

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



*Fundada en 1995*



**EDUCACIÓN FINANCIERA, PARA LA COLOCACIÓN RESPONSABLE  
DEL CRÉDITO, EN EL SECTOR COOPERATIVO AFILIADO A  
FEDECACES**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

**ISSA BEATRIZ GALVÁN DÍAZ  
BEATRIZ YESENIA HENRÍQUEZ REYNOSA**

PARA OPTAR AL GRADO DE

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

ENERO DE 2014

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : INGENIERO MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIO GENERAL : DOCTORA ANA LETICIA ZAVALITA DE AMAYA

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS

VICEDECANO : LIC. ÁLVARO EDGARDO CALERO

SECRETARIO : MAESTRO JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ

ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

ASESOR : MAESTRO JUAN VICENTE ALVARADO  
RODRIGUEZ

TRIBUNAL EXAMINADOR : MAESTRO JUAN VICENTE ALVARADO  
RODRIGUEZ

MAESTRO CARLOS ALVARENGA

ENERO 2014

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

<b>Índice de Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Índice de Contenidos.....	3
Índice de tablas y figuras .....	4
INTRODUCCION.....	5
<b>CAPITULO I. ANTECEDENTES</b>	
1. De las Cooperativas.....	6
2. El Crédito.....	8
3. Comportamiento del Crédito en el Sector Cooperativo Financiero afiliado a FEDECACES.....	9
<b>CAPITULO II. LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR COOPERATIVO AFILIADO A FEDECACES</b>	
1. Objetivo e Importancia de la Educación Financiera.....	20
2. Metodología de la Educación Financiera.....	21
3. ¿Cuándo educar?.....	22
4. Educación Financiera para la Inclusión Financiera.....	23
5. Manual de Educación Financiera, para el uso responsable del Crédito.....	26
<b>CAPITULO III. ROL DE LA COOPERATIVA EN EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO</b>	
1. Principios Cooperativos.....	27
2. Cumplimiento de los Principios Cooperativos para la gestión del crédito.....	29
CONCLUSIONES.....	30
<b>REFERENCIAS</b>	
Notas.....	31

## ANEXOS

<b>Índice de Tablas y figuras</b>	<b>Páginas</b>
<b>Tabla 1 Clasificación y tipos de cooperativas.....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 2 Propósitos y objetivos institucionales de FEDECACES.....</b>	<b>10</b>
<b>Figura 3 Evolución del Sistema FEDECACES.....</b>	<b>11</b>
<b>Figura 4 Organigrama de La Corporación FEDECACES DE R.L.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 5 Tendencia de crédito y ahorro de las cooperativas afiliadas a FEDECACES.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 6 Tendencia de Crédito y Ahorro del Sistema Financiero Bancario Salvadoreño.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 7 Estadísticas de Colocación de préstamos por FEDECACES.....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 8 Estadísticas de Colocación de préstamos por los Bancos.....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 9 Estadísticas de colocación de préstamos por los Bancos Cooperativos y las Sociedad de Ahorro y Crédito.....</b>	<b>18</b>
<b>Figura 10 Esquema de Educación Financiera.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 11 Educación del Asociado para la inclusión Financiera.....</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente documento refleja como el sector crediticio ha tenido un crecimiento acelerado en los últimos años, ofreciendo acceso a servicios financieros a miles de personas; como un mercado en crecimiento, atrae a nuevos participantes: bancos, bancos cooperativos, *cooperativas*, sociedades, fundaciones, entre otras.

Además, como en los mercados financieros el otorgamiento de crédito tiene un riesgo inherente; sin embargo el sobre endeudamiento deteriora la calidad de la cartera, lo que afecta el desarrollo del sector financiero, y esto se debe a que los clientes de servicios de créditos, deterioran en muchas ocasiones su capacidad de pago, por el fácil acceso a los diferentes tipos de préstamos, lo que los lleva a un sobreendeudamiento, limitando su capacidad de pago; trayendo consecuencias emocionales y sociales.

Por lo que se desarrolla la metodología de Educación Financiera orientada a los asociados u usuarios de crédito como una herramienta necesaria para la toma de decisiones; lo que les permitirá la estabilidad económica en su vida familiar y/o empresarial; alcanzando así una salud financiera.

## I. ANTECEDENTES

### 1. De las Cooperativas

1. Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controladas. Es decir la cooperativa: “es una EMPRESA que se POSEE EN CONJUNTO y se CONTROLA DEMOCRATICAMENTE”.<sup>i</sup>

2. Historia de las cooperativas en El Salvador

En el Salvador se escucha, por primera vez, del cooperativismo en forma teórica, en una cátedra de enseñanza, en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.

Fue en 1914, que se organiza la primera cooperativa, por un grupo de zapateros, en San Salvador en la cuesta del Palo Verde y en 1938, se funda La Cooperativa Algodonera. Luego, el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el agiotismo.

Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno, como propiedad de ellos y no creyeron que estaban obligados, por esa razón, a resarcir las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo.

Así bajo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inició su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola Institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país.

Fue el 25 de noviembre de 1969 que la Asamblea Legislativa, promulgó el decreto No 560 que dio pie a la creación del INSAFOCOOP como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo, ese mismo día se promulga la primera Ley General de Asociaciones Cooperativas.

A falta de presupuesto que permitiera su funcionamiento el INSAFOCOOP comenzó a operar hasta el 1 de julio de 1971. Hoy con más de 30 años al servicio del sector cooperativo, la institución ha crecido descentralizando su trabajo en oficinas ubicadas en las distintas zonas del país dando un servicio a través de sus regionales en todo lo ancho y largo de El Salvador.<sup>ii</sup>

3. Clasificación de las Cooperativas.

Según el artículo 7 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador existen las siguientes clasificaciones y tipos de Cooperativas.<sup>iii</sup>

Tabla 1 Clasificación y tipos de cooperativas

Clasificación	Tipos de Cooperativas
Cooperativas de Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Producción Agrícola;</li> <li>b. Producción Pecuaria;</li> <li>c. Producción Pesquera;</li> <li>d. Producción Agropecuaria;</li> <li>e. Producción Artesanal;</li> <li>f. Producción Industrial o Agro-Industrial.</li> </ul>
Cooperativas de Vivienda	<p>Son Cooperativas de Vivienda las que tienen por objeto procurar a sus asociados viviendas mediante la ayuda mutua y esfuerzo propio.</p>
Cooperativas de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. De Ahorro y Crédito;</li> <li>b. De Transporte;</li> <li>c. De Consumo;</li> <li>d. De Profesionales;</li> <li>e. De Seguros;</li> <li>f. De Educación;</li> <li>g. De Aprovisionamiento;</li> <li>h. De Comercialización;</li> <li>i. De Escolares y Juveniles.</li> </ul>

Dentro de las cooperativas de Servicios, se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en las que profundizaremos para el desarrollo de la presente investigación.

#### 4. Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, podrán recibir depósitos de terceras personas que tengan la calidad de aspirantes a asociados. Son personas aspirantes aquellas que han manifestado su interés en asociarse y cuya calidad tendrá como límite máximo de un año. En todo caso, la Junta Monetaria autorizará las condiciones, especialmente en cuanto al tipo de interés y límites de estas operaciones.<sup>iv</sup>

## 2. El Crédito

### 2.1 Etimología

La palabra crédito viene del latín *creditus*' (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad de dinero. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio.

