

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ANÁLISIS DE CASO

**TEMA:
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS SIN ENCAJE POR EXCESO DE LIQUIDEZ
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE
LTDA. EN EL PERIODO 2017.**

**AUTOR:
LOZANO LLUMIQUINGA LORENA PATRICIA**

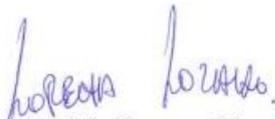
**TUTOR:
CAHUASQUI GUZMAN LUIS ALBERTO**

Quito, Marzo del 2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lorena Patricia Lozano Llumiquinga, con documento de identificación N.1718640327, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “Otorgación de créditos sin encaje por exceso de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el periodo 2017.”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor; reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Lorena Patricia Lozano Llumiquinga

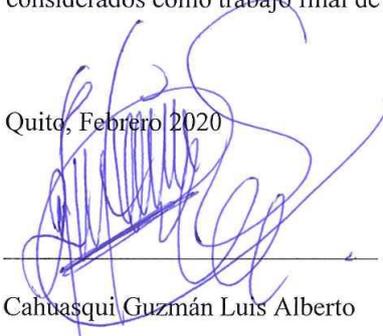
CC. 1718640327

Febrero del 2020

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría; fue desarrollado el trabajo de titulación, Otorgación de créditos sin encaje por exceso de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el periodo 2017”, realizado por Lorena Patricia Lozano Llumiyinga, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, Febrero 2020



Cahuasqui Guzmán Luis Alberto

CI 1704684339

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Personal Docente y Administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, por su adecuada gestión, en la formación de profesionales competitivos como aporte para el país.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi esposo e hijos quienes son el motor principal para continuar con mi formación profesional, gracias por su apoyo; durante el proceso. También a mis padres y hermanos por ser una guía para alcanzar mis objetivos.

ÍNDICE GENERAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	I
DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR; Error! Marcador no definido.	
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
GLOSARIO.....	xii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
1. Introducción.....	3
Problema	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	8
2. Fundamentación Teórica.....	8
2.1 Contextualización.....	8
2.2 Contexto Actual	10

2.3	Contrato de Encaje	12
2.4	Condiciones Previas	13
2.5	Encaje.....	13
2.6	Obligación para cliente	15
2.7	Elementos de Encaje	15
2.8	Aplicación del Encaje	16
3.	Metodología: Técnicas e Instrumentos	17
3.1	Tipo de investigación	17
3.2	Métodos de investigación.....	17
3.3	Técnicas de Investigación	18
4.	Análisis de Resultados	19
5.	Presentación de Hallazgos	22
5.1	Balance General	22
5.2	Indicadores de Crédito	25
5.3	Tabulación Encuesta Socios.....	25
6.	Conclusiones.....	31
7.	Recomendaciones	32
8.	Referencias.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario</i> ...	4
Tabla 2 <i>Cantidad de cooperativas y mutualistas por Segmento</i>	5
Tabla 3 <i>Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 1</i>	5
Tabla 4 <i>Encaje</i>	14
Tabla 5 <i>Porcentaje de encaje en los segmentos del Sector Financiero Popular y Solidario</i>	15
Tabla 6 <i>Histórico de Captaciones 2013-2018</i>	19
Tabla 7 <i>Estados Financiera 2014-2016</i>	20
Tabla 8 <i>Liquidez 2014-2016</i>	21
Tabla 9 <i>Captaciones 2016-2018</i>	21
Tabla 10 <i>Estado de Resultados 2017-2018</i>	24
Tabla 11 <i>Histórico Índice de Mora</i>	25
Tabla 11 <i>Hallazgos Encuesta</i>	27
Tabla 12 <i>Género</i>	59
Tabla 13 <i>Opción en una emergencia financiera</i>	60
Tabla 14 <i>Apreciación acceso a crédito</i>	61
Tabla 15 <i>Requisito Encaje</i>	62
Tabla 16 <i>Procedencia de Encaje</i>	62
Tabla 17 <i>Acceso a crédito COAC Alianza del Vale Ltda</i>	63

Tabla 18 <i>Motivo para no acceder a un crédito</i>	64
Tabla 19 <i>Tipo de crédito de acceso</i>	64
Tabla 20 <i>Monto último crédito</i>	65
Tabla 21 <i>Apreciación porcentaje de Encaje</i>	66
Tabla 22 <i>Disponibilidad del Encaje</i>	67
Tabla 23 <i>Aportación del Encaje</i>	68
Tabla 24 <i>Apreciación de la obligación del Encaje</i>	69
Tabla 25 <i>Montos sugeridos para el Encaje</i>	70
Tabla 26 <i>Acción a realizar con el Encaje</i>	71
Tabla 27 <i>Apreciación eliminación Encaje</i>	72

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Género	60
<i>Figura 2</i> Opción en una emergencia financiera	61
<i>Figura 3</i> Apreciación acceso a crédito.....	61
<i>Figura 4</i> Requisito Encaje	62
<i>Figura 5</i> Procedencia de Encaje	63
<i>Figura 6</i> Acceso a crédito COAC Alianza del Valle Ltda.....	63
<i>Figura 7</i> Motivo para no acceder a un crédito.....	64
<i>Figura 8</i> Tipo de crédito de acceso.....	65
<i>Figura 9</i> Monto último crédito	66
<i>Figura 10</i> Apreciación porcentaje de Encaje.....	67
<i>Figura 11</i> Disponibilidad del Encaje	68
<i>Figura 12</i> Aportación del Encaje.....	69
<i>Figura 13</i> Apreciación de la obligación del Encaje.....	70
<i>Figura 14</i> Montos sugeridos para el Encaje	71
<i>Figura 15</i> Acción a realizar con el Encaje.....	72
<i>Figura 16</i> Apreciación eliminación Encaje	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Política de Crédito Mayo 2017	37
Anexo 2 Estructura Organizacional	42
Anexo 3 Diagrama de Flujo Subproceso Desembolso de Crédito	49
Anexo 4 Matriz de Seguimiento	51
Anexo 5 Encuesta.....	53
Anexo 6 Tabulación de Encuesta.....	58
Anexo 7 Evidencia Inversiones.....	74

GLOSARIO

Abono: Todo pago; cuyo, valor difiera del total de la cuota establecida a pagar en determinada fecha.

Análisis crediticio: Proceso mediante el cual es evaluada la información presentada por un solicitante de crédito, cuyo resultado final será la decisión de aprobar, o negar la solicitud.

Calificación de cartera: Herramienta que admite calcular o ponderar el nivel de riesgo de la cartera, con dicha información se pueda conocer el nivel de riesgo, que logren aquejar la cartera, afectando también al patrimonio.

Capital: Corresponde al capital monetario que su poseedor concede a otros capitalistas por un determinado tiempo y por una determinada remuneración en calidad de interés

Cartera: Es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Colocaciones: La colocación bancaria corresponde a la puesta de efectivo en movimiento; es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene, a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten

Comité: Cuerpo colegiado designado y aprobado por el Consejo de Administración, para la revisión y aprobación de los créditos excepcionados.

Crédito: Ejercicio financiero que entrega una cierta cantidad de dinero para que el beneficiario pueda hacer uso, respetando el período de tiempo asignado.

Crédito Encaje: Porcentaje de los depósitos recibidos por cada entidad financiera que no puede ser utilizado

Cuotas: Valor que el socio debe cancelar periódicamente, de acuerdo al plazo pactado, para el cumplimiento total de la obligación generada.

Destino del crédito: Es el uso declarado que dará el socio al monto recibido como crédito.

Deudor: Persona que debe o está obligada a pagar un crédito. Se considera también como deudor al cónyuge en caso de ser casado (a), sin disolución conyugal.

Endeudamiento total: Es la totalidad de las deudas que tienen el solicitante dentro y fuera de la institución, dentro de estos rubros se contemplan el capital, los intereses y otros recargos.

Liquidez: Capacidad una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Microcrédito: Es un tipo de préstamo destinado a montos reducidos, que cuenta con condiciones especiales respecto a la tasa de interés y plazos de amortización.

Mesa de Crédito: Sistema de revisión y validación de información del socio reportada por los Oficiales de Crédito/Jefes de Agencia previa aprobación de las operaciones del crédito.

Mora: Se origina cuando no se realiza el pago mínimo facturado antes o en la fecha límite de pago, o cuando se cancela un valor menor al estipulado.

Proceso crediticio: Consiste en el procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera.

Riesgo de crédito: Corresponde a la posibilidad de pérdida que puede adquirir un agente económico, debido al incumplimiento de las obligaciones con los deudores.

OTORGACIÓN DE CRÉDITOS SIN ENCAJE DEBIDO AL EXCESO DE LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. EN EL PERIODO 2017.

RESUMEN

El presente caso de estudio, consiste en realizar un análisis respecto a la otorgación de créditos sin encaje efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el periodo 2017. Ejecutado en los meses de mayo a julio como política de crédito debido al exceso de liquidez que tuvo en su escenario financiero. El diseño de la investigación se la realiza mediante un enfoque mixto, utilizando el tipo de investigación descriptivo, bibliográfico y explicativo, apoyándose del Método de Investigación Deductivo, que permita mediante un análisis comparativo se pueda concluir el efecto de mantener la política de encaje y, a través de una encuesta dirigida a los socios; poder conocer el criterio respecto al requisito de encaje

al momento de la otorgación de un crédito.

PALABRAS CLAVE: Crédito, Encaje, Liquidez, Cooperativas de Ahorro y Crédito.

ABSTRACT

The present case studied is to carry out an analysis regarding the granting of credits without reserve made in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. In the period 2017, executed in the months of May to July as a credit policy due to the excess liquidity he had in his financial scenario. The design of the research is carried out through a mixed approach, using the type of descriptive, bibliographic and explanatory research, based on the deductive research method, which allows through a comparative analysis the effect of maintaining the reserve policy can be concluded and through of a survey directed to the partners to be able to know the criterion regarding the requirement of fit at the moment of the granting of a credit.

KEY WORDS: Credit, Lace, Liquidity, Savings and Credit Cooperatives.

1. Introducción

En el Ecuador se crea un ente de control para las entidades financieras, denominada Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), inicia su gestión el 5 de junio del 2012, con el rol de supervisar y controlar a las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, de tal manera que puedan ofrecer a la población, estabilidad y solidez en el Sector Económico Popular y Solidario.

Para la gestión adecuada se estipula la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Registro Oficial 444 de 10-may.-2011, que tiene por objeto:

- 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;
- 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;
- 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;
- Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento

y acompañamiento.

(Asamblea Nacional, 2011)

Actualmente el sector económico popular y solidario está compuesto por 645 entidades del sector financiero y 13.206 organizaciones pertenecientes al sector no financiero. En las publicaciones expuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

“Las cooperativas de ahorro y crédito se fortalecen en el mercado financiero nacional, es así que hace una década no representaba ni el 5% del sistema, en la actualidad alcanza el 26%, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” (Revista Líderes, 2019).

En lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se clasifica a las cooperativas de ahorro y crédito respecto al capital social, es decir en

función de los activos que cuenten y es actualizado anualmente considerando la variación del índice de precios al consumidor.

“El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y Solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80’000.000,00” (Asamblea Nacional, 2014).

Por lo tanto, las entidades financieras denominadas Cooperativas de Ahorro y Crédito estarán clasificadas por segmentos que la Junta de Política y Regulación Monetaria, ha catalogado de acuerdo y en función del tipo y el saldo de sus activos, como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1 Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80.000.000
2	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
3	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
4	Hasta 1.000.000
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

En base a la segmentación realizada por la Junta de Política y Regulación Monetaria, el segmento con activos mayores corresponde al N.1 del Sector Financiero Popular y Solidario, las mismas que se enlistan a continuación. Además, se aprecia que en cada segmento se cuenta con una cantidad de cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de importancia, dicha información se presenta a continuación.

Tabla 2 *Cantidad de cooperativas y mutualistas por Segmento*

Segmento	Cantidad de entidades	Estado Jurídico
1	29	Organizaciones activas
2	40	Organizaciones activas
3	85	Organizaciones activas
4	183	Organizaciones activas
5	308	Organizaciones activas

Fuente: (Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Líquidez y Fondos de Seguros Privados, 2017)

El segmento 1 conformado por 29 entidades las mismas que se enlistan a continuación.

Tabla 3 *Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 1*

N.	Razón Social	RUC	Estado Jurídico
1	Juventud Ecuatoriana Progresist Ltda.	0190115798001	Organización Activa

2	Jardín Azuayo Ltda.	0190155722001	Organización Activa
3	San José Ltda	0290003288001	Organización Activa
4	De la Pequeña Empresa Biblian Ltda.	0390027923001	Organización Activa
5	Pablo Muños Vega Ltda.	0490001883001	Organización Activa
6	Tulcán Ltda.	0490002669001	Organización Activa
7	De la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.	0590052000001	Organización Activa
8	Riombamba Ltda.	0690045389001	Organización Activa
9	Santa Rosa Ltda.	0790024656001	Organización Activa
10	Atuntaqui Ltda.	1090033456001	Organización Activa
11	Pillahuin Tio Ltda.	1091720902001	Organización Activa
12	Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	1190068389001	Organización Activa
13	De la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.	1690012606001	Organización Activa
14	23 de Julio Ltda.	1790093204001	Organización Activa
15	Andalucía Ltda.	1790325083001	Organización Activa
16	Cooprogreso Ltda.	1790451801001	Organización Activa
17	Alianza del Valle Ltda.	1790501469001	Organización Activa
18	29 de Octubre Ltda.	1790567699001	Organización Activa
19	Policia Nacional Ltda.	1790866084001	Organización Activa
20	De los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura	1790979016001	Organización Activa
21	Oscus Ltda.	1890001323001	Organización Activa
22	San Francisco Ltda.	1890003628001	Organización Activa
23	El Sagrario Ltda.	1890037646001	Organización Activa
24	Camara de Comercio de Ambato Ltda.	1890080967001	Organización Activa

25	Mushuc Runa Ltda.	1890141877001	Organización Activa
26	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha	1790075494001	Organización Activa
27	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato	1890012015001	Organización Activa
28	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay	0190006247001	Organización Activa
29	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura	1090056286001	Organización Activa

Fuente: (Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Líquidez y Fondos de Seguros Privados, 2017)

Dichas entidades financieras destinan sus servicios a personas que a diferencia de los bancos públicos y privados, se les complica la otorgación de préstamo, por la lita de documentos que solicitan para la entrega del crédito, por lo que el análisis aportará de gran manera a este tipo de empresas para que puedan considerar eliminar este requisito solicitado en el proceso crediticio como es el encaje, requisito establecido en el Código Monetario.

Es así, que las organizaciones que comprenden el sector financiero

público y privado, deben cumplir con lo estipulado en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en cuanto a conservar el encaje en los depósitos y captaciones que asumen, dicho monto se salvaguardará en el Banco Central del Ecuador, se conoce que la Superintendencia de Bancos tiene la obligación de ordenar a la entidad financiera en el caso de que no se cumpla con el encaje.

“Para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá las condiciones de encaje diferenciado por segmentos para este sector (Asamblea Nacional, 2014).

Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el periodo Mayo a Julio del año 2017, disponen a sus agentes no solicitar el

valor del encaje como requisito para la otorgación del crédito (Anexo 1), respaldándose del exceso de liquidez que tenía en ese momento, como aporte al desarrollo social de la comunidad, sin embargo el incumplimiento de la exigencia de este valor ocasiona inconvenientes a la entidad por lo que es importante evaluar como influyo el no solicitar el valor del encaje a los socios, de tal manera que se pueda valorar la relación con la liquidez que debe tener la entidad financiera para el efecto.

Los objetivos a cumplir son:

Objetivo General.

