

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA**



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

TRABAJO DE GRADO:

**“POLITICAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LAS
COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA, PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LAS MYPES ”**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PRESENTADO POR:

HELEN RAQUEL RODRÍGUEZ MEBIUS

DOCENTE DIRECTOR:

MAESTRO CÉSAR AUGUSTO SAGGETH ORTIZ

JULIO 2017

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES CENTRALES



MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
RECTOR

DOCTOR MANUEL DE JESÚS JOYA
VICE-RECTOR ACADÉMICO

INGENIERO NELSON BERNABÉ GRANADOS
VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

SECRETARIO GENERAL
MAESTRO CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

MSC. CLAUDIA MARIA MELGAR DE ZAMBRANA
DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERISTARIOS

FISCAL GENERAL
LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



MAESTRO RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
DECANO INTERINO

ING. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA
VICE-DECANO

LICDO. DAVID ALFONSO MATA ALDANA
SECRETARIO DE LA FACULTAD

MAESTRA RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POS GRADOS

MAESTRO CÉSAR AUGUSTO SAGGETH ORTIZ
DOCENTE DIRECTOR

Agradecimientos y Dedicatoria

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios todo poderoso, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por la paciencia y apoyo, ya que si no fuese por el apoyo moral realizado por ellos, mis estudios de maestría no hubiesen sido posibles.

A mi madre Helen Mebius de Rodríguez, mi padre Carlos Alfonso Rodríguez López, hermanos Eduardo Rodríguez y José Luis Rodríguez quienes me han brindado el ánimo, apoyo y alegría que me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi asesor de tesis, por su colaboración, paciencia y apoyo brindado desde el principio, por ser una persona con la que pude contar durante todo el proceso del trabajo de graduación.

Especialmente, agradezco a mis amigos y compañeros de estudio quienes han sido de incondicional apoyo además de una sincera amistad la cual ha vuelto invaluable para toda la vida.

INDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	3
CAPITULO I.....	5
1. Planteamiento del problema.....	5
1.1 Preguntas de investigación.....	5
1.2 Justificación de la investigación.....	6
1.3 Alcance de la Investigación.....	7
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 Metodología de la investigación.....	8
1.5.1 Tipo de Investigación.....	8
1.5.2 Lugar de la Investigación.....	9
1.5.3 Fuentes de Investigación.....	10
1.5.4 Limitantes.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEORICO.....	11
2.1 Marco de Referencia de las Micro finanzas.....	11
2.1.1 Concepto de Micro finanzas.....	12
2.1.2 Concepto de Microcréditos.....	12
2.2 Entorno de las Micro finanzas en El Salvador.....	13
2.2.1 Las entidades supervisadas dentro del sector Micro financiero.....	13
2.2.2 Clasificación de las MYPES.....	15
2.2.3 Políticas y apoyo a las MYPES.....	17
2.2.4 Apoyo del Gobierno y otras instituciones a las MYPES.....	21
2.2.5 Restricciones de Financiamiento.....	26
2.2.6 Sistema financiero no convencional.....	29
2.2.7 Importancia de financiamiento para las Micro y Pequeñas empresas en el Occidente de El Salvador.....	31
2.3 Entidades Cooperativas de Financiamiento para las Micro y Pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana.....	32
2.3.1 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios de los mercados de Occidente de RL COOP-1.....	33
2.3.2 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios del Mercado Municipal.....	34

2.3.3	Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados de la Salud de Occidente de Responsabilidad Limitada. ACACESPSA DE RL.....	34
2.3.4	Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal de Metapán de Responsabilidad Limitada. ACOCOMET DE RL.....	35
2.3.5	Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito SIHUATEHUACAN DE RL SIHUACOOP.....	36
2.3.6	Asociación de Ahorro y Crédito Independencia de RL ACACI.....	37
2.4	Tendencias de las Micro finanzas en el Municipio de Santa Ana, El Salvador.....	38
2.4.1	Perfil y distribución de los clientes.....	39
2.4.2	Ingreso y aceptación en el mercado.....	40
2.4.3	Localización geográfica.....	41
2.4.4	Mejoras e Innovaciones en el mercado del Financiamiento a las MYPES	41
2.5	Marco Regulatorio de las entidades de Financiamiento para las MYPES	42
2.6	Funcionamiento de las Micro financieras del municipio de Santa Ana.....	45
2.6.1	Políticas Administrativas.....	46
2.6.2	Políticas Financieras.....	47
2.6.3	Riesgos Asociados de las Micro Financieras relacionadas al financiamiento de las MYPES.....	48
2.6.4	Riesgos asociados a las Instituciones Micro financieras.....	48
2.6.5	Riesgo de liquidez.....	49
2.6.6	Riesgo de Crédito.....	49
2.6.7	Riesgo de Mercado.....	50
2.6.8	Riesgo Operacional.....	50
2.6.9	El Riesgo Legal.....	50
2.6.10	Riesgo Reputacional.....	51
2.6.11	Riesgo país.....	51
2.6.12	Riesgo tecnológico.....	51
2.6.13	Riesgo de capital.....	52
2.7	Riesgo crediticio.....	52
2.7.1	Mecanismos propuestos para el manejo del riesgo crediticio.....	52
2.7.2	Identificación.....	52
2.7.3	Monitoreo y comunicación.....	60

CAPITULO III.....	62
Metodología.....	62
3.1 Diseño de la investigación.....	62
3.2 Enfoque metodológico.....	62
3.3 Contexto.....	63
3.4 Población y muestra.....	63
3.5 Población.....	63
3.6 Muestra.....	65
3.7 Participantes.....	66
3.8 Instrumentos.....	67
3.9 Procedimientos.....	67
3.10 Estrategias de análisis de datos.....	67
3.11 Lugar de la Investigación.....	68
3.12 Justificación del tipo de muestreo.....	68
3.13 Fuentes de Investigación.....	68
CAPITULO IV.....	70
Presentación y Análisis de resultados.....	70
CAPITULO V.....	83
Conclusiones y Recomendaciones.....	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	85
Bibliografía.....	88
Apéndice.....	91
Apéndice 1.....	92

Resumen

Las MYPES en el país, poseen necesidad de crédito, pero muchas veces esas necesidades resultan difíciles de solventar por parte de las instituciones bancarias. Este caso también es relevante en el Occidente del país en específico en el departamento de Santa Ana, esto se debe a las condiciones para acceder a la oferta de crédito tradicional. De tal forma, la investigación trata de identificar el apoyo de las Instituciones Financieras del departamento de Santa Ana, que consideran las condiciones, mecanismos y políticas bajo las cuales se ofrece crédito a las MYPES. Así pues, lo que se busca con la investigación es que a partir de las características de oferta de crédito actual hacia las MYPES, se identifiquen los principales factores que determinen las necesidades de financiamiento de las micro y pequeñas empresas de Santa Ana y que se han logrado traducir en una demanda efectiva de crédito. De esta manera los objetivos que se marcan, en la investigación permiten el estudio de la oferta de crédito hacia las MYPES desde la perspectiva de las empresas y los empresarios, y de las instituciones relacionadas a las MYPES; con la intención de analizar la incidencia de las condiciones para acceder al crédito y sus implicaciones en la demanda efectiva del mismo por parte de las MYPES. Al finalizar la investigación fue posible identificar las acciones personalizadas y acordes a la realidad de cada MYPE, tomando en cuenta las condiciones bajo las cuales las Instituciones Financieras ofrecen crédito y alto

riesgo crediticio al que se exponen al otorgamiento de dichos créditos, pero que han logrado regular y controlar a fin de colocarse como una pieza clave en el financiamiento de las MYPES en el departamento de Santa Ana.

INTRODUCCIÓN

En el país, así como en muchos otros países, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) representan un sector muy importante dentro de sus economías, ya que una gran parte de la población se encuentra desarrollando acciones en estas empresas, por lo tanto existe la necesidad de poner énfasis al progreso de este sector y por ende al desarrollo económico y social del país.

Por tal razón la investigación se enfocará en conocer los diferentes mecanismos y políticas que las instituciones micro financieras brindan como apoyo al sector MYPE en el Occidente del país, específicamente en el departamento de Santa Ana, ya que en ciertas ocasiones existe un bajo acceso de financiamiento tradicional de este sector.

El desarrollo de este trabajo consta de diferentes capítulos en donde se irán describiendo los antecedentes de la problemática con la que surge la necesidad de conocer sobre las Instituciones Financieras, considerando la dificultad de acceso a servicios financieros de las MYPES por parte de instituciones bancarias tradicionales.

Posteriormente se describen las generalidades del sector MYPE, los mecanismos de financiamiento que actualmente se dan en el país y se brinda una breve descripción de los mecanismos que las Instituciones Financieras practican, tanto en el país como en otros países.

Además, se presenta una descripción de información relevante sobre datos específicos permitirán definir los resultados de la investigación sobre el manejo de

las acciones que se requieren en las Instituciones Financieras del departamento de Santa Ana.

Se desarrollará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en algunas instituciones financieras que se ocupan de las MYPES.

Describiendo al final las conclusiones y recomendaciones necesarias, que podrían implementarse en las Instituciones Financieras de Santa Ana, para que las MYPES tengan mayor acceso al financiamiento ya sea para capital de trabajo e inversión.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Los bajos ingresos y la falta de oportunidades de trabajo en el país, ha motivado a que una buena parte de la población desarrolle sus propias fuentes de ingresos, estableciendo como una opción de sobrevivencia, dedicarse al desarrollo de una actividad empresarial de baja escala, mediante la instalación de negocios unipersonales de propiedad familiar que no llega a cinco trabajadores. Potenciando de esta forma, un estrato de la economía que representa un peso significativo en toda la estructura económica salvadoreña, cada una con características y necesidades particulares denominada micro y pequeñas empresas (MYPES); para las cuales se ha constituido un factor determinante el financiamiento proveído principalmente por las cooperativas y sociedades de ahorro y crédito no reguladas (Ifis), es decir, en su mayoría, no supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

1.1 Preguntas de investigación

Al analizar estos casos y perspectivas actuales y a futuro es necesario preguntarse, ¿Cuentan las Ifis que apoyan a las MYPES con una gestión integral, con políticas y estrategias que han permitido el crecimiento en los últimos años?

¿Qué mecanismos son los aplicados para el manejo efectivo y sostenible para el cumplimiento de regulaciones y que permitan una operación efectiva de cada Ifis en el tiempo?

¿Qué mecanismo se desarrollan en la gestión financiera y administrativa que facilitan el financiamiento de las MYPES del departamento de Santa Ana?

¿Representa un aporte social el financiamiento otorgado por las Ifis al enfocarse al segmento de mercado de las MYPES?

1.2 Justificación de la investigación

El desarrollo de las Ifis durante los últimos diez años ha estado acompañado del fortalecimiento del sector de los microempresarios, requiriendo de estrategias para mejorar el funcionamiento y procesos generales que dichas instituciones deben implementar con los usuarios del departamento de Santa Ana. Con la evolución del sector micro financiero como respuesta para mitigar la pobreza permitiendo el acceso a ciertos productos financieros que fomentan la creación de fuentes de empleos y de ingresos, permitiendo una regularidad económica para diferentes hogares pobres que requieren de financiamiento, logrando disminuir la vulnerabilidad en que se pueden encontrar.

Al conocer los factores de crecimiento de las instituciones financieras que apoyan las microempresas, permite identificar las políticas, acciones e inclusive productos financieros que motivan al desarrollo de diversos mercados objetivos que requieren de financiamiento oportuno.

El manejar las acciones en forma sustentable e identificando posibles riesgos asociados a las operaciones del sector, fundamenta lineamientos específicos y determina la necesidad de un seguimiento continuo del crecimiento del sector

micro financiero para su estabilidad y para la atención de los grupos de empresarios emprendedores del país.

Además, se busca el enfoque social en el que se incentiva el área comercial de las MYPES, proporcionando políticas flexibles acorde a la naturaleza de cada microempresa.

1.3 Alcance de la Investigación

La investigación permite obtener información básica de la evolución que ha tenido el sector microfinanciero en el departamento de Santa Ana durante los últimos diez años, identificando los productos, servicios y la flexibilidad de requisitos que se les brinda a las MYPES.

Se busca conocer y evidenciar las políticas administrativas y financieras que las instituciones que otorgan de microcréditos utilizan como marco de referencia para el otorgamiento del financiamiento, además de las acciones gerenciales que se deben aplicar para mantener una estabilidad financiera para las Instituciones de financiamiento a las MYPES, en virtud de ser un sector que posee un elevado riesgo por la informalidad del nicho de mercado al que atienden.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Desarrollar una investigación relacionada a las políticas de gestión administrativa y financiera, de las Micro financieras del departamento de Santa Ana para que coadyuven al fortalecimiento de las MYPES, aportando mecanismos flexibles y que estén acordes a la realidad de estas empresas.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las políticas de gestión de las instituciones micro financieras que apoyan a la MYPES
2. Analizar los factores esenciales que incentivan la inversión en las MYPES del departamento de Santa Ana.
3. Conocer el marco legal que rige a las Microfinancieras
4. Identificar los riesgos asociados al seleccionar como mercado objetivo de productos financieros a las MYPES.
5. Señalar los pasos de gestión realizados por las instituciones micro financieras para potenciar el sector MYPES del departamento de Santa Ana, acoplado las políticas empresariales a la realidad de las MYPES.
6. Señalar el la colaboración a la sociedad Santaneca que las Microfinancieras pueden lograr a través del otorgamiento de créditos a Microempresarios.

1.5 Metodología de la investigación

1.5.1 Tipo de Investigación

La investigación se desarrolló mediante la secuencia del método de investigación científica ya que se determinaron los siguientes elementos lógicos, considerando una investigación en sentido:

Analítico, ya que se consideraron los diversos elementos que motivaron el desarrollo de las Ifis que apoyan a las MYPES en el departamento de Santa Ana.

También se consideró un análisis deductivo, con las observaciones y resultados obtenidos de la investigación para formular conclusiones en base a reconocer las acciones que fortalecieron a las Ifis del departamento de Santa Ana que ofertan productos financieros a las MYPES

Análisis integrado identificando los diferentes elementos que impactan en la gestión general de las Ifis del departamento de Santa Ana que brindan recursos financieros a las MYPES

En la investigación se aplicó el diseño experimental, ya que no se influyó en las variables, es decir se obtuvieron con una observación diseñada en base a una muestra, no existió influencia directa de resultados con base a las preguntas formuladas.