Uno de los conceptos más aceptados es “el crédito como un derecho presente a un pago futuro”<sup>v</sup>

### 1.2 Clasificación de Créditos

De acuerdo norma NCB-022 de la Superintendencia de Bancos de El Salvador, los créditos se entienden como activos de riesgo crediticios los cuales se clasifican en:

Créditos para empresas:

Se agrupan dentro de los créditos para empresas, la generalidad de los créditos otorgados por las instituciones, con la excepción de los créditos para la vivienda y los créditos para consumo.

Créditos para vivienda:

Se agrupan dentro de los créditos para vivienda los préstamos otorgados a personas naturales para la adquisición de vivienda así como los otorgados para adquisición de terreno, construcción, remodelación y reparación de viviendas. Generalmente, estos créditos reúnen las siguientes características:

1. Los inmuebles son para uso del adquirente;
2. Se otorgan a largo plazo;
3. Son pagaderos en cuotas periódicas; y,
4. Podrán estar garantizados con primera hipoteca o con segunda hipoteca, siempre que ambas hayan sido constituidas con la misma entidad.

Créditos para consumo:

Se agrupan dentro de los créditos para consumo los préstamos personales cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, y que poseen las siguientes características generales:

1. El deudor es una persona natural;
2. El plazo del préstamo es generalmente entre uno y seis años; y
3. El pago del préstamo se efectúa en cuotas periódicas, normalmente iguales y sucesivas.

Se considerarán además como créditos para consumo, los financiamientos a personas naturales provenientes de la utilización de tarjetas de crédito.<sup>vi</sup>

### **3. Comportamiento del Crédito en el Sector Cooperativo Financiero afiliado a FEDECACES**

#### **3.1 Historia de FEDECACES**

##### **a) Identidad y Naturaleza**

Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de Responsabilidad Limitada (FEDECACES DE R.L.), formada como Organización cooperativa de 2o. piso, a la cual están afiliadas 32 Cooperativas de Ahorro y Crédito, con una cobertura en los 14 Departamentos del país y una membresía de más 250,000 asociados, que representan a los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa: Comerciantes, señores de los mercados, agricultores, servicios; maestros, empleados públicos y privados.

Actualmente FEDECACES con una planta operativa de 135 empleados, para la prestación de los servicios financieros. La prestación de los servicios lo realiza a través de empresas formadas bajo los principios cooperativos, las cuales detallamos a continuación:

Fundación Asesores para el Desarrollo: Institución encargada de facilitar capacitaciones y consultorías a cooperativas afiliadas y no afiliadas.

Despacho de Auditoría y Consultoría Contable: Brindan los servicios de Auditoría Externa Financiera y fiscal y consultoría en procesos contables y financieros.

Seguros Futuro: Primera y única aseguradora cooperativa que brinda los servicios de seguros a las cooperativa y otras instituciones que lo requieran en las ramas de vida y daños.

b) Fecha de creación y dirección

FEDECACES DE R.L. fue constituida en junio de 1966, está ubicada en la 23 Avenida norte y 25 calle poniente # 1301, San Salvador, El Salvador, C.A./ Apartado Postal 06 - 156/ Número telefónico. PBX-2555-3500 FAX 226-8925, Correo Electrónico: gerenciacorporativa@fedecaces.com

c) Propósitos y objetivos institucionales

FEDECACES es una institución gremial de capital salvadoreño, conformada por 31 cooperativas de Ahorro y Crédito asociadas, con una cobertura de 96 puntos de servicio, en 65 municipios en los 14 departamentos del país.

Figura 2 Propósitos y objetivos institucionales de FEDECACES



Orientada por principios cooperativos y empresariales a fin de consolidarse al 2010 como una corporación conformada por entidades brindando el soporte tecnológico a las Cooperativas a través de las entidades especializadas de la Corporación FEDECACES entre ellas: CAJA CENTRAL, ASESORES PARA EL DESARROLLO, SEGUROS FUTURO Y SUPERVISIÓN.

Como parte de los propósitos la corporación FEDECACES cuenta con la certificación de calidad de ISSO-90001-2000.

d) Misión de FEDECACES

" Contribuir al éxito de las cooperativas asociadas, brindándoles el soporte institucional para la eficiencia, solvencia y que se integren en el Sistema Cooperativo Financiero, mediante el desempeño de las funciones de apoyo a la liquidez, a la innovación de sus procesos de intermediación, supervisión, control, fomento y organización cooperativa."

e) Política de Calidad Misión de FEDECACES.

Nuestra política de calidad se basa en el logro de nuestra misión a través de la eficiencia en la prestación de servicios financieros y técnicos para lograr el crecimiento, desarrollo y la satisfacción de las cooperativas, manteniendo un proceso de mejora continua y aplicando los siguientes principios:

1. Identidad Institucional: Fundamentamos la calidad de nuestros servicios en el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la mejora continua, y en la práctica de los valores de honestidad, transparencia, solidaridad.
2. Autogerencia: Nuestra capacidad para brindar los servicios a través de la innovación, creatividad, objetividad y emprendimiento.
3. Responsabilidad Social: Identificación práctica con los problemas de la comunidad y actuando con enfoque de competencia ética.

f) Status Legal:

FEDECACES DE R.L. goza de plena legalidad, constituida en junio de 1966 y se rige por la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

g) EVOLUCION DEL SISTEMA FEDECACES

La Federación y las cooperativas afiliadas han pasado por 3 diferentes etapas que han marcado su desarrollo:

Figura 3 Evolución del Sistema FEDECACES



## Etapa I

### Programa Crediticio (1966-1980)

FEDECACES DE R.L. se constituyó en 1966, en el marco del programa de la Alianza Para el Progreso, ejecutado por los Estados Unidos de Norteamérica. A partir de su constitución, se inició como una organización de naturaleza asociativa promoviendo la organización y afiliación de cooperativas y dado el financiamiento externo que se tenía garantizado, también experimentó la actividad de colocación de préstamos a las cooperativas afiliadas, para que éstas los canalicen a sus miembros.

Una característica de esta etapa fue la dependencia absoluta que FEDECACES tenía de la Cooperación Externa, y consecuentemente, las cooperativas eran totalmente dependientes de los recursos que FEDECACES gestionara para su colocación en préstamos.

- No. Créditos anuales: Alrededor de 38,000 créditos
- Monto créditos PROMEDIO: \$1,822.00
- Líneas de crédito: Comercio, producción, consumo, vivienda y microcrédito

La misión que dio origen a la federación era "la captación de recursos externos para canalizarlos a través de sus cooperativas a la población de sectores económicos que por sus características no tenían acceso al crédito de la banca comercial". .

## Etapa II

### Autogestión y autonomía institucional (1981-1990)

Como consecuencia de la polarización de la sociedad salvadoreña, y la agudización del conflicto social que desencadenó con el inicio de la guerra civil en El Salvador, y dada la politización y condicionamiento de los recursos externos de los que dependía el sistema federado, se inició simultáneamente un período de reflexión sobre el rol de FEDECACES y las cooperativas: se identifica la necesidad de atomizar la dependencia absoluta, promover la autogestión y consecuentemente la autonomía institucional, llegando a la madurez, además de ser un "Programa Crediticio", la Federación y las cooperativas impulsaron procedimientos técnicos y la promoción del ahorro a su membresía.

Son precisamente esas características las que constituyeron para el sistema federado, su período de autogestión y establecimiento de la autonomía financiera institucional.