Realizar un análisis respecto a la otorgación de créditos sin encaje efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el periodo 2017, como política de crédito debido al exceso de liquidez que en el 2017 tuvo la entidad financiera mediante un análisis financiero y crediticio.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la política de crédito respecto al encaje para la otorgación del crédito a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.
- Evaluar el criterio por parte del socio respecto al encaje para la otorgación de un crédito.
- Analizar los resultados obtenidos en el proceso crediticio en el periodo 2017 considerando los meses que fueron aplicados la política de encaje.

2. Fundamentación Teórica

2.1 Contextualización

Con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y

correcto funcionamiento del Sector Económico Popular y Solidario, inicia su gestión el 5 de junio de 2012, para lo cual y en correspondencia con lo establecido Art. 283 que define al sistema económico como:

“Social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza” (Asamblea Nacional, 2006).

Y mediante la Ley de Economía de Popular y Solidaria se plantea tener un control a las entidades financieras.

"Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. nace en el año 1969, con la finalidad de crear una institución financiera que apoye a la

comunidad en lo que respecta a la otorgación de créditos a través de la captación de dinero y la capitalización del mismo, legalmente se constituye sustentándose en el acuerdo N.4468 el 26 de mayo de 1970, durante este tiempo la cooperativa a destinado sus acciones en función de los requerimientos del cliente y la satisfacción de los asociados. Uno de sus principios corresponde a mantener una excelente responsabilidad social corporativa que indica lo siguiente:

Alianza del Valle, concibe la Responsabilidad Social Corporativa con el compromiso de combinar el éxito económico de la Cooperativa con el desarrollo sostenible, lo que supone tomar decisiones basadas no solo en criterios financieros; sino, también en las consecuencias sociales de sus acciones. (Cooperativa de

Ahorro y Crédito Alianza del Valle, 2011)

La Misión de la COOAC Alianza del Valle Ltda. es:

"Somos una Institución Financiera de Ahorro y Crédito que ofrecemos productos y servicios financieros de calidad que contribuyen a satisfacer las necesidades de inversión y financiamiento de nuestros socios, clientes y la comunidad, enmarcados dentro del ámbito de la Responsabilidad Social". (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, 2011)

Y su visión para el año 2022 es:

“Alianza del Valle Ltda. se mantendrá dentro de las cinco primeras Cooperativas del Segmento 1, evaluados en términos de productividad y desempeño; ofertando sus productos y servicios financieros dentro de la Provincia de Pichincha.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, 2011)

En el año 2017 el escenario económico-financiero generó un exceso de liquidez en las entidades financieras, siendo puntual el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. se contó con circulante, dando como política de crédito la no exigencia del valor del encaje para los productos crediticios que ofrece la misma, partiendo que el encaje corresponde a un porcentaje del monto del crédito de acuerdo al tipo de producto, dependiendo de gran manera de la liquidez que tenga la cooperativa, la evaluación de este aspecto es emitida por el Consejo Administrativo, que es el órgano facultado en cualquier cooperativa de ahorro y crédito para este tipo de toma de decisiones, como se encuentra establecido en el Art 240 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Sustentado en la Ley de la Economía Popular y Solidaria, base legal que regula a las Cooperativas del país en la

otorgación de créditos se pretende evaluar la otorgación de créditos en el periodo Mayo a Julio 2017, en donde se entregó a los clientes montos de crédito sin encaje debido al exceso de liquidez que se tenía en la entidad financiera, el estudio pretende evaluar lo beneficioso o perjudicial para la COOAC Alianza del Valle Ltda. de esta medida y la aceptación que puedo tener para el cliente esta política implementada, además conocer el impacto en el riesgo crediticio hacia la cooperativa.

2.2 Contexto Actual

Las cooperativas con actividad crediticia tienen un rol fundamental en la inclusión financiera, al tener un modelo económico y social tienen una propuesta de financiamiento de todos los sectores, en especial los populares y vulnerables.

“Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro,

tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo” (Jordan, 2005).

Las cooperativas son entidades financieras que poseen un capital social compuesto de las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables, y por los excedentes del ejercicio económico, su conformación respecto a su estructura organizacional se aprecia en el Anexo 2.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza del Valle Ltda." en su jurisdicción de acuerdo al Art. 33 literal a) del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, y de conformidad con el artículo 32 literal (l) del Estatuto, acuerda emitir el Reglamento de crédito.

El Reglamento de Crédito al cual está sujeta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del

Valle Ltda. Permite facilitar los créditos para los socios que reúnan los requisitos que se establecen en el mismo reglamento, los que estarán orientados a propender el mejoramiento socio económico y fomentar las actividades de producción en beneficio de sus asociados y la colectividad.
(Asamblea Nacional, 2011)

Se encuentran sujetas al reglamento de crédito que tiene el propósito de normar el servicio crediticio que la cooperativa presta a sus asociados en el marco de las políticas establecidas de acuerdo a los Estatutos, la Ley de Cooperativas y demás lineamientos y disposiciones complementarias que la Ley y el Sistema Financiero lo establezca.

El capital social de las cooperativas será variable, ilimitado e indivisible y está compuesto por:

- De las aportaciones de los socios;
- De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere;
- Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social;
- De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y, en general, de todos los bienes muebles o inmuebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la cooperativa. (Congreso Nacional, 2001)

2.3 Contrato de Encaje

De acuerdo a lo estipulado en los estatutos de la política de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, el Consejo de Administración faculta a la Gerencia General para que efectúa el contrato de encaje, el mismo que corresponde a un deposito mínimo que debe realizar el socio solicitante de un determinado producto crediticio, el nivel del depósito mínimo no puede superar el 20% del monto que se desea acceder o que se conceda al cliente.

Sin embargo, en lo estipulado en la Junta de Regulación Monetaria Financiera en la resolución No.273-2016-F de 22 de agosto de 2016, entidad que reglamenta el valor del porcentaje de encaje de las organizaciones públicas y privadas.

2.4 Condiciones Previas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, ofrece productos crediticios destinados a sus socios, enmarcados en la normativa legal que regula a las instituciones financieras, a través de la intervención de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuyo objetivo es ofrecer alternativas de financiamiento, de manera sostenida en el tiempo, por lo tanto es importante la incorporación de adecuadas prácticas en las actividades crediticias.

El analista de crédito, para la concesión del monto solicitado debe validar la información proporcionada por el socio, de esta manera disminuir el riesgo que esto representa, los parámetros mínimos que debe considerar son:

- Información en base de datos públicos como: La Función judicial, Registro

Civil, Agencia Nacional de Tránsito, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Servicios de Rentas internas, Municipios.

- Documentación personal y domiciliaria del socio y/o garante.
- Análisis de Riesgo y Score Financiero.
- Inspección in situ

2.5 Encaje

De acuerdo a lo expuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero faculta a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, como ente de control y establece en sus artículos el proceder ante el encaje.

Artículo 240.- Encaje de los sectores financieros público y privado, sin perjuicio de las demás reservas dispuestas por este Código, están obligadas a

mantener encaje sobre los depósitos y captaciones que tuvieren a cargo. El encaje no será remunerado y se mantendrá en el Banco Central del Ecuador.

En caso de que las entidades financieras públicas y privadas no cumplan con los niveles de encaje dispuestos, la Superintendencia de Bancos ordenará a la entidad el aporte inmediato de los recursos necesarios para cubrir el desencaje.

Para entidades del sector financiero popular y solidario, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá las condiciones de encaje diferenciado por segmentos para este sector.

Artículo 241.- Regulación del encaje. La Junta de Política y

Regulación Monetaria y Financiera regulará de manera diferenciada los porcentajes de encaje, que podrán ser por estructura de captación, tipo de entidad entre otros. (Asamblea Nacional, 2014)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. maneja los siguientes parámetros para el encaje.

Tabla 4 *Encaje*

Tipo de crédito	Producto Financiero	Monto	Encaje
Consumo o microcrédito	Credi Agil Alianza	Menor a \$500	No se solicita
	Vip Alianza	Máximo \$40.000	10%
	Crédito Preferencial	De \$500 a \$120.000	10%
	Crédito Óptimo	De \$500 a \$10.000	10%
Consumo	Crédito Empresarial	De \$500 a \$120.000	10%
Vivienda	Mi vivienda, Mi futuro	De \$500 a \$120.000	15%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. , 2017)

La relación encaje préstamo, puede variar de acuerdo a las políticas establecidas y condiciones económico financieras de la cooperativa, esta responsabilidad la tiene el Consejo de Administración que propone a la Gerencia para la respectiva aprobación según el destino del crédito.

2.6 Obligación para cliente

La obligatoriedad del valor del encaje se efectúa en el proceso crediticio, específicamente en el subproceso de desembolso de crédito, donde el Jefe de agencia u Oficial de crédito, tiene que verificar si el socio tiene apertura de la cuenta con el depósito mínimo requerido para el crédito, el mismo que corresponde al encaje, para efectuar el desembolso de crédito, caso contrario se detiene la otorgación del monto solicitado por el socio, como se

presenta en el diagrama de flujo en el Anexo 3.

2.7 Elementos de Encaje

El encaje es un requisito que se lo evidencia al momento del desembolso del crédito; por lo tanto, se resumen en la siguiente tabla el porcentaje exigido por las organizaciones financieras del sector financiero popular y solidario del país.

Tabla 5 *Porcentaje de encaje en los segmentos del Sector Financiero Popular y Solidario.*

Segmento Financiero	Consumo	Microcrédito	Vivienda
Segmento 1	No se requiere encaje	10% de encaje	15% de encaje
Segmento 2	No se requiere encaje	5% encaje y 5% en certificados de aportación	15% de encaje
Segmento 3	No se requiere encaje	5% encaje y 5% en certificados de aportación	20% de encaje
Segmento 4	No se requiere encaje	5% encaje y 5% en	20% de encaje

		certificados de aportación	
Segmento 5	No se requiere encaje	5% encaje y 5% en certificados de aportación	20% de encaje

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2019)

Como se aprecia se encuentra estandarizado el porcentaje para todos los segmentos, dependiendo del tipo de producto financiero que oferta la entidad financiera. Basándose en lo que exige el Código Monetario del cumplimiento del porcentaje del encaje, el Consejo de Administrativo dispone no cobrar el encaje pero exigir el porcentaje de aportaciones al socio, este accionar con la finalidad de cumplir con la normativa, al Art. 33 literal a) del Reglamento General de la Ley de Cooperativas (Congreso Nacional, 2001) y al Art. 9 Aportes de las entidades del sector financiero privado, respecto al tema que corresponde al 10% de los depósitos

sujetos a encaje. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016)

2.8 Aplicación del Encaje

El valor de depósito mínimo mantendrá el carácter de restringido por el plazo de concesión del crédito y podrá ser utilizado en las siguientes condiciones:

- Cuando la operación de crédito llegue al vencimiento.
- Cuando la provisión de la operación de crédito sea del 100%.
- Como abono al crédito cuando la operación cambie a estado judicial.
- Cuando la operación cambie de estado ha castigado, se procederá con el cierre de todas la cuentas del titular del crédito y al abono de los saldos al crédito.

(Cooperativa de Ahorro y
Crédito Alianza del Valle,
2019)

3. Metodología: Técnicas e Instrumentos

El presente caso de estudio corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., la cual pertenece al Segmento 1 de acuerdo a lo establecido por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en donde se analiza el efecto de la eliminación del encaje como requisito para acceder a un crédito.

3.1 Tipo de investigación

La investigación corresponde al Método Científico, puesto que se obtendrá nuevos conocimientos, a partir de: La observación, medición, la formulación y el análisis.

3.2 Métodos de investigación

- El Método de Investigación corresponde al Deductivo, al utilizar el razonamiento lógico partiendo de un diagnóstico previo de las actividades que se realicen en el proceso crediticio, de esta manera deducir conclusiones que conlleven a determinar lo beneficioso o poco beneficio que comprende el colocar un encaje para la oferta de los productos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.
- El Método Analítico evalúa los resultados en cuanto a los créditos que se han generado por la otorgación del encaje con o sin encaje.

Para el análisis de caso se apoya de los siguientes métodos:

- Descriptiva: Se utiliza la investigación descriptiva ya que se requiere conocer de situaciones, a través, de la descripción exacta de la información que arroje el proceso crediticio, de tal manera que la recolección de datos, permita evaluar el impacto que tiene el encaje en la otorgación de un crédito.
- Bibliográfica: Es importante la utilización de fuentes bibliográficas para el sustento teórico e investigativo del análisis de caso, por lo que la investigación requiere de buscar fuentes documentales.
- Explicativa.- Con la información obtenida se debe explicar e interpretar los resultados, de esta manera se pueda conocer el efecto positivo o negativo de que

exista encaje en las entidades financieras.

3.3 Técnicas de Investigación

Las técnicas de recolección corresponde a las primarias resaltando las siguientes técnicas:

- Encuestas: Cuestionario de preguntas que se encuentra destinado para conocer el criterio del socio respecto aspectos relacionados con el encaje, en el Anexo 5 se presenta el modelo de la encuesta.
- Obtención de evidencias: Las evidencias que se analizar para el presente caso de estudio se basa en el reporte de las colocaciones en el periodo de estudio como también los Estados de Resultados que permiten evaluar el estado de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

4. Análisis de Resultados

Para el análisis de resultados se realiza una matriz de seguimiento para el área financiera, la misma que se presenta en el Anexo 4, en donde se plasma las acciones necesarias para conocer los motivos de no solicitar el encaje.

De donde se presenta a continuación el histórico de captaciones de créditos y los montos efectuados.

Tabla 6 *Histórico de Captaciones 2013-2018*

Año	Cuenta de Monto	Suma de Monto
2013	8.526	\$ 72.216.165
2014	11.063	\$ 94.687.508
2015	12.311	\$ 101.888.342
2016	11.630	\$ 98.570.321
2017	12.300	\$ 131.801.896
2018	14.328	\$ 185.555.455

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2019)

Se resalta un atractivo monto por los diferentes productos crediticios que ofrece la COAC, teniendo valores superiores en el año 2017 y 2018; como se aprecia en los estados financieros.

Por lo tanto, es importante analizar los resultados generados en periodos pasados.

Tabla 7 *Estados Financiera 2014-2016*

COD	CUENTA	2014	2015	2016
1	TOTAL DE ACTIVO	185.706.717	187.582.224	195.396.837
11	Fondos Disponibles	21.261.929	21.476.696	22.371.558
13	Inversiones	34.167.591	34.512.718	35.950.748
14	Cartera de créditos	124.488.196	125.745.653	130.985.055
16	Cuentas por Cobrar	1.943.226	1.962.854	2.044.640
17	Bienes Reali., Adjud. Por Pago de Arrendamiento Mercantil y no utilizados	31.531	31.531	31.531
18	Propiedades y Equipo	1.732.646	1.750.148	1.823.070
19	Otros Activos	2.081.598	2.102.624	2.190.234
2	TOTAL DE PASIVO	158.517.179	160.118.362	166.789.961
21	Oblig con el público	146.132.404	147.608.489	153.758.842
2101	Depósitos a la vista	37.113.430	37.488.313	39.050.326
2103	Depósitos a plazo	94.212.820	95.164.464	99.129.650
2105	Depósitos restringidos	14.806.154	14.955.711	15.578.866
25	Cuentas por Pagar	4.519.430	4.565.081	4.755.293
26	Obligaciones financieras	7.818.997	7.897.977	8.227.059
29	Otros Pasivos	46.348	46.816	48.766
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	27.181.981	27.456.547	28.600.570
31	Capital Social	4.959.494	5.009.590	5.218.323
33	Reservas	17.971.696	18.153.228	18.909.613
3305	Superavit por valuaciones	440.498	444.948	463.487
36	Resultados	3.810.293	3.848.781	4.009.146

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2014-2018)

Al finalizar el año 2016, la cooperativa llega a obtener una atractiva ganancia, al analizar la liquidez de la misma, la mejor de periodos anteriores.

