

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TECNICO-ECONÓMICO, PARA LA CREACIÓN DE UNA
SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO EN EL MUNICIPIO DE
TEJUTLA, DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

ESCOBAR LUCERO, JUAN CARLOS

LUCERO MALDONADO, EDGAR NEFTALI

QUINTANILLA PORTILLO, RODRIGO ERNESTO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

JULIO 2007

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector (a) : Dra. María Isabel Rodríguez
Secretario General : Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos

Facultad de Ciencias Económicas

Decano : Lic. Emilio Recinos Fuentes
Secretario (a) : Licda. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid

Docente Director : Ing. Gilberto Figueroa Trejo
Coordinador de Seminario : Lic. Rafael Arístides Campos
Docente Observador : Lic. Abraham Vásquez

Julio de 2007

San Salvador

El Salvador

Centro América

INDICE

Resumen	i
Introducción	iii

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA FEDERACION DE LAS CAJAS DE CRÉDITO (FEDECREDITO), DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA, LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO Y LA FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS

A. GENERALIDADES DE LA FEDERACION DE LAS CAJAS DE LAS CAJAS DE CRÉDITO (FEDECREDITO)	
1. Antecedentes.	1
2. Visión, misión y valores.	4
3. Marco legal	5
B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA	6
1. Antecedentes	6
2. Ubicación geográfica del municipio de Tejutla	8
3. División política y administrativa del municipio de Tejutla	8
4. Aspectos físicos del municipio de Tejutla	9
5. Aspectos económicos y sociales del municipio de Tejutla	9
C. GENERALIDADES DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO	10
1. Antecedentes	10
2. Estructura organizativa actual	14
2.1 Descripción de la estructura organizativa	15
2.2 Descripción genérica de puestos	16

3. Marco legal	18
4. Misión y visión	20
5. Servicios que ofrece	20
5.1 Tipos de crédito	20
6. Plazos y destinos de los créditos	21
6.1 Corto plazo (hasta un año plazo)	21
6.2 Mediano plazo	22
6.3 Largo plazo	22
7. Requisitos para poder acceder un crédito	22
8. Tipos de garantía permitidas	23
8.1 Hipotecario	23
8.2 Solidario	23
9. Proceso de otorgación de créditos	24
D. GENERALIDADES SOBRE FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS	25
1. ¿Qué es un proyecto?	25
2. Naturaleza de los proyectos	25
2.1 Proyecto de inversión privada	26
2.2 Proyecto de inversión pública	26
3. Etapas de ciclo de un proyecto	26
3.1 Preinversión	26
3.2 Inversión	27
3.3 Operación	28
3.4 Evaluación	28
4. Estudio de factibilidad	28
4.1 Definición	28
4.2 Generalidades	28
4.3 Componentes	29

4.3.1 Estudio de mercado	30
4.3.2 Estudio técnico	33
4.3.3 Evaluación económica-financiera	37

CAPITULO I I

DIAGNÓSTICO DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA, DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	43
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
1. Objetivo general	44
2. Objetivo específicos	44
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
1. Método de investigación	45
a. El análisis	45
b. La síntesis	46
2. Tipo de investigación	46
3. Tipo de diseño de la investigación	46
4. Fuentes de recolección primaria y secundaria	47
5. Técnicas e instrumentos de investigación	47
5.1 La entrevista	48
5.2 La encuesta	48
5.3 La observación	49
6. Determinación de universo y muestra	49
6.1 Universo	49
6.2 Muestra	50

D. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	51
1. Aspectos generales de los encuestados	51
2. Tabulación de datos obtenidos de empleados públicos y privados	52
3. Tabulación de datos obtenidos de los comerciantes	73
E. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	89
F. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	91
G. ANÁLISIS DE LA DEMANDA	94
H. ANÁLISIS DE LA OFERTA	95
1. Tipo de oferta	95
2. Análisis de precios	96
I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
1. Conclusiones	97
2. Recomendaciones	98

CAPITULO III

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TECNICO-ECONÓMICO PARA LA CREACION DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	99
1. General	99
2. Específicos	99
B. ESTUDIO DE MERCADO	100
1. Análisis de la demanda	100
2. Análisis de la oferta	100

C. ESTUDIO TÉCNICO PARA LA PROPUESTA DE CREACION DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

1. Tamaño del proyecto	101
1.1. La demanda	101
1.2. Requerimiento de mobiliario y equipo	102
1.3. Disponibilidad de recursos económicos	104
2. Localización del proyecto	104
2.1. Macrolocalización	105
2.2. Microlocalización	106
2.3. Localización optima del proyecto	107
3. Distribución de la planta de la sucursal de la caja de Crédito	107
3.1. Distribución física actual de las instalaciones del punto de servicio de la Caja de Crédito de San Ignacio ubicado en Tejutla	108
3.2. Distribución física propuesta de las instalaciones para la sucursal de la Caja de Crédito y el diagrama de recorrido	109
4. Ingeniería del proyecto	110
4.1. Procedimientos para el otorgamiento de un crédito	110
4.2. Diagrama de flujo de procedimiento para el otorgamiento de un crédito	112
4.3. Distribución del equipo Informático y el diseño topológico de la red interna	113
5. Propuesta del diseño administrativo y de organización de la sucursal de la caja de crédito	113
6. Marco Legal Para el Funcionamiento de La Sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio, en el Municipio de Tejutla de Chalatenango.	116

D. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO PARA LA PROPUESTA DE CREACION DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

1. Inversión del proyecto	117
1.1. Determinación del capital de trabajo	117
2. Determinación y detalle de los costos de operación	119
2.1. Cálculo de la depreciación (anual)	120
3. Gastos de Operación de la sucursal	122
4. Evaluación financiera	123
4.1. Estudio de financiamiento	123
4.2. Estados financieros proforma estructurados para el análisis financiero	124
5. Evaluaciones financieras	125
5.1. Criterios de rentabilidad financiera	125
5.2. Cálculo del valor actual neto (VAN)	125
5.3. Cálculo de la tasa interna de retorno (TIR)	126
6. Cronograma de puesta en marcha del proyecto	128
7. Costo de implementación y presentación del proyecto	130
E. BENEFICIO SOCIAL	130

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

La Caja de Crédito de San Ignacio se enmarca dentro la globalización económica, en el cual pretende ir creciendo como una empresa sólida, rentable y trabajar más para poder superar a muchas de las competencias que hay alrededor.

Es por tal razón, que conocedora que puede abarcar más en el mercado y es consciente de las demandas que puede tener de la población del Municipio de Tejutla, esta por expandir sus ofertas de servicios financieros.

Lo anterior con el fin de proveer una atención de buena calidad a la población, para ofrecerles una variedad de servicios, para que los ciudadanos puedan optar a cualquiera de ellas según los requisitos que se piden y sea un beneficio para los habitantes de dicho municipio.

En las investigaciones efectuadas se determinó que la creación de una nueva sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el Municipio de Tejutla podría ser un éxito, ya que invirtiendo en el alquiler de un local muy bien ubicado, siendo éste una instalación adecuada para la comodidad de tanto los empleados como a los visitantes; adicionalmente, el mobiliario, equipo informático y oficina, todo esto hará que habrá un mejor rendimiento de los empleados y satisfacción de las personas que acudan a la caja de crédito.

El objetivo de este estudio está orientado a determinar si la creación de una nueva sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio, tendrá aceptación en la población del Municipio de Tejutla para generar recursos económicas que permitan crecer a dicha entidad financiera.

La investigación se realizó adoptando criterios técnicos para abarcar más en el mercado de dicho municipio, el cual lo constituyen a todos los comerciantes, micro empresas y empleados.

El diseño de investigación fue el de no experimental, ya que alcanzamos niveles altamente objetivos en el desarrollo de la investigación, ya que no se alteraron los resultados de las variables. Para el desarrollo de la investigación de campo se utilizaron cuestionarios estructurados (destinados hacia los clientes y empleados) y entrevistas a la junta directiva.

Los resultados de la investigación reflejaron lo siguiente:

- En el Municipio de Tejutla existe una demanda potencial para el servicio ofrecido por la Caja de Crédito de San Ignacio, por parte de la población que conforma los comerciantes, micro empresas y empleados.
- Además para iniciar con el proyecto, se requiere hacer una inversión de \$97,712.29, que comprende el mobiliario y equipo, imprevistos al 5 % y capital de trabajo (por tres meses).

INTRODUCCIÓN

La Caja de Crédito de San Ignacio, es una institución que ayuda al crecimiento económico de la comunidad y del país entero mediante el otorgamiento de créditos a las personas. Debido a la demanda de servicios financieros de la población la Caja de Crédito ha ido creciendo poco a poco; actualmente ya cuenta con una sucursal en el municipio de La Palma y pretende aperturar otra en el municipio de Tejutla, ambas en el departamento de Chalatenango.

Es por ello que con el presente estudio se pretende determinar la factibilidad técnica-económica para la creación de dicha sucursal. El estudio presentado se estructura en tres capítulos que agrupan generalidades y los estudios apropiados para llegar a conocer la factibilidad de creación de la sucursal.

El primer capítulo detalla un marco teórico conceptual referente a FEDECREDITO, la Caja de Crédito de San Ignacio y formulación y evaluación de proyectos. Además se desarrolla un diagnóstico general del municipio de Tejutla.

En el segundo capítulo, se desarrolla la investigación de campo encaminada a determinar la demanda existente de servicios financieros en el municipio de Tejutla, mediante la implementación de dos cuestionarios, uno dirigido a empleados y el otro a comerciantes ya que son personas que son sujetas a crédito. También se hace una proyección de la demanda así como un análisis de la oferta.