### Etapa III (1990- 2014)

A partir de 1990, la Federación inicia un proceso de diagnóstico hacia su interior y del entorno en que se desenvuelve. Como resultado de ese diagnóstico se rediseñó la Misión de FEDECACES, que como Proyecto Estratégico busca la conversión del Sistema Federado de Ahorro y Crédito a un Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES (SCFF), alternativo de amplia cobertura, con una membresía de 32 cooperativas.

FEDECACES tenderá a una apertura en la concesión de servicios a cooperativas no afiliadas al sistema, cooperativas afiliadas a otras federaciones, cooperativas independientes y otros sectores económicos que son excluidos sistemáticamente de servicios financieros del Sistema Bancario.

El propósito central del desarrollo de la Misión entre las Cooperativas y la Federación se diseña y establecer una Red Financiera de cobertura nacional llamada Red Activa con 66 puntos de servicio a nivel nacional en los cuales los asociados de las cooperativas pueden realizar operaciones de Depósitos de Ahorro, retiros de Ahorros, Pagos a Prestamos, pagos a Terceros, Pagos de Seguros y Pagos de Remesas Familiares.

#### h) Principales Actividades:

##### Servicio de Ahorro

FEDECACES, a través de la Caja Central, se convierte en la instancia que optimizar el uso de la disponibilidad del sistema cooperativo financiero, aplicando criterios de seguridad, liquidez y rendimiento y capta los excesos de liquidez de las Cooperativas, y trasladando los fondos de Cooperativas superavitarias de liquidez para satisfacer la demanda de otras que no pueden hacer frente a la demanda de fondos.

El servicio de ahorro que ofrece al sistema cooperativo es una alternativa Maximizar la rentabilidad de la liquidez captada de colocación de recursos disponibles en condiciones de rentabilidad atractivas y en modalidades y plazos convenientes a los intereses de cada organización.

El servicio de ahorro que ofrece al Sistema Cooperativo, es una alternativa para maximizar la rentabilidad de la liquidez captada, el servicio de ahorro va dirigido a todo el sector cooperativo afiliado, a través de una atención personalizada, tasas de interés competitivas, menos restricciones y contratiempos, y fácil acceso. Se ofrece en modalidades de Ahorro a la vista, a plazos y programado.

### Servicio de Crédito

FEDECACES a través de este servicio otorga financiamiento a las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas y no afiliadas, con el fin de que estos recursos monetarios sean invertidos en Actividades Productivas y/o servicios, ya sea por medio de sus asociados o por cuenta propia.

Los recursos financieros son canalizados a través de las cooperativas de ahorro y crédito para satisfacer la demanda de los asociados de las cooperativas los cuales están dirigidos a: micro, pequeños y medianos empresarios, comerciantes, señoras de los mercados, agricultores, empleados públicos y privados. Para lo cual se han establecidos nueve líneas de crédito de las cuales cinco son dirigidas para fortalecimiento institucional directo a las cooperativas y cuatro que las Cooperativas realicen intermediación con los usuarios finales.

### Servicio de Administración de Fondos

Este servicio consiste en la administración y custodia de activos líquidos, a organizaciones afines. FEDECACES asume el rol de administrador de los fondos, ejecutando los lineamientos definidos por los propietarios de los mismos.

### Pago de Remesas

A la fecha se tienen convenios con 16 de agentes, con más de 50,000 puntos de servicio en los estados unidos y Europa, canalizando más de cien mil operaciones al año; dichas operaciones representan el 3% de las remesas dirigidas a El Salvador.

### Colecturía.

A partir del mes de julio del 2010 inicia operaciones de pagos de colecturías de las empresas ANDA, DELSUR, TIGO, AMNET, AES (EEO, DEUSEN, CLESA y CAESS). Realizando más de ciento setenta mil operaciones.

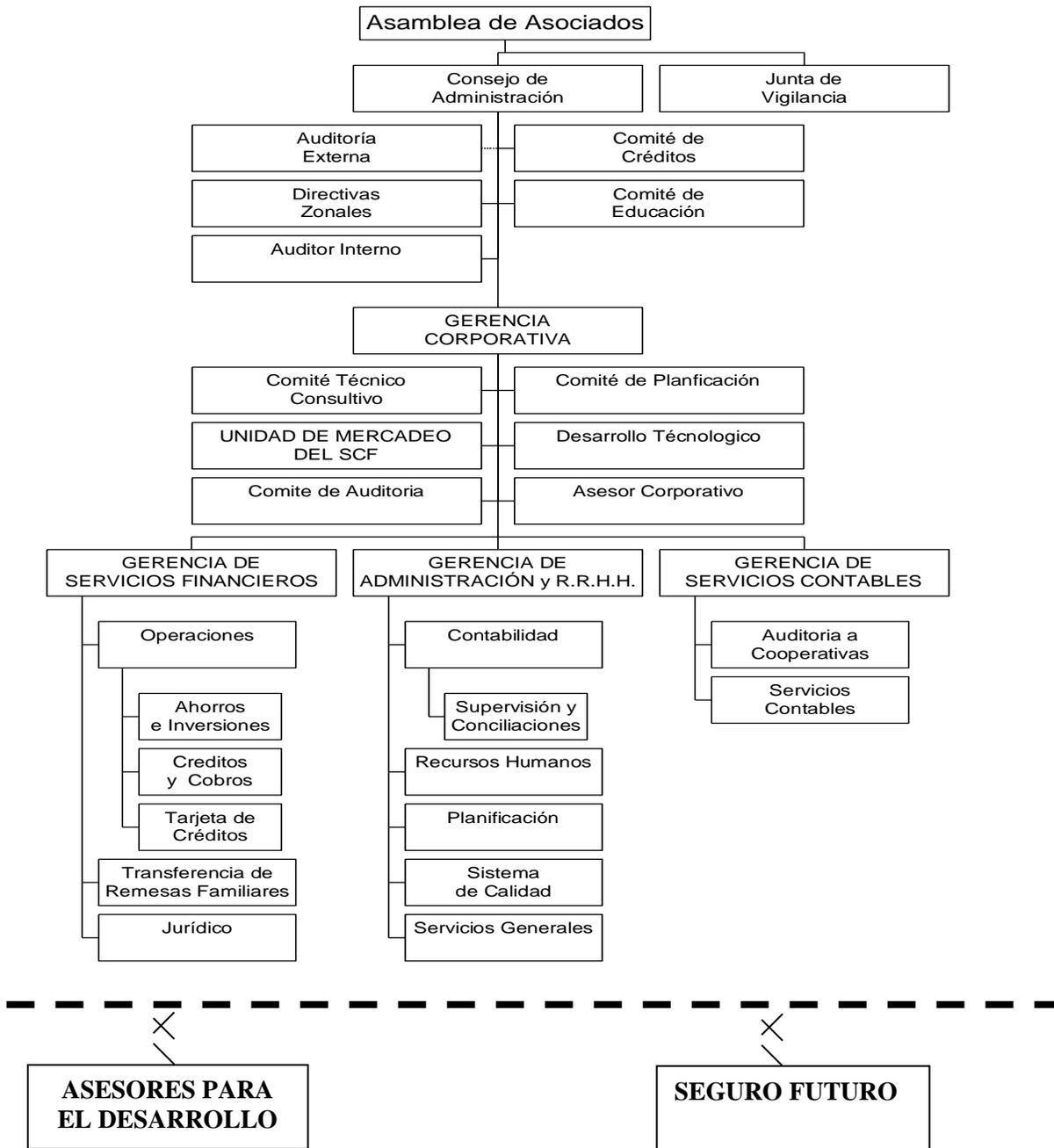
### Pagaduría

Se inició el pago de subsidios del Gas Licuado de Petróleo GLP a partir de marzo del 2011 a través de convenio firmado con el Ministerio de Economía y el pago de bono de salud y adulto mayor con el FISDL, siendo pagos de transferencias monetarias condicionadas. Con más de trescientas mil operaciones.