Tabla 8 *Liquidez 2014-2016*

Indicador	Fórmula	Medición	2014	2015	2016
LIQUIDEZ					
1. Capital de Trabajo	Activo - Pasivo	Valor absoluto	27.189.539	27.463.862	28.606.876
2. Liquidez Corriente	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Valor absoluto	1,23	1,27	1,31

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2014-2018)

Se puede apreciar que el capital de trabajo neto tiene un valor mayormente representativo en el año 2016, sin embargo la empresa se ha mantenido con una aceptable liquidez en el transcurso del periodo, considerando que a mayor resultado se tiene una mejor solvencia.

En los resultados de la liquidez corriente la razón favorable es de 1:1

por lo tanto en el año 2016 se tiene un resultado favorable, lo que indica que por cada dólar invertido se paga un dólar con treinta y un centavos.

Tomando como acción la otorgación de créditos sin encaje en los meses de mayo, junio y julio del año 2017, donde se puede apreciar los siguientes montos de: captaciones y las variaciones que al relacionarles con el efecto de la gestión sin encaje es favorable este escenario para el acceso al proceso crediticio, donde los montos casi duplicaron en los meses que no se aplicó el encaje.

Tabla 9 *Captaciones 2016-2018*

Colocaciones	2016	2017	2018
Enero	\$ 6.738.406	\$ 6.764.304	\$ 10.170.803
Febrero	\$ 7.979.291	\$ 6.766.321	\$ 10.533.003
Marzo	\$ 8.851.429	\$ 8.944.874	\$ 15.521.220
Abril	\$ 8.557.243	\$ 6.656.530	\$ 17.382.974
Mayo	\$ 8.827.734	\$ 13.723.813	\$ 15.980.694
Junio	\$ 9.479.994	\$ 15.729.254	\$ 17.630.449
Julio	\$ 8.435.268	\$ 12.245.011	\$ 16.410.978
Agosto	\$ 8.884.609	\$ 11.799.537	\$ 16.061.464
Septiembre	\$ 8.397.658	\$ 11.664.172	\$ 15.901.345
Octubre	\$ 8.416.718	\$ 12.934.502	\$ 18.783.236
Noviembre	\$ 7.308.774	\$ 13.383.044	\$ 17.939.980
Diciembre	\$ 6.693.197	\$ 11.190.534	\$ 13.239.309

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2019)

Al considerar que el encaje es un valor del 10% del valor del préstamo en donde el socio prestamista realiza el depósito respectivo para continuar con

el proceso de otorgación del crédito, se resalta que no se cuenta con una normativa de financiamiento de encaje, en el caso de que el socio no cuenta con el dinero para el encaje se lo descuenta y retiene el valor del préstamo otorgado.

5. Presentación de Hallazgos

5.1 Balance General

Con dicha medida aplicada por el Consejo Administrativo las captaciones incrementaron, por lo que las acciones con el dinero captado se destinaron a inversiones para mejoras en el servicio de la entidad financiera, como se aprecia en el comparativo del Balance General del año 2016 y 2017, de donde se extrae el rubro inversiones parte del activo.

Las acciones empleadas con el incremento de captaciones se evidencian en el Anexo 7, donde se resalta que la inversión fue destinada al incremento de servicios, considerando

los gastos que esto representa, las campañas de marketing emprendidas para dar a conocer los servicios financieros, y las actividades de responsabilidad social que debe cumplir la cooperativa.

Tabla 10 *Estado de Resultados 2017-2018*

COD	CUENTA	2017	2018
1	TOTAL DE ACTIVO	244.238.163	309.910.571
11	Fondos Disponibles	27.964.448	36.834.461
13	Inversiones	44.938.435	29.874.396
14	Cartera de créditos	163.731.319	234.149.906
16	Cuentas por Cobrar	2.555.800	2.708.231
17	Bienes Reali., Adjud. Por Pago de Arrendamiento Mercantil y no utilizados	31.531	31.531
18	Propiedades y Equipo	2.278.838	2.154.748
19	Otros Activos	2.737.792	4.157.298
2	TOTAL DE PASIVO	208.487.451	263.636.999
21	Oblig con el público	192.198.553	237.830.805
2101	Depósitos a la vista	48.812.908	57.372.497
2103	Depósitos a plazo	123.912.063	153.279.494
2105	Depósitos restringidos	19.473.582	27.178.814
25	Cuentas por Pagar	5.944.116	8.603.503
26	Obligaciones financieras	10.283.824	17.121.046
29	Otros Pasivos	60.958	81.645
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	35.750.712	46.273.571
31	Capital Social	6.522.904	7.864.181
33	Reservas	23.637.016	30.302.648
3305	Superavit por valuaciones	579.359	573.520
36	Resultados	5.011.433	7.533.222

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2014-2018)

Como se puede apreciar por el exceso de liquidez en el año 2017 se planteó eliminar la exigencia del valor del encaje en ciertos meses del año, de esta manera se motivó a los socios, incrementando sus activos y dicho valor se destinó para la cuenta de inversiones, las mismas que tenían la finalidad de mejorar el servicio de la entidad financiera, por lo que se aprecia un monto superior en esta cuenta.

5.2 Indicadores de Crédito

En cuanto a la mora se aprecia que la mora en promedio de los años comprendidos 2016 al 2018, en el año 2017 se tiene una tasa más baja, lo que implica que se pudo recuperar el capital invertido destinado a créditos.

Índice de Mora	2016	2017	2018
Enero	6,81%	7,83%	5,59%
Febrero	7,05%	8,24%	5,50%
Marzo	6,98%	8,02%	5,06%
Abril	7,29%	8,50%	5,04%
Mayo	8,17%	8,15%	4,91%
Junio	7,45%	6,59%	4,36%
Julio	6,65%	6,60%	4,54%
Agosto	7,04%	6,34%	4,40%
Septiembre	7,31%	6,12%	4,35%
Octubre	7,50%	5,95%	4,18%
Noviembre	7,91%	5,90%	3,93%
Diciembre	6,92%	4,93%	3,68%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., 2019)

Como se puede apreciar en el año 2017, se generó créditos sin encajes en ciertos meses, la recuperación de cartera no se vio afectada, obteniendo un índice de mora con valores bajos a periodos anteriores.

5.3 Tabulación Encuesta Socios

Con la finalidad de conocer el criterio respecto al encaje para los socios que acceden a un crédito en la

Tabla 11 *Histórico Índice de Mora*

cooperativa se aplica una encuesta estructurada la misma que se aprecia en el Anexo 5 y la tabulación de cada pregunta se presenta en el Anexo 6, como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 12 *Hallazgos Encuesta*

Pregunta	Opción	Conteo	Porcentaje
Género	Masculino	124	32%
	Femenino	259	68%
1. ¿En una emergencia financiera usted recurre a?	Familiar	45	12%
	Empleador	68	18%
	Amigos	25	7%
	Entidad Financiera	245	64%
2. ¿En alguna ocasión ha realizado un crédito en una entidad financiera?	Si	383	100%
	No	0	0%
3. ¿En la entidad financiera que realizó su crédito como requisito para el desembolso de crédito le solicitaron un monto de encaje?	Si	383	100%
	No	0	0%
4. ¿La procedencia de los fondos para el encaje fue?	Propio	166	43%
	Familiar	125	33%
	Empleador	24	6%
	Amigos	45	12%
	Entidad Financiera	23	6%
5. ¿Accedido alguna vez a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.?	Si	299	78%
	No	84	22%
6. Indique el motivo por la que NO ha decidido acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.	No lo ha necesitado	55	65%
	No tenía para el encaje	15	18%
	La tasa de interés es muy alta	0	0%
	No pudo cumplir con los requisitos	14	17%
	Otra ¿Indique cuál?	0	0%
7. ¿Qué tipo de producto crediticio ha solicitado en la cooperativa?	Microcrédito	144	48%
	Consumo	88	30%
	Vivienda	67	22%

8. ¿En qué rango estuvo el monto del último crédito realizado en la cooperativa fue de?	Hasta \$500	29	10%
	De \$500 a \$3.000	67	22%
	De \$3.000 a \$10.000	122	41%
	De \$10.000 a \$120.000	81	27%
9. ¿Considera favorable el porcentaje (10% del monto del crédito) exigido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. respecto al valor del encaje?	Sí	202	68%
	No	97	32%
10. ¿En alguna ocasión NO ha contado con el valor para el encaje?	Sí	99	33%
	No	200	67%
11. ¿A quién ha recurrido para obtener el valor del encaje exigido para la otorgación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. al no contar con recursos?	Familiar	121	40%
	Empleador	55	18%
	Amigos	45	16%
	Entidad Financiera	78	26%
12. ¿Considera que debería ser opcional el valor del encaje?	Si	200	67%
	No	99	33%
13. ¿En qué montos considera oportuno el encaje?	Hasta \$500	0	0%
	De \$500 a \$3.000	67	22%
	De \$3.000 a \$10.000	87	29%
	De \$10.000 a \$120.000	145	48%
14. ¿Usted utilizó o utilizaría el valor el encaje para la cancelación de las últimas cuotas de su crédito?	Si	224	75%
	No	75	25%

Los hallazgos encontrados respecto a la apreciación de la aplicación del encaje son:

Para la aplicación de la encuesta se trató de mantener un equilibrio en la cantidad personas en lo que respecta al género; sin embargo, se aprecia que el género femenino predominó en la apertura al momento de realizar la encuesta, obteniendo una participación del 68% del género femenino y 32% del género masculino. El rango de edad de las personas que participaron en la encuesta se encuentra para el género masculino de 28 a 72 años, en el caso del género femenino de 25 a 65 años.

En cuanto a conocer quién acuden las personas, cuando tienen una emergencia financiera se aprecia que en un gran porcentaje 64% a una entidad financiera, el 18% indica al empleador, el 12% a un familiar y el 7% a los amigos. Por lo tanto, se aprecia la gran apertura que tienen las entidades

financieras en la oferta de sus servicios crediticios.

Al preguntar si en alguna ocasión ha realizado un crédito en una entidad financiera, se aprecia que el 100% de encuestados lo han hecho en alguna entidad del país.

Se aprecia que en la entidad financiera que realizó su crédito como requisito para el desembolso de crédito, el 100% le solicitaron un monto de encaje en el proceso del préstamo.

Los encuestados comentan que la procedencia de los fondos para el encaje en su mayoría; es decir, 58% corresponde a un familiar, el 21% comentan que para la obtención el dinero para el encaje fue pedir a sus amigos, el 11% a su empleador y el 10% a una entidad financiera.

Se aprecia que el 78% de encuestados, accedido alguna vez a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., a partir de esta

pregunta se continúa con las personas que han realizado un crédito en la misma.

Para el 65% el principal motivo por lo que no ha decidido acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Corresponde a que no haber necesitado, el 18% indica que no tenía los recursos monetarios para el encaje requerido, y el 17% indica que no accedido a un crédito al no tener el respaldo con los requisitos exigidos.

El 48% indica que el tipo de crédito que ha solicitado es el Microcrédito, el 30% corresponde a Créditos de Consumo y el 22% a Vivienda.

El 41% indica que el monto del último crédito realizado en la cooperativa fue de \$3.000 a \$10.000; el 27% el monto estuvo en el rango de \$10.000 a \$120.000, en un 22% el monto estuvo en el rango de \$500 a \$3.000 y apenas el 10% en un hasta \$500.

En cuanto a la apreciación por parte del encuestado en cuanto al porcentaje exigido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Respecto al valor del encaje, se aprecia que el 68% está de acuerdo, incluso lo considera bajo respecto a otras cooperativas; sin embargo, el 32% indica lo contrario.

El 67% indica que en alguna ocasión no han contado con el valor para el encaje, lo que ha limitado el acceso al mismo, el 33% manifiesta lo contrario, resaltando que no ha habido ningún problema.

El 41% indica que ha recurrido a un familiar para obtener el valor del encaje exigido para la otorgación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. al no contar con recursos, con un 26% indican que alguna entidad financiera, el 18% a su empleador y el 15% a los amigos.

Para el 67% de personas que fueron encuestadas considera que el valor del

encaje debe ser opcional, es decir que se tome en cuenta el monto del crédito para que se exija este valor.

Los montos sugeridos para que se tenga que exigir el valor del encaje en la gestión de un crédito es en los créditos en valores de \$10.000 a \$120.000, en su mayor porcentaje 48%, con un 29% indica que el monto que corresponde de \$3.000 a \$10.000.

El 75% indican, que una de las acciones que realizan con el monto del encaje al momento de finalizar el pago de las cuotas respectivas por el préstamo otorgado, es para cancelar las últimas cuotas, el 25% manifiesta lo contrario, que les interesa la devolución del valor del encaje.

Para el 67% de encuestados de la muestra de población de estudio le motivaría acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. El no tener que entregar un valor de encaje.

6. Conclusiones

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. se encuentra regulada por la SEPS, la misma que exige a las entidades financieras de esta naturaleza el valor de encaje, por lo que la eliminación de este parámetro no puede efectuarse en su totalidad, en el caso particular de los meses que se realizó esta acción, si bien es cierto no se exigió el valor se realizaron acciones para que este valor sea cubierto con el certificado de aportación del socio, incumpliendo la normativa establecida.
2. Al tabular la encuesta aplicada al socio se aprecia que el monto de encaje exigido por la COAC, no es un grave problema para sus socios el contar con dicho dinero para continuar con el proceso de otorgación del crédito, incluso se aprecia que el valor solicitado por la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. es uno de los montos más bajos que tiene el mercado financiero.

3. Los hallazgos encontrados respecto al proceso crediticio en los meses del año 2017, específicamente mayo a junio las captaciones fueron las más altas efectuadas en ese año, debido a que no se solicitó encaje. El exceso de liquidez condescendió otorgar créditos sin encaje, que a su vez permitió tener una mayor cantidad de captaciones como se evidencio anteriormente, lo que genero el incremento en las utilidades del periodo 2017 y 2018, donde el Consejo de Administrativo platea como acciones destinarlo al rubro de la cuenta de inversiones, donde se pudo ejecutar acciones en la mejora del servicio, de esta manera se sienta beneficiado el cliente interno como externo.

7. Recomendaciones

1. Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. debería evaluar la posibilidad de evitar en ciertos montos la no exigencia del valor del encaje, como política de crédito, que no afecten a la liquidez de la entidad financiera, pudiendo generarse una estrategia diferenciadora respecto a la competencia.
2. Aunque la apreciación respecto al encaje por parte de los socios no influye en la apertura de un crédito, se recomienda realizar una investigación respecto a cómo los socios puedan motivarse al acceso de créditos en la cooperativa, incumpliendo la normativa establecida por la SEPS
3. Se recomienda mejorar el proceso crediticio con la utilización de herramientas tecnológicas que

permita tener al socio mejor comunicado, esto puede gestionarse con los resultados favorables del incremento de capital en la cooperativa.