Por último, en el tercer capítulo se realiza el estudio técnico económico donde se define todos los requerimientos técnicos para la implementación de la sucursal, así como las evaluaciones financieras para determinar la rentabilidad de la inversión. Finalmente, Se puede concluir que es factible la creación de una sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla departamento de Chalatenango por lo que se recomienda definitivamente su creación.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA FEDERACIÓN DE LAS CAJAS DE CRÉDITO (FEDECREDITO), DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA, LA CAJA DE CRÉDITO SAN IGNACIO Y LA FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

A. GENERALIDADES DE LA FEDERACIÓN DE LAS CAJAS DE CRÉDITO (FEDECREDITO).

1. ANTECEDENTES.¹

En el año de 1938 se dió el primer paso para la organización de las Cajas de Crédito en El Salvador, cuando la Asociación Cafetalera dispuso hacer el Primer Censo Nacional del Café, encomendando este trabajo a un grupo de jóvenes estudiantes de Agronomía, dirigidos por el Doctor Alfonso Rochac.

Este grupo de jóvenes recorrió durante tres meses, cantón por cantón todo el país, conociendo así las dificultades de los pequeños productores y agricultores, para realizar sus actividades.

En 1940 el Banco Hipotecario conducido en esta época por Don Héctor Herrera, el Dr. Alfonso Rochac, Don Emilio Herodier, Don Francisco Altschul Peña y otros distinguidos caballeros, fundaron el día 20 de octubre de 1940, la primera Cooperativa de Crédito en la Ciudad de Izalco.

Los frutos obtenidos por la primera entidad, despertaron tanto interés y esperanza, que a los pocos meses se diseminó la idea, dando como resultado la fundación de 15 Cajas más y el 10 de febrero de 1943, surge a la vida, la Federación de Cajas de Crédito.

¹ www.FEDECREDITO.com.sv/

En la década de 1950 nace uno de los servicios de mayor importancia en la historia de nuestro Sistema, el "Crédito Popular", cuyo propósito es el de proporcionar capital de trabajo a los pequeños comerciantes de los mercados de la República y permitirles, mediante un programa de ahorro paralelo al préstamo, la formación de su propio capital de trabajo; también en esta década nace el servicio de "Préstamos para Funcionarios y Empleados", desarrollado por FEDECRÉDITO por encargo del Estado, que tenía como propósito principal, contribuir al equilibrio del presupuesto del empleado, tanto del sector público como del sector privado.

De esta manera las Cajas de Crédito son las entidades fundadoras de las micro finanzas en El Salvador. En el año de 1960 el prestigio del Sistema trascendió fuera de las fronteras patrias, llegándose a obtener en el año de 1962, un crédito de 5 Millones de Colones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para intermediar, directamente, recursos para los sectores más necesitados.

Conscientes de que el modelo desarrollado podría servir a otros países, la Junta de Gobierno de la Federación, acordó designar al año de 1968 "Año del Sistema del Crédito Rural", realizando en el mes de octubre, "El Seminario Latinoamericano sobre Crédito Rural" que tuvo un éxito sin precedentes.

Por 1970 el Sistema de Crédito Rural, integrado a esta altura por la Federación y 40 Cajas distribuidas en todo el país, otorgó durante el año 1977, créditos por más de 88 millones de colones, contribuyendo así al desarrollo económico y social; aumentando la producción; creando nuevas fuentes de trabajo y mejorando el ingreso de la familia salvadoreña.

En la celebración del trigésimo cuarto aniversario de fundación de FEDECRÉDITO, el Dr. Alfonso Rochac mencionó palabras que merecen ser recordadas: " El Salvador cuenta con un Sistema de crédito cooperativo, ajustado a su idiosincrasia; no es perfecto como obra de hombres y de humanos, pero si, tiene todas las bases para superarse, esto es muy fácil decirlo, todo depende de las Directivas, tanto de la Federación como de cada una de sus cooperativas, de su

personal, o sea, de ustedes mismos, de la mística de trabajo, de respetar los principios de Cooperación, equilibrio, honestidad, neutralidad política y del respeto a la personalidad de cada uno. Esta será la obra de ustedes".

En la década de 1980 se fundaron 19 Cajas de Crédito, llegando a totalizar 61 en el país. La madurez alcanzada por el sistema, permitió que durante la década de los 80, a pesar del conflicto armado y de los fenómenos adversos de la naturaleza, cada una de las entidades se constituyeran en el principal pilar de las familias más necesitadas, ya que en ningún momento se suspendieron los servicios financieros, además, se movilizaron los insumos necesarios para mantener la producción de alimentos en el país, se crearon programas para dar trabajo a las familias desplazadas y se trabajó incansablemente por llevar ayuda a las víctimas de las sequías y el terremoto de 1986.

Por eso podemos decir con la frente en alto, que el ser socio de nuestro sistema no significa solamente ser dueño de una acción de diez colones, sino que significa pertenecer a una comunidad identificada con el ideario de nuestros fundadores, comprometida en resolver las dificultades de nuestros semejantes.

Ya en los años de 1990 la Ley del Crédito Rural cedió su paso a la Ley de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, convirtiendo a las entidades socias en únicas propietarias del patrimonio de su federación, se retorna la autonomía administrativa a las Cajas de Crédito y permite la incorporación a nuestro sistema a los Bancos de los Trabajadores. Estos aspectos marcan el inicio de una nueva era de crecimiento empresarial.

