que permitan recuperar la inversión.

Toda solicitud de crédito estará acompañada de la consulta en los Buros acerca del historial crediticio que haya tenido el cliente, esto con el fin de poder establecer que el mismo no se encuentre en una situación de sobreendeudamiento o que al momento de otorgarle el crédito se de este fenómeno y le sea imposible cumplir con la nueva obligación adquirida.

De acuerdo al análisis previo que realiza el asesor crediticio, quedara a criterio del comité de crédito de la entidad financiera, el aceptar las solicitudes de los clientes que presenten moras en otras entidades financieras o casas comerciales, para lo cual es muy importante establecer las razones que motivaron al cliente a que incumpla con sus obligaciones y presente dichos atrasos y de ser el caso se deberá contar con la documentación correspondiente que certifique lo expuesto por el cliente.

El tiempo para la realización de este proceso se recomienda que no sea mayor a un plazo de entre 3 a 5 días hábiles. Puesto que la inversión que el cliente desee realizar puede tener un plazo de vigencia no mayor a una semana, y se podrían estar perdiendo oportunidades de negocio, en consecuencia se podría estar destinando el monto crédito a cubrir actividades diferentes de las que fueron solicitadas.

4.1.3. Destino de los créditos

No es sensato que el monto del crédito concedido se destine para financiar pagos de deudas preexistentes, impuestos y/o tasas, retiro de socios o compras de elementos suntuarios o de consumo familiar. Por ello recomendamos que los microcréditos deben destinarse únicamente a cubrir actividades de:

- Incremento del capital de trabajo. Es ventajoso que los créditos solicitados se destinen en acciones que profundicen el conocimiento de la actividad económica a la que se dedican los microempresarios. Por lo general, el capital de trabajo más demandado, es la adquisición de mercaderías (los comerciantes), insumos o materias primas (los productores de manufacturas) o herramientas de trabajo (los prestadores de servicios).

- **Compra de activos fijos:** Es conveniente financiarlos en una segunda etapa, una vez ya conocida la actividad económica y su rentabilidad, ya que cuando los créditos son destinados para la compra de maquinarias y otros activos fijos, requieren un endeudamiento mayor y un plazo mayor.

4.1.4. Sistemas de amortización

Para calcular el valor de amortización de los créditos es recomendable la utilización del sistema francés, en virtud de su transparencia financiera y la constancia de sus cuotas, que facilitan la relación con los clientes que carecen de mayor formación administrativa.

Sin embargo, en algunos países el sistema alemán de amortización que cuenta con un mecanismo de cuotas decrecientes, ha demostrado ser apto para el buen desarrollo de los programas de microcrédito.

En ambos sistemas de amortización, la tasa de interés del crédito se aplica sobre el capital adeudado, por lo que se debe tomar en cuenta la capacidad de pago que tenga el cliente para así poder aplicar el que mejor se ajuste a su condición real de pago.

Dependiendo de la actividad del negocio los períodos de gracia son excepcionales, y poco recomendables en los microcréditos urbanos para capital de trabajo, debido a la alta rotación que usualmente tienen las microempresas, salvo ciertas excepciones vinculadas a producciones estacionales, generalmente agrícolas o ciertas actividades artesanales. Son útiles, según la experiencia desarrollada, para el financiamiento de bienes de capital, donde se posterga la amortización del capital hasta hacerlo coincidir con su puesta en producción.

4.1.5. Tasa de interés para los prestatarios

Se aplicará las tasas de interés, valores por comisiones y demás cargos financieros, que fije la Administración de la entidad financiera dentro de las políticas que emanen del Directorio de la entidad, en armonía con los límites y condiciones que establece el Banco Central del Ecuador, mismas que se encuentran en un rango del 22.14% como mínimo a un máximo del 25.50 para el mes de octubre del 2014.

Los impuestos se retendrán de acuerdo a lo que establece la normativa vigente y las respectivas entidades de reguladoras de este tipo de actividad.

4.1.6. Garantías

A los beneficiarios de los microcréditos se les puede solicitar la presentación de una garantía de carácter solidaria (grupo solidario o avales de terceros, en casos de créditos individuales), que es utilizada en la mayoría de los créditos otorgados por las financieras, sin desestimar otra clase de garantías independientes que pudiese incluir el Comité de la entidad financiera en base a sus políticas y reglamentos.

Los Grupos Solidarios, normalmente, tienen entre 4 y 6 integrantes, todos microempresarios independientes entre sí, que se reunirán con la promesa de garantizar mutuamente el pago sus obligaciones ante la institución. En este contexto, si algún microempresario tuviese problemas para pagar su cuota, el resto deberá cubrir su deuda. Para ello, los integrantes de los Grupos podrán tomar créditos similares y pagar sus cuotas conjuntamente.