8. Referencias

- Asamblea Nacional. (2006). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2019, de https://www.oas.org/juridico/m-la/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Asamblea Nacional. (10 de Mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 1 de Enero de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Registro oficial 444, 10 de Mayo del 2011*. Quito, Pichincha.
- Asamblea Nacional. (12 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Encaje Bancario*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2019, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador>
- Carme, D. (12 de Junio de 2014). *Economía simple*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2019, de Definición de Encaje bancario: <https://www.economiasimple.net/glosario/encaje-bancario>
- Congreso Nacional. (2001). *Ley de Cooperativas. Registro Oficial 400, 29 de Agosto del 2001, título I, Naturaleza y Fines, Art. 1*. Quito, Ecuador.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. (2011). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de <https://www.alianzadelvalle.fin.ec/nosotros/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. (2019). *Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito*. Quito: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. . (2017). *Reglamento de Crédito*. Quito.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. (2014-2018). *Estados de Resultado*. Quito: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. (2019). *Historial de Captaciones crediticias*. Quito: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.
- Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Líquidez y Fondos de Seguros Privados. (12 de Junio de 2017). *Listado de entidades del sector financiero popular y solidario*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Entidades-Financieras-del-SFPS.pdf>
- Jordan, F. R. (2005). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Ecuador: Abya-Yala.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2016). *Resolución No. 302-2016-F*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2019, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-302-2016-F.pdf?dl=0>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). *De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador.
- Revista Líderes. (8 de Enero de 2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan->

sistema-financiero-
economia.html

Superintendencia de Economía Popular
y Solidaria. (2018). *Norma
para la segmentación de las
entidades del sector financiero
popular y solidario*.
Recuperado el 1 de Noviembre
de 2019, de
[http://www.seps.gob.ec/noticia
?nueva-segmentacion-sector-
financiero-popular-y-solidario](http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario)

ANEXOS

Anexo 1

Anexo 1 Política de Crédito Mayo 2017

MEMORANDO GG-22-2017

Para: **Funcionarios COAC ALIANZA DEL VALLE LTDA**

De: Ing. Rolando Cadena – Gerente General

Asunto: Cambios de Políticas de Crédito

Fecha: 04 mayo del 2017

Detallo a continuación los cambios al Manual de Políticas y Procedimientos de crédito que fueron aprobados por el Consejo de Administración con fecha 2 de mayo del 2017, mismos que entran en vigencia a partir de la difusión a los oficiales de crédito y jefes de agencia.

PROMOCIÓN ÚNICAMENTE POR ANIVERSARIO:

Depósito mínimo requerido:

En el mes de mayo, por aniversario de Cooperativa, concederá créditos sin encaje. (Aplica para todos los productos y montos)

NUEVAS POLITICAS DE CRÉDITO APROBADAS

Plazos y Montos:

Plazo máximo 96 meses

Personas Naturales y/o Jurídicas

Monto Máximo 120.000,00 dólares

Garantías:

- **Sin garante -**
- **Hasta 20.000,00 dólares (Aplica Para Créditos Preferenciales*)**

- **Con garante personal:**
- Hasta USD. 40.000,00 dólares
- **Garantía hipotecaria**
- Hasta 120.000,00 dólares

Periodicidad de pago de cuotas:

- La frecuencia de pago de las cuotas es mensual en todos los tipos de crédito.

Determinación de gastos familiares e imprevistos:

- La relación entre la cuota del crédito y los ingresos netos no podrá ser superior al 70% ni menor al 50%.

Parámetros de verificación, para Garantes.

- Se elimina la verificación 3, verificación integral.
- Se elimina el cuadro de tipo de verificación por monto.
- Para garantes de operaciones de crédito hasta 20.000 dólares no requiere análisis de capacidad de pago.
- Para garantes de operaciones de crédito entre 20.001 y 40.000 dólares se requiere análisis de la capacidad de pago.
- Para garantes no se requiere verificación de campo domiciliaria o del negocio.

Créditos preferenciales *:

- Se elimina la condición de aprobación por calificación AAA, AA y A para socios nuevos, renovados o recurrentes.
- Aplican a créditos Preferenciales los socios en los que la relación de la cuota del crédito y los ingresos netos sea igual al 50%, %. (Si es inferior al 50%, el oficial debe negociar para reducir el plazo hasta que la relación alcance este porcentaje indicado)
- Aplican los socios que no registren atrasos mayores a 30 días en los últimos 12 meses.

Con este antecedente, solicito la difusión y socialización a los oficiales de crédito y jefes de agencia, a la vez que se convoca a los mismos para una reunión de trabajo para el viernes 05 de mayo en dos grupos, conforme al detalle adjunto:

Atentamente,

Ing. Rolando Cadena

GERENTE GENERAL

COAC ALIANZA DEL VALLE LTDA

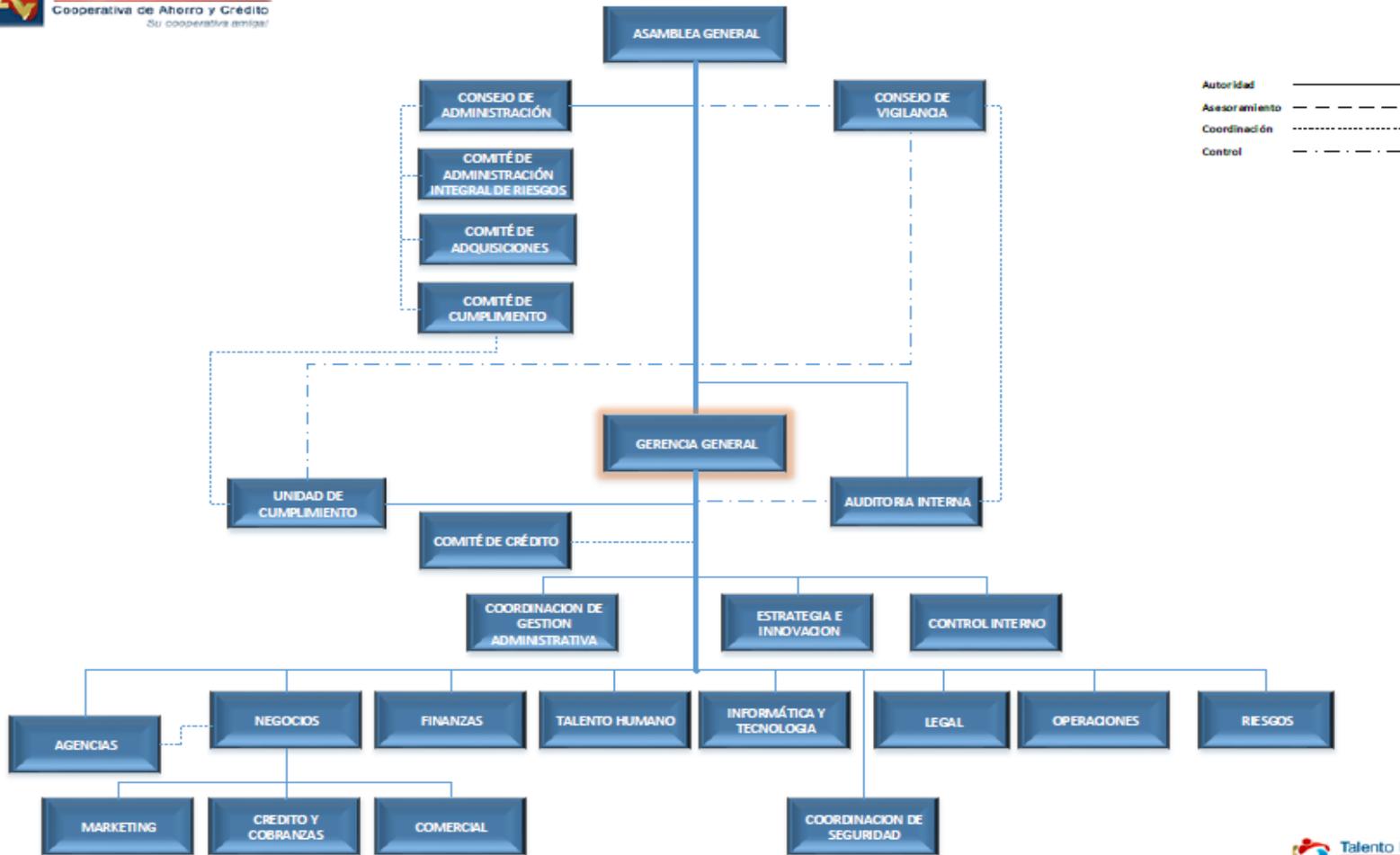
Anexo 2

Anexo 2 Estructura Organizacional

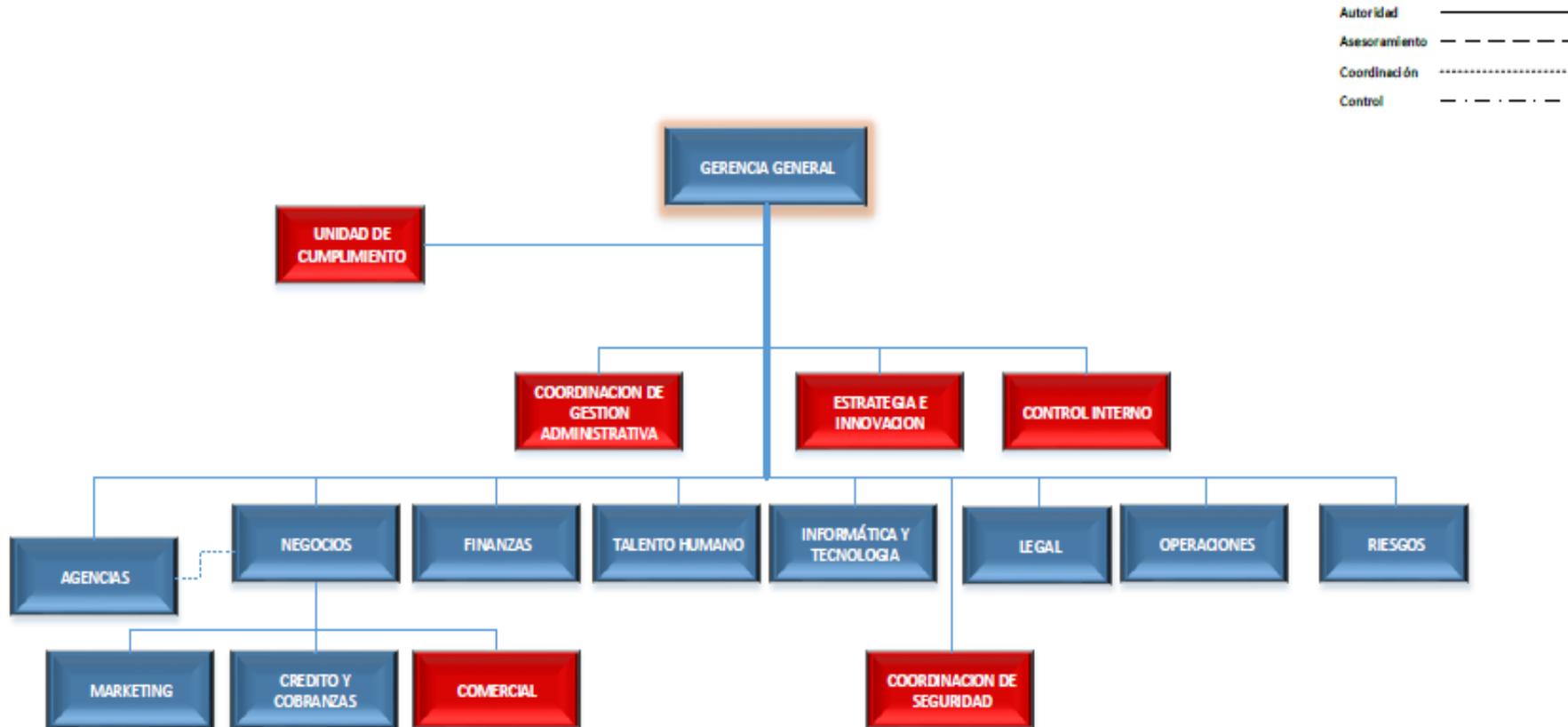


ÁREAS
ASESORAS

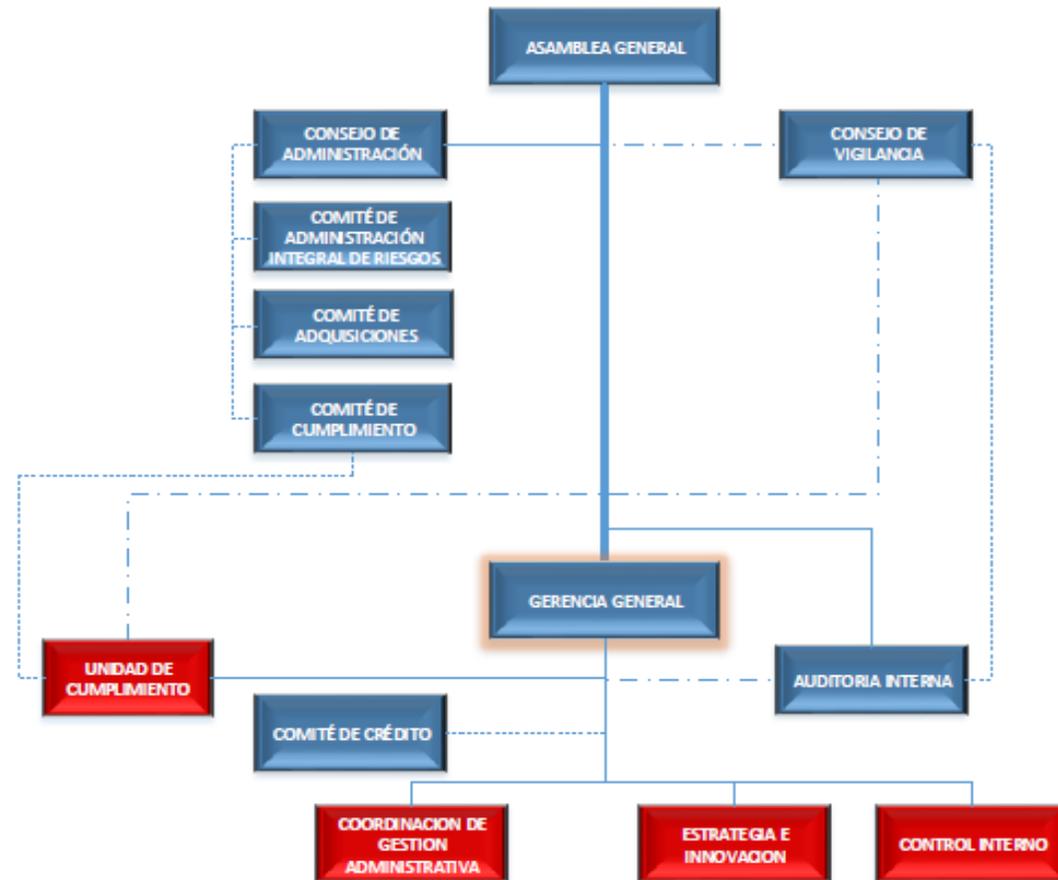
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GERENCIA GENERAL