### i) Tamaño y Composición de la Organización

La organización de FEDECACES se detalla de la siguiente manera:

**Figura 4 Organigrama de La Corporación FEDECACES DE R.L.  
2006.2008**



Las empresas ASESORES PARA EL DESARROLLO Y SEGUROS FUTURO, son empresas que forman parte de la Corporación FEDECACES, las cuales se han especializado, cada una en su rama. ASESORES PARA EL DESARROLLO, brinda capacitaciones preparando y especializando así al recurso humano que labora en las cooperativas; tanto dirigentes como empleados. Y SEGUROS FUTURO es la única aseguradora cooperativa en Centro América que está Regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, y que ofrece todos los servicios de seguros.

3.2 Evolución del Crédito en el SCFF y el Sistema Financiero Bancario.

Figura 5 Tendencia de crédito y ahorro de las cooperativas afiliadas a FEDECACES

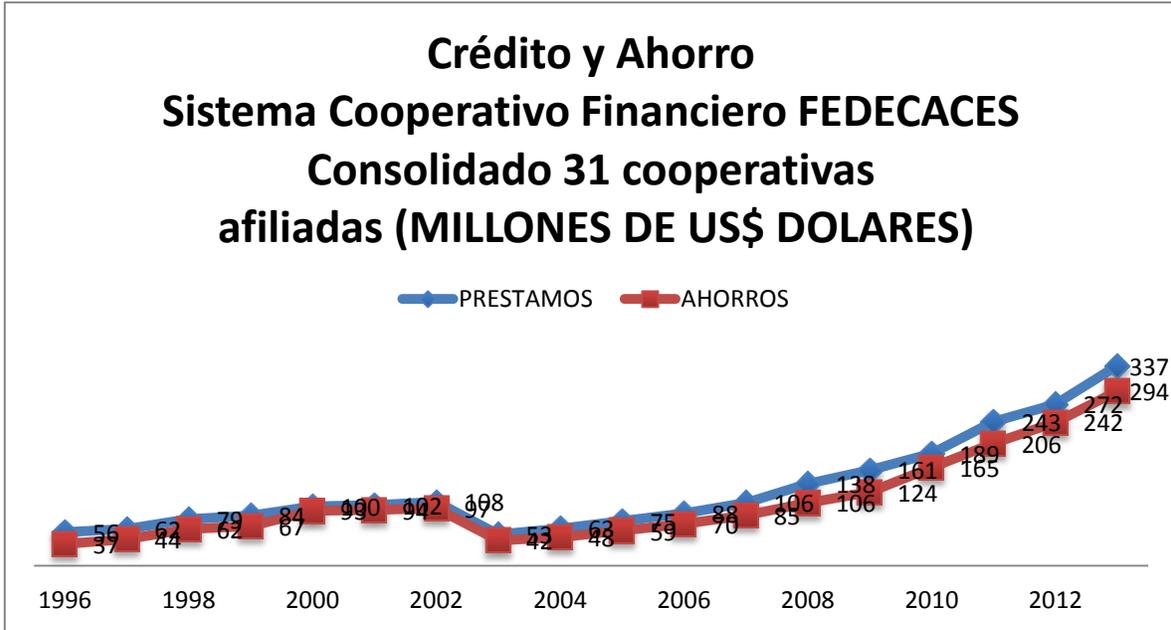
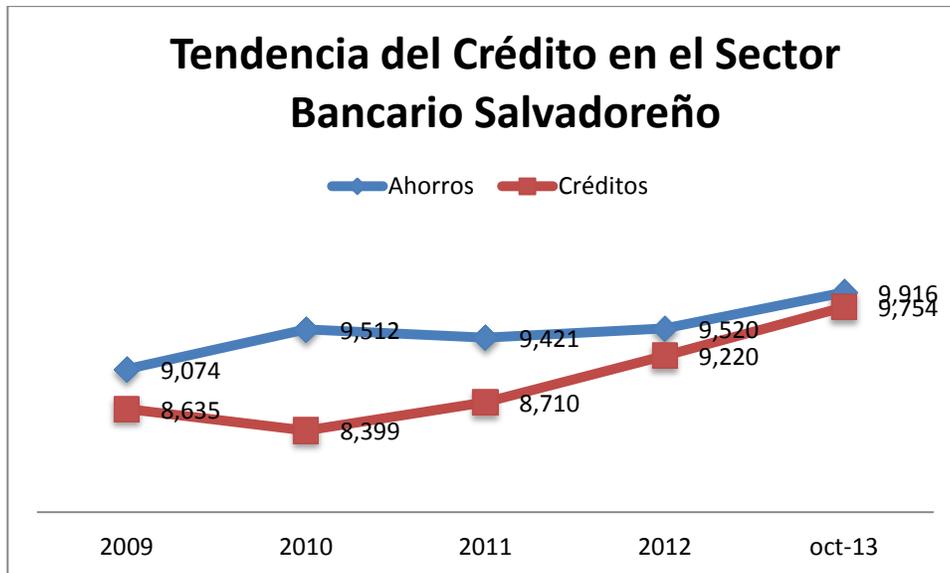


Figura 6 Tendencia de Crédito y Ahorro del Sistema Financiero Bancario Salvadoreño



3.3 Comportamiento del Crédito en el SCFF y el Sistema Financiero Bancario. Las cooperativas miembros poseen diferentes opciones de líneas de crédito para poder brindar un servicio de calidad a sus miembros asociados, de acuerdo a su destino.

Los sectores atendidos con las diferentes líneas de créditos son Producción, Comercio, Servicios y Consumo o créditos personales.