Esta metodología permite que la institución financiera reduzca sus costos financieros al momento de otorgar un crédito para varias personas y cobrar cuotas grupales, mientras que el Grupo puede acceder al financiamiento sin la necesidad de presentar garantías reales.

En el caso de los microcréditos individuales, todos tienen una garantía de terceros (avales, codeudores, fianza, etc.), dada la virtual inexistencia de garantías reales (prendas, hipotecas) entre la población objetivo del componente.

Para créditos de montos elevados, las entidades financieras pueden solicitar en base a sus reglamentos internos, otros garantes adicionales a los existentes para que respalden la promesa de repago del crédito.

En los créditos para adquisición de activos fijos, el prestatario puede utilizar como garantía la prenda, pero aún en esos casos es conveniente conservar los garantes solidarios que avalaron las operaciones de los destinatarios de esos préstamos.

Para cualquier crédito otorgado por la institución financiera es recomendable que el desembolso del valor concedido se lo realice directamente a la casa comercial, proveedor de servicios o entidad con la que el cliente se encuentre negociando el producto o servicio del cual es motivo el crédito solicitado, esto para evitar que el crédito sea utilizado en actividades diferentes a las que fueron motivo del crédito solicitado.

4.1.7. Metodología del microcrédito

La ejecución de la metodología de microcréditos no debe ser algo rígido. Se debe partir de una propuesta y, luego, debe evaluarse su adaptación al ambiente en que se aplica para conseguir los objetivos buscados.

Los procesos y normas que se encadenen en una propuesta metodológica, usualmente serán elementos armoniosos entre sí que guarden coherencia con los propósitos para los cuales se los utilice. Esos procesos y normas generarán usos y costumbres que se vincularán a los demás elementos de la propuesta.

En este sentido, la propuesta metodológica debe tener la capacidad de adecuarse a los cambiantes escenarios que propondrá el paso del tiempo. A modo de ejemplo, la evolución en la experiencia crediticia del personal de una financiera y de los prestatarios en el repago de sus créditos, son cambios sustanciales. Estas variaciones en la capacidad de los actores, junto al estancamiento de un determinado sector económico (oficio o lugar geográfico, por ejemplo), pueden ser algunos de los factores que produzcan cambios en los escenarios en los que trabaje un programa de microcrédito.

Dado que el Modelo propone fortalecer a las organizaciones locales para desarrollar el programa de créditos destinado a microempresas de sectores vulnerables, desde la Asistencia Técnica es recomendable evaluar la conveniencia de trabajar, en forma predominante aunque no exclusiva, con una metodología clásica de Grupos Solidarios.

Los Grupos Solidarios son especialmente aptos para trabajar con microempresas de subsistencia, ya que requieren menos conocimientos de análisis económico y

financiero de los asesores de las financieras y se suplen con un buen vínculo social, característica principal de las instituciones elegidas.

En general, tratándose de poblaciones de bajos recursos, para la primera fase de la puesta en marcha el Grupo Solidario aparece como una alternativa en su rol de producto crediticio. Luego del crédito inicial, los microempresarios obtendrán montos secuenciales, es decir, una línea de crédito a medida de cada usuario con un plazo y tasa de interés común para todo el Grupo.

Luego del primer año de trabajo, se puede avanzar en forma más consistente para otorgar créditos individuales, dirigidos en su mayoría a microempresas de acumulación simple y, en pocos casos, ampliada.

Usualmente, los créditos individuales en su secuencia inicial serán de mayor monto que los grupales debido a la mayor solvencia económica de los negocios financiados.

Los resultados de esta metodología estarán en directa relación con la población objetivo con la que se trabaje. En este caso, se actúa sobre microempresas en marcha y liderazgos establecidos, considerando que el crédito será una herramienta posible cuando quien lo reciba haya generado previamente una actividad comercial y dispone de capacidad de pago.

4.1.8. Supervisión y Seguimiento del Microcrédito

El control de inversiones y verificación de las garantías en todos los préstamos, se deberá realizar en forma permanente, de acuerdo con la programación que deberá ser elaborada por el responsable de la unidad encargada del proceso de concesión del crédito.