El año de 1991 ve nacer al Primer Banco de los Trabajadores, inmediatamente después se fundan 6 Bancos más y para atender al inmenso sector de los mercados de San Salvador, se crea la Caja Metropolitana. En este período, las Cajas y los Bancos han logrado un desarrollo muy importante en todas las áreas, y la federación se consolida como una entidad financiera de

segundo piso, especializada en el sector, que se gana la confianza y el reconocimiento de diversos sectores del país.

Y finalmente ya en el año 2000 con el advenimiento del nuevo milenio, la Asamblea Legislativa aprobó según Decreto Legislativo N°235 del 14 de diciembre de 2000, publicado en el Diario Oficial N° 241, tomo N°349 del 22 de diciembre de 2000 la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, que incorpora los más modernos conceptos de la intermediación financiera. Nuestro sistema, se prepara para el nuevo ambiente de negocios, iniciando el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, con miras a potenciar sus capacidades para, nuevamente estar en posición de apoyar a los sectores más vulnerables, para que se incorporen a las nuevas corrientes marcadas por la globalización de las economías.

El Proyecto de Fortalecimiento Institucional, que se está realizando en el sistema FEDECRÉDITO, tiene como elemento clave, el Valor de la Integración, que no se puede definir simplemente como formar una red financiera que una a la red de cajas de crédito o únicamente como el hecho de pertenecer a una misma Federación; el valor de la integración representa el compromiso de formar un sólo cuerpo, una sola mente y un solo sentir para combatir la pobreza de nuestro pueblo.

2. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.²

2.1 Visión

Ser la mejor entidad, que facilite la integración, desarrollo y liderazgo del sistema FEDECRÉDITO.

2.2 Misión

Somos una entidad que asocia y proporciona servicios financieros, de asesoría y asistencia técnica de calidad, a las Cajas de Crédito y bancos de los trabajadores, fomentando la

² http://www.fedecredito.com.sv/info_cooperativa.htm

integración en un ambiente de competitividad y sostenibilidad, a través de una relación permanente de negocios

2.3 Valores

- Integración
- Ética empresarial
- Honradez y confianza
- Lealtad
- Disciplina
- Responsabilidad
- Calidad
- Orientación al cliente
- Competitividad
- Gestión visionaria e innovadora

3. MARCO LEGAL.

Las acciones de las personas están reguladas por normas y leyes que rigen una sociedad; de igual forma las Cajas de Crédito son regidas por un marco legal que regula la creación y funcionamiento de estas asociaciones.

De acuerdo con el Art. 114 de la Constitución de la república vigente establece que “el Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas facilitando su organización, expansión y financiamiento”; Por lo que se vuelve imprescindible fortalecer las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, que se dediquen a la intermediación financiera.

Además, el artículo 52 inciso segundo del código civil vigente establece como personas jurídicas “las personas ficticias capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y ser representadas judicial o extrajudicialmente”. En esta descripción se incluyen sociedades mercantiles, empresas industriales o de comercio y sociedades cooperativas como la caja de Crédito de San Ignacio entre otras. A demás las Cajas de Crédito necesitan leyes especiales para regir su existencia y regular su funcionamiento como las que se mencionan a continuación:

3.1 Código de comercio (D.L. N° 671 del 8 de mayo de 1970 publicado en el Diario Oficial N° 140 tomo 228, del 31 de julio de 1970)

Titulo VII. Operaciones de crédito y Bancarias

Capitulo I. Apertura de créditos.

Capitulo II. Préstamo mercantil.

Capitulo III. Créditos a la producción, naturaleza del crédito y objeto de la prenda.

Comprendidos del artículo 1105 al 1158 del mencionado código

Capitulo VII. Operaciones bancarias, sección "C" depósitos en cuentas de ahorro

Comprendido del Art. 1203 al 1221 de presente código.

Capitulo IX. Otras operaciones de crédito. Sección "B" ahorro y préstamo. Que comprende los artículos de 1290 al 1301 de este código.

3.2 Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios. (D. L. N°235 del 14 de diciembre de 2000 publicado en el D. O. N°241 del 22 de diciembre de 2000)

3.3 NPF "Normas sobre manejo de cuentas de depósitos en las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores" emitida por FEDECREDITO y aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador. (Ver anexo 3)

3.4 Normas contables de bancos y financieras. NCB-003, NCB-005, NCB-006, NCB-10, NCB-022; así como también normas NCNB-001 a la NCNB-07. (Ver anexo 3)

B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA.