1.5.2 Lugar de la Investigación

La investigación se centra en el departamento de Santa Ana, identificando las Ifis que permiten potenciar el sector emprendedor de la economía de la localidad conocido como MYPES.

El contexto en que se desarrolló la investigación fue el micro financiero, específicamente de las instituciones financieras que apoyan a las MYPES, se analizó la integración de acciones que se relacionan con la realidad en que opera cada institución financiera y la interacción con los microempresarios.

1.5.3 Fuentes de Investigación

Las fuentes de información involucradas para el desarrollo de la investigación fueron los diferentes Gerentes Generales, Gerentes de Negocios y Gerentes Financieros de instituciones de financiamiento de apoyo a las MYPES.

1.5.4 Limitantes

Científicas: basado en un análisis descriptivo, dado por una investigación de referencias bibliográfica y de experiencia de las áreas de gestión de cada institución financiera relacionada a las MYPES, para el análisis y consolidación de los resultados de la investigación. Además de las diferentes restricciones de información, accesos y políticas específicas que cada entidad define.

Información: En este caso el limitado acceso de informantes claves que permiten la recolección de datos respectivos de las instituciones financieras que ofertan e interactúan directamente con el sector MYPES.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Marco de Referencia de las Micro finanzas

Las Micro finanzas se han desarrollado ampliamente basadas en la necesidad de una porción de la población económicamente activa, debido a las características económicas de cada región en que se encuentran, determinados por múltiples factores como las privatizaciones, la post guerra, altos niveles de desempleo, etc.

En este sentido se ha desarrollado el sector micro financiero abordando a los usuarios generalmente del sector informal, con dificultad de obtención de recursos por parte de la banca tradicional.

Según algunos datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) “existen más de 50 millones de microempresas en Latinoamérica que emplean alrededor de 120 millones de personas y que el 5% de estas tienen acceso a fuentes de crédito institucionales, no tomando en cuenta al agiotista o prestamistas” (La Microempresa en Centroamérica realidad, mitos y retos, Jorge Arroyo y Michael Nebelung, Pág. 25, San José y Guatemala, Mayo del 2010)

Ante estas situaciones las Micro financieras se presentan como una opción viable para las MYPES, otorgando créditos con plazos, montos y tasas accesibles y que permiten el pleno desarrollo del sector.

Las MYPES por lo tanto desarrollan una fuente económica a cada país, y sobre todo generan una fuente de empleo a un amplio sector de la población.

2.1.1 Concepto de Micro finanzas

Se entiende como micro finanzas la oferta de productos financieros a sectores económicos de alto riesgo que no pueden acceder con facilidad al otorgamiento de múltiples servicios de la banca tradicional. De esta manera se logra la integración de estos sectores a la dinámica y desarrollo de la economía nacional.

Por lo tanto el acceso a préstamos, ahorros, seguros, etc. de sectores con bajo ingreso económico representa una oportunidad mediante el desarrollo de las Microfinanzas.

Entre algunas definiciones de micro finanzas se encuentra: La prestación de servicios financieros a variados sectores de la población que no poseen la posibilidad de acceso o que no cumplen con las expectativas requeridas.

2.1.2 Concepto de Microcréditos

Los microcréditos identifican los servicios micro financieros que responden a las necesidades y realidades de las personas a las que se ofertan, utilizando políticas, mecanismos y procedimientos específicamente destinados para tal objetivo.

Por lo tanto el microcrédito surge como una alternativa financiera en donde la posibilidad de acceder al crédito formal es casi nula.

De cierta forma el microcrédito representa una alternativa para combatir la cultura de la usura en donde con tasas, comisiones, recargos, plazos, etc. explotan las necesidades de los usuarios obteniendo un lucro excesivo de las operaciones financieras, impactando negativamente a las MYPES salvadoreñas, estancando el desarrollo económico de este sector representativo del país.

2.2 Entorno de las Micro finanzas en El Salvador

La economía salvadoreña durante diferentes momentos históricos ha demostrado la necesidad de fomentar relaciones mucho más integras entre los diferentes sectores productivos del país, además de mostrar dificultad en ofertar empleos a la Población en edad efectiva de trabajo. Dicha problemática ha dado origen a la emigración al extranjero, principalmente hacia Estados Unidos de América, y por otro lado al desarrollo del autoempleo, que sustenta el área informal de la economía.

En El Salvador las MYPES han tomado relevancia debido a los amplios aportes y beneficios para el desarrollo del país. En este caso las MYPES tienen su origen en la necesidad de enfrentar altos niveles de desempleo, es decir representan una opción para la población que no logra colocarse en un puesto de trabajo en la empresa tradicional, por lo que basándose en sus capacidades, habilidades y competencias establecen sus propias empresas, pero enfrentando dificultades en sentido de obtención de maquinaria, equipo, capital de inversión, personal, etc. Enfrentando muchas veces el fracaso de emprendedoras ideas de negocio.

2.2.1 Las entidades supervisadas dentro del sector Micro financiero

Las instituciones sujetas a la Superintendencia del Sistema Financiero son de la SSF, son: a) Los Bancos Cooperativos, que incluyen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que captan dinero de sus socios y del público, y aquellas cuyos depósitos y aportaciones sumados excedan los seiscientos millones de colones, (equivalentes a US \$68,571, 428.57). Entre los Bancos Cooperativos se incluyen a las Asociaciones y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Crédito

Rurales y Bancos de los Trabajadores. b) Las Sociedades de Ahorro y Crédito. c) Las Federaciones de Bancos Cooperativos calificadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (Arts. 2 al 4). El Libro Segundo establece las normas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC).

La Superintendencia del sistema financiero como el principal ente integrado de supervisión con base al artículo 31 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero formuló diversos criterios para la supervisión con base a riesgos, para verificar el cumplimiento del marco legal aplicable, considerando las mejores prácticas y regulaciones internacionales.

Se toman en cuenta los siguientes criterios para la supervisión:

1. Grado de desarrollo, complejidad y características de la Industria.
 2. Riesgos específicos de la entidad
 3. Etapa en la vida de una entidad, es decir las diversas etapas, desde su nacimiento, periodo normal de operaciones, fusión con otras entidades, proceso de regularización, reestructuración hasta su liquidación.
 4. Incidencia sistémica local y regional, considerado el nivel de operaciones, tamaño de una entidad, relación local e internacional, etc
 5. Equidad en la aplicación de la Ley dentro de la diversidad de la industria
- El marco legal y normativo vigente
6. Prevención y corrección hacia entidades supervisadas.

Por lo tanto, las Políticas para la supervisión del sistema financiero, se han determinado para:

1. Desarrollar y mantener mercados transparentes, ordenados, justos y eficientes.

2. Fortalecer la participación ciudadana. Un aspecto fundamental para caminar hacia el establecimiento de mercados justos, eficientes y transparentes, consiste en elevar la calidad y frecuencia de la participación ciudadana, por lo que, los esfuerzos están orientados a: Mejorar la educación financiera, fortalecer la atención a usuarios, promover la inclusión financiera.

3. Promover el desarrollo del sistema financiero como apoyo al crecimiento económico. El ente supervisor acompaña a las industrias en sus esfuerzos por mejorar los modelos de negocio y la infraestructura donde operan

4. Desarrollar el mercado de valores, Promover política crediticia.

5. Fortalecer la modernización de la Superintendencia del Sistema Financiero Para acompañar el desarrollo institucional

2.2.2 Clasificación de las MYPES

En El Salvador, CONAMYPE es la institución considerada como referente para las definiciones nacionales de tamaño económico de empresa, retomando los principios establecidos a nivel internacional en esa materia. Las definiciones de las MYPES en nuestro país, considera de manera general los siguientes criterios:

La parte empresarial: “el desempeño organizado de una actividad económica planificada y sistemática a través de una unidad organizativa con personalidad jurídica, con la finalidad de producir, intermediar o vender bienes o servicios, en el mercado”, simplificando los requisitos implícitos en la misma.

Contempla aquellas variables que determinan y afectan su desempeño para identificar en función de ellas, las directrices de política necesarias para asegurar su desarrollo, basado en la productividad de sus recursos y las mejores estrategias de apoyo y atención que faciliten su inserción competitiva en los mercados local, regional e internacional, de lo cual se determinan fundamentalmente:

a) La “dimensión laboral” que clasifica a las empresas de acuerdo al número máximo de trabajadores empleados remunerados y permanentes que las conforman;

b) La “dimensión financiera”, que toma en cuenta el valor de las ventas brutas de las empresas; y

c) El “Establecimiento o local fijo” para realizar sus operaciones empresariales, exceptuando de dicha aplicación a los empresarios “unipersonales” que en su mayoría desarrollan sus actividades de forma ambulante.

Cuadro de Clasificación de empresa

INDICADORES			
	ESTABLECIMIENTO	LABORAL	FINANCIERA
MICROEMPRESA DE SUBSISTENCIA	Fijo o ambulante	Sin trabajadores remunerados	Hasta \$5,715
MICROEMPRESA	Fijo	Hasta 10	Hasta \$100,000
PEQUEÑA EMPRESA	Fijo	Hasta 50	Hasta \$1,000,000

Fuente Creación propia (Datos CONAMYPE, plan operativo anual 2011, pág. 4)

Por lo tanto, se pueden describir las microempresas por sectores productivos.

Microempresa de subsistencia, unidades que registran ventas hasta de 11.9 salarios mínimos urbanos o 142.9 salarios al año.

De acumulación simple: sus ventas equivalen a 23.8 salarios mínimos urbanos o 285.7 salarios al año.

Microempresa de acumulación amplia conocida como micro tope, detalladas por las ventas. Presenta ventas mensuales hasta 39.7 salarios mínimos urbanos al mes o 476.2 anuales.

2.2.3 Políticas y apoyo a las MYPES

Las diversas políticas de apoyo a la pequeña empresa buscan lograr una mayor fortaleza en el sector; es decir desarrollar más empresas y un mejor desempeño competitivo de las mismas. Por lo tanto se describe la necesidad de:

a) Reducir o eliminar las imperfecciones de mercado que impiden el acceso competitivo de las MYPES a los mercados de bienes y/o factores, y

b) Reducir o eliminar las debilidades de las políticas públicas (y/o privadas) en apoyo al sector.

En este caso se distinguen tres tipos o niveles de criterios para la valoración de la política de apoyo a las MYPES: finales, intermedios e institucionales.

Los indicadores finales e intermedios miden cuán bien la política contribuye al crecimiento y/o al aumento de la productividad del sector. Los criterios finales son los que reflejan el bienestar económico de la sociedad como un todo. En ese sentido, los diferentes componentes de la política aplican sus propios criterios de mejora (o por lo menos a su percepción de mejora), los cuales no deben confundirse con medidas de bienestar social. Los criterios intermedios permiten evaluar si los objetivos más directos de un programa de apoyo se han alcanzado. Estos pueden considerarse condiciones necesarias, pero no suficientes para que el programa sea exitoso. Para cada una de las áreas de la política y para la política en su conjunto los criterios intermedios y finales pueden agruparse en cuatro niveles, donde las tres primeras corresponden a criterios intermedios y la cuarta al nivel final.

1. Alcance: Tiene que ver con la cantidad de MYPES que participaron del programa, servicio u otro tipo de apoyo; con respecto a la meta propuesta.

2. Satisfacción: Tiene que ver con la proporción de las empresas que satisfacen sus necesidades al participar de un programa o servicio diseñado con los fines de la consulta realizada.

3. Impacto en los beneficiarios: Se refiere al impacto positivo deseado sobre el crecimiento, la productividad, el empleo, las utilidades, u otras metas de la empresa (o grupo de empresas) que han participado del programa, servicio o apoyo.

4. Impacto en el sector: esta parte tiene que ver con el impacto esperado sobre el crecimiento general del producto, la productividad y el empleo de las micro y pequeñas empresas y en la distribución del ingreso del país.

Los indicadores Institucionales, describen una valoración que puede limitarse a medir la eficiencia (o sea la cantidad y cobertura, la calidad y el costo de los servicios prestados a las MYPES) o puede extenderse también a un diagnóstico del porqué de determinados comportamientos (buenos o no tan buenos). En este segundo caso, se tiene que ir más allá de esos tres factores y evaluar el sistema de instituciones que llevan a cabo las políticas o que de alguna otra forma influyen sobre los resultados. Es decir, un elemento crucial en el logro de los objetivos intermedios y finales de las políticas es la base institucional de apoyo, la cual incluye no solamente organizaciones gubernamentales sino también a las no gubernamentales, entre otras. Por esta razón es importante, como elemento de cualquier valoración de la política para la pequeña empresa, medir en lo posible la calidad, capacidad y esfuerzo de las instituciones involucradas.

Por lo tanto, se deben considerar los siguientes criterios en el apoyo de las MYPES:

1) El apoyo del gobierno a las MYPES, este factor tiene que ver con asignación de recursos económicos dirigidos a este sector, recursos humanos calificados, objetivos y metas claras y evaluación de los resultados. Esta dedicación puede medirse en parte por, la cantidad de personas que trabajan en los servicios de apoyo, la existencia de documentos que aclaran la política para este sector, y la frecuencia y profundidad de las evaluaciones de programas y políticas.

2) El apoyo del sector no público, es decir de organizaciones intermedias y sector privado, bajo la forma de cooperación en el diseño, ejecución y/o seguimiento de las actividades de apoyo del sector público, a través del cofinanciamiento, la prestación directa de servicios de asistencia técnica, etc.

3) El diseño del sistema de instituciones y programas en cuanto a su coherencia y cobertura. Se refiere a la calidad de las instituciones que participan en la prestación de servicios, reflejada en las calidades profesionales y el grado y forma de descentralización operativa. La presencia de sistemas de incentivos positivos, en lugar de negativos también es relativamente transparente. Asimismo, es importante la organización institucional, así como liderazgo, intervención política y otros factores. Su medición directa es compleja, por lo que requiere de un análisis cuidadoso por personas conocedoras del tema.