Acompañamiento a la inversión

Para ello es recomendable que los asesores de crédito realicen un acompañamiento personalizado desde el momento que ingresa la solicitud, hasta que se efectuó el desembolso del crédito, incluso se podría estar presente al momento en que el cliente realice la negociación o inversión, esto con el objeto de contratar que el destino del crédito, sea para el cual se lo solicito. Incluso es recomendable que los asesores

designados mantengan contacto permanente con ya sea mediante visitas o llamadas telefónicas su clientes, con la intención de indagar acerca de la situación económica del negocio, y estar prevenido ante posibles acciones que impidan el pago normal de la obligación contraída con la entidad financiera.

Negociación Directa con Proveedores

Una vez aprobado el crédito la institución financiera debería encargarse de realizar el pago o la inversión directamente con el proveedor del beneficiario, con el fin de asegurar la inversión que el cliente estar realizando y a su vez garantizando que el crédito no sea destinado a otros propósitos no productivos como por ejemplo pago de deudas, que no representa un retorno de beneficio para el beneficiario.

Captación de pagos

La implementación de nuevos canales recordatorios de pago y de cobro, sería muy beneficioso para el cliente, esto contribuiría a que no caiga en olvido de la fecha de pago y agilizaría el tiempo en que el cliente demora para realizar dicho pago