1. ANTECEDENTES.

El Municipio de Tejutla, que en Náhuatl significa donde abunda lo azul, ciudad de tejas y lajas, y además cuenta con espacio para recreaciones deportivas y culturales. El jefe del estado don Joaquín San Martín emitió el 13 de mayo de 1833 un decreto ejecutivo que fue aprobado por la Asamblea en sesión el 19 de agosto de mismo año, en virtud del cual se creo el departamento de

Tejutla, con base a los distritos de Tejutla y Metapán. Este departamento fue de existencia efímera, pues el mismo jefe supremo don Joaquín San Martín emitió un decreto ejecutivo de 21 de octubre de 1833, ratificado por la Asamblea en sesión de 29 de abril de 1834, en virtud del cual se extinguió el departamento. Aludido, pues la experiencia acreditó que eran más difíciles del partido de Metapán y Tejutla entre sí, que con esta ciudad (San salvador) y además era innecesario el gasto que se hacía en los empleados del nuevo departamento. Por otra parte, para llevar a cabo la extinción del joven departamento, se tomó muy en cuenta "Que en las actuales escaseces de erario es indispensable economizar sueldos". A raíz de este suceso el partido de Tejutla, volvió a formar parte del departamento de San Salvador.

A partir de 22 de mayo de 1835 el partido de Tejutla quedó incluido en el área del departamento de Cuscatlán. En enero de 1842 tuvo efecto en Tejutla, un pronunciamiento contra los desmanes del gobierno que presidía el Presidente Provisorio Licenciado Don Juan Lindo. El Presidente de estado don José María San Martín, hijo del ex jefe supremo don Joaquín San Martín, que se ejecutó al Decreto legislativo de 14 de febrero de 1855, en virtud del cual se creó el departamento de Chalatenango, con base a los partidos de Tejutla y Chalatenango.

En 1863 la población de Tejutla fue reducida a cenizas por las tropas guatemaltecas, tras un reñido combate entre estas y las lugareñas, que comandadas por el general Juan Ponce se negaron a desconocer la autoridad del presidente constitucional Capitán General don Gerardo Barrios, el 2 de julio del mismo año, sin embargo, presionados por las bayonetas del ejército invasor, los municipios de Tejutla fueron obligados a reconocer la autoridad del presidente provisorio Licenciado don Francisco Dueñas.

En 1890 tenía 2250 habitantes. Por el decreto legislativo de 27 de abril de 1906 el valle o cantón denominado valle Nuevo, segregó de la jurisdicción de la Villa de Tejutla y se incorporó la del pueblo de el Paraíso. En sesión de la Asamblea Legislativa de la república de 7 de marzo de 1908, se dió lectura de una solicitud de la comuna de Tejutla, en virtud de la cual se pedían que se erigiera este distrito en un nuevo departamento, con el nombre de Departamento de Figueroa, en honor al entonces presidente General Fernando Figueroa.

Esta solicitud, dictada por el más descarado servilismo, no progresó. El 15 de julio de 1919 se redujo considerablemente el área del distrito de Tejutla, pues los municipios de Dulce Nombre de María, San Fernando, Concepción del Paraíso o El Paraíso, San Francisco Morazán, Santa Rita, San Rafael, se le agregaron para formar el núcleo principal del nuevo distrito administrativo de Dulce Nombre de María. Por ley de 16 de 1931, el municipio de Concepción del Paraíso, se segregó del distrito de Dulce Nombre de María y se reincorporó en el de Tejutla. Además es de mencionar que durante la administración del Doctor Pío Romero Bosque y por decreto legislativo de 14 de junio de 1927, se otorgó el Título de Ciudad a la Villa de Tejutla.

2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA.

El municipio de Tejutla se encuentra ubicado en el Departamento de Chalatenango, al Norponiente de la cabecera departamental del mismo, y a 63 kilómetros de la ciudad capital de San Salvador, con vías de acceso en perfecto estado, tiene una extensión de 107.48 kilómetros cuadrados, posee 15 cantones, 58 caseríos.

Son sus límites territoriales los siguientes: Por el Norte Limita con la Palma, al Este con San Francisco Morazán, San Rafael, El Paraíso; al Sur con el Embalse de la Presa del cerrón Grande sobre el Río Lempa; al oeste con la villa de la Reina. Se ubica en las coordenadas geográficas centrales 14° 10' 10" y 89° 06' 05" de longitud oeste.

3. DIVISIÓN POLÍTICA-ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA.

El Municipio de Tejutla y distrito del Departamento de Chalatenango, esta limitado por los siguientes municipios: al Norte, por La Reina y San Francisco Morazán; al Este por San Francisco Morazán, San Rafael y El Paraíso; al Sur, por el embalse de la presa hidroeléctrica del Cerrón Grande; al Oeste por La Reina.

Para su administración jurisdiccional, el municipio se divide en: 15 Cantones y 58 caseríos : Aguaje Escondido, Aldeíta, Aposentos, Concepción, El Carrizal, El Cerrón, El Salitre, El Tránsito, Estanzuelas, Izotal, Los Martínez, Quitasol, Río Grande de Alvarado, Río Grande de Cardoza, San José. Las dimensiones del Municipio son: 107.35 kilómetros de área rural 0.13 kilómetros de área urbana. En total aproximadamente 10750 ha.