4) La sensatez al escoger los instrumentos: Tiene que ver con la elección adecuada de los instrumentos para las necesidades específicas del sector de las MYPES del país o de una localidad, y del peso correcto entre ellos. Un juicio sobre este punto requiere implícitamente de cierta percepción sobre cuál es un buen paquete de políticas y programas de aporte para el sector de las MYPES en el país.

5) La eficacia con la cual se emplean los instrumentos, la cual se espera refleje el estado de las condiciones de 1 a 3 que se mencionaron con anterioridad. Esta eficacia tiende a reflejar, entre otras cosas, el uso de mecanismos de seguimiento y evaluación. Estos cinco factores determinan el beneficio de un apoyo específico y se reflejan en la salud del sector

2.2.4 Apoyo del Gobierno y otras instituciones a las MYPES

En 1996 bajo la administración del Presidente Dr. Armando Calderón Sol, se crea CONAMYPE, como parte de la red social de la Vicepresidencia de la República que favorecía la expansión de los programas de microcréditos. Durante 1997 se publica el “Libro Blanco de la Microempresa”. Éste contribuyó a dar visibilidad al aporte de la micro y pequeña empresa a la economía del país y a fomentar una visión de conjunto sobre la necesidad de políticas de apoyo al sector. Marcó asimismo, un hito en la actuación gubernamental, y a partir de entonces se delineó una política de Estado dirigida específicamente al sector de las microempresas. Se fortaleció la visión de cómo enfrentar los retos y desafíos para lograr su sostenibilidad y fortalecimiento, y se crearon las bases para el desarrollo de una institucionalidad que permitiera el fortalecimiento de la micro y pequeña empresa.

A este éxito también contribuyó la ayuda recibida de diversos organismos internacionales, así como el hecho de que instituciones ya establecidas, como la red de FEDECREDITO y otras ONGs, contaban con suficiente experiencia en la materia.

En el año 1998 se impulsa el CENTROMYPE, dedicado a propiciar los negocios de micro y pequeños empresarios con empresas de mayor tamaño (creada en el proceso de transferencia por FOMMI II, Programa de la Unión Europea y Gobierno de El Salvador). El año 1999 fue bastante dinámico en programas y política de apoyo a las MYPE.

CONAMYPE pasa a ser una institución descentralizada dependiente del Ministerio de Economía, situación que le confiere más capacidad para desarrollar e impulsar políticas propias. En ese mismo año, USAID lanza el programa de Fortalecimiento de las Micro finanzas Rurales-FOMIR-DAI; se aprueba la Ley del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria al que se le denominó FOSOFAMILIA, éste tuvo un capital inicial de US\$4 millones. Además, se creó la FUNDAMICRO, fundación sin fines de lucro cuya misión es transferir servicios tecnológicos especializados a instituciones que quieran iniciarse o ampliar con nuevos servicios financieros a la micro empresa, urbana y rural, desde una perspectiva de rentabilidad que garantice su sostenibilidad (creada en el proceso de transferencia por FOMMI II, Programa de la Unión Europea y del Gobierno de El Salvador). FUNDAMICRO, institucionaliza parte de las actividades desarrolladas por el FOMIR-DAI (programa financiado por USAID).

Se reorienta el BFA, con la finalidad de transferir tecnología micro crediticia y enfocar su actividad crediticia en microcrédito. Se diseñó el Fideicomiso Especial para la Micro y Pequeña Empresa-FIDEMYPE, constituido con fondos de la Unión Europea, del FOMMI II, para la concesión de créditos a microempresarios a través de instituciones formales y no formales, y administrado por el BMI. La creación de este FIDEICOMISO en el BMI, permitió involucrar a una instancia especializada en finanzas en el tema de financiamiento a la micro y pequeña empresa y trabajar con instituciones financieras no bancarias. Con la nueva administración del Presidente Francisco Flores, en el año 2000 El Ministerio de Economía, a través de CONAMYPE, dicta la "Política Nacional para la Micro y Pequeña Empresa", que contiene cinco estrategias entre ellas desarrollo institucional, incentivos a la cultura empresarial innovadora, fomento a la asociatividad, mejorar acceso de MYPES a servicios financieros y no financieros.

Ya en su nuevo rol, CONAMYPE lanza los programas BONOMYPE y FAT-MYPE. El primero entrega bonos a los empresarios de la zona oriental y paracentral para comprar servicios de capacitación a diferentes proveedores. El 75% del costo de la capacitación es subsidiado por INSAFORP y el BID, mientras que el empresario aporta el 25%. El segundo es un fondo mediante el cual los empresarios reciben apoyo técnico que les permite mejorar la administración y producción de los productos de sus negocios. En diciembre de 2006, se firma el Convenio Reto del Milenio, en el que dentro de sus objetivos se estableció el apoyo al desarrollo de Micro, Pequeñas y Medianas empresas en sectores que incluyen el turismo y la artesanía.

La Política Nacional de 2007, se basó en la problemática enfrentada por las microempresas en el tema de servicios financieros para actividades de inversión. Estas empresas están siendo atendidas principalmente por el mercado micro financiero, cubriendo el vacío que dejan las instituciones financieras tradicionales.

En la actualidad CONAMYPE, bajo una nueva administración pública, tiene planeado impulsar una normativa que regule y promueva la micro y pequeña empresa, enfrentando de manera más eficiente las tres grandes áreas identificadas como prioritarias en la atención de estos establecimientos económicos: ventas, innovación y financiamiento.

La estrategia 2010-2014 de acompañamiento de la micro y pequeña empresa, presentada en abril de 2010, se considera a sí misma como una gestión de cambio de lo que sus autoridades han denominado de CONAMYPE I hacia CONAMYPE II, definiendo como su objetivo “Contribuir al desarrollo de tejidos productivos y empresariales en el territorio... con el propósito que las MYPES puedan integrarse a la economía local, nacional y regional...”

La propuesta de impulsar una nueva normativa también ha sido expresada dentro de una amplia propuesta estratégica que ha formulado la Red Empresarial de Grupos Asociativos y que incluye una Ley Marco de las MYPES, un Ministerio de las MYPES y la conversión del Banco Hipotecario en Banco para las MYPES.

Dentro de los primeros logros importantes se encuentra la reforma a la ley LACAP aprobada el 18 de mayo de 2011, en la que las MYPES tienen la oportunidad de ofertar y comercializar sus productos a las instituciones de Estado hasta por un

12% del total de las licitaciones que realiza el Gobierno. Lo anterior viene acompañado con el programa “participación de MYPES en compras gubernamentales” que es financiado por el BID y ejecutado por CONAMYPE en coordinación con la Unidad normativa de adquisiciones y contrataciones de la administración pública (UNAC), el cual tiene por objetivo formar y capacitar a las micro y pequeñas empresas para ofertar al Estado.

- Presupuesto del Estado en Apoyo a las MYPES
- Programas sociales
- Proceso y lineamientos para proveedores

Instituciones que brindan apoyo a MYPES

Nombre de la institución	Actividad	Tipo de institución
AID- USAID	Programas de asistencia y canalización de crédito	Asociación Internacional
AMPES	Capacitación empresarial	Asociación gremial
ANEP	Investigaciones y estudios económicos	Asociación de gremiales privadas
CAMARA DE COMERCIO	Seminarios y capacitaciones MIPYME	Asociación gremial
CONAMYPE	Proporciona políticas y concede créditos a la MYPES	Institución gubernamental
FUNDAMYPE	Investigaciones, estudios económicos y capacitaciones	Institución no gubernamental

FUSADES	Estudios económicos y créditos para MIPYMES	Organización privada
MINEC	Proporciona estudios, propuestas de políticas seminarios y capacitaciones	Institución gubernamental

Fuente: Elaboración propia

2.2.5 Restricciones de Financiamiento

Entre las principales restricciones al financiamiento tenemos:

1. Informalidad de la empresa
2. Falta de Garantías o colaterales
3. Estructura de la información del negocio
4. Tecnología de microcréditos
5. Altas tasas de interés
6. Plazos cortos de pago

Los otorgadores de créditos consideran que las primeras tres son las principales deficiencias que impiden otorgar financiamiento a las MYPES; mientras que las empresas solicitantes de crédito, ven en todos los elementos restricciones al crédito.

A continuación, se detalla cada una de los elementos antes mencionados:

1) Informalidad de la empresa. El método para determinar el grado de formalidad de una empresa es a través de sus registros contables y/o Declaración de IVA, dado que éstos sirven para medir las ventas, costos, ganancias y otros elementos claves para evaluar la evolución de los negocios.

2) Falta de Garantías o colaterales. Éstas representan para las instituciones otorgadoras de créditos, una forma de disminuir el riesgo, pues en el caso de no pagarse el crédito, la garantía disminuye las pérdidas. Las garantías consideradas por el sistema financiero son: depósitos en efectivo, avales bancarios, valores de renta fija, fianzas e hipotecas.

La mayoría de empresas de tamaño medio cuentan con activos que pueden ser utilizados como garantías. Pero, en los sectores donde existen barreras, son en la micro y pequeña empresa, dado que, en muchos casos, no poseen dichas garantías; por esto el otorgamiento de créditos va dirigido a los representantes legales o dueños de las empresas, y cuenta mucho el récord crediticio personal de éstos.

3) Estructura de la información del negocio. Muchos micro y pequeños empresarios, tienen definida la orientación del financiamiento, pero no estructuran adecuadamente esta información, y muchas veces, no incorporan el impacto que tendrá el financiamiento en el negocio; es por esto que se les rechaza el crédito.

Esta información debe detallar la cantidad solicitada, el plazo de pago, uso del financiamiento, historial del negocio, los bienes con los que cuenta el negocio, el

monto de ingresos por venta, el costo de venta, documentos e información personal. Al mismo tiempo, el solicitante debe conocer las sanciones y penalizaciones en que se incurre por no pagar el crédito.

Existen instituciones encargadas del fomento de la micro y pequeña empresa, las cuales dan asesoría sobre los trámites necesarios para el acceso al crédito, ahondando en estructurar la información anterior.

4) Tecnología de micro-créditos. Es la que utilizan las instituciones financieras para evaluar el crédito. Ésta varía según la institución; y en el caso de los bancos tradicionales, consiste en solicitar al prestatario: estados financieros de la empresa (actuales y proyectados), proyecciones de venta, declaraciones y solvencias de impuestos, activos que puedan ser tomados como garantías, etc. Toda esta información se procesa para aprobar o rechazar el crédito. Para las micro y pequeñas empresas, sólo la recolección de esta cantidad de documentos formales representa un problema, aparte de que la aprobación o rechazo del crédito tarda entre uno y dos meses.

5) Altas tasas de interés. Las tasas de interés varían según cada canal de financiamiento; así, un banco puede ofrecer tasas de interés relativamente bajas, pero su menor conocimiento del cliente, experiencia sobre el sector y el requerimiento de garantías, hacen que el crédito sea muy racionado por parte del banco. Son pocos los bancos salvadoreños que trabajan con el sector, mientras otros comienzan a interesarse formulando programas o mejorando los actuales.

Instituciones más especializadas como las cajas de crédito y asociaciones cooperativas, tienden a racionar menos el crédito, pero cobran una tasa de interés mayor a la bancaria. Al mismo tiempo, son más flexibles para el cobro en los plazos acordados, por esto y a pesar del costo, muchos empresarios prefieren trabajar con estas instituciones

f) Plazos cortos. A los micros y pequeños empresarios, generalmente se les otorgan plazos cortos en el financiamiento de sus créditos. Estos casi siempre son otorgados por instituciones especializadas y no por bancos los cuales castigan severamente la falta de pago. Las instituciones especializadas son más flexibles, dado que poseen mayor experiencia en el manejo de este tipo de créditos y conocen mejor a los clientes.

Al evaluar la estructura de financiamiento que tienen las MYPES, podemos concluir que las consideradas restricciones de acceso al financiamiento, son el resultado del ajuste que hace el mercado a través de las instituciones financieras para atender al sector de las MYPES, de acuerdo a la tecnología de crédito utilizada. Las instituciones especializadas asumen un riesgo mayor al disminuir dichas restricciones, por lo cual tienden a cobrar una tasa más alta y aplicar plazos más largos.

2.2.6 Sistema financiero no convencional

Las instituciones dedicadas al microcrédito tienen una diversidad de razones jurídicas que les dan vida. Entre ellas se encuentran bancos privados comerciales, bancos estatales, asociaciones y sociedades cooperativas de ahorro y crédito, bancos de los trabajadores, cajas de crédito y ONGS.

Entre las principales regulaciones se pueden citar las de capital social mínimo, solvencia, liquidez, encaje legal o ahora reserva de liquidez, límites de asunción de riesgos, créditos relacionados, auditoría interna y externa, y fondo de estabilización. La SSF regula a un universo reducido de instituciones financieras que atienden el microcrédito.

El sistema financiero no convencional o no regulado está constituido por entidades no supervisadas por la SSF, ofrecen microcrédito, urbano y rural. Éstas contabilizan 337,800 clientes activos con una cartera de US\$529.5 millones y un promedio de US\$1,565 por crédito. La red de la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores (FEDECREDITO) suma 140 mil clientes activos, asociación de organizaciones de micro finanzas (ASOMI) con 54 mil, Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES) con 50 mil y Alianza para el Desarrollo de la Microempresa (ALPIMED) con 13 mil. Los restantes cuatro bancos comerciales suman 12 mil clientes activos, y por último, Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa (PROPEMI) cuenta con 3,800, aunque es la institución que tiene el monto promedio de crédito más alto con US\$9,200.

La mayor participación en la oferta la tiene FEDECREDITO y sus cajas afiliadas tanto en número de clientes activos como en tamaño de cartera, el mayor nivel de profundización en términos del monto promedio de crédito lo tienen las organizaciones afiliadas a ASOMI y ALPIMED.

El monto promedio de los bancos comerciales, de US\$915, muestra también el nivel de profundización que están logrando. (Datos Según Superintendencia del Sistema Financiero)

2.2.7 Importancia de financiamiento para las Micro y Pequeñas empresas en el Occidente de El Salvador

Las diferentes Ifis marcan su relevancia o aporte, considerando el identificar como público objetivo a las MYPES, basados por tanto en múltiples ámbitos como son:

- Aspecto económico
- Aspecto social
- Aspecto político

La importancia económica de las Ifis radica en el hecho de proporcionar el manejo eficiente de los créditos de forma continua, proporcionando estabilidad y desarrollo económico en diferentes rubros de las MYPES, las cuales proporcionan un aporte significativo al PIB del país.