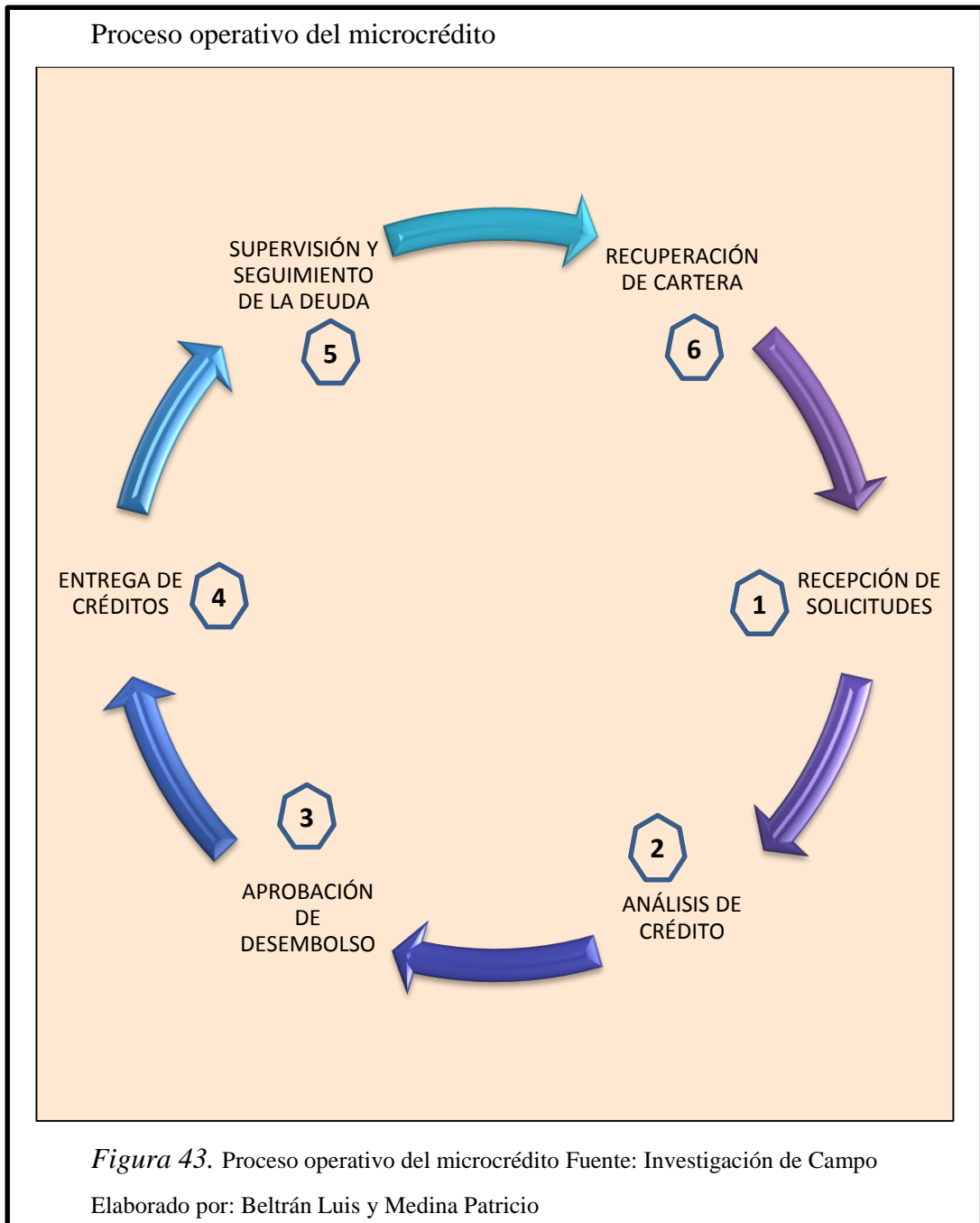
Capacitación a beneficiarios

Se debería tomar en cuenta la realización de jornadas de capacitación para los beneficiarios de los créditos; el brindarle una preparación básica acerca de las características que tiene cada producto financiero y los riesgos a los que puede conllevar si no existiese el ambiente económico adecuado para su desarrollo, puede proteger al beneficiario sobre la agresiva publicidad que se encuentra en todos los medios, que le incitan a la contratación de créditos sin control; ya sea en casa comerciales, tarjetas de crédito, etc.. La entidad financiera debe impulsar este tipo de formación tanto a posibles beneficiarios como a los beneficiarios actuales, para que estos no sigan contrayendo otras obligaciones crediticias que luego le impidan cumplir con sus pagos por el exceso de endeudamiento.

Facilitar información

Poner a disposición del cliente información básica sobre; consumo responsable, herramientas para la planificación del gasto familiar, métodos básicos de contabilidad que puedan implementar en sus negocios, estrategias de marketing que permitan incrementar sus ingresos, etc. Serviría de gran ayuda para los beneficiarios

puesto que se crearía un sentimiento de respaldo y fidelidad con la entidad financiera.