4. ASPECTOS FÍSICOS DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA.

Los factores que definen la geografía de un lugar son muy variados y estos dan un marco de referencia de los recursos naturales del municipio de Tejutla, los cuales pueden potenciar el desarrollo integral de sus pobladores. Dentro de algunos de los factores físicos que se pueden mencionar están en los siguientes: sus principales ríos se pueden mencionar el Grande de Tilapa y el río Soyate, y además cuenta con los siguientes cerros que son el Cerrón, Danta y el Nacito.

5. ASPECTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA.

En el municipio las actividades económicas más importantes están ubicadas en el Caserío el Coyolito y lo constituyen talleres de mecánica automotriz y venta de repuesto en general, dos gasolineras: LA ESS0 y LA TEXACO ambas con su respectivo mercado, sin embargo en términos de producción agrícola se considera que se produce lo necesario para atender el consumo local en lo que respecta a granos básicos.

Además se identifican en menor escala, otras actividades productivas como lo es la ganadería y sus derivados en productos lácteos, actividad que debe brindársele una mayor atención.

Además, Hay dos lugares que pueden ser explotados como algo turístico y son: El Chorrón y la Peñona. También Cuenta con 53 centros educativos de los cuales, dos son para educación media y 51 para educación básica. Además es muy importante recalcar que es el tercer municipio del departamento que cuenta con un Centro de Estudios Superior, denominada “La

Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero”. Cuenta con una unidad de Salud y un Centro Judicial denominado “Dr. José Alberto Panameño”.

En el sentido de desarrollar mejor las actividades Comunales para aprovechar al máximo los recursos productivos y fortalecer más el desarrollo local, las autoridades municipales han propiciado un profundo interés en organizar las Asociaciones de Desarrollo Comunal, (ADESCO), logrando tener hasta este momento 25 comunidades con sus respectivas ADESCOS.

C. GENERALIDADES DE LA CAJA DE CRÉDITO SAN IGNACIO.

1. ANTECEDENTES.³

La Caja de Crédito de San Ignacio, fue fundada el 17 de Abril de 1943, su primera junta Directiva estuvo formada por:

- Vicente Romero Presidente
- Tomas Erazo Tesorero
- Salvador Higinio Murcia Secretario
- Alejandro Chiorsi Suplente
- Horacio Villegas Suplente
- Manuel Villalta Suplente

A partir de entonces se comienza en la colocación de préstamos y descuentos y además en el ingreso de nuevos socios.

El día 27 de Diciembre de 1991, se modifica la escritura de constitución de la sociedad que fue otorgada en la ciudad de San Salvador, el 01 de Julio de 1992.

³ Datos proporcionados por el Gerente de la Caja de Crédito

Ante los oficios del Notario Dr. Edgar Antonio Granillo, inscrito bajo el # 124, en la cual se constituye la sociedad caja de crédito de San Ignacio de R. L. Del domicilio de San Ignacio, que según decreto legislativo # 770 de fechas 25 de Abril de 1991, se emitió la ley de cajas de crédito a cuyo régimen queda sometido; y ante los servicios de notario; Dr. Edgar Arnoldo Granillo, en el que se indica el paso de la sociedad en indefinido.

La Caja de Crédito de San Ignacio expande, sus operaciones a los municipios cercanos como los son La Palma y Cítala Desde sus inicios de operaciones y con forme paso el tiempo se determino la necesidad de contar con ejecutivos de créditos que visitaran mas municipios(mismos que hoy visitan Tejutla y el departamento de Chalatenango completo) y es con ello que actualmente se poseen clientes en todos los municipios del departamento de Chalatenango y algunos en los departamentos de San Salvador y Usulután.

Debido a la constante competencia y demanda financiera que existe, las cajas de crédito están optando por prestar servicios extra o expandir sus horizontes, es por ello que la Caja de Crédito de San Ignacio en el departamento de Chalatenango no es la excepción, pues actualmente consta ya con una sucursal que fue fundada el 8 de julio del año 2005 , ubicada en el municipio de La Palma siempre en el departamento de Chalatenango, y con el éxito alcanzado con ello ahora espera realizar un estudio de factibilidad, para la creación de una nueva sucursal que funcione a tiempo completo en el municipio de Tejutla.

Seguidamente, el Municipio de Tejutla, esta Ubicado en el Departamento de Chalatenango, al Nor-poniente de la cabecera departamental del mismo, y a 63 kilómetros de la ciudad capital de San Salvador, con vías de acceso en perfecto estado. Además, el municipio carece de financieras que puedan dar apoyo a los comerciantes, y a todo aquel que este necesitado de un préstamo o que simplemente necesita aperturar una cuenta de ahorro (servicio que se pretende prestar en un futuro si se implementa la sucursal).

Por otra parte, actualmente la Caja de Crédito de san Ignacio cuenta con la siguiente junta directiva:

Pablo Posada Posada	Presidente
Maria Elena Ochoa de Vásquez	Secretaria
Jorge Alberto Santos Ramos	Tesorero
José Antonio Ramírez	Suplente
Alfredo Jacobo Fuentes	Suplente

La junta actual se reúne una vez por semana para cumplir con las obligaciones que al contraer el cargo se demandan. Además la junta directiva es elegida en la junta anual de socios, y es elegida por un periodo de dos años con derecho a ser nuevamente elegido.