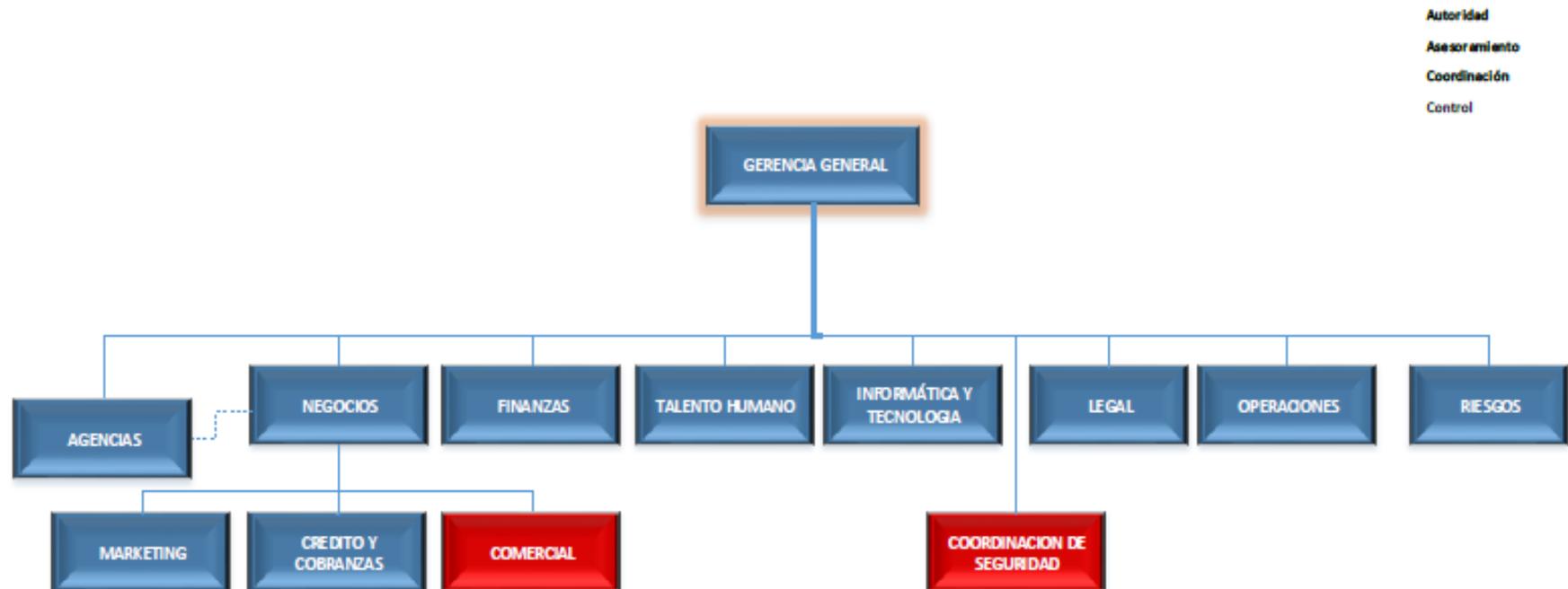


**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
ÁREAS ASESORAS**



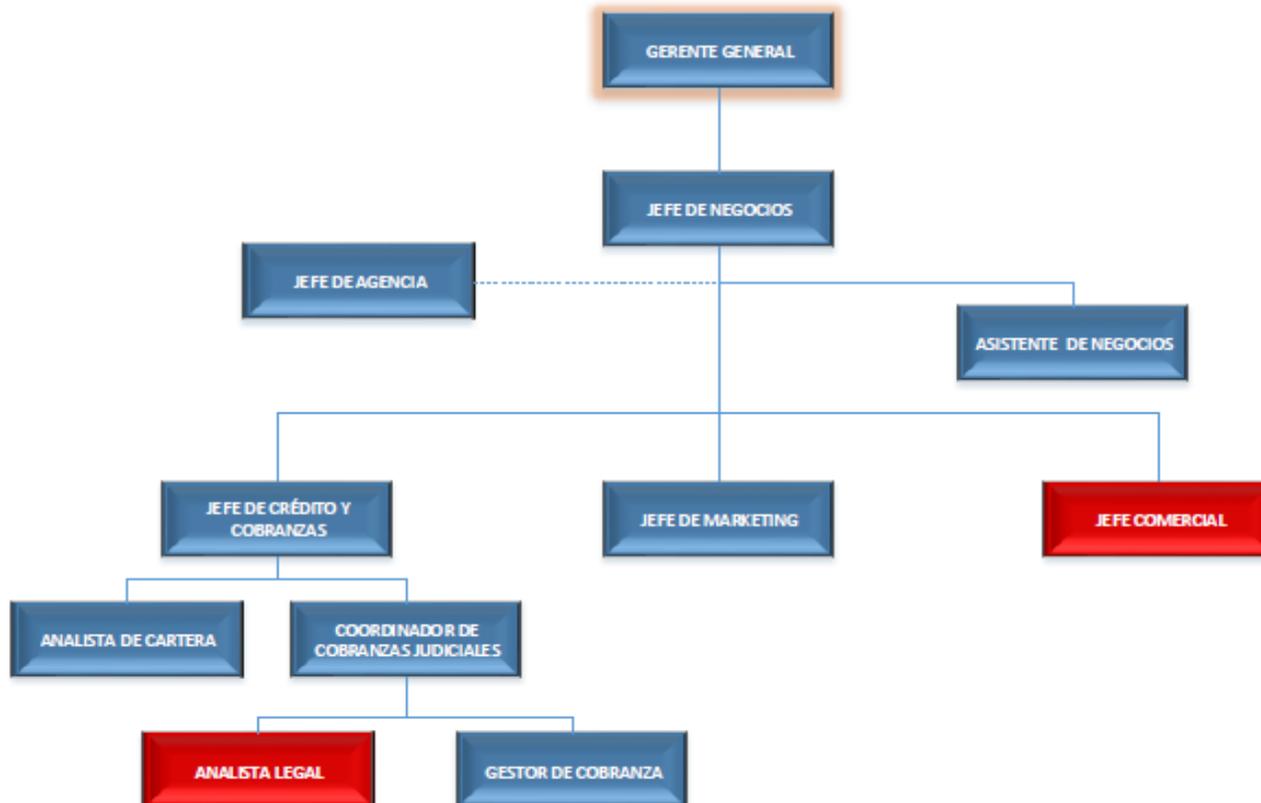
Autoridad —————
 Asesoramiento - - - - -
 Coordinación - - - - -
 Control - - - - -

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
ÁREAS APOYO**

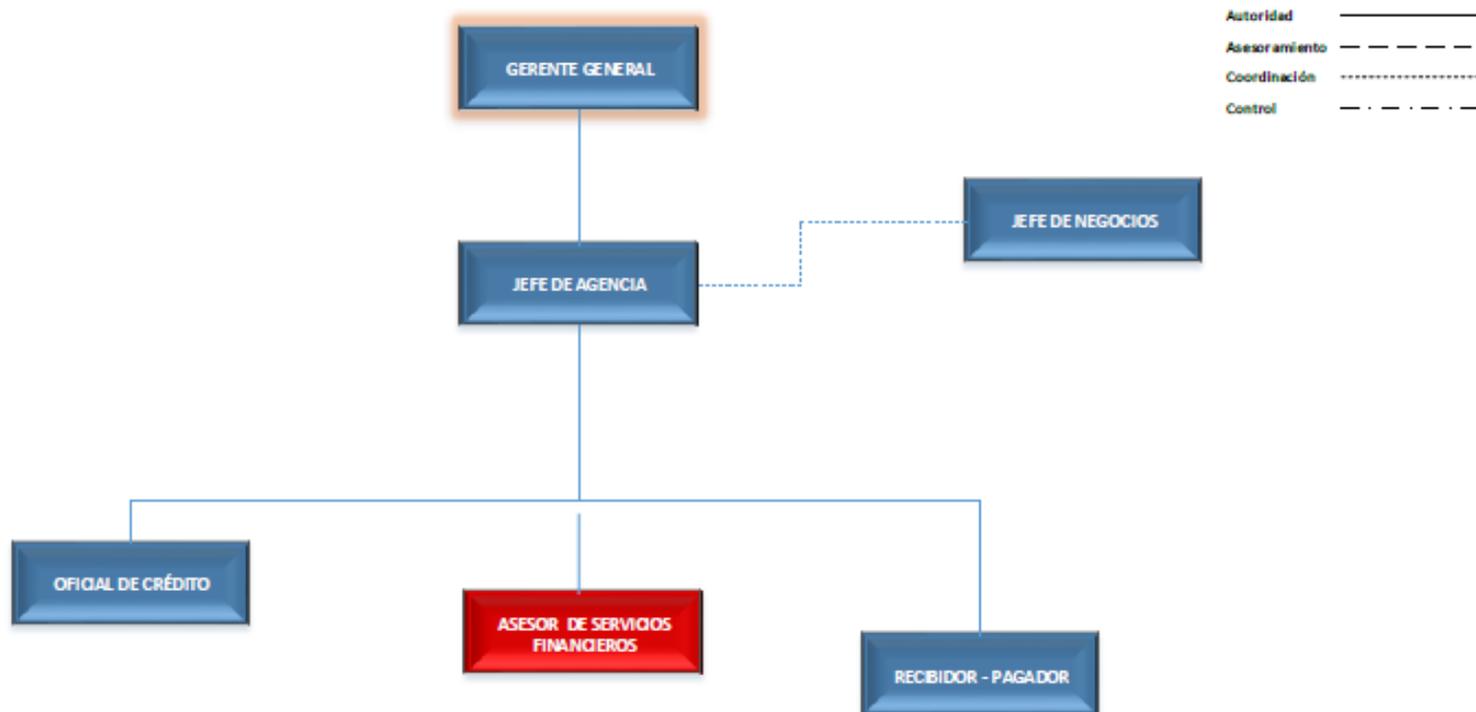


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ÁREA DE NEGOCIOS

Autoridad —————
 Asesoramiento - - - - -
 Coordinación
 Control - . - . - .



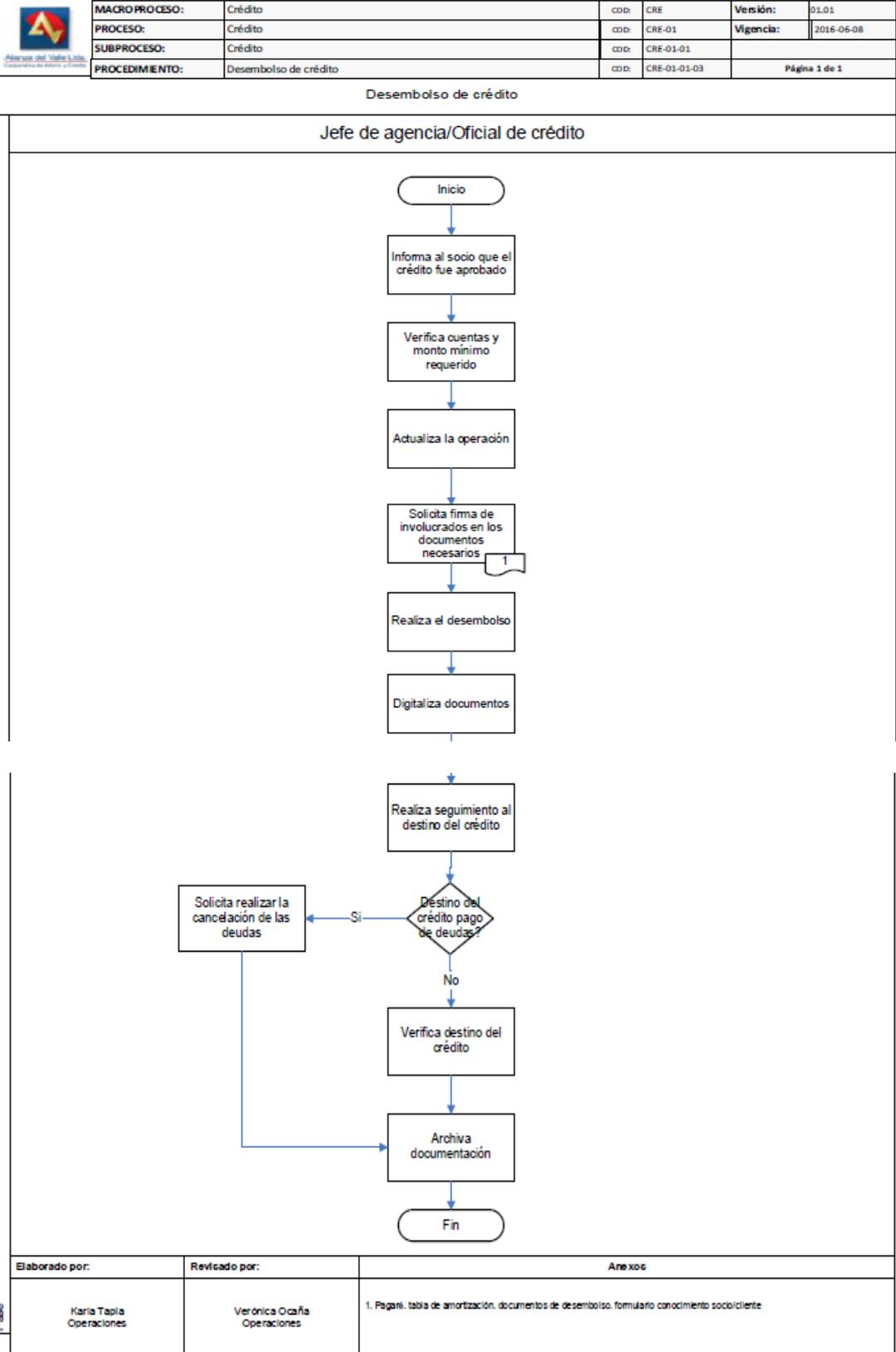
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
AGENCIAS**



Existe actualmente el asistente de balcón de servicios, se propone el cambio

Anexo 3

Anexo 3 Diagrama de Flujo Subproceso Desembolso de Crédito



Anexo 4

Anexo 4 Matriz de Seguimiento

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.

Área de Créditos

Entrevistado: Jefe de Créditos (Ing. Raúl Mosquera) Elaborado por: Lozano Llumiquinga Lorena Patricia

Objetivo: Conocer los aspectos que llevaron al no cobro del encaje en el periodo 2017.

Procedimientos	Si	No	N/A
¿Se verifica que todos los préstamos sean aprobados de acuerdo al nivel del crédito?	x		
¿Se verifica que los desembolsos o el valor del encaje de acuerdo al monto del préstamo sean registrados a tiempo?	x		
¿Se cumple con el porcentaje exigido por la cooperativa por el monto del encaje?	x		
¿La exigencia del valor del encaje es aprobado por el Consejo Administrativo en todas las ocasiones?	x		
¿El accionar en los meses que no se solicitó el encaje incumplió la normativa de control?	x		
¿El exceso de liquidez es reinvertido en mejoras del servicio?	x		

¿Se puede cubrir con las aportaciones exigidas el valor del encaje?	x		
---	---	--	--

Anexo 5

Anexo 5 Encuesta



OTORGACIÓN DE CRÉDITOS SIN ENCAJE DEBIDO AL EXCESO DE LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. EN EL PERIODO 2017.

Objetivo: Conocer el criterio del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Respecto a la otorgación de créditos sin encaje.

Instrucciones: Marque con una x la opción de su preferencias.

Género:

MASCULINO	FEMENINO

Edad: _____

1. ¿En una emergencia financiera usted recurre a?

Familiar	Empleador	Amigos	Entidad financiera

2. ¿En alguna ocasión ha realizado un crédito en una entidad financiera?

SI	NO

Si su respuesta es SI continúe con la encuesta, en caso contrario muchas gracias por su colaboración.

3. ¿En la entidad financiera que realizó su crédito como requisito para el desembolso de crédito le solicitaron un monto de encaje?

SI	NO

Si su respuesta es SI continúe con la pregunta 4, en caso contrario con la pregunta 5.

4. ¿La procedencia de los fondos para el encaje fue?

Propio	Familiar	Empleador	Amigos	Entidad financiera

5. ¿Accedido alguna vez a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.?

SI	NO

Si su respuesta es NO, continúe con la pregunta 6 en caso contrario continúe con la pregunta 7.

6. Indique el motivo por la que NO ha decidido acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

No lo ha necesitado	No tenía para el encaje	La tasa de interés es muy alta	No pudo cumplir con los requisitos	Otra? Indique cual

Muchas gracias por su colaboración.

7. ¿Qué tipo de producto crediticio ha solicitado en la cooperativa?

Microcrédito	Consumo	Vivienda

8. ¿En qué rango estuvo el monto del último crédito realizado en la cooperativa fue de?

Hasta \$500	De \$500 a \$3.000	De \$3.000 a \$ 10.000	De \$10.000 a \$120.000

9. ¿Considera favorable el porcentaje (10% del monto del crédito) exigido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. respecto al valor del encaje?

SI	NO

Por qué? _____

10. ¿En alguna ocasión NO ha contado con el valor para el encaje?