Proceso operativo del microcrédito

Área: Créditos

Proceso: Colocación de Microcréditos

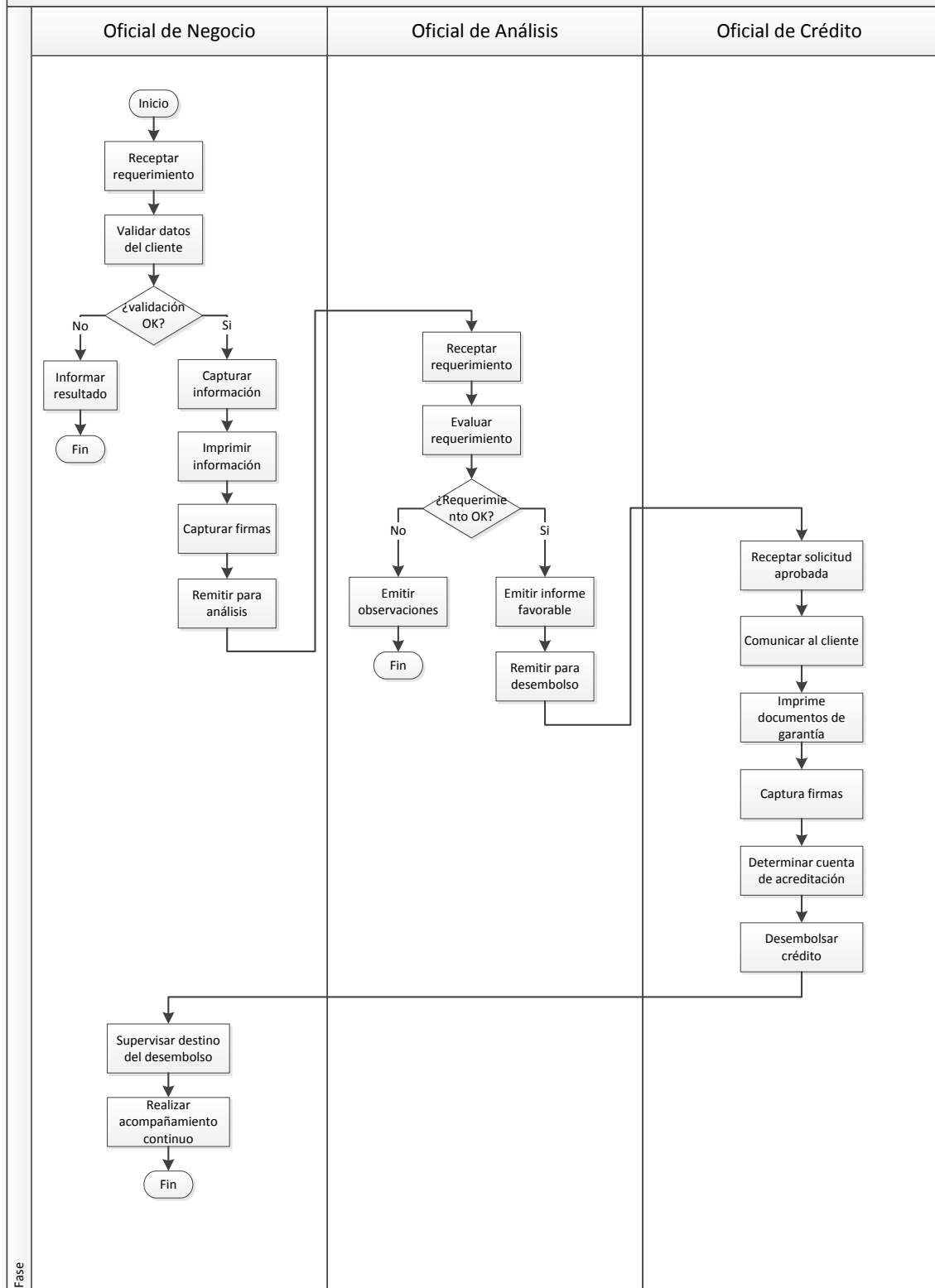


Figura 44. Proceso operativo del microcrédito Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beltrán Luis y Medina Patricio

4.2. Análisis comparativo

Se ha podido constatar que el actual modelo utilizado en la ubicación de créditos cuenta con algunas observaciones importantes que pueden influir de manera significativa en la falta de cumplimiento en los pagos, tales como; deficiente identificación de la población objeto, otorgan montos ajenos a la realidad y necesidad de los solicitantes, esto puede afectar a la inversión y por ende a retorno de la misma, colocación indiscriminada de créditos a clientes que medio se compruebe su capacidad de pago, sin tomar en cuenta su situación financiera real y sin realizar un análisis de sobreendeudamiento real.

El modelo propuesto se fundamenta en que las entidades financieras deberán establecer filtros más rigurosos donde éstas puedan evidenciar con datos más precisos, la situación económico - financiera real del potencial cliente, identificando claramente su capacidad de pago, así también se debe asegurar la inversión a realizarse por medio de pagos directos a proveedores, asesoramiento en las negociaciones, etc.

Además de mayor control, el modelo propone que una vez colocado el préstamo al cliente, se planifique la realización de capacitaciones permanentes con los beneficiarios, sobre ámbitos económicos aplicados a la microempresa, con el fin de que esos conocimientos les sirvan como herramienta de aplicación en sus negocios.

Si bien esto representaría un costo adicional para la institución, en lo posterior los resultados estimarían una reducción en la tasa de morosidad, ya que se estaría asegurando una inversión efectiva de los valores entregados a los clientes de las entidades.

CONCLUSIONES

La cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. se presenta como una de las cooperativas más eficientes, posicionada y solvente en la ciudad de Quito, parroquia Chillogallo, esto, no solo por su posicionamiento según la SBS (Superintendencia de bancos y Seguros) y revista Ekos en su ranking financiero 2014, sino también por su manejo de las políticas y manuales internos para cada área que le han permitido mantener un orden en sus procesos.

La cooperativa de Ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. destina la mayor parte de sus recursos para cubrir la demanda de créditos de consumo con un 56% de participación de la cartera, desviando su principal propósito el cual se centra en el desarrollo productivo de la comunidad. Este inconveniente se presenta aun cuando el 43% de la población de la parroquia de Chillogallo necesitaría adquirir un crédito para la producción o capital de trabajo.

La cooperativa de ahorro y crédito alianza del Valle Ltda. se encuentra en una situación financiera positiva, la misma que le ha permitido mantener una solvencia económica y crediticia razón por la cual ha incrementado año tras año su cartera de créditos y cuenta ahorristas.

La cooperativa, muestra crecimiento y eficiencia en casi todos sus ámbitos ya que sus ingresos cada año se incrementan y la atención del personal es más eficiente ya que este no se ha incrementado pero el número de clientes permanece en constante crecimiento.

Un punto preocupante del presente estudio, es el notorio incremento de la cartera de créditos vencida a más de 30 días de la cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle la misma que se incrementa en un 12.84 % durante el último periodo, esto, debido al incremento de la tasa de morosidad producido por el no pago de los clientes, de la misma manera, se ha visto afectado la cobertura de las reservas para incobrables ya que cada año dicha reserva es menor frente al incremento de la cartera de créditos vencida disminuyendo desde un 4.21 en el 2010 a un 0.38 en el

2012 , esto se debe a que un alto porcentaje de clientes no destina el crédito al propósito para el cual lo solicitó y lo desvía hacia otros fines.