Actualmente la caja de crédito consta con un capital social de \$370,441.86 comprendido por 324,949 acciones comunes con un valor nominal de \$1.14.

Las cajas de crédito restringidas por su marco legal no pueden otorgar mas de un 5% de su capital social en préstamo a una misma persona, las cajas de crédito trabajan mas como un intermediario ya que obtienen fondos otorgados de bancos mundiales, para poder otorgar créditos muchas veces intervenidos por FEDECRÉDITO, ente que a la vez regula y audita el funcionamiento de la institución ya que las cajas de crédito no son auditados a la fecha por la superintendencia del sistema financiero (SSF), que audita a FEDECRÉDITO, para que este lo haga a cada caja de crédito.

A partir de enero 2005, las cajas de crédito empiezan a captar fondos de sus socios de lo cual contablemente ya existe un rubro del cual se hace uso de los fondos captados para otorgar créditos.

Los créditos otorgados por la Caja de Crédito se Componen por 5 rubros los cuales se detallan a continuación cada uno con su respectiva tasa de interés.

Consumo	15.00%
Vivienda	11.00%
Empresa	13.00%
Popular	16.00%
Comercio	12.00%

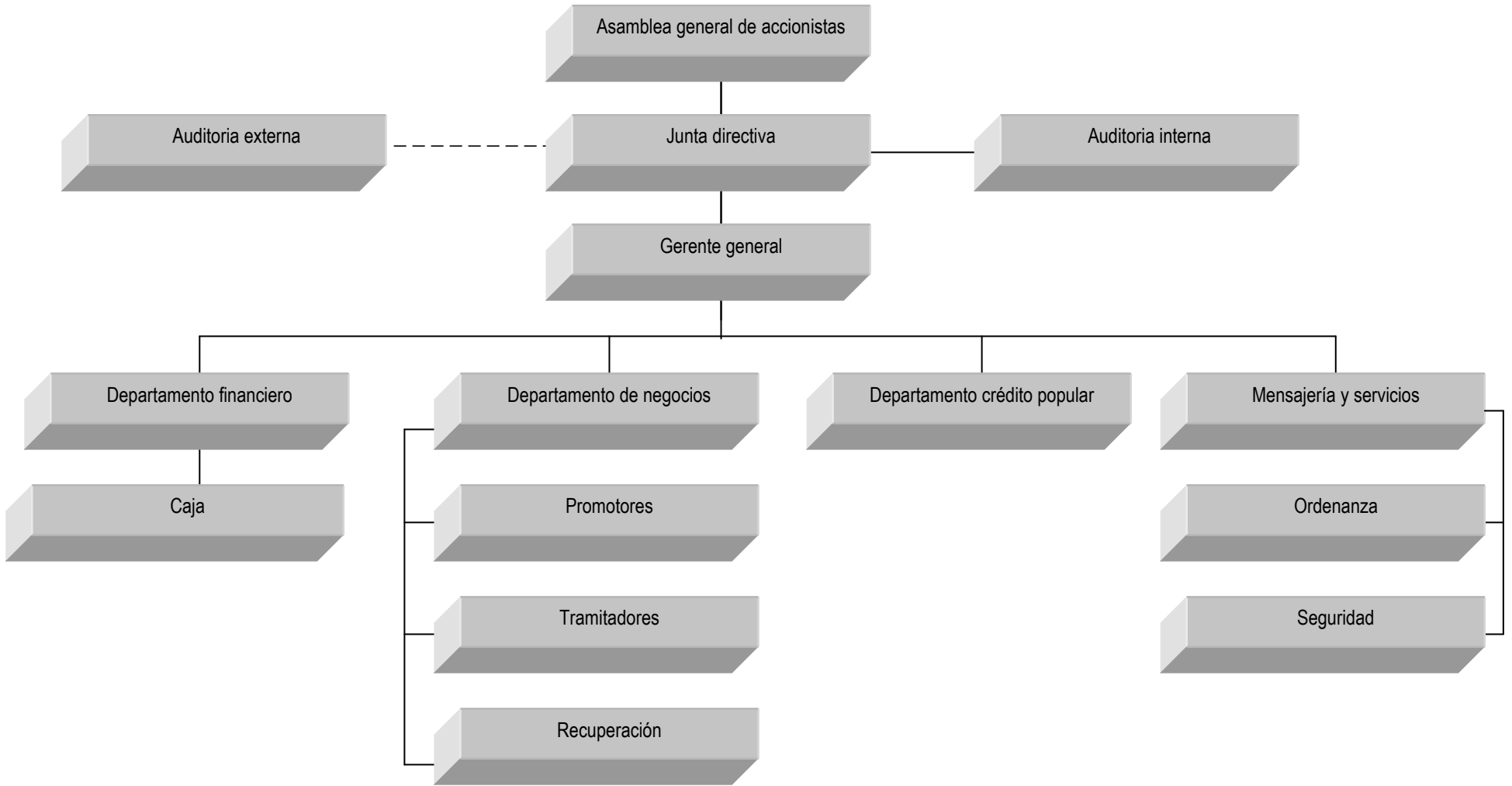
De aquí se puede obtener un promedio de las tasas de interés. Consumo es con fondos propios, vivienda se otorga con fondos de FEDECREDITO, el rubro empresa 15%, Crédito Popular 23%, que por lo general son créditos pequeños a plazos cortos de tiempo y pueden ser pagos diarios, semanales o mensuales; y el de comercio que es de 13%. Todos son préstamos realizados mediante fondos otorgados por el BMI.