En lo social representan una fuente de trabajo para miles de salvadoreños generando diversas políticas y estrategias que favorezcan el mantenimiento y desarrollo de este sector. Por lo tanto el micro financiamiento ayuda a disminuir el impacto de la pobreza facilitando ingresos y creando condiciones más estables para los microempresarios.

En El Salvador la búsqueda de la reducción de la pobreza es un factor vital en el funcionamiento de las micro finanzas al atender a los usuarios MYPES en la búsqueda de fuentes de financiamiento para las inversiones.

La importancia política se identifica claramente cuando las microfinancieras reciben del gobierno recursos financieros necesarios para mantener un mayor dinamismo y producción en la economía. Fortaleciendo el desarrollo de las diversas comunidades y la creación de fuentes de empleos.

En estos casos las Ifis identifican las necesidades de financiamiento en general que poseen los empresarios MYPES y que permiten delimitar una brecha posibilitando un acceso más sencillo a los servicios financieros. Por lo tanto se debe verificar la necesidad de una inclusión financiera sostenible y duradera, facilitando la existencia del micro financiamiento.

Por lo tanto al relacionar la sostenibilidad y la disminución de pobreza se fundamentan en apoyos multisectoriales dados a partir de fondos disponibles para el fomento y desarrollo de estas fuentes de recursos económicos. Se formulan políticas, normativas y regulaciones que permitan el fortalecimiento de dicho sector.

2.3 Entidades Cooperativas de Financiamiento para las Micro y Pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana.

El departamento de Santa Ana se divide en 13 municipios los cuales son: Candelaria de la Frontera, Chalchuapa, Coatepeque, El Congo, El Porvenir, Masahuat, Metapán, San Antonio Pajonal, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana, Santa Rosa Guachipilin, Santiago de la Frontera y Texistepeque.

Santa Ana, representa un área de mucho turismo con riquezas naturales y arquitectónicas, por lo tanto, impulsa proyecto de artesanías, parques acuáticos, sitios arqueológicos, actividades de montaña, etc.

El mercado micro financiero por tanto presenta una alta demanda, encontrándose en la zona del país donde se ubican la mayor cantidad de MYPES a nivel nacional.

Según estudios el 27.74% del total de créditos otorgados en el país a MYPES se ubican en el occidente del país. Por lo tanto, las IMF de esta zona llegan alcanzar un 16% de todo el país.

Según datos de CONAMYPE en Santa Ana Existen aproximadamente 35,835 créditos distribuidos en comercio y servicios con un 39% de participación.

Para cubrir diferentes rubros que requieren las MYPES surgen diversas Instituciones Micro Financieras que brindan los servicios financieros demandados por este sector, entre las más representativas se encuentran:

2.3.1 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios de los mercados de Occidente de RL COOP-1

Nace el 16 de octubre de 1964, dada por un grupo de vendedores del mercado #1 de Santa Ana, en la búsqueda de combatir la usura en la que se encontraban, iniciando con aportes e instalaciones mínimas, pero brindando a los asociados la facilidad de financiamiento por medio de los aportes recaudados. El crecimiento llevo a COOP-1 a colocarse en la ciudad de Chalchuapa, cambiando luego de Sociedad de señoras del mercado #1 por Asociación Cooperativa de Ahorro y

Crédito de Señoras del Mercado Municipal de Santa Ana de Responsabilidad Limitada.

En el enfoque de mercado se establecieron políticas y estrategias que proporcionaron resultados positivos para sus asociados, consolidándose en gran parte del occidente del país.

2.3.2 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios del Mercado Municipal 2 de Santa Ana, de Responsabilidad Limitada. ACACSEMERSA DE RL

La creación de esta cooperativa fue dada por la iniciativa de dos sacerdotes en que organizaron a las personas del mercado para desarrollar un programa de ahorro y posteriormente un plan de crédito entre los asociados.

Además se identificaron necesidades primordiales a cubrir implementando servicios de salud, educación y mejoras en los espacios asignados.

Se desarrollaron poco a poco planes de financiamiento basados no solo en los aportes de los asociados sino también en el record crediticio que este poseía, lo cual resultaba de beneficio para el usuario como para la cooperativa.

2.3.3 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados de la Salud de Occidente de Responsabilidad Limitada. ACACESPSA DE RL.

Se inició la cooperativa haciendo referencia a la cooperativa de empleados de la salud de Santa Ana, desarrollándose primeramente en la oficina regional del

Ministerio de Salud, luego al edificio Garcia Rossi y posteriormente sobre la Avenida José Matías Delgado.

La evolución de la cooperativa se da desde ser una de vínculo cerrado, es decir que atiende a un sector específico de población, hasta convertirse en una de vínculo abierto dando cobertura a la diversidad de usuario que lo requiera.

Se ofrecen una variedad de productos que van desde los servicios de ahorro y crédito, seguros de vida, para vehículo y propiedades e inclusive las remesas familiares.

Se trabaja con socios y aspirantes de socios, dando a esto últimos de conocer la cooperativa mediante el sistema de ahorro durante un año, el cual al finalizar deciden asociarse.

2.3.4 Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal de Metapán de Responsabilidad Limitada. ACOCOMET DE RL

La cooperativa se establece para brindar los servicios de intermediación financiera con recursos propios y externos. Esta cooperativa nace como una financiera de vinculo abierto, es por ello que cualquier persona, sin ninguna distinción puede formar parte de ella, por ser federada depende de FEDECACES, quien brinda servicios de asesoría, auditoria, seguros, asistencia técnica y financiera.

ACOCOMET nace con el principal objetivo de brindar mejores condiciones económicas de los socios, mediante programas educativos, concesión y

préstamos, el estímulo del ahorro y la cooperación e integración con otras cooperativas.

2.3.5 Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito SIHUATEHUACAN DE RL SIHUACOOOP

Se funda con quince asociados basados en cubrir las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, cada miembro contribuyo con un aporte detallando un capital de ciento cincuenta colones en total.

Se estableció el principio de membresía voluntaria y abierta, autonomía e independencia, educación e información y compromiso con la comunidad, estableciendo diversos valores que respaldaban las acciones conjuntas a desarrollar para potenciar la localidad.

En un inicio se brindaba únicamente los servicios de ahorro y crédito, pero se logro ofrecer una gama variada de servicio para todos sus asociados, colocándola como un referente cooperativo a nivel nacional.

Actualmente ofrece servicio crediticios en la línea de micro y pequeños empresarios, créditos personales, créditos para vivienda, créditos Fonavipo, convenio de anticipos salarias, etc. Y diversas modalidades de ahorro por ejemplo: ahorro a la vista, ahorros programados (navideños y educativos), ahorro infanto juvenil y certificados de depósito.

Poseen otra variedad de servicios como remesas, seguros, pagos de colecturia, etc.

De 1996 a 1999, recibió asistencia técnicas Rural (CRECER/USAID) recibiendo asesoría principalmente en el manejo de riesgo y cartera afectada, así como la adopción de medidas disciplinarias Perlas (Protección, Estructura Financiera, Rendimientos y Costos, Liquidez, Activos improductivos y señales expansivas), las cuales son monitoreadas mensualmente por consejo directivo y junta de vigilancia.

Adicionalmente de las normativas Perlas, y aunque no posee captación de ahorro de terceros, se regula conforme a los parámetros establecidos en la Ley de Intermediarios Financieros no Comerciantes (LINFBS) en búsqueda de mejorar su administración.

2.3.6 Asociación de Ahorro y Crédito Independencia de RL ACACI

Se establece por medio de un grupo de joyeros, mecánicos y carpinteros con el objetivo de asociarse y crear una cooperativa para satisfacer sus necesidades tanto económicas, sociales y culturales.

La cooperativa se expande rápidamente con su número de asociados, siendo de vínculo abierto, establece para ser socio la apertura de una cuenta de ahorro y gastos de papelería, si la cuenta se encuentra inactiva durante un año se pierde la calidad de socio.

Los servicios que actualmente ofrece son créditos para comercio, gastos personales, compra de objetos, pago de deudas y vivienda siendo una de las cooperativas que trabaja con proyectos habitacionales de FONAVIPO, entre otros

servicios se encuentran remesas familiares, servicio a domicilio de pago de préstamos y cobertura nacional por FEDERED.

2.4 Tendencias de las Micro finanzas en el Municipio de Santa Ana, El Salvador

El desarrollo micro financiera se establece por medio de las necesidades de apoyo en diversos rubros que van desde la base económica, educativa y cultural. En donde diversos grupos de personas buscan una solución para cubrir diversos requerimientos que desean y así desarrollar las MYPES que han establecido.

Las Micro financieras en Santa Ana proporcionan soluciones y alternativas factibles para que asociados o público en general forme parte de una inclusión financiera efectiva.

Dadas las historias de cada una de las cooperativas de Santa Ana, se establecieron para brindar oportunidades en general en el ámbito de financiamiento, partiendo de una efectiva gestión de los directivos y asociados han logrado posicionarse no solo en Santa Ana, sino también en el occidente e inclusive todo el país.

La tendencia por tanto es de ir actualizándose a las necesidades cambiantes de los usuarios, y eso se verifica que con el pasar de los años cada cooperativa ha agregado una gama variada de servicios y productos financieros según lo requerido por los usuarios y en vanguardia con las nuevas tecnologías.

2.4.1 Perfil y distribución de los clientes

Más de 450 mil hogares, realizan algún tipo de actividad micro-empresarial no agropecuaria; de éstos, el 13% realiza dos ó más actividades diferentes y la mayoría tienen únicamente actividades de subsistencia. El porcentaje de familias con microempresas es mayor en el área urbana (38%) que en la rural (25%). (Guía de Un Pueblo Un Producto Final, CONAMYPE, Pagina 4, El Salvador, Marzo 2017)

Las familias de los empresario del sector micro, tienen en promedio 4.7 personas, cifra que es superior al promedio nacional de 4.4 personas por hogar. La escolaridad promedio de los empresarios del sector es menor al promedio nacional.

Según datos de CONAMYPE el nivel educativo del microempresario es bajo, y requiere de mucha atención la capacitación continua que se debe brindar.

- Las mujeres representan un alto nivel de participación en las MYPES 78 de cada 100 microempresarias son mujeres.
- La actividad principal de las MYPES es el comercio. Y se ubica principalmente en las áreas urbanas.
- El microempresario identifica drásticamente la realidad y reacciona en base a su ambiente.
- Siempre mantiene la búsqueda de lograr utilidades.
- Se base primordialmente en la experiencia.

- Su fuente de financiamiento es interna ya que percibe a la banca como muy complicada, costosa y de trámites múltiples, largos y complicados.
- No le gusta exponerse al riesgo aunque asume los riesgos naturales del negocio.
- Y posee un alto nivel de fortaleza y optimismo.

2.4.2 Ingreso y aceptación en el mercado

El sistema micro financiero de Santa Ana otorga mediante diversos servicios, muestra el apoyo a sus asociados, por ejemplo sirve de caja de ahorro que convierte sus fondos en crédito, obteniendo directa o indirectamente los recursos para los préstamos entre sus asociados.

Se brindan servicios que buscan el desarrollo social, económico y educativo de los miembros y grupo familiar.

Detalle de los servicios:

a) Servicios de ahorro: utilizado por los socios y aspirantes de socios, dependiendo de las políticas establecidas por cada una de las cooperativas, estableciendo las tasas y límites de depósitos. Entre los servicios de ahorro se encuentran: ahorro corriente, ahorro a plazos, ahorro navideño, ahorro educativo y ahorro infanto juvenil.

b) Servicio de crédito: ofreciendo una solución factible de búsqueda de financiamiento a sus miembros, por ejemplo: créditos para comercio, producción, consumo, vivienda, gastos de educación y créditos personales.

c) Servicios adicionales: incluyen una serie de diversos servicios complementarios que según el estudio del mercado cada cooperativa establece en base a las necesidades de los usuarios, por ejemplo: seguros de vida, vivienda, contra daños y fianzas, servicios de remesas familiares. Otros también servicios de salud (dental, oftálmico y medicinas en general). Además de ofrecer cobertura nacional por medio de FEDERED realizando operaciones en cualquier punto autorizado en el país.

Se presentan por lo tanto un alto nivel de servicios financieros por parte de los diferentes empresarios MYPES, buscando una opción real a las necesidades que en la banca tradicional es restringida a dicho sector.

2.4.3 Localización geográfica

Como se ha mencionado con anterioridad las diferentes Instituciones Micro Financieras se encuentran distribuidas en el departamento de Santa Ana, y sus municipios respectivos. Se ha considerado además que según datos de CONAMYPE, los principales usuarios de dichas instituciones se encuentran principalmente en las áreas urbanas de dichos municipios.

Muchas veces se encuentra presente en la cabecera departamental, pero de igual forma en los centros urbanos de cada municipio, impulsando el comercio y desarrollo de cada una de las localidades.

2.4.4 Mejoras e Innovaciones en el mercado del Financiamiento a las MYPES

Las diferentes Instituciones Micro Financieras han identificado las necesidades y exigencias sociales y económicas en las que se encuentran, es por eso que se han efectuado inversiones en infraestructura, administración, nuevas tecnologías y otras inversiones en la búsqueda de brindar un servicio integral a cada uno de los usuarios en general.

Además se han establecido una diversidad de productos y servicios financieros que permiten establecer cada uno de los elementos de fortalecimiento a las MYPES, por lo tanto se acoplan las políticas y estrategias administrativas y financieras a la realidad de cada una de las MYPES.

2.5 Marco Regulatorio de las entidades de Financiamiento para las MYPES

Las Instituciones Micro Financieras deben regirse en base a leyes y reglamentos, y en algunos casos por normas prudenciales emitidas por la SSF. Entre las que se encuentran:

- Constitución de la Republica

Según el Artículo 114 “El Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitando su organización, expansión y funcionamiento”

- Ley general de Asociaciones cooperativas

La ley General de Asociaciones Cooperativas, emitida el 6 de mayo de 1986, por medio de decreto No. 86, tomo No 291 de fecha 14 de mayo del mismo año. Esta ley busca la efectiva regulación de la creación y funcionamiento de las IMF dentro de los lineamientos establecidos de las instituciones cooperativas.

- Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas

Dado por decreto ejecutivo No 62, de fecha 20 de agosto de 1986. Estableciendo los lineamientos de aplicación de la ley, determinando las normas y procedimientos, ya sea para la constitución, funcionamiento, administración y disolución de las IMF.

- Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento cooperativo (INSAFOCOOP)

Emitida el 25 de noviembre de 1969, por decreto legislativo No 560, publicado en Diario Oficial el 9 de Diciembre del mismo año.

En esta ley se establecen las atribuciones y forma en que el Instituto debe ser administrado, con el objetivo de promover, coordinar y supervisar a las IMF.

- Normas Prudenciales.

Son aquellas que permite que el sistema financiero del país funcione de manera estable, ya que se cumplen y presentan los diferentes requerimientos normativos establecidos al ente supervisor. Por lo tanto la Superintendencia del Sistema Financiero verifica que las Instituciones Micro Financieras cumplan con las diferentes normas y leyes que se han establecido, además de las operaciones y buenas o malas prácticas financieras que mantengan las diferentes instituciones.

En dado caso no se cumplan la Superintendencia del Sistema Financiero aplica de forma concisa lo que manda la legislación y los reglamentos. Dando como resultado desde una regularización, sanción y hasta una resolución que puede

concluir con la intervención y cese de operaciones de la Instituciones Micro Financieras.

Entre las Normas prudenciales se destacan:

- * Normas para autorizar cooperativas de ahorro y crédito para la captación de ahorros del público (NPNB1-01)

- * Normas para constituir y operar cooperativas de ahorro y crédito para captar ahorros del público (NPNB1-02)

- * Normas para constituir y operar sociedades de ahorro y crédito y para convertir entidades en marcha en sociedades de ahorro y crédito (NPNB1-03)

- * Normas para constituir, calificar y operar federaciones de cooperativas de ahorro y crédito (NPNB1-04)

- * Normas para la elaboración de los planes de regularización para las cooperativas de ahorro y crédito (NPNB1-05)

- * Normas sobre límites en la concesión de créditos de Bancos Cooperativos (NPNB3-02)

- * Normas sobre límites en la concesión de créditos de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPNB3-03)

- * Normas para el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con un Banco Cooperativo (NPNB4-01)

- * Procedimiento para la recolección de datos del sistema central de riesgos de los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. (NPNB4-02)

Anexo A. Estructuras de Archivos

Anexo B. Tablas de Referencia

Anexo C. Descripción de Campos

Anexo D. Código de Errores Modificado

Anexo E. Códigos de Destino para la Clasificación del Crédito

Anexo F. Reporte de Envío de Datos

Anexo G. Modelo Relacional

Anexo H. Conceptos Utilizados

* Normas para la recolección de información para el sistema contable estadístico de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPNB4-04)

* Normas para contratos de arrendamiento de bienes inmuebles por parte de los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPNB4-05)

* Otras normas de aplicación que contempla al sector IMF y de Banca tradicional en general.

2.6 Funcionamiento de las Micro financieras del municipio de Santa Ana

El sector cooperativo ha logrado muchos frutos entre los que sobresale el apoyo de instituciones como INSAFOCOOP y FEDECACES que realizan diversas acciones siempre con miras de mejorar y garantizar el buen funcionamiento de las cooperativas actuales y futuras.

Se han identificado las necesidades en mejoras de infraestructura, aspectos administrativos y tecnológicos con el fin de proporcionar beneficios y progreso a los asociados y usuarios en general del departamento de Santa Ana.

2.6.1 Políticas Administrativas

Entre algunas políticas están el manejo de la imagen corporativa, en donde a cada gerente aplica una charla personalizada con sus empleados sobre la importancia del contacto directo con el cliente y el manejo de la imagen en general de la cooperativa. Además de la formación continua con el apoyo de INSAFOCOOP y FEDECACES

El manejo de la publicidad al público para obtener una imagen empresarial positiva es elemental en la gestión de cada una de las Instituciones Micro Financieras, valorando la atención recibida durante la estadía en las instalaciones del micro financiera.

Además de añadir la administración efectiva de los espacios, ubicación y local en general, dando rasgos de la estabilidad financiera que la Instituciones Micro Financieras posee, por ejemplo infraestructura, instalaciones y efectiva comunicación interna y externa que se posee.

Otro elemento es manejo ágil y personalizado de tramites lo que permite responder efectivamente a las necesidad de las MYPES.

Otorgamiento de prestaciones que en un banco tradicional o en cualquier otra institución financiera no podrían obtener por ejemplo: celebraciones navideñas,

talleres de aprendizaje, rifas y promociones, participación en la Asamblea de Socios, y otras actividades recreativas, formativas y culturales establecidas

2.6.2 Políticas Financieras

- Garantías reales o personales.
- Empresas consolidadas, mayores ingresos por ventas, disposición de activos fijos y empleo de mano de obra.
- Empresarios con experiencia crediticia.
- Evaluación económica
- Políticas de crédito: Montos iniciales un poco más altos; plazos un poco más largos respecto al producto solidario.
- Análisis de crédito con énfasis en análisis financiero, flujo de efectivo,
- verificación de referencias.
- Se establecen además políticas relacionadas:
- Capacidad de pago.
- Voluntad de pago.
- Complejidad del negocio.
- Nivel de ingresos por ventas.
- Ciclo estacional.
- Destino de la inversión.
- Políticas de recuperación y seguimiento:
- Seguimiento a créditos otorgados.
- Identificación de préstamos en mora.
- Preparación del expediente.

- Comunicación y negociación con el cliente moroso.
- Actividades previas a la recuperación judicial.
- Recuperación judicial.

2.6.3 Riesgos Asociados de las Micro Financieras relacionadas al financiamiento de las MYPES.

Según Boodie, para determinar una definición de riesgo se puede considerar como “La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente... Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo” (Boodie, 1998).

Por lo tanto, la incertidumbre en el área financiera clasifica en riesgo en dos grandes grupos:

1. El riesgo sistémico o no diversificable, derivado de las condiciones o salud económica de cada país y de la misma estabilidad financiera a nivel mundial, en general no se tiene control sobre este riesgo externo, solo se puede tratar de estar preparado para hacerle frente; no se elimina a través de la diversificación y se atribuye a muchas variables como cambios en la tasas de interés, legislación, impuestos, barreras de mercado, crisis entre otras.

2. El riesgo no sistémico o diversificable, Entendida como la proporción de riesgo que se atribuye a causas aleatorias relacionadas en la empresa. Es aquí donde la dirección debe mantener una gran atención, ya que será el origen de múltiples dificultades si no se consideran aspectos operativos, de organización,

personal, legales, informáticos, etc. – Este se puede mitigar a través de la diversificación.

2.6.4 Riesgos asociados a las Instituciones Micro financieras

En las operaciones ordinarias las IMF se encuentran influenciados por múltiples factores de riesgo, y que según normativa vigente sobre Gestión Integral de Riesgo en El Salvador y descrita por las disposiciones de la SSF en la norma NPB4-47: "Norma para Gestión Integral de Riesgo para Entidades Financieras" en el artículo # 4, al respecto se contemplan los siguientes tipos de riesgo.

2.6.5 Riesgo de liquidez

El cual se materializa con la ocurrencia de pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones contractuales, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas. Se puede entenderse como limitaciones a cancelar pasivos futuros por falta de disponibilidad de efectivo, dado por una mala gestión del flujo de caja y de las operaciones financieras hechas por las instituciones bancarias.

Algunas de las medidas de gestión de riesgo de liquidez incluyen los encajes, adecuación de vencimiento de activos y pasivos y contar con líneas de crédito disponible.

2.6.6 Riesgo de Crédito

Para determinar una definición de este tipo de riesgo se puede retomar de la normativa establecida en el país en que se identifica como, "la posibilidad de pérdida, debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por

una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.”(SSF, El Salvador, NPB4-47, 2011.)

2.6.7 Riesgo de Mercado

En donde influyen factores macroeconómicos y del ambiente del sector financiero que pueden interactuar en forma positiva o negativa con los resultados de las operaciones, pero que pueden ser atenuadas con medidas preventivas de cada institución. En este caso, se pueden señalar los movimientos de las tasas de interés, dado a la volatilidad de los mismos mercados, afectando la rentabilidad y por supuesto la liquidez empresarial, por consiguiente se disputan una afectación a nivel local o internacional en este tipo de riesgo.

2.6.8 Riesgo Operacional

Se determina en la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros. Existe una serie de medidas encaminadas a la eficiente gestión descrita por normativas internacionales para su cumplimiento.

2.6.9 El Riesgo Legal

Definido por los entes supervisores y reguladores, se identifican aquellas normativas a cumplir en las actividades financieras con el fin de mantener la estabilidad del mercado y de la misma economía local. En esta forma pueden existir pérdidas de operación, no regirse en un marco legal establecido o no cumplir con los requisitos establecidos de funcionamiento. Al analizar este tipo de riesgo el mantener una supervisión constante de las normativas y regulaciones de

forma interna y externa, así como el mantener un personal idóneo disminuyen los impactos posibles de este riesgo.

2.6.10 Riesgo Reputacional

Es otro de los diferentes riesgos a analizar en el manejo del sector financiero, en que el cumplimiento con la normativa jurídica, medidas para evitar el lavado de dinero y operaciones éticas empresariales, son fundamentales para lograr un posicionamiento en el mercado, logrando la confianza de los usuarios. En este caso la gestión se identifica por medio de la supervisión y evaluación especializada a la institución en forma continua, resultando con un cumplimiento integral en múltiples aspectos operativos y socialmente aceptados.

2.6.11 Riesgo país

Representa la influencia directa de las decisiones de los gobernantes, sobre todo en la incapacidad de enfrentar responsabilidades adquiridas con sus acreedores, y sin olvidar la afectación de la misma sociedad, las cuales influirían sobre las múltiples actividades de inversión de las instituciones financieras y de los usuarios de los mismos.

2.6.12 Riesgo tecnológico

Es otro elemento clave, en la actual gestión de las instituciones financieras, dado por las operaciones transaccionales y de las bases de comercio electrónico existentes y futuros, de forma de agilizar y globalizar las actividades bancarias, de esta forma la protección de datos de los usuarios, permanencia de talento humano idóneo, el manejo de plataformas adecuadas y con garantías de seguridad resultaran fundamentales en la supervisión efectiva de este tipo de riesgo.

2.6.13 Riesgo de capital

Las instituciones bancarias deben mantener un mínimo de capital requerido, realizar ponderaciones de activos y también aplicar requerimientos para protección ante riesgos de mercado.

2.7 Riesgo Crediticio

2.7.1 Mecanismos propuestos para el manejo del riesgo crediticio

Entre cada una de las fases a considerar del manejo de riesgo crediticio suelen destacar diferentes acciones que contribuyen al desarrollo óptimo de recursos y asignación crediticia

Por lo tanto en cada etapa se puede identificar cada una de las disposiciones necesarias para cumplimiento de la regulación establecidas en la normativa vigente del país.

2.7.2 Identificación

En la etapa de identificación, y al citar según NPB-49 se menciona:

Art. 7.- Las entidades deben establecer un proceso de identificación consistente en el reconocimiento de los factores que pueden originar un incremento en el riesgo de crédito. (Normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-15/11 de fecha 04 de mayo de dos mil once.)

En este caso cada institución evalúa los elementos generales en donde se tienen a disposición posibles mecanismos en donde influyen las características mismas

de cada una de las instituciones; pero además se determinan políticas específicas que influyen en el manejo de los riesgos crediticios.

Entre los principales mecanismos en esta etapa de administración de riesgo, es posible fundamentarlo en la definición de un reglamento específico de crédito y cobranza, en donde se diseñan aspectos generales de gestión de crédito, en donde se establecen desde las pautas para el otorgamiento de crédito hasta los pasos específicos para iniciar el proceso de cobranza, de esta forma se determina la base para decidir el riesgo de conceder o realizar la asignación crediticia respectiva.

Muchas veces los reglamentos se constituyen considerando las políticas empresariales, diseñadas en base a los objetivos propios de cada institución. En este caso se fundamentan por lo tanto las políticas específicas que las Instituciones Micro Financieras establecen para el otorgamiento de créditos, los cuales representan los requisitos y garantías necesarias para el desarrollo del proceso crediticio, evaluando el perfil del usuario y del nivel de riesgo potencial a las operaciones empresariales.

En el proceso de gestión de crédito la misma normativa establece que no solo se debe verificar la parte técnica o regulatoria de dicho riesgo, sino también el concientizar y el formar el talento humano organizacional debe ser un eje fundamental para la disminución del impacto del riesgo crediticio. Por lo tanto según la NPB-47 se debe crear, fortalecer y mantener una acción sostenible del comité de riesgo de cada institución en donde se define

Art. 8.- Las entidades deberán contar con un Comité de Riesgos integrado conforme lo indican las Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras. Este Comité será el responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgo; por lo cual deberá tener autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores realizadas por la Unidad de Riesgos y será el enlace entre esta última y la Junta Directiva. (Normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión No. CD-05/11 de fecha 08 de febrero de dos mil once)

En este sentido se mantienen aspectos de capacitación, de tal forma que se garanticen las acciones efectivas de los miembros de la institución disminuyendo las probabilidades de incidencia del riesgo crediticio, lo cual se describe en el Art. 13 de la NPB-47:

Art. 13.- Debido a que la gestión integral de riesgos es un proceso dinámico, la Alta Gerencia deberá garantizar que los empleados y ejecutivos involucrados directamente en la gestión de riesgos sean capacitados en dichos temas. Asimismo, dado que esta gestión involucra a toda la organización, se deberá establecer un programa de divulgación continua que genere una cultura organizacional del riesgo en todos los empleados.

Adicionalmente a la gestión del talento humano se suma la importancia de la implementación de las tecnologías y de manejo de información, lo cual actualmente permite un uso adecuado, preciso y oportuno del riesgo crediticio de la institución.