SI	NO

Por qué? _____

En el caso de que su respuesta es NO continúe con la pregunta 11, en caso contrario con la pregunta 12.

11. ¿A quién ha recurrido para obtener el valor del encaje exigido para la otorgación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. al no contar con recursos?

Familiar	Empleador	Amigos	Entidad financiera

12. ¿Considera que debería ser opcional el valor del encaje?

SI	NO

13. ¿En qué montos considera oportuno el encaje?

Hasta \$500	De \$500 a \$3.000	De \$3.000 a \$ 10.000	\$10.000 a \$120.000
-------------	--------------------	------------------------	----------------------

--	--	--	--

14. ¿Usted utilizó o utilizaría el valor del encaje para la cancelación de las últimas cuotas de su crédito?

SI	NO

15. ¿Le motivaría a usted para acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. el no tener que entregar un valor de encaje?

SI	NO

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 6

Anexo 6 Tabulación de Encuesta

La población de estudio corresponde a los socios que son parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. cuyo universo corresponde a 135.021 personas.

Al tener una población atractiva se hace necesario obtener una muestra representativa, para lo cual se aplica la siguiente ecuación estadística.

$$n' = \frac{Z_c^2 \cdot N \cdot p(1-p)}{e^2 N + Z_c^2 p(1-p)}$$

Dónde:

N Tamaño de la población (135.021)

P Proporción de éxitos en la población (0.50)

e Error en la proporción de la muestra (5%).

N Cantidad de encuestas

Z_c Valor Z crítico, correspondiente a un nivel dado del nivel de confianza 95% corresponde 1,96.

Por lo tanto, ingresando los datos:

$$n = \frac{(1,96)^2(135.021)(0,50)(1-0,50)}{(0,05)^2(135.021) + (1,96)^2(0,50)(1-0,50)}$$

$n = 383$ personas

Se obtiene una muestra de 383 personas, que se aplica a los socios de la cooperativa.

Tabla 13 *Género*

Opción	Conteo	Porcentaje
a. Masculino	124	32%
b. Femenino	259	68%
Total	383	100%

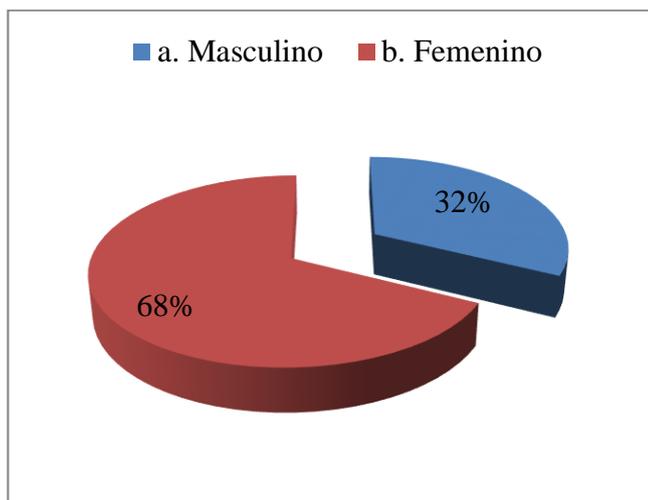


Figura 1 Género

1. ¿En una emergencia financiera usted recurre a?

Tabla 14 *Opción en una emergencia financiera*

Opción	Conteo	Porcentaje
Familiar	45	12%
Empleador	68	18%
Amigos	25	7%
Entidad Financiera	245	64%
Total	383	100%

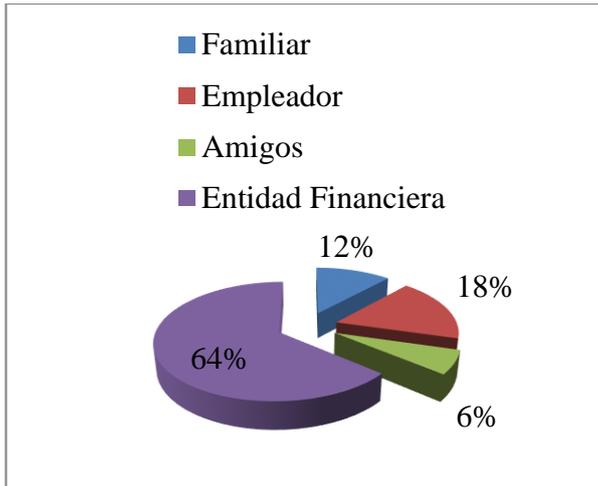


Figura 2 Opción en una emergencia financiera

2. ¿En alguna ocasión ha realizado un crédito en una entidad financiera?

Tabla 15 *Apreciación acceso a crédito*

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	383	100%
No	0	0%
Total	383	100%

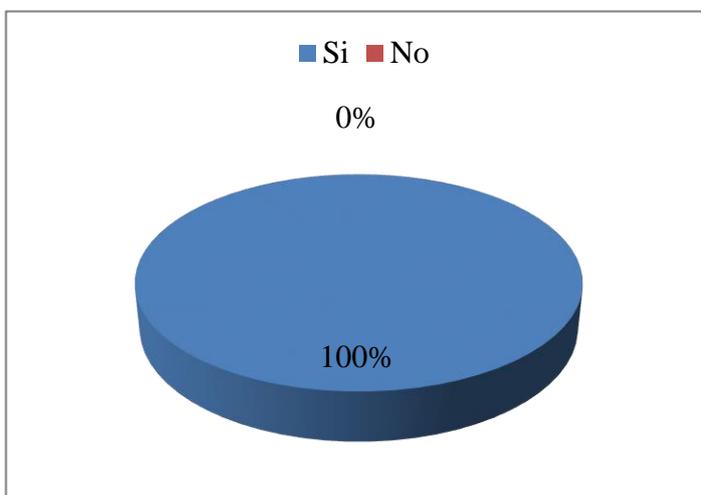


Figura 3 *Apreciación acceso a crédito*

3. ¿En la entidad financiera que realizó su crédito como requisito para el desembolso de crédito le solicitaron un monto de encaje?

Tabla 16 *Requisito Encaje*

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	383	100%
No	0	0%
Total	383	100%

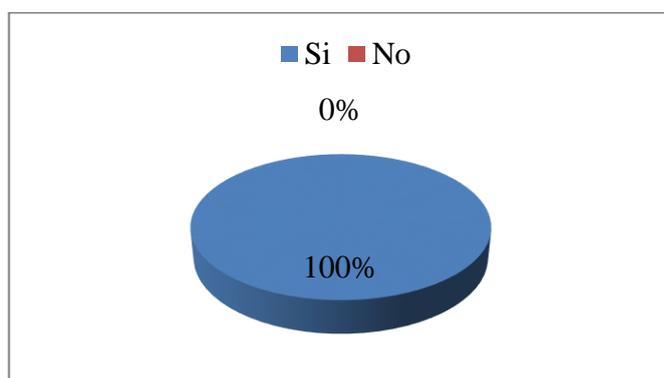


Figura 4 *Requisito Encaje*

4. ¿La procedencia de los fondos para el encaje fue?

Tabla 17 *Procedencia de Encaje*

Opción	Conteo	Porcentaje
Propio	166	43%
Familiar	125	33%
Empleador	24	6%
Amigos	45	12%
Entidad Financiera	23	6%
Total	383	100%

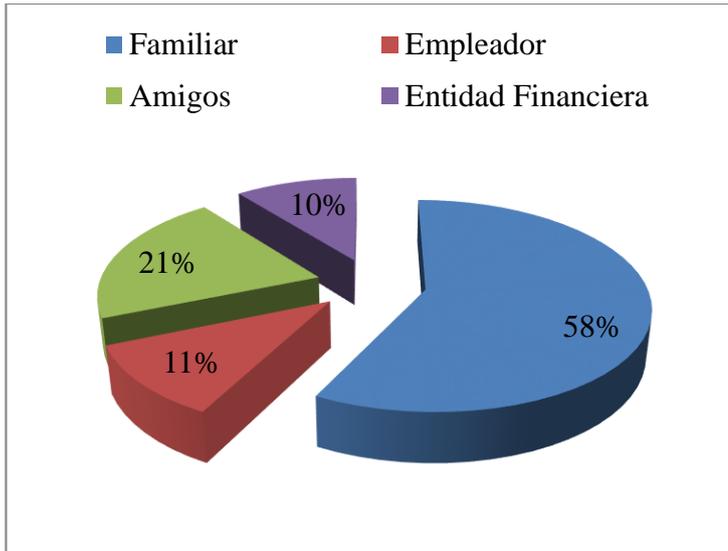


Figura 5 Procedencia de Encaje

5. ¿Accedido alguna vez a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.?

Tabla 18 Acceso a crédito COAC Alianza del Vale Ltda.

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	299	78%
No	84	22%
Total	383	100%

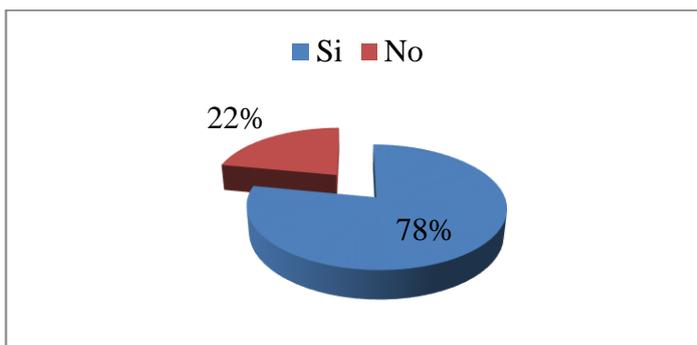


Figura 6 Acceso a crédito COAC Alianza del Valle Ltda.

6. Indique el motivo por la que NO ha decidido acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

Tabla 19 *Motivo para no acceder a un crédito*

Opción	Conteo	Porcentaje
No lo ha necesitado	55	65%
No tenía para el encaje	15	18%
La tasa de interés es muy alta	0	0%
No pudo cumplir con los requisitos	14	17%
Otra ¿Indique cuál?	0	0%
Total	84	100%

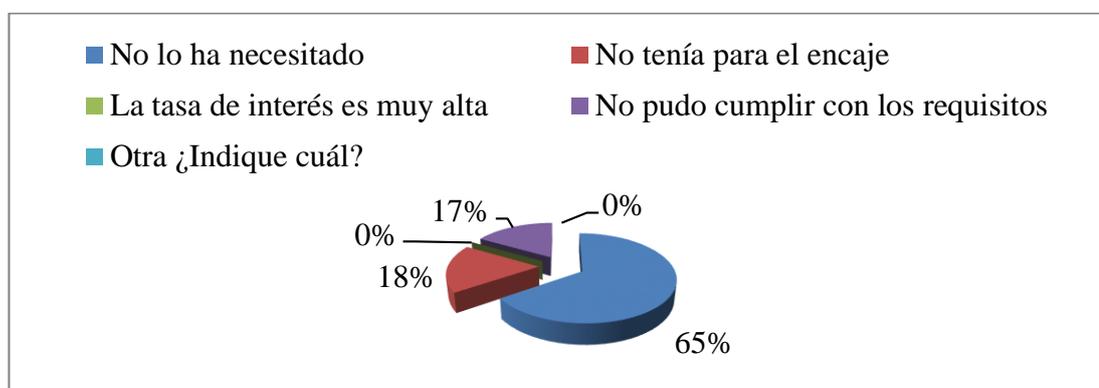


Figura 7 *Motivo para no acceder a un crédito*

7. ¿Qué tipo de producto crediticio ha solicitado en la cooperativa?

Tabla 20 *Tipo de crédito de acceso*

Opción	Conteo	Porcentaje
Microcrédito	144	48%
Consumo	88	30%
Vivienda	67	22%
Total	299	100%

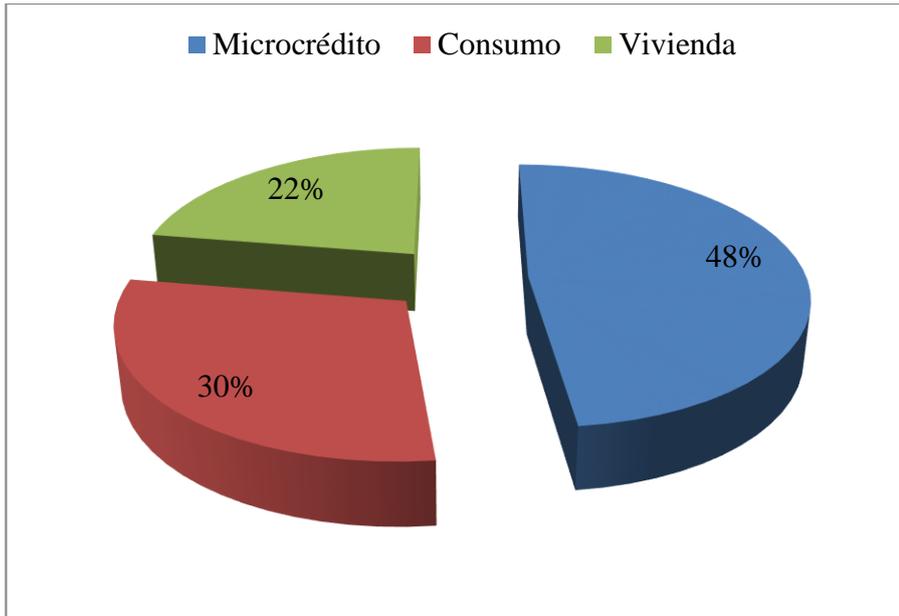


Figura 8 Tipo de crédito de acceso

8. ¿En qué rango estuvo el monto del último crédito realizado en la cooperativa fue de?

Tabla 21 Monto último crédito

Opción	Conteo	Porcentaje
Hasta \$500	29	10%
De \$500 a \$3.000	67	22%
De \$3.000 a \$10.000	122	41%
De \$10.000 a \$120.000	81	27%
Total	299	100%

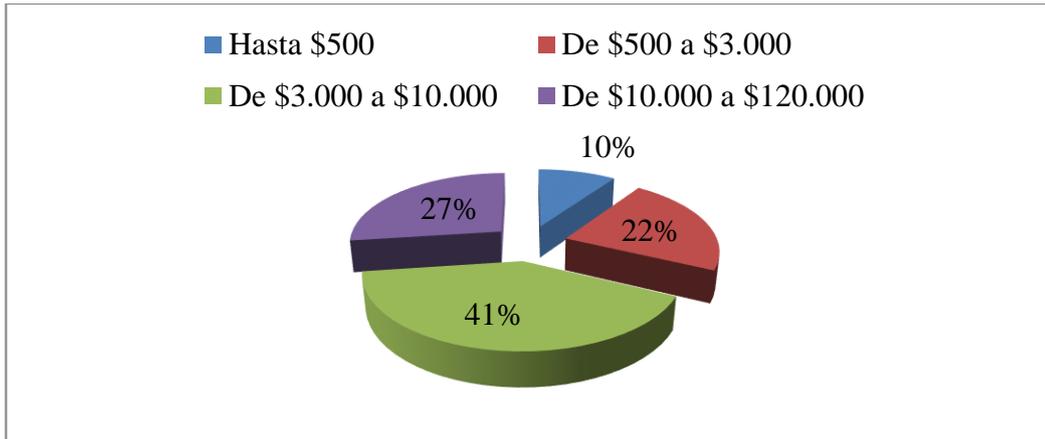


Figura 9 Monto último crédito

9. ¿Considera favorable el porcentaje (10% del monto del crédito) exigido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. respecto al valor del encaje?