Figura 7 Estadísticas de Colocación de préstamos por FEDECACES

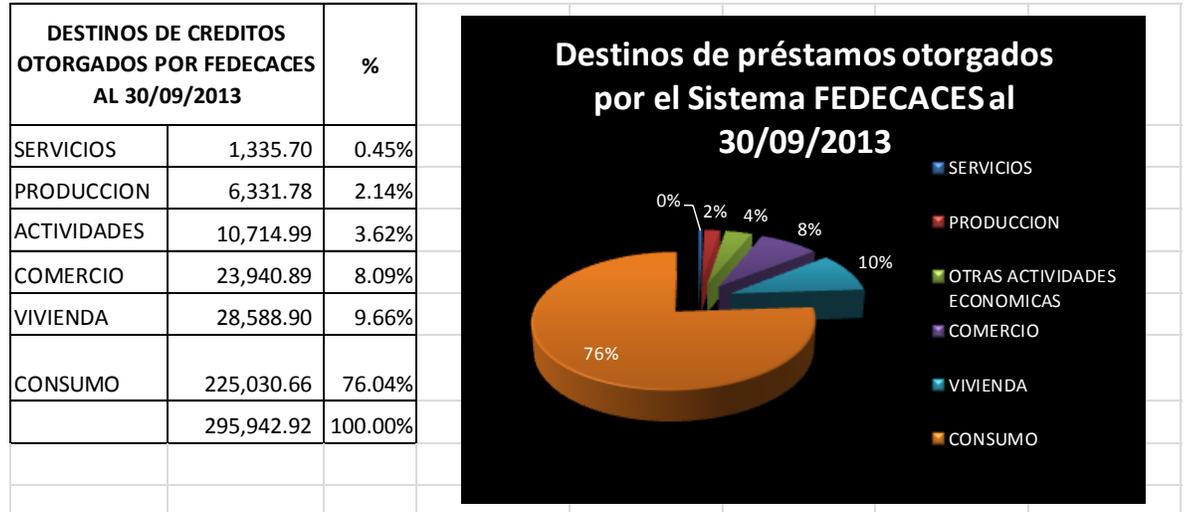


Figura 8 Estadísticas de Colocación de préstamos por los Bancos

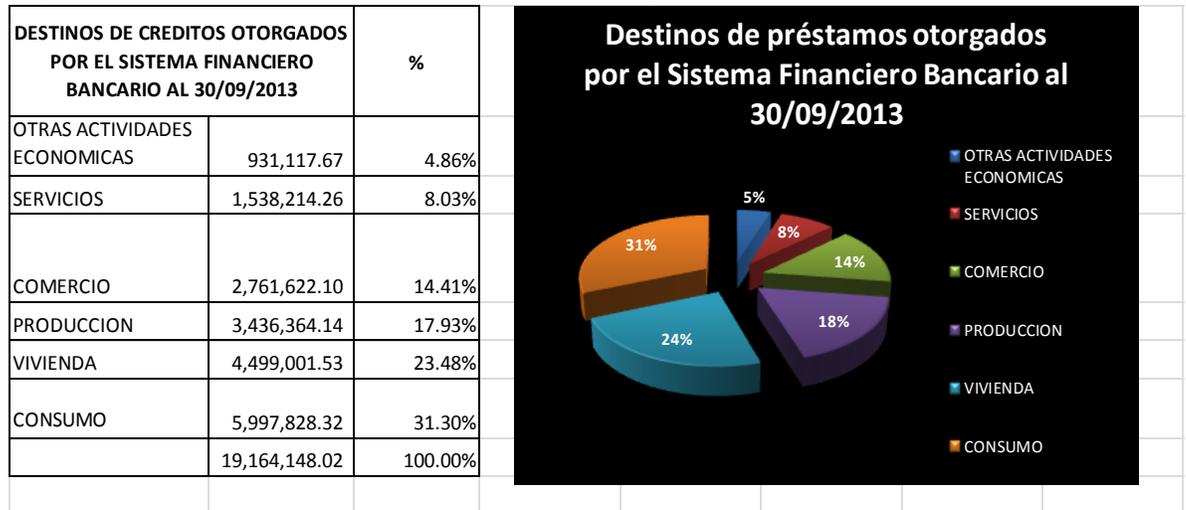


Figura 9 Estadísticas de colocación de préstamos por los Bancos Cooperativos y las Sociedad de Ahorro y Crédito

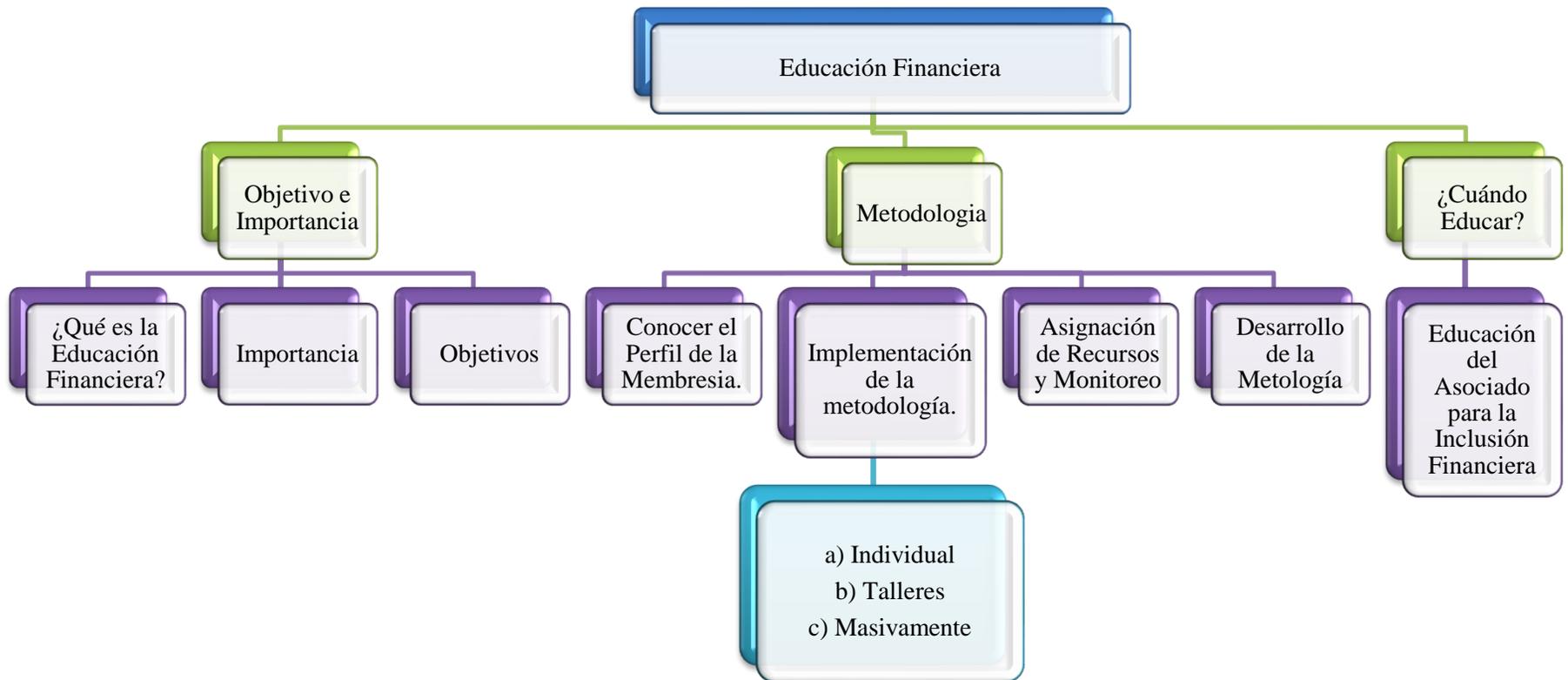


Como puede observarse en las tres gráficas anteriores en las diferentes instituciones de préstamos a nivel nacional el mayor porcentaje de colocación de préstamos se encuentra en el segmento de consumo.

Es importante considerar que en el Sistema Financiero Cooperativo FEDECACES en el segmento consumo se clasifican diversidad de destinos como: estudio, gastos médicos, mejoras de vivienda, ampliaciones de negocio es por ello que al 30/09/2013 este segmento representa un 76% de los prestamos colocados.