En el presente estudio se puede observar que uno de los principales motivos que ocasiona el no pago de los cliente y por ende un índice de morosidad, es debido a la falta de tiempo de los deudores para realizar los pagos generando un 35% de clientes con este tipo de inconvenientes, así también, la falta de recursos económicos para cubrir las obligaciones financieras también presenta un alto porcentaje con un 16 % de cartera impaga.

RECOMENDACIONES

Es necesario un mayor control y exigencia de información financiera por parte de entidades de control, la misma que debe ser publicada y actualizada permanentemente tanto por la entidad de control como por la misma entidad financiera con la finalidad de contribuir y facilitar futuros estudios, estadísticas e investigación.

Los recursos de las cooperativas destinados para créditos, deben ser direccionados de una forma adecuada y asertiva, de esta manera, los recursos deben ser direccionados en mayor proporción a créditos productivos que contribuyan con el desarrollo económico de la localidad o sector en el que prestan sus diferentes servicios o se encuentra ubicada la cooperativa.

Las cooperativas deben otorgar facilidades para que los clientes puedan realizar sus pagos en el menor tiempo posible y con todas las facilidades posibles, esto a través de convenios con instituciones recaudadoras de pagos, habilitación de pagos on-line o con un servicio puerta a puerta de gestión de cobranza, todo esto con la finalidad de evitar que el cliente tenga que realizar largas filas en una agencia con un tiempo de espera prolongado, el mismo que causa malestar y deserción del pago.

Reestructurar el modelo de gestión del micro crédito, con la finalidad de otorgar un seguimiento y control para que estos fondos otorgados a los micro empresarios sean destinados a mejorar o incrementar la producción y sean invertidos en su propósito inicial, esto permitirá que se incremente la producción y por ende los ingresos y capacidad de pago de los clientes.

Se recomienda que por parte de la institución financiera exista un adecuado y profesional asesoramiento y seguimiento para con los micro empresarios principalmente en temas relacionados a inversión, compra de insumos, mercadería y maquinaria promoviendo así una adecuada inversión del crédito, el retorno de la cartera y el bienestar, progreso y desarrollo del sector en el cual se encuentra la entidad financiera.

LISTA DE REFERENCIAS

- Asamblea Constituyente . (2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*.
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Título Sexto "Sistemas de tasas de interés"*. Libro I de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador.
- Block S., Hirt G. (2001). *rsa.utpl.edu.ec*. Obtenido de <http://rsa.utpl.edu.ec/material/208/G16905.1.pdf>
- Charlot Molina. (s.f.). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos87/que-es-cooperativismo/que-es-cooperativismo.shtml>
- David W. Pearce. (s.f.). *The MIT Dictionary of Modern Economics*. Cambridge Massachusetts.
- E., G. G., & A., C. M. (2007). ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL PERÍODO 2002-2006, SU SOSTENIBILIDAD FINANCIERA E IMPACTO ECONÓMICO EN EL ECUADOR. QUITO, ECUADOR.
- Ecuador, S. d. (2011-2012). *COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE*. Quito.
- Eileen Araujo. (2013). *Monografias* . Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/capitalismo-socialismo-y-comunismo/capitalismo-socialismo-y-comunismo2.shtml>
- Inocencio Meléndez Julio. (s.f.). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos95/competencia-perfecta-monopolio-oligopolio/competencia-perfecta-monopolio-oligopolio.shtml#lacompetea>
- Markowitz, H. (1952). *EFXTO*. Obtenido de <https://www.efxto.com/diccionario/r/3738-riesgo-financiero>
- Markowitz, Harry. (1952). Portfolio Selection. *The Journal of Finance*.
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*.
- Rene Puga Rosero, Pablo Zambrano Pontón. (2009). *TEORIA MICRO MACRO ECONÓMICA*. Habreliz.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2011-2012). *Comportamiento del sistema de cooperativas de ahorro y crédito*.
- Banco Central del Ecuador. (2012). *CODIFICACIÓN DE REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*

ANEXOS

Anexo 1.