En este sentido se busca garantizar el manejo de riesgo en forma sistematizada, en miras de lograr un resultado lo más acorde a la realidad empresarial reduciendo al mínimo los errores potenciales del proceso de gestión. Por lo cual se propone un sistema integral, interrelacionando diferentes áreas o elementos empresariales que repercuten en los resultados de los niveles de riesgo crediticio institucional. Proporcionando resultados oportunos y eficientes. Lo cual se fundamenta en el Artículo 15 de la NPB 47

Art. 15.- La gestión integral de riesgos incluye el sistema de control interno que permita verificar el cumplimiento de las políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la entidad. Para este propósito, las entidades deben establecer los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos necesarios, conforme a los estándares internacionales sobre la materia y leyes aplicables.

Como todo proceso de gestión debe proponer espacios de verificación y seguimiento, para identificar fortalezas u oportunidades de mejorar los procedimientos establecidos. Por lo cual se determinan diferentes lineamientos que permiten establecer los posibles niveles de riesgo crediticio, considerando las recomendaciones establecidas en Basilea I y II, además de definir que posibles soluciones se presentan ante resultados poco oportunos. En estos casos se aplican diferentes medidas en las que la facilidad o viabilidad de aplicación dependerá de las características específicas de cada institución bancaria.

Una metodología sugerida es la de la exposición crediticia en donde se representa según estudios como la técnica en donde se evalúa el valor de la pérdida ante un posible incumplimiento de pago del usuario. Se tienen dos elementos:

1. La exposición crediticia actual, es decir el costo de reemplazar la operación a precio actual de mercado.

2. Exposición Crediticia Potencial, que identifica como evolucionara la actual a lo largo de todo el crédito. Por tanto posibles escenarios de cambios en los movimientos crediticios.

Otra propuesta de estas medidas está dada por el calce de operaciones, metodología propuesta en la normativa prudencial de la Superintendencia del Sistema Financiero. Dicha normativa analiza las actividades activas y pasivas de cada institución, el calce de plazos se refiere a la obtención de pasivos de largo plazo para fondar operaciones activas de largo plazo. Dicho indicador se establece en la NPB3-08, norma para determinar las relaciones de plazo entre las operaciones activas y pasivas de los bancos. Aprobada por el consejo directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Además se determina la necesidad de establecer indicadores oportunos y que proporcionen información requerida para la toma de decisiones en el área de riesgo crediticio. Por lo tanto el identificar los niveles de morosidad que registran la cartera crediticia de la institución financiera es importante, ya que es donde se permite establecer la sanidad de la cartera.

Y al identificar dicha sanidad de cartera, es necesario por tanto determinar una base esencial para el monitoreo o seguimiento continuo de los niveles de riesgo crediticio, identificando la asignación del total de la cartera de créditos y de los tipos de créditos otorgados por la institución. Por lo tanto los resultados de dicho análisis lleva a identificar el grado de concentración de la cartera crediticia de cada Banco Cooperativo o Sociedad de Ahorro y Crédito. Lo cual es necesaria de definir según la NPB04-47 donde dicha medida de monitoreo.

Y según las recomendaciones establecidas en Basilea, se debe mantener un monitoreo de la liquidez, en este caso se propone un índice de medición toma en consideración un mes de operaciones bancarias, en donde se determinan los límites máximos permisibles a dichas instituciones relacionados a la liquidez. Se fundamenta en donde los activos líquidos de los que dispone una institución financiera deben tener un valor mayor o igual que las salidas potenciales de efectivo de dicha institución.

Una de las metodologías tradiciones para la estimación del riesgo crediticio es “el modelo de las cinco c”, donde se basa en criterios subjetivos y en la experiencia del encargado de crédito. Se analiza carácter, capital, capacidad, colateral y ciclo. Dando un elemento cualitativo a la consideración del perfil de un cliente y el nivel de afectación al riesgo crediticio institucional.

Pero para muchos autores la subjetividad de la metodología puede distorsionar los resultados obtenidos, por lo tanto se establecen otras metodologías cuantitativas que proporcionan precisión y veracidad a los resultados, un ejemplo es la técnica de análisis de discriminantes, en donde “Mediante combinaciones lineales de las

características que mejor discriminan entre los grupos, de tal forma que se estudian un conjunto de indicadores financieros que clasifican a las empresas en dos grupos: Bancarrota y No bancarrota” (Altman, Edward, 1996, Credit Risk Measurement and management, pp 17)

Otra metodología que fue aceptada ampliamente y con fundamentación matemática y de precisión, es el modelo Credimetrics, creado por un conjunto de instituciones financieras, con el fin de estimar el Valor en riesgo (VAR) de crédito considerando la calificación crediticia y la tasa de incumplimiento entre deudores, tomando en cuenta de igual forma la diversificación o concentración de cartera.

Credimetrics por tanto “determina las pérdidas, resultantes del incumplimiento del deudor y los cambios en el valor de mercado de los créditos de la cartera” (Grossman, R, Brennan, Credimetrics 1998)

Dadas ya estas metodologías que fundamentan el seguimiento de los resultados de medición de riesgo crediticio, se despliegan muchas otras metodologías, entre una de las representativas se encuentran las matrices de transición, ofreciendo otra forma de medición de riesgo crediticio, basado en Credimetrics y de aplicación sencilla.

“Determina la probabilidad de que un crédito con una calificación determinada cambie de calificación crediticia durante un periodo específico. A esta probabilidad se le conoce como probabilidad de migración, en la calidad de un crédito. En otras palabras sirve para estimar la probabilidad de pasar de un estado i , en el cual se encontraba la deuda del individuo o deudor en un cierto periodo de tiempo t , a un

estado j en el periodo siguiente $t+1$ ” (Elizondo Alan, Medición integral del riesgo de Crédito, Pagina 72, 2003)

Con un poco más de complejidad, pero dando un seguimiento específico a los acuerdos establecidos en Basilea, se establece el modelo de probabilidad de incumplimiento o Default, en este caso se analiza el no pago de algún tipo de deuda en donde ya transcurrió el periodo de vigencia contratado.

“En el contexto del modelo se encuentran diferentes definiciones de Default que aportan la esencia del modelo, entre ellas:

Dejar de pagar los intereses y/o capital de una deuda en un periodo determinado

Cualquiera de los siguientes eventos: reestructuración de una deuda, creación de una provisión de cartera específica o disminución de la calificación crediticia.

La situación en la que el valor de los activos de una empresa es inferior al de sus deudas.

Bancarrotas” (Ibarra, E y J, Padilla Ledesma Medición de Riesgo de incumplimiento, 1996)

Otra metodología muy aceptada y aplicada son las pruebas de estrés, considerando la influencia de modificación de factores que afectan las operaciones normales de cada institución. En este sentido existen muchas investigaciones y manuales que guían la aplicación de las pruebas de estrés, metodología compleja y que requiere mayor detalle de investigación para consolidar los resultados esperados. Ya que las pruebas de estrés establecen aquellas simulaciones en que

se consideran las afectaciones de variables macroeconómicas y que influyen en el manejo de riesgos financieros, específicamente en este caso del riesgo crediticio.

Y como otra metodología para la medición del riesgo crediticio se encuentra el RORAC Crediticio, el cual representa la Tasa Interna de Retorno (TIR) que obtienen los accionistas como parte de sus aportes frente al riesgo de crédito. Para calcularlo se debe estimar el Retorno Esperado (RE) y el capital en riesgo considerando el plazo de vida de la cartera.

2.7.3 Monitoreo y comunicación

Para garantizar la transparencia y resultados obtenidos por los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito Se deben mantener mecanismos que faciliten tanto la comunicación interna y externa de la información crediticia recolectada, cumpliendo con las recomendaciones que la normativa establece. De tal forma que se garantice la adecuada gestión de los recursos con que operan las instituciones financieras. En donde se establece:

Art. 18.- Las entidades deberán divulgar de manera resumida en un apartado de su sitio Web, dentro de los primeros noventa días calendario de cada año, la información relativa a las políticas, metodologías y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgos. Las entidades deberán divulgar de manera resumida en las notas a los estados financieros de cierre anual la forma de cómo gestiona los riesgos y el cumplimiento de sus políticas.

Es de aclarar que toda la normativa se presenta como un marco de referencia, el cual no es obligatorio para las entidades en estudio, ya que no son supervisadas pero que como principios son válidos en su aplicabilidad

Capítulo III

Metodología

3.1 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló en secuencia del método de investigación científica ya que se determinaron los siguientes elementos lógicos, considerando una investigación en sentido:

Analítico, ya que se consideraron los diversos elementos que motivaron el desarrollo de las instituciones financieras que apoyan a las MYPES.

También se consideró un análisis deductivo, con las observaciones y resultados obtenidos de la investigación para formular conclusiones en base a reconocer las acciones que fortalecieron a las instituciones de Santa Ana que ofertan productos financieros a las MYPES

Análisis integrado identificando los diferentes elementos que impactan en la gestión general de las organizaciones del departamento de Santa Ana que brindan recursos financieros a las MYPES

En la investigación se aplicó el diseño experimental, ya que no se influyó en las variables, es decir se obtuvieron con una observación diseñada en base a una muestra, no existió influencia directa de resultados con base a las preguntas formuladas.

3.2 Enfoque metodológico

Se determinó por medio de una investigación de campo, en cada una de las IMF para reconocer cada uno de los elementos que motivan a definir las acciones específicas que aplican con las MYPES.

3.3 Contexto

Se desarrolló la investigación en las Instituciones Micro Financieras del departamento de Santa Ana, más representativas y con mayor impacto, identificando sus operaciones, políticas y acciones administrativas y financieras que aplican con los usuarios MYPES de dicha localidad.

3.4 Población y muestra

Se consideraron las diferentes instituciones micro financieras que apoyan a las MYPES en el departamento de Santa Ana.

3.5 Población

- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito de Empresarios Agroindustriales, de Responsabilidad Limitada ACACEAGRO, DE R.L.
- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Consumo y Comercialización de los Trabajadores de Cresa, De Responsabilidad Limitada ACACTCLESA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Profesionales de Occidente, de Responsabilidad Limitada ACADEMICA, DE R.L.

- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Aproveccionamiento y Comercialización Señora Santa Ana, De Responsabilidad Limitada COOP SEÑORA SANTAANA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito de Empleados de Salud De Occidente, de Responsabilidad Limitada ACACESPSA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito De Los Señores Del Mercado Municipal #2 de Santa Ana, De Responsabilidad Limitada ACACSEMERSA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito, Aproveccionamiento y Comercialización de Miembros de Fundación Cristiana Para Niños Y Ancianos, de Responsabilidad Limitada ACACMIFCNA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito Independencia, de Responsabilidad Limitada ACACI, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito y Servicios De Los Mercados De Occidente, de Responsabilidad Limitada COOP-1, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito Sihuatehuacan, De Responsabilidad Limitada SIHUACOOOP, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito Tazumal, De Responsabilidad LIMITADA AACTA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito y Consumo Universitaria, de Responsabilidad Limitada UNIVERSITARIA, DE R.L.

- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito Consumo De Trabajadores Azucareros de Chalchuapa, De Responsabilidad Limitada AZOC, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito y Comercialización Los Milagros, De Responsabilidad Limitada ACACREALI, DE R.L.
- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal de Metapán, de Responsabilidad Limitada ACOCOMET, DE R.L.
- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Consumo y Comercialización La Financiera, de Responsabilidad Limitada LA FINANCIERA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito y Consumo Los Emprendedores, De Responsabilidad Limitada ACACCONSU, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito, Producción Artesanal y Comercialización Primavera II, De Responsabilidad Limitada ACOOPRIMAVERITA II, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito, Comercialización Y Aprovechamiento De San Sebastián, De Responsabilidad Limitada ACACSSS, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro Crédito La 25, De Responsabilidad Limitada LA 25, DE R.L.

3.6 Muestra

Se seleccionaron, como muestra del universo de cooperativas, seis de las cuales son las que poseen una mayor trayectoria, reconocimiento y cobertura al sector

PYMES de Santa Ana, aportando un impacto micro financiero en dicho departamento.

- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo Comunal de Metapán, de Responsabilidad Limitada ACOCOMET, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Horro y Crédito Sihuatehuacan, De Responsabilidad Limitada SIHUACOOP, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito de Empleados de Salud De Occidente, de Responsabilidad Limitada ACACESPSA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito De Los Señores Del Mercado Municipal #2 de Santa Ana, De Responsabilidad Limitada ACACSEMERSA, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro y Crédito Independencia, de Responsabilidad Limitada ACACI, DE R.L.
- Asociación Cooperativa De Ahorro, Crédito y Servicios De Los Mercados De Occidente, de Responsabilidad Limitada COOP-1, DE R.L.

3.7 Participantes

Se seleccionaron a los diferentes encargados, supervisores, gerentes de cada una de las IMF, los cuales brindaran información general sobre las políticas y acciones administrativas y financieros que han permitido apoyar a las MYPES y mantener una sostenibilidad del micro financieras del departamento de Santa Ana.

3.8 Instrumentos

Se realizó la investigación por medio de encuesta con preguntas cerradas, detallando las acciones y procedimientos que cada una de las IMF ha establecido y que permite determinar los mecanismos actuales que aplica en la gestión con las MYPES.

3.9 Procedimientos

Se desarrolló la formulación de las preguntas pertinentes basadas en recomendaciones de normativa, políticas empresariales y usuarios MYPES en que se enfocan las instituciones financieras. Posteriormente se visitaron cada una de las instituciones señaladas en la muestra para obtener la información requerida y que aporte para el análisis de resultados sobre las políticas administrativas y financieras de gestión MYPE.

3.10 Estrategias de análisis de datos

Luego de la recolección de datos se llevaron a la tabulación respectiva de los resultados, colocando tablas y gráficos para facilitar la comparación y análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

Al finalizar se efectuó una conclusión por cada pregunta formulada y el impacto que las políticas establecidas han generado a las MYPES y sobre todo a las Instituciones Micro Financieras.

3. 11 Lugar de la Investigación

La investigación se centró en la zona occidental del país, específicamente el municipio de Santa Ana, identificando las instituciones micro financieras que permiten potenciar el sector emprendedor de la economía de la localidad.

Cada sector del departamento de Santa Ana, fueron las áreas de investigación que ofrecerá los insumos necesarios para delimitar los factores claves que permiten formular las políticas de las instituciones financieras que apoyan a las MYPES.