## II. LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR COOPERATIVO AFILIADO A FEDECACES

Figura 10 Esquema de Educación Financiera



## 1. Objetivo e Importancia de la Educación Financiera

### 1.1 ¿Qué es la Educación Financiera?

La educación financiera consiste en “proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras”.<sup>vii</sup>

Al aplicar el concepto de Educación Financiera a los usuarios de crédito, se identifica la necesidad de brindar información sobre los conceptos y el lenguaje financiero necesario para evaluar la mejor alternativa financiera al momento de solicitar el crédito como por ejemplo: La tasa de interés nominal y la efectiva o real, para identificar el cálculo de su cuota de crédito, los costos financieros adicionales para la obtención del crédito (primas de seguros, gastos de valúos y de Registro hipotecario), con la finalidad de desarrollar las habilidades que se requieren para el uso responsable del crédito, construyendo, así, el camino del éxito en las finanzas del individuo como pieza fundamental de la economía y sociedad.

La educación financiera facilita las elecciones, puesto que genera la mejor toma de decisiones haciéndose las preguntas necesarias para evaluar sus riesgos y considerar las ganancias o potenciales pérdidas, que determinen las condiciones positivas y las negativas al decidir tomar un crédito, con los pasos a seguir con bases sólidas de información.

### 1.2 Importancia de la Educación Financiera

Por medio de la educación financiera se puede planificar el futuro, al elegir las mejores decisiones de invertir el dinero en ahorros o en un uso responsable de préstamos.

Comprender la importancia de la administración de las finanzas es una tarea que se debe comenzar desde jóvenes. Si se educa a los jóvenes desde temprana edad para hacer conciencia en el uso responsable del crédito, que le permita iniciar una vida económica saludable desde temprana edad.

En ocasiones se le da poca importancia el educar en la economía doméstica, pero es incuestionable la importancia que tiene el dinero en nuestras vidas. Es necesario darle su debida importancia y considerarlo como una pieza clave en el desarrollo del ser humano como parte integral de la economía en general, lo que es importante cuando la base del desarrollo económico de cualquier individuo se basa en su sanidad financiera.

### 1.3 Objetivo General

Brindar Educación Financiera a la membresía asociada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliada a FEDECACES, permitirá una colocación responsable del crédito.

### 1.4 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que inciden en el atraso en los pagos de los compromisos contraídos por parte de los deudores.
- Investigar si al educar a la población en el manejo de sus finanzas, responderá adecuadamente en el uso del crédito.
- Investigar si la práctica de contar con un presupuesto personal, contribuirá a disminuir el sobreendeudamiento y a un uso responsable del crédito.

## **2. Metodología de la Educación Financiera para brindar a los Asociados**

Para brindar la información necesaria en la toma de decisiones de la economía personal de la membresía, a través de la metodología de Educación Financiera, es necesario contar con las condiciones mínimas que permitirán introducir a los asociados en un tema tan interesante.

### 2.1 Conocer el perfil de la membresía

Antes de iniciar la relación con los asociados, es necesario conocer a profundidad el perfil del sector que se desea atender, con un concepto claro del tipo de persona, características y necesidades que tiene la actual y futura membresía.

Identificar el nivel de educación financiera que posee y el conocimiento que tiene de la Cooperativa, con el fin de identificar los retos y las oportunidades con esta futura membresía.

De esta manera se contará con la información para crear los servicios y productos que cumplan las expectativas y/o necesidades.

Incorporar la política de género con la creación y adecuación de los servicios financieros, orientados al desarrollo de la mujer según el perfil identificado.

### 2.2 Implementación de metodologías con los siguientes enfoques

- a) Individual: Entrega de información diaria, Asesoría en el servicio de crédito por parte del Personal.
- b) Talleres: Reunión de bienvenida para el nuevo ingreso de asociados, días especiales, Festivos, grupos dirigidos.
- c) Masivamente, a través de brochours, publicidad, imagen, videos, socio dramas.

### 2.3 Asignación de Recursos y Monitoreo de la implementación.

Capacitar al personal de la Cooperativa para que conozca el concepto de educación financiera, como parte de la asesoría, que el material cuente con la capacidad para analizar las diferentes necesidades financieras de los asociados.

La Administración de la Cooperativa deber asumir la metodología como un nuevo concepto de brindar la asesoría, bajo el enfoque de educación para adultos e incluir en el presupuesto anual los requerimientos para su instalación.

### 2.4 Desarrollo de la Metodología.

El personal de la Cooperativa debe contar con el material de apoyo para asesorar al Asociado bajo el enfoque de educación y participación con adultos, en el momento de la presentación de los servicios financieros y otra asesoría.

Cada el sector de atención o perfil de asociados se requiere de una metodología, en los servicios de crédito que otorga.

Los medios y canales de distribución del material, deberán ir acorde a los objetivos, del perfil de asociado meta y los recursos con que cuenta la cooperativa.

Material debe de ser adecuado al perfil de la membresía, y para encontrar el balance debe ser relevante, y proporcionar seguridad al asociado para que exprese, y analice su situación financiera en lo referente a los Planes de Crédito en la Cooperativa. (Anexo 2).

## 3. ¿Cuándo Educar?

Comunicación como estrategia educativa La comunicación es un complemento estratégico y un instrumento clave para la ejecución de la estrategia de educación financiera. En primer lugar, la comunicación hace visible la cooperativa, su gestión, sus resultados y sus beneficios, así como le da transparencia a la gestión, y por tanto credibilidad a la cooperativa; tanto como decir que le aporta legitimidad y capacidad de formar en el cooperativismo.

A través de estas alianzas se pueden construir planes educativos que articulen de manera estratégica las acciones individuales de cada cooperativa con las acciones conjuntas de cooperativas vinculadas en un subsector y los planes educativos del sector cooperativo a través de sus asociaciones.