Procedimiento para otorgar el micro crédito

Nº	Responsable	Actividad	Descripción
Planificación			
1	Jefe/oficial de crédito encargado	Elabora plan de ventas y promoción	Mensualmente se reúne con el equipo de trabajo y elabora el plan de ventas y promoción en la zona de cobertura.
2	Jefe/oficial de crédito encargado	Realiza contacto con grupos para charlas informativas	Establece contactos con gremios, asociaciones eventos en ferias, etc. Elabora un cronograma de charlas por parte de los oficiales de crédito, coordina la logística de materiales con el departamento de Marketing, en el campo supervisa la charla que realiza el oficial de crédito al grupo personas.
Promoción			
3	Oficial de crédito	Realiza charlas informativas	Explica los beneficios y las condiciones de los créditos micro-empresariales, resuelve las inquietudes de los presentes, si los clientes están interesados entrega e indica cómo llenar la solicitud de crédito, entrega volantes con requisitos, registra clientes interesados en anexo de gestión de visitas.
4	Oficial de crédito	Realiza promoción puerta a puerta	Podrá realizar la promoción en la zona asignada de acuerdo a la demanda y meta mensual ya sea en campo mediante visitas puerta a puerta o en instalaciones de la cooperativa. El oficial será responsable de promocionar todos los productos crediticios de la cooperativa, sus beneficios tasas de interés, requisitos y condiciones a las que se otorga los créditos.
	Balcón de servicios Asistente de créditos	Promoción en las oficinas	En las instalaciones de la cooperativa, será de responsabilidad de dar información de beneficios y requisitos necesarios para acceder a un microcrédito, podrá recibir los documentos completos de la solicitud de crédito. En las instalaciones de la cooperativa, podrá dar información crediticia a potenciales socios como contingentes a balcón de servicios y oficiales de crédito

	Jefe / oficial encargado		En las instalaciones de la cooperativa da soporte en información al sujeto de crédito, fuera de la oficina realiza una planeación mensual de visitas a gremios, asociaciones etc. Coordinará con los oficiales de crédito las charlas de información para potenciales sujetos de crédito.
5	Oficial de crédito	Elabora reporte de gestión de visitas	<ul style="list-style-type: none"> • De promoción realizada en el campo, elabora reporte de gestión de visitas. • Entrega reporte de visitas a call center.
6	Oficial de crédito	Verifica comportamiento crediticio.	Ingresa al sistema COBIS y verifica comportamiento de pago de créditos anteriores.
7	Call center	Realiza el contacto con el cliente.	Realiza gestión de venta a potenciales sujetos de crédito, si esta interesa realiza reporte para visita por parte de oficial de crédito.
Comercialización			
8	Oficial de crédito	Planifica visitas a potenciales sujetos de crédito.	Planifica visitas a potenciales sujetos de crédito en base al reporte de gestión de visitas.
9	Oficial de crédito	Revisa central de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresa a central de riesgo para verificar calificación de central de riesgo de los participantes de crédito. • En el caso de ser nuevos, recurrentes, paralelos se revisará comportamiento de pago histórico.
10	Oficial de crédito	Realiza visita a potenciales de sujeto de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza visita a socios/dientes interesados. • En el campo obtendrá dos referencias dadas por vecinos del socio/diente • Si las referencias son favorables se procederá a visitar el negocio o domicilio del solicitante y garante según políticas estableadas.
11	Oficial de crédito	Informa requisitos para crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Da información a sujetos de crédito. • Entrega trípticos informativos de crédito
12	socio/cliente	Entrega documentación requerida para el crédito.	Entrega toda la documentación solicitada por el oficial.
13	Asistente de balcón de servicios/ oficial de crédito	Revisa los documentos	<p>Recepta documentación solicitada.</p> <p>Revisa los campos de solicitud llena y correcta.</p> <p>Revisa la legitimidad de la</p>

			<p>documentación.</p> <p>Verifica garantías de acuerdo al producto.</p> <p>Verifica el depósito mínimo requerido</p> <p>Verifica comportamiento crediticio requerido de los participantes de crédito.</p> <p>Ingresa a centrales de riesgo y verifica calificación de crédito.</p> <p>Ingreso a base de CONCEP.</p> <p>Imprime reporte de central de riesgo.</p> <p>Registra fecha de recepción, sella, firma.</p> <p>El personal de balcón de servicios entrega documentación a jefe de agencia/oficial encargado.</p> <p>Oficial de crédito recibe documentación y coloco en estado de espera verificación.</p> <p>Al no cumplir con requisito comunica socio.</p>
Verificación de Garantías a Aplicarse			
14	Oficial de crédito	Verifica garantías	Dependiendo del producto de crédito, verificar garantías correspondientes.
15	Oficial de crédito	Solicita avalúo en caso de hipoteca	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita a socio depósito para avalúo • Realizar contacto con perito evaluador. • Entrega documentos, solicita avalúo.
Verificación de Datos			
16	Oficial de crédito	Verifica datos	Realiza verificación dependiendo del producto.
17	Oficial de crédito	Elabora evaluación de microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora formulario de evaluación microcrédito. • Receipta firmas de socio y garante después de ser realizada.
Análisis de Crédito			
18	Oficial de crédito	Realiza análisis, evaluación y calificación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza información obtenida en verificación. • En sistema CREDINFO obtiene informe de diente. • Ingresa a escoring la información obtenida. • Evalúa crédito y registra comentario. • Revisa si presenta garantías correspondientes. • Recomienda monto en base a evaluación, • Registra fecha y firmas.
19	Oficial de crédito	Si corresponde solicita garantía hipotecaria	En función de resultados solicita la constitución de hipoteca.
Ingreso de Operación al Sistema			
20	Asistente de crédito	Ingresa la operación al	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que los requerimientos de