Tabla 22 *Apreciación porcentaje de Encaje*

Opción	Conteo	Porcentaje
Sí	202	68%
No	97	32%
Total	299	100%

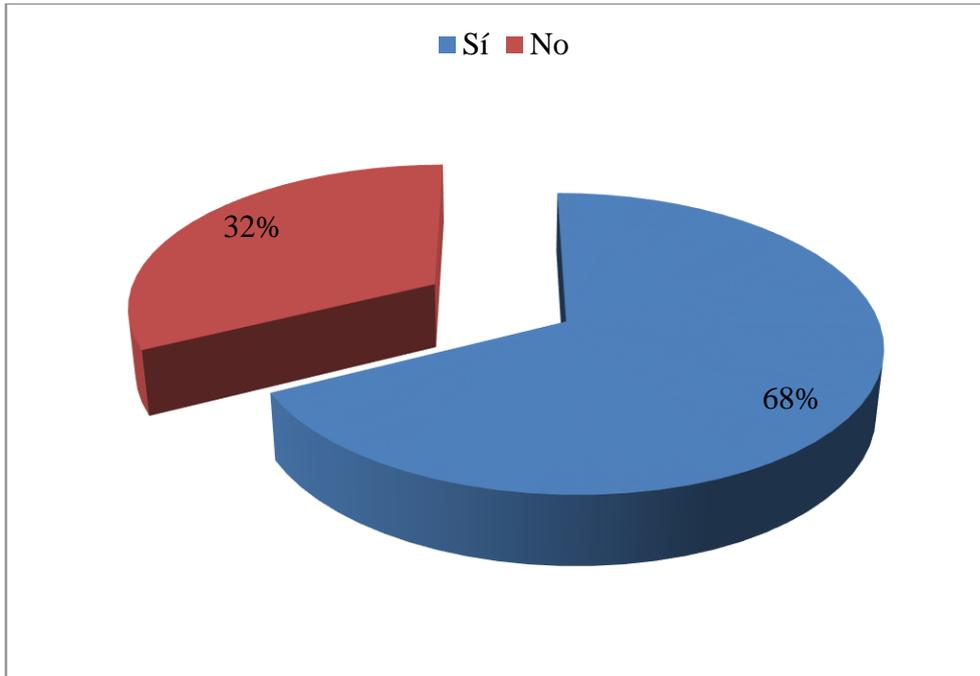


Figura 10 Apreciación porcentaje de Encaje

10. ¿En alguna ocasión NO ha contado con el valor para el encaje?

Tabla 23 Disponibilidad del Encaje

Opción	Conteo	Porcentaje
Sí	99	33%
No	200	67%
Total	299	100%

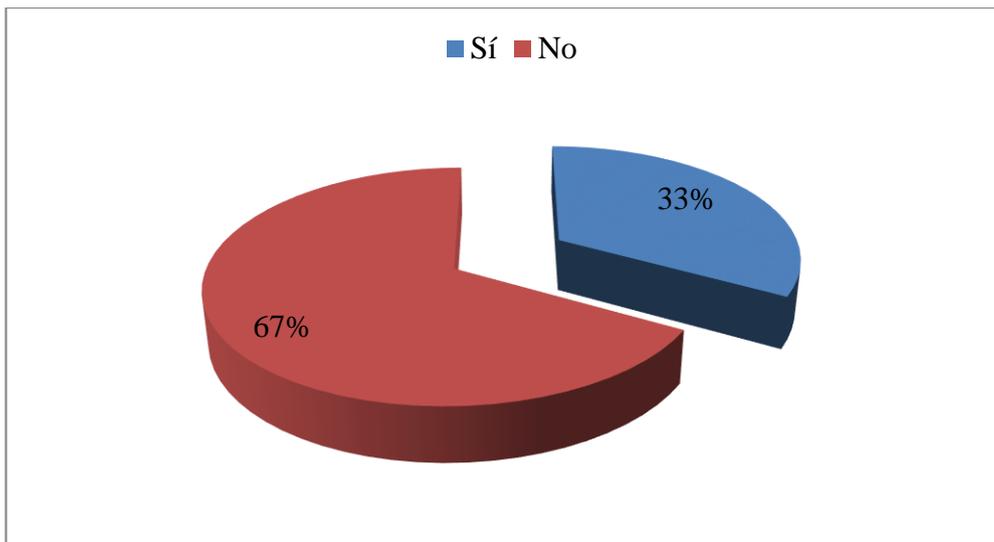


Figura 11 Disponibilidad del Encaje

11. ¿A quién ha recurrido para obtener el valor del encaje exigido para la otorgación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. al no contar con recursos?

Tabla 24 Aportación del Encaje

Opción	Conteo	Porcentaje
Familiar	121	40%
Empleador	55	18%
Amigos	45	16%
Entidad Financiera	78	26%
Total	299	100%

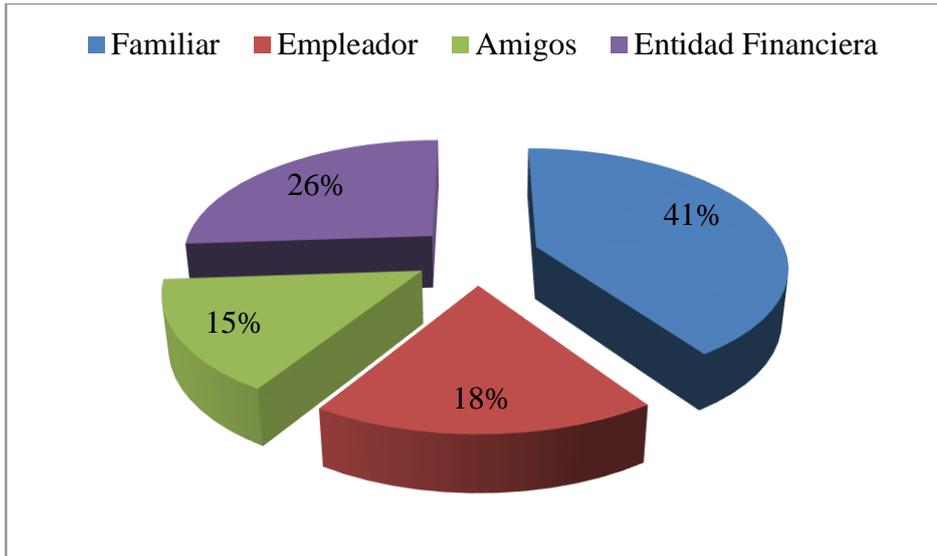


Figura 12 Aportación del Encaje

12. ¿Considera que debería ser opcional el valor del encaje?

Tabla 25 *Apreciación de la obligación del Encaje*

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	200	67%
No	99	33%
Total	299	100%

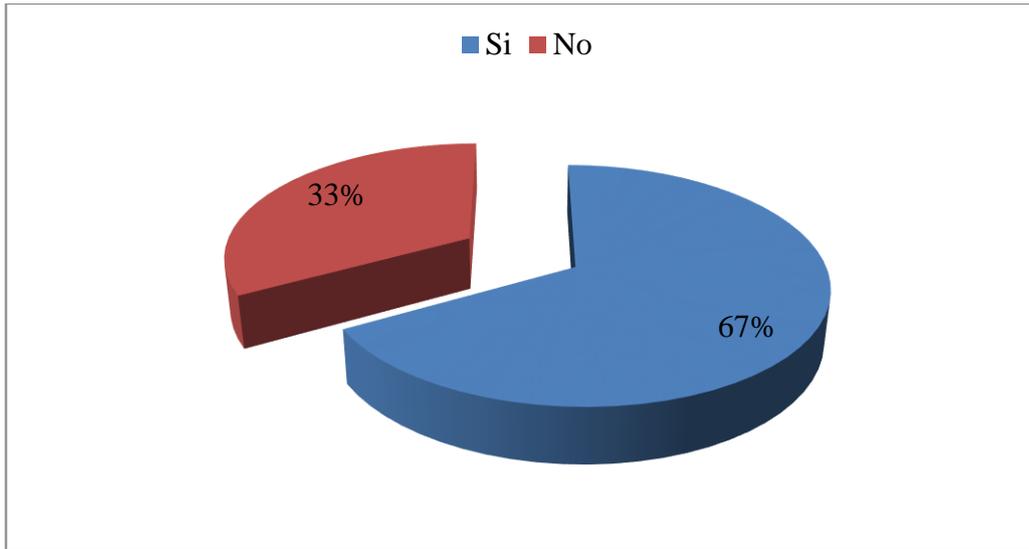


Figura 13 Apreciación de la obligación del Encaje

13. ¿En qué montos considera oportuno el encaje?

Tabla 26 Montos sugeridos para el Encaje

Opción	Conteo	Porcentaje
Hasta \$500	0	0%
De \$500 a \$3.000	67	22%
De \$3.000 a \$10.000	87	29%
De \$10.000 a \$120.000	145	48%
Total	299	100%

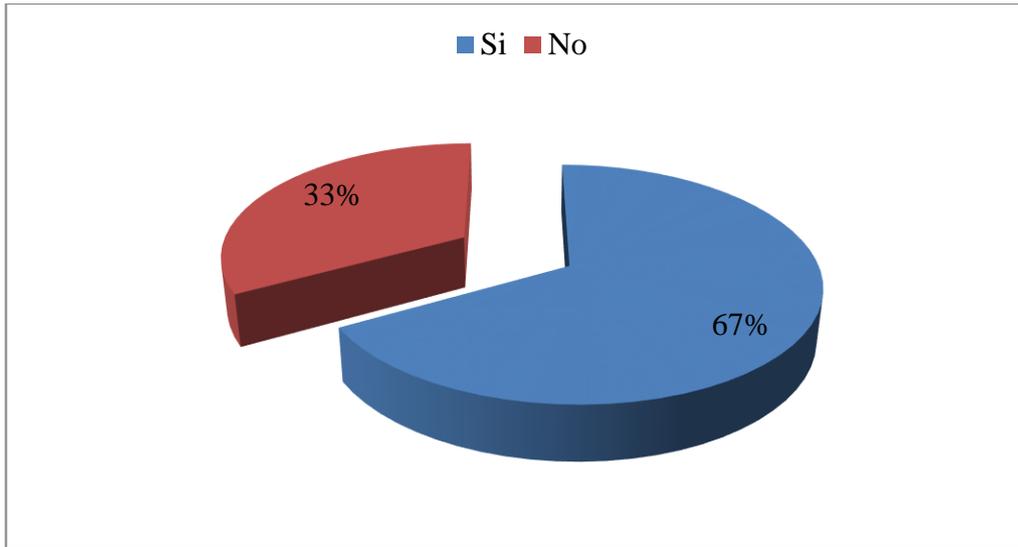


Figura 14 Montos sugeridos para el Encaje

14. ¿Usted utilizó o utilizaría el valor el encaje para la cancelación de las últimas cuotas de su crédito?

Tabla 27 Acción a realizar con el Encaje

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	224	75%
No	75	25%
Total	299	100%

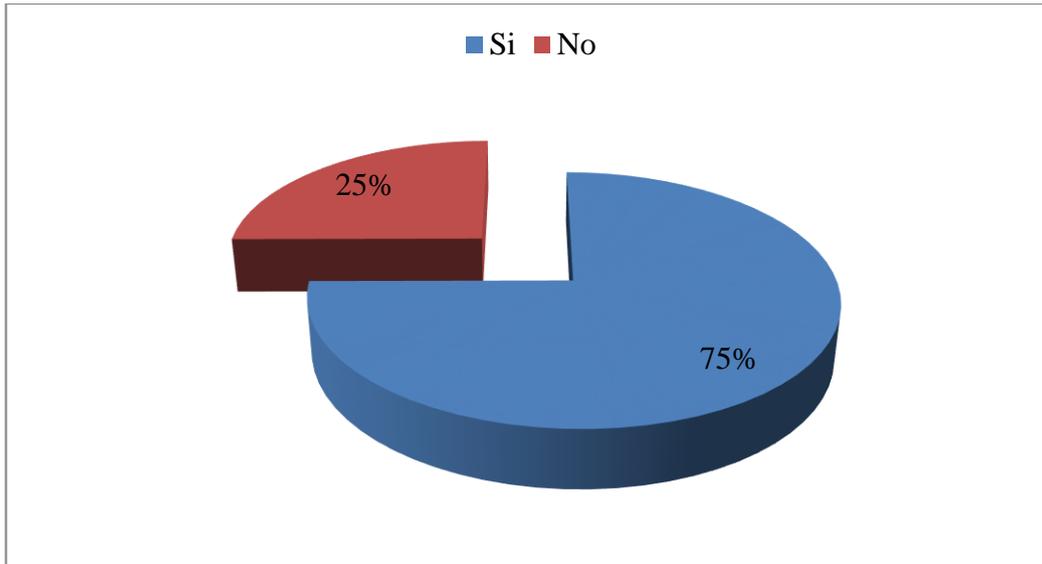


Figura 15 Acción a realizar con el Encaje

15. ¿Le motivaría a usted para acceder a un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. el no tener que entregar un valor de encaje?

Tabla 28 *Apreciación eliminación Encaje*

Opción	Conteo	Porcentaje
Si	201	67%
No	98	33%
Total	299	100%

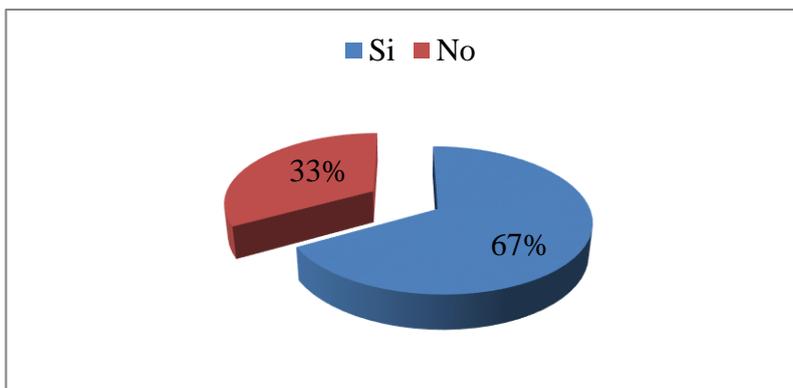


Figura 16 *Apreciación eliminación Encaje*

Anexo 7

Anexo 7 Evidencia Inversiones

		<h3>Matriz de Productos de Ahorro</h3>				CÓDIGO:	LPC
						VIGENCIA:	2019-05-14
						VERSIÓN:	02.01
PRODUCTO	CUENTA DE AHORRO SOCIO ALIANZA	CUENTA DE AHORRO CLIENTE ALIANZA	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO	CUENTAS DE AHORRO "BE DIFFERENT" y "CUENTA SUEÑA"	METAHORRO		
CARACTERÍSTICAS							
Mercado objetivo	Dirigida a personas naturales y jurídicas mayores de 18 años.	Dirigida a personas de la tercera edad, empresas con convenios. Titulares de Depósitos a Plazo Fijo periódicos DFPF	Dirigido a personas naturales y jurídicas mayores de 18 años.	Dirigida a niños y jóvenes hasta los 18 años.	Dirigida a personas naturales.		
Monto mínimo de apertura	50 Dólares* Del monto mínimo de apertura \$ 30 son destinados a certificados de aportación	50 Dólares	500 Dólares	10 Dólares	10 Dólares		
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> En los Certificados de depósito a plazo, cuyo pago de intereses sea periódico DFPF, se requiere que el titular posea una cuenta de ahorros Socio o Cliente Alianza Condiciones específicas se aplican de acuerdo al contrato 						
Tasa de Interés	Tasas de interés publicadas en www.alianzadelvalle.fin.ec						
Requisitos generales	<p>a) Requisitos personas naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de cédula de ciudadanía, Verificación de validez de documento de ciudadanía obtenido de la página web del Registro Civil Poder notariado, si es el caso. Número de cuenta de ahorros Alianza (para DPF con pago de interés periódico) <p>b) Requisitos personas jurídicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original del Registro Único de Contribuyentes (RUC) Acreditación de existencia legal de personería jurídica, obtenida de la página web de la Superintendencia de Compañías y Seguros, Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos Original de la cédula de ciudadanía del representante legal o apoderado. Original de la papeleta de votación vigente del representante legal o apoderado. Copia certificada del nombramiento del representante legal o apoderado. Copia del formulario 101 del SRI de los dos últimos años, de ser aplicable. Nómina actualizada de socios o accionistas, en la que consten los montos de acciones o participaciones, obtenida por el cliente en el órgano de control competente .N/A para Instituciones financieras. Estados financieros, mínimo de un año atrás. Original, copia o Impreso obtenido de las páginas web de una planilla de servicio básico de la empresa hasta 3 últimos meses. Documentos de identificación de las personas que sean firmas autorizadas de la empresa, o de quienes representen legalmente a la institución; <p>c) Requisitos asociaciones y ligas barriales / sociedades civiles con RUC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original del Registro Único de Contribuyentes, Original de las cédulas de ciudadanía de las personas autorizadas para firmar. Copia del acta de constitución de la Liga o Asociación, Original y copia de la nómina de la directiva actualizada Copia de los estatutos. Resolución del Ministerio de Deportes u organismo competente. 			<p>a) Requisitos menores de 18 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de cédula del menor Verificación de validez de documento de ciudadanía obtenido de la página web del Registro Civil 		<p>a) Requisitos personas naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original cédula de ciudadanía Verificación de validez de documento de ciudadanía obtenido de la página web del Registro Civil <p>b) Requisitos personas extranjeras:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de la cédula de ciudadanía, Copia del contrato de trabajo o carta de la empresa indicando su cargo, tiempo de servicios y tipo de contrato, si aplica. Una referencia por escrito personal, bancaria o comercial. <p>CARÁCTERÍSTICAS IMPORTANTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> El plazo de metahorro podrá ser mensual de acuerdo al requerimiento del socio/cliente, el tiempo mínimo es de tres meses y el máximo 72 meses. La cuenta se mantiene abierta y el metahorro puede ser renovado Metahorro podrá ser anclado, para el débito, a cualquier cuenta de ahorros, cliente Alianza, Socio Alianza, Be Different y Cuenta Sueña 	