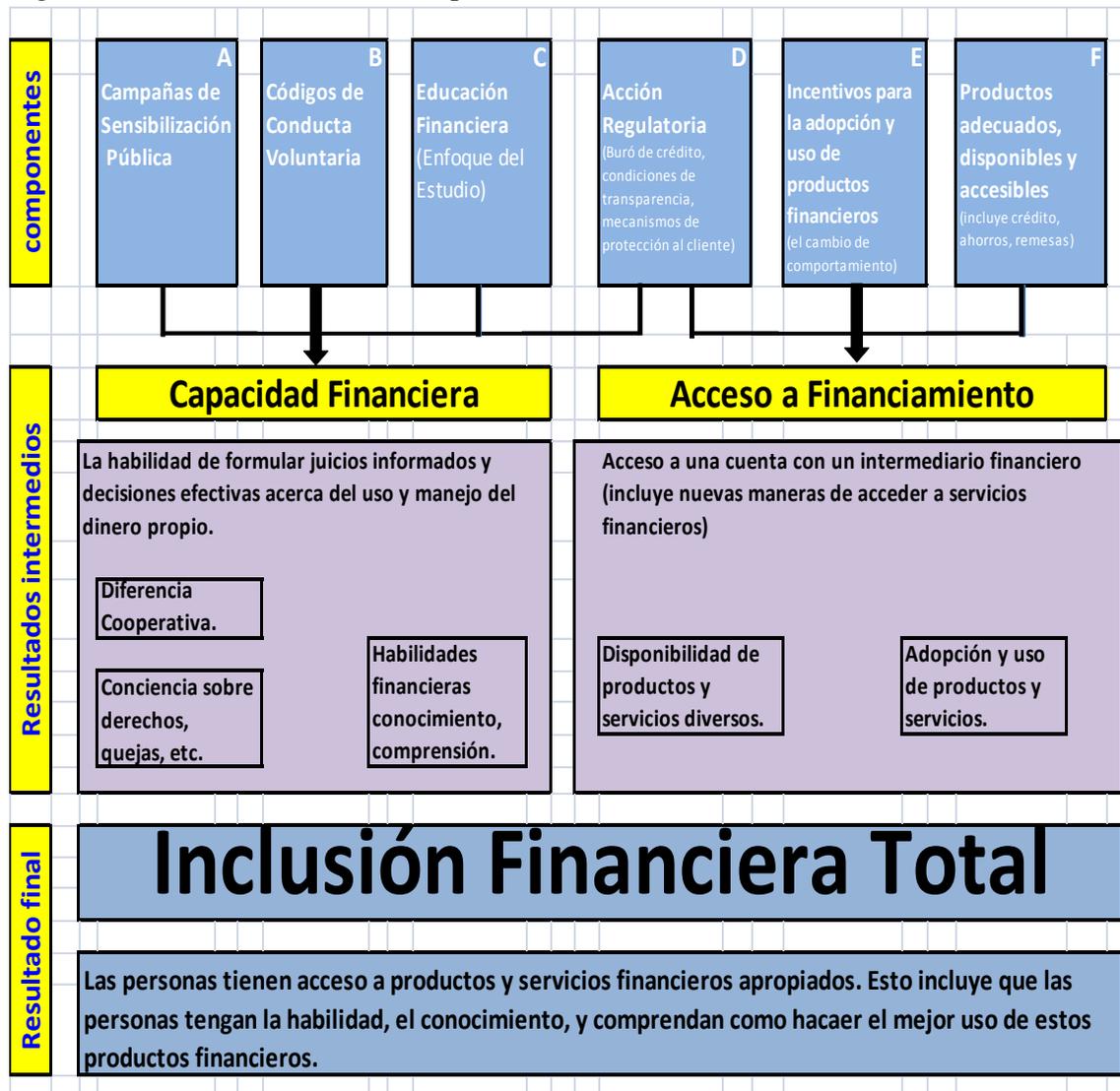
## ¿Dónde, Cómo y Cuándo se aprende la Educación Financiera?

Las decisiones económicas tomadas sin los conocimientos suficientes pueden derivar en graves errores. Por el contrario, tomar decisiones basadas en conocimientos financieros nos ofrece una mejor alternativa de vida.

Por ésta razón debemos considerar la Educación Financiera como parte fundamental de los conocimientos que el individuo debe aprender en el hogar, la escuela y como parte integral de la sociedad con las diferentes instituciones académicas y financieras, que les permita desarrollar sus habilidades para la mejor tomar decisiones de inversión.

### 3.1 Educación del Asociado para la Inclusión Financiera.

Figura 11 Educación del Asociado para la inclusión Financiera<sup>viii</sup>



- Campañas de Sensibilización, de acuerdo a los resultados analizados en la encuesta “Educación Financiera, para la colocación Responsable del Crédito en el Sector Cooperativo Afiliado a FEDECACES”; se concluye de la población encuestada la necesidad de la Educación Financiera.<sup>1</sup>

Para mantener a los usuarios de servicios financieros deberán existir campañas de sensibilización que les permita tomar una mejor decisión al momento de contratar un crédito, abrir su cuenta de ahorro o tomar un seguro, los cuales deberán estar orientados a conocer la terminología y características de los diversos servicios financieros que se ofrecen:

- Crédito: Tasas, plazos, destinos, cuota de capital e intereses, penalización por mora, trámites y demás cargos atribuibles a su desembolso y de cómo éstas condiciones impactará en su economía familiar, lo que le permita orientarse para hacer un buen uso del crédito
- Ahorro: Requisitos mínimos para obtener y manejar una cuenta de ahorros, saldos mínimos en la cuenta para mantenerla activa, tasas, plazos de los ahorros programados y demás condiciones para cancelarla.
- Seguros: Seguros: Riesgos cubiertos para proteger vida, bienes y enseres, vivienda, vehículos, activos del negocio, seguro quirúrgico, planes de seguro conbinados con ahorro programado.
- Códigos de Conducta Voluntaria

El orientar los servicios financieros de tal manera que se aplique códigos de buenas prácticas, permitirá que sus miembros se motiven y participen de forma voluntaria en cambiar su cultura de sobreendeudamiento a una conciencia en el uso responsable del crédito que a su vez le permitirá descubrir sus capacidades de ahorro e inversión, que los prepare para enfrentar el impacto de cualquier crisis financiera.

En la práctica del Séptimo Principio Cooperativo de Responsabilidad Social, el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, “Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”.

Como alternativa a la “banca tradicional” las cooperativas desarrollan finanzas éticas, surge un nuevo sistema financiero con el que podemos ahorrar e invertir, buscando un triple beneficio: social, medioambiental y económico.

---

<sup>1</sup> Anexo 2 Análisis de Resultados.

## Oferta y Demanda de Servicios Financieros:

FEDECACES con sus 31 cooperativas afiliadas, han firmado Carta de Entendimiento con la Defensoría del Consumidor, para la promoción e implementación del Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros, que busca proteger su calidad de usuario y Ofrecer los servicios financieros que cumplan la expectativa de nuestros usuarios.

La aplicación de la metodología en Educación Financiera como herramienta es un derecho de estar informado que le ayudará al consumidor final la toma de las mejores decisiones financieras.

Asimismo compartimos la filosofía de los siete principios de la campaña Smart Campaign, buscando generar a través del tema de Educación Financiera su aplicación a través de las mejores prácticas de atención al usuario, esto debido a que la experiencia dicta que no basta una regulación financiera por sí sola, debe estar acompañada de información al cliente que le permita tomar una mejor decisión para acceder productos financieros éticos.

- Educación Financiera

A través de la Educación Financiera, las cooperativas siendo instituciones sin fines de lucro buscan como fin principal, el desarrollo de sus miembros, brindándoles los elementos necesarios para tomar mejores decisiones financieras, a través de la capacitación y asesoría.

El personal de las cooperativas miembros del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES brinda a través de la Educación Financiera, a los miembros asociados y usuarios de los diferentes servicios de la cooperativa, brindando las herramientas básicas para fortalecer la toma de decisiones para desarrollar sus capacidades en el:

- a) Uso efectivo del Dinero a través de la gestión eficiente de su presupuesto familiar;
- b) Uso responsable del crédito al identificar la capacidad de pago para poder cumplir con sus compromisos financieros; y
- c) Uso eficiente del exceso del presupuesto para la mejora en la calidad de Vida, de manera previsional adoptar el hábito del ahorro, el seguro y la inversión en alguna actividad económica o empresarial.

Comprender la importancia de la administración de las finanzas es una tarea que debemos comenzar desde jóvenes, hacer conciencia en el uso responsable del crédito, permitirá al individuo, iniciar una vida económica saludable desde temprana edad, un cambio en su estilo de vida, para construir un futuro mejor.

El individuo como parte integral de la economía, es pieza clave en el desarrollo de un país, por tanto la Educación Financiera, deberá brindarle las herramientas necesarias para la mejor toma de decisiones de inversión, que lo llevará a una estabilidad y sanidad financiera.

Contar con asociados con capacidades financieras para la mejor toma de decisiones de la oferta de servicios, permitirá crear individuos altamente motivados con un alto sentido de pertenencia y fidelización hacia su cooperativa.