		sistema	<p>políticas se cumplan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar en los diferentes módulos del sistema COBIS. • Actualizar la información. • Crear número de operación. • Asignar número de oficial. • Ingresar la información del crédito y garantías solicitadas
21	Asistente de crédito	Elaborar file de créditos	<p>Colocar adhesivos para identificar file: número de socio, información financiera, documentos personales, justificativos de ingresos, documentos legales, varios, y correspondencia.</p> <p>Ingresar la documentación de acuerdo al literal anterior.</p> <p>1.- Información financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • De amortización. • Desembolso • Simulación de crédito • Información del cliente • Reporte de análisis de crédito. • Análisis de capacidad de pago • Copia de resolución de consejo • Informe de verificación, solicitante, garante. • Solicitud de crédito • Confirmación de referencia de certificados. <p>2.- Documentos personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula participantes de crédito. • Copia de papeleta de votación de deudores y garantes. • Copia de pasaporte. • Disolución conyugal. <p>3.- Justificativos de ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rol de pagos deudor garante si corresponde. • RUC del deudor de ser el caso • Facturas de compra del deudor y garante si corresponde. • Declaración del IVA • Impuesto a la Renta del último ejercicio fiscal. • Copia de patente de deudor y garante.

			<ul style="list-style-type: none"> • Contratos de arriendo. • Copias de libretas de ahorro • Comprobantes de recepción de giros • comprobantes de cobro de pensiones. • Otros justificativos. <p>4.-Documentes legales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avalúo original • Copia de pagaré • Copia de certificado de depósitos • Certificado de gravámenes • Copia de escritura. • Poderes • Hipoteca. <p>5.- Varios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de cuenta de créditos anteriores. • Reporte de central de riesgo • Copia de matrícula de vehículo • Copia de contrato compra y venta de vehículo. • Certificados comerciales • Certificados banca nos. • Carta de servicios básico. • Carta de impuesto predial. • Autorizaciones. • Certificado de calamidad doméstica. <p>6.- Correspondencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones de cobranza • Reporte de visitas, seguimiento. • Documentación de créditos anteriores.
Resolución de Crédito			
22	Nivel de aprobación	Decide resolución de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • En base al análisis, evolución, calificación de riesgo aprueba o niega. Oficial de crédito, jefe de agencia, comité de crédito. • Ingresa al sistema y asigna el estado. • Resolución se comunica al oficial de crédito para continuar el trámite. • Elabora acta de comité y firman integrantes.

			<ul style="list-style-type: none"> • Para vinculados aprueba comité y consejo de administración.
Desembolso y Formalización de Garantías			
23	Jefe / oficial de crédito encargado	Realiza desembolso	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica al socio la aprobación de crédito. • Para desembolso de crédito hipotecario el socio debe entregar la constitución de hipoteca a favor de cooperativa. • Solicita documentos de identificación de participantes de crédito. • Ingresa a sistema COBIS y realiza operación, documentación por duplicado para el cliente y para file, (desembolso y tabla de amortización). • Imprime pagaré. • Revisa contenido de documentos legales.
24	Jefe / oficial de crédito encargado	Formalizar garantías	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita registro de firmas de los participantes de crédito. • Entrega a socio desembolso y tabla de amortización. • Obtiene una copia de pagaré y lo adjunta al file. • Pagaré original entrega a custodio. • Realiza de la acreditación del valor del crédito aprobado a la cuenta.
Custodia de Valores			
25	Asistente de negocios. jefe, oficial encargado	Archivo de pagaré	Recepta pagaré, archiva de acuerdo a orden establecido y guarda en bóveda.
26	Oficial de crédito	Archiva file de crédito.	Archiva según el orden establecido.

Nota. Coop. Alianza del Valle

Anexo 2.

Oficio Superintendencia de economía popular y solidaria



Nota. Superintendencia de economía popular y solidaria