Ministerio de Inclusión Económica y Social

Matriz de Servicios no Financieros

CÓDIGO:	MPS-002
VIGENCIA:	2019-05-14
VERSIÓN:	01.01

PRODUCTO	Puntomático	Money Gram	Bono de Desarrollo Humano																																			
Características																																						
Descripción	Plataforma de recaudación de servicios en línea	Plataforma de servicio financiero de envío y recepción de dinero a cualquier parte del mundo	Entrega de compensaciones monetarias directas a las familias que defina el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social																																			
Documento o dato habilitante	Se solicita dependiendo el caso N° predio, cédula, nombres y apellidos, N° de título, N° suministro.	Cédula de ciudadanía, original y copia, dirección y teléfono	Cédula de ciudadanía																																			
Servicios	<table border="1"> <tr> <td>AGUA</td> <td>EPMAPS QUITO</td> <td rowspan="5">REC. PUBLICAS</td> <td>AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO (ANT)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">TELEVISION PAGADA</td> <td>CNT</td> <td>AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO (AMT)</td> </tr> <tr> <td>ETAPA</td> <td>CONSEJO DE LA JUDICATURA</td> </tr> <tr> <td>UNIVISA</td> <td>DINERO ELECTRÓNICO</td> </tr> <tr> <td>TV CABLE</td> <td>ARCOTEL</td> </tr> <tr> <td>LUZ</td> <td>E.E.Q</td> <td rowspan="5">SRI</td> <td>IMPUESTOS CEP</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">TELEFONIA FIA- INTERNET FJO</td> <td>CNT</td> <td>MATRICULACION VEHICULAR</td> </tr> <tr> <td>SETEL (Grupo TV Cable)</td> <td>RISE</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">TELEFONIA MOVIL</td> <td>CNT</td> <td>TRANSFERENCIA DE DOMINIO</td> </tr> <tr> <td>CONECCL-CLARO</td> <td>AVON</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">IMP. PREDIALES</td> <td>MUNICIPIO DE QUITO</td> <td rowspan="3">REC. PRIVADAS</td> <td>LEONISA</td> </tr> <tr> <td>TARJETA CREDITO</td> <td>DEPRATI</td> </tr> <tr> <td>ESTUDIOS</td> <td>YANBAL</td> </tr> </table>	AGUA	EPMAPS QUITO	REC. PUBLICAS	AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO (ANT)	TELEVISION PAGADA	CNT	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO (AMT)	ETAPA	CONSEJO DE LA JUDICATURA	UNIVISA	DINERO ELECTRÓNICO	TV CABLE	ARCOTEL	LUZ	E.E.Q	SRI	IMPUESTOS CEP	TELEFONIA FIA- INTERNET FJO	CNT	MATRICULACION VEHICULAR	SETEL (Grupo TV Cable)	RISE	TELEFONIA MOVIL	CNT	TRANSFERENCIA DE DOMINIO	CONECCL-CLARO	AVON	IMP. PREDIALES	MUNICIPIO DE QUITO	REC. PRIVADAS	LEONISA	TARJETA CREDITO	DEPRATI	ESTUDIOS	YANBAL	Envío y recepción de dinero internacionalmente	Pago del Bono de desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores y Pensión para Personas con Discapacidad.
AGUA	EPMAPS QUITO	REC. PUBLICAS	AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO (ANT)																																			
TELEVISION PAGADA	CNT		AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO (AMT)																																			
	ETAPA		CONSEJO DE LA JUDICATURA																																			
	UNIVISA		DINERO ELECTRÓNICO																																			
	TV CABLE		ARCOTEL																																			
LUZ	E.E.Q	SRI	IMPUESTOS CEP																																			
TELEFONIA FIA- INTERNET FJO	CNT		MATRICULACION VEHICULAR																																			
	SETEL (Grupo TV Cable)		RISE																																			
TELEFONIA MOVIL	CNT		TRANSFERENCIA DE DOMINIO																																			
	CONECCL-CLARO		AVON																																			
IMP. PREDIALES	MUNICIPIO DE QUITO	REC. PRIVADAS	LEONISA																																			
	TARJETA CREDITO		DEPRATI																																			
	ESTUDIOS		YANBAL																																			

PRODUCTO	Servicios Financieros básicos	Servicios Financieros Carga máxima																																						
CARACTERÍSTICAS																																								
Descripción	Servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos	Son aquellos servicios de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido																																						
Documento o dato habilitante	De acuerdo a lo descrito en el manual de productos y servicios y la matriz de productos	De acuerdo a lo descrito en el manual de productos y servicios																																						
Servicios	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">Cuentas de ahorros</td> <td>Apertura de cuentas de ahorros</td> </tr> <tr> <td>Consulta de cuentas (canal celular, internet, oficina)</td> </tr> <tr> <td>Activación de cuenta de ahorros</td> </tr> <tr> <td>Cancelación o cierre de cuentas de ahorros</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Transacciones en cuenta</td> <td>Depósitos cuentas de ahorros</td> </tr> <tr> <td>Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad</td> </tr> <tr> <td>Transferencias dentro de la misma entidad, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)</td> </tr> <tr> <td>Transferencias dentro de la misma entidad, medios físicos (ventanilla)</td> </tr> <tr> <td>Notificación de transacciones por SMS</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Cajero automático</td> <td>Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito y/o pago</td> </tr> <tr> <td>Retiro de dinero por cajero automático socios/clientes propia entidad</td> </tr> <tr> <td>Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos</td> </tr> <tr> <td>Reclamos de socios/clientes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Otros</td> <td>Corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad</td> </tr> <tr> <td>Frecuencia de transacciones cuenta de ahorros</td> </tr> </table>	Cuentas de ahorros	Apertura de cuentas de ahorros	Consulta de cuentas (canal celular, internet, oficina)	Activación de cuenta de ahorros	Cancelación o cierre de cuentas de ahorros	Transacciones en cuenta	Depósitos cuentas de ahorros	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad	Transferencias dentro de la misma entidad, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)	Transferencias dentro de la misma entidad, medios físicos (ventanilla)	Notificación de transacciones por SMS	Cajero automático	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito y/o pago	Retiro de dinero por cajero automático socios/clientes propia entidad	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos	Reclamos de socios/clientes	Otros	Corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad	Frecuencia de transacciones cuenta de ahorros	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Cajero automático</td> <td>Retiro cajero automático socios/clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad</td> </tr> <tr> <td>Retiro cajero automático socios/clientes de otra entidad en cajero de la entidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Tarjeta de cajero automático</td> <td>Consulta impresa de saldos por cajero automático</td> </tr> <tr> <td>Emisión de plástico de tarjeta con chip</td> </tr> <tr> <td>Reposición de tarjeta (banda/chip) por pérdida, robo o deterioro físico</td> </tr> <tr> <td>Renovación anual de tarjeta conchip</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Transferencias</td> <td>Renovación de plástico de tarjeta con chip</td> </tr> <tr> <td>Transferencias interbancarias SPI enviadas</td> </tr> <tr> <td>Transferencias interbancarias SPI recibidas</td> </tr> <tr> <td>Transferencias SCI recibidas</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Otros</td> <td>Cheque devuelto nacional</td> </tr> <tr> <td>Corte impreso de movimientos de cuentas para cualquier tipo de cuentas y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del socio/cliente</td> </tr> <tr> <td>Emisión de referencias financieras</td> </tr> <tr> <td>Reposición cartolas/estado de cuenta/certificado de depósito plazo fijo por pérdida, robo o deterioro</td> </tr> <tr> <td>Cobranza extrajudicial</td> </tr> </table>	Cajero automático	Retiro cajero automático socios/clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	Retiro cajero automático socios/clientes de otra entidad en cajero de la entidad	Tarjeta de cajero automático	Consulta impresa de saldos por cajero automático	Emisión de plástico de tarjeta con chip	Reposición de tarjeta (banda/chip) por pérdida, robo o deterioro físico	Renovación anual de tarjeta conchip	Transferencias	Renovación de plástico de tarjeta con chip	Transferencias interbancarias SPI enviadas	Transferencias interbancarias SPI recibidas	Transferencias SCI recibidas	Otros	Cheque devuelto nacional	Corte impreso de movimientos de cuentas para cualquier tipo de cuentas y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del socio/cliente	Emisión de referencias financieras	Reposición cartolas/estado de cuenta/certificado de depósito plazo fijo por pérdida, robo o deterioro	Cobranza extrajudicial
Cuentas de ahorros	Apertura de cuentas de ahorros																																							
	Consulta de cuentas (canal celular, internet, oficina)																																							
	Activación de cuenta de ahorros																																							
	Cancelación o cierre de cuentas de ahorros																																							
Transacciones en cuenta	Depósitos cuentas de ahorros																																							
	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad																																							
	Transferencias dentro de la misma entidad, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)																																							
	Transferencias dentro de la misma entidad, medios físicos (ventanilla)																																							
	Notificación de transacciones por SMS																																							
Cajero automático	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito y/o pago																																							
	Retiro de dinero por cajero automático socios/clientes propia entidad																																							
	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos																																							
	Reclamos de socios/clientes																																							
Otros	Corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad																																							
	Frecuencia de transacciones cuenta de ahorros																																							
Cajero automático	Retiro cajero automático socios/clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad																																							
	Retiro cajero automático socios/clientes de otra entidad en cajero de la entidad																																							
Tarjeta de cajero automático	Consulta impresa de saldos por cajero automático																																							
	Emisión de plástico de tarjeta con chip																																							
	Reposición de tarjeta (banda/chip) por pérdida, robo o deterioro físico																																							
	Renovación anual de tarjeta conchip																																							
Transferencias	Renovación de plástico de tarjeta con chip																																							
	Transferencias interbancarias SPI enviadas																																							
	Transferencias interbancarias SPI recibidas																																							
	Transferencias SCI recibidas																																							
Otros	Cheque devuelto nacional																																							
	Corte impreso de movimientos de cuentas para cualquier tipo de cuentas y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del socio/cliente																																							
	Emisión de referencias financieras																																							
	Reposición cartolas/estado de cuenta/certificado de depósito plazo fijo por pérdida, robo o deterioro																																							
	Cobranza extrajudicial																																							
Costo del servicio	Sin costo	De acuerdo a la resolución No. 165-2015-F de la Junta Monetaria Financiera																																						
Excepciones y observaciones		Se debe mantener registro de la aceptación del socio/cliente del servicio financiero y del cargo respectivo																																						



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

MEMORANDO NO. 11

Para: Jefes Departamentales
Jefes de Agencias Operativas
De: Ing. Rolando Cadena – Gerente General
Asunto: Norma para Fortalecimiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito
Fecha: 2 de febrero del 2017

Con base en la Resolución N° 127-2015-F "Norma para el Fortalecimiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito" de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del 23 de septiembre del 2015 que establece: "Las cooperativas de ahorro y crédito, previa aprobación de sus respectivos Consejos de Administración, podrán requerir de sus socios hasta un 3% del monto del crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el Fondo Inrepartible de Reserva Legal."

Mediante acta de Sesión Ordinaria del Consejo de Administración N° 001-CA-2017 del 17 de enero del 2017 se resolvió aplicar el 0.5% sobre el monto de todos los créditos desembolsados como política de fortalecimiento del patrimonio de la Cooperativa.

Por lo expuesto se informa que sobre los créditos desembolsados a partir del 1 de febrero del 2017 se debitará automáticamente el 0.5% del monto de la operación, en lugar del 2% que se venía debitando.

Comunicar sobre el particular al personal a su cargo, para la difusión a los Socios de la Cooperativa.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Rolando Cadena

GERENTE GENERAL

COAC ALIANZA DEL VALLE LTDA



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Estimados Jefes de Agencia/Asesores de Servicios Financieros

Por favor comunicar al personal de cajas que a partir de hoy 12 de julio de 2018, mediante el sistema de PUNTOMATICO, el Municipio de QUITO recaudará los siguientes rubros:

- Revisión Vehicular
- Impuesto al Rodaje
- Sticker
- Pico y Placa
- Multa por mal parqueo
- Recargo por Calendarización
- Y otros que se incrementen a futuro

A continuación, se presenta en instructivo proporcionado por el proveedor, de los pasos que debe seguir el Recibidor – Pagador:

NUEVOS TRAMITES MUNICIPIO DE QUITO

El criterio de consulta cambia, ahora se recaudará únicamente con el código de ORDEN DE PAGO, el cliente debe obtener este código en la página **web del Municipio de Quito** cuando solicita el turno para la revisión vehicular.

Ejemplo de orden de pago:



ORDEN DE PAGO
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO





ANIVERSARIO 2018
CAPACITACIÓN SOCIOS



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Su cooperativa amiga!

Hotel Mercure
11 de mayo de 2018
Número de personas: 100



ANIVERSARIO 2018
JORNADA MÉDICA



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Su cooperativa amiga!

4

ÚLTIMAS NOTICIAS

PROMOCIÓN DE LA CARRERA



PÁGINA WEB Y FACEBOOK

192.242
Lectores

150.000
Apariciones
PW

70.840
personas en
Facebook



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Su cooperativa amiga!



INVITACIÓN DE LA CARRERA EN MEDIOS IMPRESOS, MAILING Y REDES SOCIALES



EVENTO DE LANZAMIENTO



ENCENDIDO DE LA LLAMA

5

ÚLTIMAS NOTICIAS

RESULTADO EN DÍAS DE ENTREGA DE CHIPS

23 CUENTAS
ABIERTAS

\$20,000 EN
INVERSIÓN

\$129.970
Desembolsado

\$234.470 En
Proceso (en/por
subir a mesa)



Alianza del Valle Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Su cooperativa amiga!

7