### Acción Regulatoria

Para que una economía prospere y se desarrolle, es fundamental que la población sea educada adecuadamente, por lo que es responsabilidad del Estado normar el funcionamiento de las instituciones que integran dicho sistema económico.

Para el caso de las Cooperativas, son entidades sin fines de lucro, que en nuestro país están reguladas por una Ley General de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador ( ) y demás leyes aplicables de carácter mercantil y de protección al consumidor.

## **4. Manual de Educación Financiera, para el uso responsable del crédito en el Sector Cooperativo afiliado a FEDECACES. – Propuesta de Manual Anexo 3**

### I. Introducción

- Importancia de la Educación Financiera en la Cooperativa.
- Rol del Personal de la Cooperativa en la vida de los asociados en las áreas de: económico-financiero, social, cultural y mejora de la calidad vida.
- Incorporación de metodología de Educación Financiera para la Asesoría de los Servicios Financieros de Crédito.

### II. Objetivos

- a. Destacar diferencia de atención de ASOCIADOS y CLIENTES.
- b. El rol del personal de la Cooperativa en la educación financiera de los Asociados, con una participación activa de la Dirigencia, Gerencia, y personal.
- c. Implementar la metodología de Educación Financiera para mantener el contacto y conocer las necesidades de los Asociados.
  - i. Individual.
  - ii. Talleres.
  - iii. Masivamente.

- d. Desarrollar la capacidad en los Asociados para la toma de decisiones de sus finanzas.
- e. Inclusión Financiera con servicios financieros éticos.
- f. Educación Financiera como parte de la Estrategia para desarrollar el sentimiento de pertenencia a la Cooperativa como: membresía, Dirigencia, Gerencia y personal.
- g. Brindar soporte a la comunidad a través de los servicios financieros que desarrolla la Cooperativa.

### III. Justificación

- a. Oportunidades de Mejoras de la Educación Financiera en: Asociados, Personal de la Cooperativa, Cooperativa como Empresa, y Comunidad.
- b. Ventajas y beneficios de la Educación Financiera en la Cooperativa versus la banca comercial
- c. Trabajo de la Cooperativa para el futuro de la membresía y de su familia.
- d. Desarrollo profesional del asociado y de su familia a través de la inclusión financiera.

## III. ROL DE LA COOPERATIVA EN EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO

### 1. Principios Cooperativos

#### 4.1 Valores y Principios Cooperativos

Los valores y principios cooperativos constituyen las reglas básicas de funcionamiento de estas organizaciones. Los cuales consisten en:

Valores Cooperativos: ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Los siete Principios Cooperativos universales son:

1. Membresía abierta y voluntaria, Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

2. Control democrático de los miembros, Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

3. Participación económica de los miembros, Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

4. Autonomía e independencia, Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

5. Educación, formación e información, Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

6. Cooperación entre cooperativas, Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. Compromiso con la comunidad, La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros<sup>ix</sup>

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es la organización internacional que desde el año 1895 aglutina y promueve el movimiento cooperativo en el mundo. La cooperativa constituye la forma más difundida de entidad de economía social.

## 2. Cumplimiento de los Principios Cooperativos para la gestión del crédito

Principios Cooperativos	Aplicación de los Principios Cooperativos en la Gestión del Crédito
1. Adhesión Voluntaria y Abierta	Los usuarios de crédito pueden optar a solicitar un crédito como uno de los beneficios al ser asociado.
2. Control Democrático de los Miembros	Manejar su moral de pago positivamente le permitirá acceder a la Administración y Vigilancia como parte de la dirigencia en su cooperativa
3. Participación Económica de los Miembros	El servicio de crédito es un instrumento desarrollo económico para sus miembros
4. Autonomía e Independencia	El crédito apoya en la independencia económica y toma de decisiones de su capacidad financiera para optar a un crédito.
5. Educación, formación e Información	La Educación financiera, le da instrumentos para el manejo adecuado de sus, hacer un uso más responsable del crédito, evaluar la conveniencia de solicitarlo, su responsabilidad crediticia y las consecuencias de no pagar.
6. Cooperación entre Cooperativas	Las cooperativas son parte integral del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, en el que se aplica el Programa de Educación Financiera y se adhiere a convenios de buenas prácticas en defensa de los derechos de los asociados.
7. Compromiso con la Comunidad	Las cooperativas son instituciones que garantizan la aplicación de prácticas de acceso a servicios financieros y aplica la educación financiera con la membresía para desarrollar a la persona que le permitirá ser parte del desarrollo en su comunidad.

## **CONCLUSIONES**

Para que una economía prospere y se desarrolle, es necesario que la población sea educada adecuadamente, que le permita además de acceder a préstamo como un instrumento financiero y darle las herramientas necesarias para poder determinar su capacidad financiera y en la toma de decisiones que le permitan administrar su crédito y le ayude en su desarrollo económico a nivel personal o empresarial, por tanto la Educación Financiera, deberá brindarle las herramientas necesarias para la mejor toma de decisiones de inversión, que lo llevará a una estabilidad y sanidad financiera.

La Educación financiera es importante para su formación, como parte integral de los programas de alfabetización financiera para los miembros asociados del Sistema Financiero Cooperativo FEDECACES, porque llega al asociado directamente e influye directamente en sus decisiones y lo ve como cómo parte integral de la economía nacional, al llegar a influir en su economía doméstica y empresarial, siendo la pieza clave en el desarrollo de un país.

## Referencias

---

<sup>i</sup> Asociación Cooperativa Internacional, ACI. Asociación Cooperativa Internacional actualizado el © 2001-2014 Alianza Cooperativa Internacional para las Américas Sitio web diseñado por acidigital con tecnología spip - HTML5 / CSS3 válido <http://www.aciamericas.coop/>

<sup>ii</sup> Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, INSAFOCOOP Sitio web [www.insafocoop.gob.sv/](http://www.insafocoop.gob.sv/) [www.insafocoop.gob.sv](http://www.insafocoop.gob.sv) › Temas › Cooperativismo, actualizado Enero, 2014

<sup>iii</sup> Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, Decreto Legislativo 339, Diario oficial No. 86 tomo No. 291 emitida el 6 de mayo de 1986 y publicada el 14 de mayo del 1986, fecha de última modificación 20 de abril del 2012.

<sup>iv</sup> Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, Decreto Legislativo 339, Diario oficial No. 86 tomo No. 291 emitida el 6 de mayo de 1986 y publicada el 14 de mayo del 1986, fecha de última modificación 20 de abril del 2012.

<sup>v</sup> Richard Prentici Ettinger David Edwin Golieb en su libro “Crédito y Cobranza” Op. Cita página 26

<sup>vi</sup> Norma de Contabilidad Bancaria (NCB)-022 Superintendencia del Sistema Financiero

<sup>vii</sup> Definición de la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos The National Strategy for Financial Literacy, Financial Literacy and Education Commission, Washington D.C., 2006, p. v

<sup>viii</sup> Referencia: Deb, Anamitra y Kubansky, Mike. “Bridging the Gap: The Business Case for Financial Capability”. Monitor Group.

<sup>ix</sup> Asociación Cooperativa Internacional, ACI. Asociación Cooperativa Internacional actualizado el © 2001-2014 Alianza Cooperativa Internacional para las Américas Sitio web diseñado por acidigital con tecnología spip - HTML5 / CSS3 válido <http://www.aciamericas.coop/>