El contexto en que se desarrolló la investigación fue el micro financiero, específicamente de las instituciones financieras que apoyan a las MYPES, se analizará la integración de acciones que se relacionan con la realidad en que operan cada institución financiera y la interacción con los microempresarios.

3.12 Justificación del tipo de muestreo

El tipo de muestreo se realizó en base a la limitante de tiempo y cantidad de instituciones cooperativas que operan en el departamento de Santa Ana, seleccionando las representativas del Sector cooperativo de ahorro y crédito.

3.13 Fuentes de Investigación

Las fuentes de información involucradas para el desarrollo de la investigación fueron los diferentes encargados o trabajadores de las áreas de gestión de cada institución de financiamiento de apoyo a las MYPES:

- ✓ Instituciones financieras Reguladas
- ✓ Cooperativas de Ahorro y Crédito

Los cuales aportarán en base al instrumento definido los mecanismos aplicados en el proceso de gestión de cada institución financiera, que ha permitido la evolución y crecimiento en el tiempo.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de resultados

1. ¿El lugar donde se encuentran ubicados generalmente las MYPES son?:

Para esta pregunta tres micro financieras identifican a la MYPES en un local de algún familiar, tres en local alquilado y uno propio. Con los resultados se identifican que las MYPES mantienen su carácter familiar y de subsistencia, desarrollando principalmente su ubicación en un local que permite disminuir costos de alquiler, además de ser negocios emprendedores que muchas veces no requieren de grandes espacios físicos. En este caso para las Micro Financieras, es necesaria la identificación requerida en cuanto a requisitos de otorgamiento de crédito e identificar claramente los activos familiares de los específicos del negocio de la MYPE.

1. ¿Cuál es el principal rubro de negocio de las MYPES que solicitan servicios financieros?

Tres Instituciones Micro Financieras respondieron que los productos generales no perecederos son el rubro que las MYPES comercializan, dos los alimentos y una otros servicios. Por lo tanto se identifican los aspectos materiales generales de cada MYPE, verificando la necesidad de un manejo efectivo de inventarios, producción y manteniendo políticas de liquidez, lo cual ayudara a

fortalecer las acciones de las políticas crediticias que se establezcan en cada micro financiera.

2. ¿Cuál de las siguientes garantías solicita con mayor frecuencia al momento de otorgamiento de un crédito?

Seis Micro Financieras mencionaron solicitar documentos personales garantías prendarias. En este caso se identifica la necesidad de aliviar el posible riesgo crediticio de impago, sobre todo que las MYPES se establecen en locales ya sea familiares o propios, por lo tanto es factible obtener un respaldo a los créditos que se otorgan.

3. ¿Cada cuánto tiempo solicita un crédito un empresario de las MYPES?

De las Micro financieras cuatro respondieron que los empresarios MYPES solicitan créditos cada seis meses o menos, y dos cada año. Por lo tanto se verifica el dinamismo que se tiene en el rubro del financiamiento de las MYPES y la necesidad de manejo de créditos para el fortalecimiento de los negocios. Por lo tanto cada MF debe establecer políticas y elementos generales que verifiquen el manejo efectivo de los fondos por parte de los usuarios, establecer políticas y mecanismos que garantizan operaciones con niveles aceptables de riesgo crediticio. Actualmente se verifica el crecimiento de las Micro Financieras ante las solicitudes de las MYPES y su desarrollo en el mercado nacional.

4. ¿Cuál es el principal destino de los créditos otorgados a las MYPES?

Cuatro Instituciones Micro Financieras respondieron que los créditos otorgados a las MYPES se destinan al negocio, uno para consolidar deudas y uno para

vivienda. Por lo tanto se fortalece el objetivo con el que cada institución financiera ha surgido, aportando los recursos necesarios para el logro de los objetivos empresariales del sector MYPE. No dejando de lado la posibilidad de otros productos financieros que se ofertan y que son demandados por los microempresarios.

5. Se poseen actualmente políticas de fácil aplicación de gestión administrativa y financiera de los productos que se ofertan a las MYPES:

Bastantes	1
Muchos	2
Pocos	3
No existen	

Para una Instituciones Micro Financieras identifican que poseen políticas de fácil aplicación de gestión administrativa y financiera, dos opinan que muchos, y uno que bastantes. Con los resultados se analiza la necesidad de revisión y actualización de las políticas de cada Micro Financiera, para establecer lineamientos efectivos, de fácil aplicación y que garanticen las operaciones administrativas y financieras de cada institución, logrando una estabilidad de funcionamiento en general. Actualmente pueden identificarse políticas efectivas, pero se requerirán de una mejora continua para mantener acciones acordes a la realidad empresarial que se presente.

6. Cuáles de las siguientes políticas son aplicadas actualmente en la gestión administrativa con las MYPES

Manual de políticas de crédito completo, actualizado y pertinente	3
Departamento de atención especial de MYPES	1
Sistema de información con equipos y programas actualizados.	
Todas las anteriores	2
Otro, Especifique:	

En este caso tres Instituciones Micro Financieras respondieron que aplican específicamente un manual de políticas de crédito completo, actualizado y pertinente, cinco aplican todas desde un manual, departamento de atención y sistemas de información actualizados, y una el departamento de atención especial MYPE. Por lo tanto se identifican área que se deben fortalecer aun como son los departamentos de atención especial de MYPES y los sistemas de información con equipos actualizados, de forma que las operaciones se ofrezcan con calidad y garantizando el manejo de riesgos que impacten las actividades comunes de cada financiera.

7. Cada cuánto tiempo se revisan las políticas de gestión administrativa y crediticia:

Una vez al mes	1
Cada trimestre	
Dos veces al año	3
Al año	2
Nunca	
Otro, Especifique:	

Para tres Instituciones Micro Financieras se revisan las políticas de gestión administrativa y crediticia dos veces al año, cinco la realizan una vez al año y una las verifica cada mes. Se mantiene por lo tanto un control específico en la revisión oportuna de las políticas administrativas y crediticias que permiten establecer correcciones, mejoras y actualizaciones oportunas según las necesidades de cada institución financiera. Al revisar oportunamente la gestión se fortalecen las acciones desarrolladas por cada Micro Financiera, logrando resultados positivos y disminuyendo riesgos operativos.

8. En qué áreas de gestión administrativa y financiera se capacita al personal:

Atención al cliente	3
Identificación del record crediticio del cliente	1
Productos financieros	2
Colocación de productos	

No se aplican	
Otro, Especifique:	

Seis Instituciones Micro Financieras capacitan en atención al cliente, dos en productos financieros y una en identificación de riesgo crediticio del cliente. Lo que se logra percibir la aplicación de capacitación continua en diversas temáticas que influyen directamente en las operaciones normales de cada MF, dando relevancia a la atención al cliente como elemento principal en la diversidad de acciones realizadas entre usuario y empresa. Por lo tanto se verifica la necesidad de fomentar una atención al cliente requerida con énfasis en que se conozcan los productos financieros que efectivamente oferta cada Micro Financiera.

9. Que tan seguido se realizan capacitaciones en gestión administración y financiera al personal:

Cada mes	1
Cada tres meses	4
Dos veces al año	1
Una vez al año	
Nunca	

En este caso, cuatro Instituciones Micro Financieras capacitan cada tres meses, una cada mes y cada dos veces al año respectivamente. En este caso

se mantiene una capacitación continua, para actualizar políticas y mantener al talento humano informado de las técnicas, procedimientos y herramientas administrativas y financieras que utilizaran en sus actividades cotidianas. Por lo tanto la capacitación constante fortalece la efectiva aplicación de cada una de las políticas administrativas y financieras de la empresa.

10. ¿Cómo considera las políticas y mecanismos actuales de gestión administrativa y financiera aplicada con las MYPES?

Para la pregunta anterior cinco Instituciones Micro Financieras respondieron que las políticas y mecanismos son buenas y una las considera muy buena. Por lo tanto aunque se establecen acciones efectivas que han logrado colocar en un mercado amplio a las empresas micro financieras se puede verificar la necesidad de un estudio más profundo sobre las mismas para garantizar su adecuada formulación y aplicación, así como establecer la efectividad de implementación según la realidad de las MYPES.

11. ¿Qué elemento de gestión de crédito describe de forma precisa actualmente al ofrecer financiamiento a las MYPES?

En este caso para las tres Instituciones Micro Financieras las políticas de otorgamiento de crédito son fundamentales en el proceso de financiamiento. Y para tres instituciones financieras se debe manejar efectivamente las excepciones a las políticas, recuperación, cobranza y seguimiento del crédito. De esta manera cada Instituciones Micro Financieras identifica la necesidad de definir efectivamente las generalidades del proceso para otorgar créditos de tal

forma que el posible riesgo de impago sea disminuido y no afecte las operaciones ordinarias de cada institución.

12. ¿Cuál de las siguientes disposiciones aplica al otorgar financiamiento a las MYPES?:

Se plantearon cuatro disposiciones para el otorgamiento de financiamiento a las MYPES, las cuales son: 1. Investiga las condiciones y capacidades de las MYPES, 2. Tasas bajas y accesibles, 3. Menos requisitos y flexibilidad, 4. Asesorar al microempresario.

Para cuatro Micro financieras el investigar las condiciones y capacidades de las MYPES es necesaria al otorgar financiamiento, y para una es asesorar al microempresario y otorgar tasas bajas y accesibles respectivamente. Se identifica por lo tanto la necesidad de reconocer la particularidad de cada uno de las MYPES, y por lo tanto mantener un acercamiento directo con los empresarios de forma de conocer las realidades y el funcionamiento del negocio que desarrolla, por lo tanto este punto ha logrado que cada una de las Instituciones Financieras en los últimos años ha mantenido un acercamiento directo y personalizado, creando confianza con el cliente, permitiendo que al conocer de forma cercana a su cliente pueda reconocer las posibilidades reales en el cumplimiento de un crédito.

13. Según la respuesta anterior, que acciones o medidas se pueden tomar para mejorar la gestión administrativa y financiera con las MYPES:

Para cuatro Micro financieras se debe mantener un seguimiento de los fines del crédito otorgado, para una Institución financiera es revisar políticas de atención y pagos y además la revisión de capacitaciones sobre uso de créditos. Por lo tanto el mantener un control efectivo del uso del crédito y el crear una conciencia del usuario del uso del financiamiento ha resultado efectiva para las Instituciones Micro Financieras, permitiendo reducir en cierta medida los posibles riesgos operativos, acá se consolida el trato personalizado y el capacitar al empresario de la forma efectiva de manejar su crédito, recordando que se garantiza con una gestión óptima el retorno del crédito otorgado.

14. ¿Qué elemento es el más representativo actualmente para el otorgamiento de un préstamo?

Para cuatro instituciones financieras el conocer el riesgo de crédito del usuario es necesario para el otorgamiento del crédito, así como para dos Instituciones Micro Financieras el record crediticio del cliente es necesario al iniciar el proceso crediticio. Por lo tanto para las Micro Financieras el conocer el perfil general del usuario que va desde su nivel de riesgo y record crediticio permite delimitar la posibilidad de incumplimiento que afecte a la Micro Financieras, por lo tanto es necesario verificar la idoneidad de apertura al crédito del usuario. De esta forma se limitan problemas de riesgos, gestión, procesos e inclusive pérdidas que puede enfrentar la institución financiera.

15. ¿Qué tan frecuentemente se aplican mecanismos de medición y control para estimación de niveles de crédito?

Una vez al mes	5
Una vez cada tres meses	1
Dos veces al año	
Una Vez al año	
Nunca	

Cinco Micro Financieras respondieron que aplican mecanismos una vez al mes, y un cada tres meses. La necesidad de identificación y regulación de la influencia de los niveles de crédito es necesaria para prevenir posibles pérdidas. Se establecen diversos escenarios que afecten las operaciones de cada institución financiera.

16. Qué políticas posee para prevenir la cartera de crédito vencida.

Sobreendeudamiento	
Refinanciamiento	5
De créditos Restructurados	1
Otras políticas, Especifique:	

Para cinco Instituciones Micro Financieras el refinanciamiento es básico para prevenir la cartera de crédito vencida, y para uno los créditos reestructurados. El refinanciamiento permite la continuidad y saneamiento del crédito otorgando una forma de elaboración del crédito. Además el reestructurar créditos permite diseñar un nuevo plan de pagos que ofrezca al usuario alternativas de pagos

acordes a nuevos escenarios financieros que enfrente. El manejar ambas políticas determina la flexibilidad de los créditos y el saneamiento oportuno ante la posibilidad de impago.

17. ¿Cuáles indicadores de seguimiento durante la gestión de los créditos otorgados aplica?

Concepto	Lo aplican:	Referencia:
Indicador de morosidad	6	6
Indicadores de cobertura de reserva	3	6
Indicadores de otorgamiento de créditos	3	6
Indicadores de incumplimiento o Default	3	6
Otro, Especifique:	0	6

Entre las políticas de seguimiento de créditos, seis Instituciones Micro Financieras aplican indicadores de morosidad, tres de seis de cobertura de reserva, de otorgamiento de crédito y de incumplimiento. Por lo tanto para la gestión de las instituciones financieras el verificar los niveles de morosidad es importante para minimizar impactos de diversos riesgos operativos que pueden afectar a cada Micro Financiera. La definición de estas políticas y su constante

monitoreo ha logrado mantener una sanidad financiera proporcionando estabilidad en las acciones y políticas que se aplican en la relación con las MYPES.

18. De los indicadores anteriores de medición de seguimiento de crédito cada cuanto se aplican dichas metodologías:

Dos veces al mes	1
Una vez al mes	5
Cada trimestre	
Dos veces al año	
Al año	
Otro Especifique:	
Nunca	

Ocho Instituciones Micro Financieras aplican indicadores de medición en forma mensual, y una lo realiza dos veces al mes. Por lo cual se identifica la necesidad de datos actualizados y con un constante monitoreo, ofreciendo un seguimiento oportuno que permita redefinir políticas que pueden afectar las operaciones de la empresa.

19. En las operaciones ordinarias las instituciones financieras asumen diversos riesgos, cual es el que genera mayor impacto al realizar transacciones con las MYPES:

Riesgo operativo	1
Riesgo de Mercado	
Riesgo Reputacional	
Riesgo de Crédito	3
Riesgo de Liquidez	2
Otro:	

Entre los riesgos que afectan a las Micro Financieras, seis respondieron que son los de crédito, dos el de liquidez y una el operativo. El identificar el riesgo de crédito como de los más representativos delimita la necesidad de definir efectivas políticas de crédito, mecanismos de medición, de otorgamiento y control, que permitan reducir los grados de influencia de este riesgo. Los demás riesgos asociados están relacionados en este caso liquidez y operativos entrelazados en la gestión efectiva de los créditos que en dado caso pueden afectar las operaciones ordinarias de las empresas.

20. Los mecanismos de control asociados para el manejo de los diversos riesgos de las operaciones ordinarias de la empresa son considerados excelentes, muy buenos, buenos, regulares o necesitan mejorar.

Para cuatro instituciones financieras los mecanismos de control son buenos, muy buenos y excelentes para una respectivamente. En este caso se identifica la necesidad de mejora en las políticas y mecanismos financieros que asociados a los riesgos operacionales de las instituciones.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Las instituciones de apoyo en financiamiento a las Micro Empresas de Santa Ana aplican diferentes políticas de gestión para otorgamiento de créditos, estas pueden ser Administrativas: Capacitaciones al personal, instalaciones adecuadas y tramites agiles de otorgamiento de crédito, como Financieras: Revisión de garantías, evaluación del negocio, destino de la inversión, políticas de cobro, etc. Esto con la finalidad de dar cobertura y un sano mantenimiento a la cartera de créditos. Básicamente se toma en cuenta la atención al cliente y las políticas crediticias institucionales que son constantemente revisadas y actualizadas.
2. Los factores que incentivan la inversión para las MYPES están relacionados directamente con el aumento en capital de trabajo, que les permita el mantenimiento de su negocio, la compra de insumos o productos terminados y el mejoramiento de su calidad de vida a través del financiamiento otorgado.
3. El marco legal que rige a las Microfinancieras en cuestión, inicia desde la Constitución de la Republica, La Ley General de asociaciones Cooperativas y su reglamento y la Ley del Instituto salvadoreño del Fomento Cooperativo,

todo para lograr brindar un servicio de calidad para un sector tan vulnerable como lo es el Microempresario.

4. Las Microfinancieras se enfrentan a una gran cantidad de riesgos para el otorgamiento de financiamiento, el mayor riesgo es el riesgo de crédito que se origina en el impago de la obligación contraída por el cliente, además de ello existen factores externos no controlables a los que las Microfinancieras se enfrentan tales como el riesgo país, y el entorno social actual.
5. Se han desarrollado y perfeccionado diversas coberturas en el municipio de Santa Ana, que permitan una inclusión financiera a la mayor parte de las MYPES. Los pasos de gestión realizados por las instituciones micro financieras para potenciar el sector MYPES del departamento de Santa Ana, incluyen factores como la creación de comités de educación que permiten mejorar las habilidades de los microempresarios para garantizar así que sus negocios estén en marcha.
6. El aporte social que desarrolla cada una de las Instituciones micro financieras es amplio, desde la generación de fuente de empleos hasta fortalecimiento de la economía, en apoyo a la inversión de las MYPES.

5.2 Recomendaciones

1. Las Microfinancieras deben de permanecer en constante creación de estrategias de colocación de Micro Crédito que permita conceder financiamiento a tasas preferenciales, análisis de riesgo y de rentabilidad de acuerdo a las características de cada empresa solicitante para identificar qué tipo de requisitos poder exigirles y si es necesaria la presentación de garantías y firmas solidarias. Las políticas financieras, administrativas y de capacitación de las instituciones micro financieras de Santa Ana, que actualmente desarrollan su trabajo con las MYPES, con el fin de garantizar la apertura y flexibilidad a los servicios financieros requeridos.
2. Las Microfinancieras deben desarrollar productos financieros que potencien el mejoramiento del negocio de los microempresarios y que sea agil a la hora de la evaluación del negocio y garantías, puede ser a travez de una herramienta tecnológica que permita realizar pagos en línea, y utilización de plataformas informáticas que permitan al asesor de créditos realizar la evaluación del negocio en el momento de la visita para que el desembolso del crédito sea en menos tiempo.
3. Se recomienda que siempre se este a la vanguardia del cumplimiento de las normativas de ley, tomando en cuenta la Ley de prevención de Lavado de dinero y activos y las leyes que defienden al consumidor, esto para evitar cualquier sanción o multa y además brindar un servicio de calidad cumpliendo con estándares internacionales.

4. Las Microfinancieras deben garantizar la capacitación en riesgos de los diferentes comités de riesgos que actualmente existen, además crear mecanismos de defensa respecto a salvataje en liquidez, y aplicar practicas de publicidad continua para dar a conocer los servicios que están al alcance de los Microempresarios.

5. Se debe eficientizar los comités de educación que se están implementando en las cooperativas, los talleres que los comités coordinen deben tener un visión a modo que el Microempresario se identifique con la institución Microfinanciera, y que les permita mejorar los procesos que tienen en sus negocios; entre los talleres que se sugiere implementar serian los siguientes:
 - a) Contabilidad para negocios
 - b) Atención al cliente
 - c) Emprendedurismo

Y además algunos otros talleres educacionales mas apegados al giro de los negocios de los clientes, realizando un estudio interno del tipo de negocios que tienen los microempresarios y determinar de esa manera una temática adecuada a impartir.

6. El aporte que las Microfinancieras y los Microempresarios brindan a la sociedad Santaneca es bastante notable, desde la generación de empleos hasta darle vitalidad a la economía local, por lo que se recomienda, en el caso de las Microfinancieras la contratación de personal de la localidad

cuando existan oportunidades de empleo siempre apoyados por entes gubernamentales, universidades e institutos para el reclutamiento, en caso de las Microfinancieras se recomienda emplear buenas practicas de contratación de personal y control de efectivo en caja y bancos de su negocio para poder garantizar asi que el negocio perdure.

Bibliografía

ABANSA, ranking bancario mensual de El Salvador Septiembre 2014

Asociación de supervisores Bancarios de América (ASBA) 2009, Riesgo Operacionales en instituciones Bancarias, México DF.

Banco Central de Reserva. Evolución del sistema financiero en El Salvador.

Besley, Scott, Fundamentos de administración financiera, 14ª Edición México, CENGAGE Learning, 2009.

Borja Ávila, Mauricio (2009) El futuro de la banca en América Latina, Banca Popular Colombia.

Desvalto Perdomo, Carlos A. Implementación e impacto de los principios de supervisión bancaria de Basilea de las instituciones formales de El Salvador y honduras. Revista Derecho Económico, Bogotá Colombia No 4: 199-329, enero-diciembre 2008.

Fitch Ratings Centroamérica. Reporte Banca Centroamericana creciendo a ritmo diferente con balances sólidos.

Fusades (2011) Estudios estratégicos, competitividad para el desarrollo 2011.

Giman, Lawrence Principios de Administración financiera, 11ª Edición, México, D. F: Pearson Educación, 2007.

Informe riesgo país- III trimestre 2014, Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano.

Karla Chinchilla (2014) Sistema bancario local camina seguro, Revista el Economista Marzo 2014.

Mascarañas, Juan, Monografía sobre finanzas corporativas, Riesgo Económico y Financiero, ISSN: 1988-1878, Universidad Complutense de Madrid, última Versión enero 2008.

Meza, Rafael R. Medidas de riesgo Financiero, Revista Economía y Administración, universidad de Chile

Primer Banco de los trabajadores El Salvador, Manual de Manejo Integral de Riesgos, Aprobado por junta directiva en Sesión No. 1114-12 de 25-06-2012

Rodríguez, Santiago, reseña de “introducción al análisis de riesgo financiero” de Julio Cesar Alonso y Luis Berggrun, Estudios Gerenciales, Vol 24, núm. 109, octubre- diciembre 2008, pp199- 201, Universidad ICESI, Colombia.

Ross, Stephen A, Fundamentos de finanzas corporativas, 10ª Edición México, McGraw-Hill, 2014

Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano, Informe riesgo país- III trimestre 2014.

Superintendencia de Entidades financieras y cambiarias gerencia de Análisis del Sistema, diciembre 2003, Basilea II: hacia un nuevo Esquema de Medición de Riesgos, Argentina

Superintendencia del Sistema Financiero El Salvador, Ley de supervisión y regulación del sistema Financiero, Decreto 592 de la Asamblea Legislativa de El Salvador, Los artículos 65 y 120 de la Ley de Supervisión y

Regulación del Sistema Financiero fueron reformados por medio del Decreto Legislativo No 64 de fecha 12 de julio de 2012, publicado en el Diario Oficial No 396 de fecha 20 de agosto de 2012.

Superintendencia del Sistema Financiero El Salvador, NPB4-47, Normas para la gestión integral de riesgo de las entidades financieras, Normas Aprobadas por el Consejo directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No CD-05/11 de fecha 08 de febrero de 2011.

Superintendencia del Sistema Financiero, Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, Nuevo Acuerdo de Capital, NAC o Basilea II.

APÉNDICE

APÉNDICE 1



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas



Escuela de Pos Grado

Maestría en Administración Financiera

Cooperativa: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

ENCUESTA DE INVESTIGACION SOBRE MODELOS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: identificar los modelos actuales de gestión administrativa y financiera de las cooperativas del Municipio de Santa Ana para el fortalecimiento de las MYPES.

En las siguientes preguntas señale con una “X” la respuesta que considere conveniente.

1. El lugar donde se encuentran ubicados generalmente las MYPES son:

Propio	
Alquilado	

Familiar	
Sociedad	
Municipal	

2.Cuál es el principal rubro de negocio de las MYPES que solicitan servicios financieros

Producción y comercialización de alimentos	
Producción y comercialización de productos no perecederos	
Ofertas de diferentes servicios	
Otros:	

3. ¿Cuál de las siguientes garantías solicita con mayor frecuencia al momento de otorgamiento de un crédito?

Documentos Personales	
Garantías Prendarias	
Valuó profesional	
Garantías hipotecarias	
Otra:	

4. ¿Cada cuánto tiempo solicita un crédito un empresario de las MYPES?

Una vez	
Cada seis meses o menos	
Cada año	

Cada dos años	
Mas de dos años	
Otro, Especifique:	

5. ¿Cuál es el principal destino de los créditos otorgados a las MYPES?

Personal	
Para negocio	
Consolidar deuda	
Para vivienda	
Otro, Especifique:	

6. Se poseen actualmente políticas de fácil aplicación de gestión administrativa y financiera de los productos que se ofertan a las MYPES:

Bastantes_____ Muchos_____ Pocos_____ No
existen_____

7. Cuáles de las siguientes políticas son aplicadas actualmente en la gestión administrativa con las MYPES

Manual de políticas de crédito completo, actualizado y pertinente	
Departamento de atención especial de MYPES	
Sistema de información con equipos y programas actualizados.	
Todas las anteriores	
Otro, Especifique:	

8. Cada cuánto tiempo se revisan las políticas de gestión administrativa y crediticia:

Una vez al mes	
Cada trimestre	
Dos veces al año	
Al año	
Nunca	
Otro, Especifique:	

9. En qué áreas de gestión administrativa y financiera se capacita al personal:

Atención al cliente	
Identificación del record crediticio del cliente	
Productos financieros	
Colocación de productos	
No se aplican	
Otro, Especifique:	

10. Que tan seguido se realizan capacitaciones en gestión administración y financiera al personal:

Cada mes	
Cada tres meses	
Dos veces al año	
Una vez al año	
Nunca	

11. ¿Cómo considera las políticas y mecanismos actuales de gestión administrativa y financiera aplicada con las MYPES?

Excelentes____ Muy Buenas____ Buenas____ Regulares ____Necesitan mejorar_____

12. ¿Qué elemento de gestión de crédito describe de forma precisa actualmente al ofrecer financiamiento a las MYPES?

Otorgamiento de crédito	
Seguimiento	
Cobranza	
Recuperación	
Tratamiento de excepciones de políticas	
Todas las anteriores	

13.Cuál de las siguientes disposiciones aplica al otorgar financiamiento a las MYPES:

Investiga las condiciones y capacidades de las MYPES	
Tasas bajas y accesibles	

Menos requisitos y flexibilidad	
Asesorar al microempresario	
Otro	

14. Según la respuesta anterior, que acciones o medidas se pueden tomar para mejorar la gestión administrativa y financiera con las MYPES:

Políticas empresariales que influyen en el área de créditos	
Capacitaciones sobre uso de créditos	
Políticas operativas de atención y pagos de servicios financieros	
Seguimiento de los fines específicos del crédito otorgado	
Todas las anteriores	
Otro, Especifique:	

15. ¿Qué elemento es el más representativo actualmente para el otorgamiento de un préstamo?

Identificación de riesgo de crédito del usuario	
Determinación del monto asignado	
Requisitos de crédito	
Record Crediticio del cliente	
Otro, Especifique:	

16. ¿Qué tan frecuentemente se aplican mecanismos de medición y control para estimación de niveles de crédito?

Una vez al mes	
Una vez cada tres meses	
Dos veces al año	
Una Vez al año	
Nunca	

17. Qué políticas posee para prevenir la cartera de crédito vencida.

Sobreendeudamiento	
Refinanciamiento	
De créditos Re- estructurados	
Otras políticas, Especifique:	

18. Cuales indicadores de seguimiento durante la gestión de los créditos otorgados aplica:

Indicador de morosidad	
Indicadores de cobertura de reserva	
Indicadores de otorgamiento de créditos	
Indicadores de incumplimiento o Default	
Todos los anteriores	
Otro, Especifique:	

19. De los indicadores anteriores de medición de seguimiento de crédito cada cuanto se aplican dichas metodologías:

Dos veces al mes	
Una vez al mes	
Cada trimestre	
Dos veces al año	
Al año	
Otro Especifique:	
Nunca	

20. En las operaciones ordinarias las instituciones financieras asumen diversos riesgos, cual es el que genera mayor impacto al realizar transacciones con las MYPES:

Riesgo operativo	
Riesgo de Mercado	
Riesgo Reputacional	
Riesgo de Crédito	
Riesgo de Liquidez	
Otro:	

21. Los mecanismos de control asociados para el manejo de los diversos riesgos de las operaciones ordinarias de la empresa son considerados:

Excelentes _____ Muy buenos ___ Buenos ___ Regulares ___ Necesitan mejorar _____