Por lo que si se clasifica un promedio sería:

Consumo	15.00%
Vivienda	11.00%
Popular	16.00%
Empresa	13.00%
Comercio	<u>12.00%</u>
Promedio	13.40%



2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO



2.1. Descripción de la estructura organizativa.

2.1.1 Asamblea general de accionistas.

La junta general de accionistas esta comprendida por los representantes de acciones, los cuales se reúnen una vez al año, representantes de acciones son los que generalmente poseen mas acciones y son elegidos en la junta anual de socios.

2.1.2 Junta directiva de accionistas.

La junta directiva esta comprendida por seis personas, presidente/a, tesorero/a, secretario/a, y tres suplentes, son los encargados de aprobar o no los créditos, se reúnen generalmente una vez por semana, esta se elige en la junta anual de socios y se establece por un periodo de dos años.

2.1.3 Gerente general.

El gerente general es que se encarga de guiar a los empleados a los fines y metas que se esperan lograr al final de un periodo determinado y velar porque se cumplan los objetivos de la empresa.

2.1.4 Auditoria externa.

La auditoria externa le compete evaluar que los procedimientos con los que se busca cumplir con las metas, objetivos, fines vayan de acuerdo a las leyes, normas y reglamentos que rigen a la institución.

2.1.5 Auditoria interna.

Es la que tiene la responsabilidad de velar que los procedimientos que realiza la Caja de Crédito estén acorde a las leyes, normas y reglamentos que la rigen.

2.1.6 Departamento de financiero.

El departamento de contabilidad y caja esta comprendido por dos áreas contabilidad y caja. Contabilidad que se encarga de registrar y llevar los controles contables de la organización,

comprendido por contador, auxiliar de contador y auditor interno. Caja el cajero/a se encarga de recibir los pagos que llegan a la institución como de la emisión de los cheques para los pagos y créditos.

2.1.7 Departamento de negocios.

El departamento de negocios es el que se encarga de las negociaciones que realiza la organización desde las compras hasta evaluar los contratos de los empleados, y de velar porque los empleados cumplan con las normativas de la institución.

2.1.8 Departamento de mensajería y servicios.

El departamento de mensajería y servicios es el que se encarga de velar por la limpieza del edificio y de cumplir con la mensajería que envía la organización como de ir a traer la que se encuentra en otras organizaciones, incluye los vigilantes.

2.1.9 Departamento de crédito popular.

El departamento de créditos se encarga de otorgar, cobrar los créditos, evaluar la mora, y esta comprendido por los ejecutivos de crédito, jefe del departamento de negocios, y gerente general y auditor interno, y de otorgar crédito popular que consiste en pagos por periodos cortos de menos de un mes, y montos pequeños se otorga para fortalecer microempresas.

2.2 Descripción genérica de puestos⁴.

La Caja de crédito se apeg a un manual de descripción de puestos que posee (ver anexo 4), en el cual se observan aspectos como los requisitos, responsabilidades, relaciones laborales que tiene un determinado puesto.

⁴ Manual de descripción de puestos de la Caja de Crédito de San Ignacio

2.2.1 Departamento de negocios:

- Supervisar y controlar el funcionamiento y desarrollo normal de las operaciones de ahorro y aplicar las medidas correctivas necesarias.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos establecidos para el otorgamiento de créditos y la captación de Ahorro.
- Informar y asesorar en las materias de su especialidad.
- Decidir la más adecuada utilización de los recursos humanos y materiales puestos a su disposición.
- Asistir a cuantas reuniones o comisiones sea convocado.

2.2.2 Gerente de Administración e Información (Contabilidad y Tesorería).

- Proveer y Gestionar la tesorería general de la Caja de Crédito con la eficacia y seguridad necesaria.
- Administrar y autorizar el uso de la papelería restringida y demás comprobantes derivados de los mismos.
- Manejo y ejecución de las funciones de Tesorería de la Caja
- Mantener al día los registros contables
- Brindar información contable y financiera de calidad y en forma oportuna a los diversos órganos internos o externos, de esta forma a cumplir con la programación Financiera.

2.2.3 Ejecutiva De Atención A Clientes, Promotores, Tramitadores.

- Atender a los socios en los diferentes productos crediticios y servicios de ahorro que Brinda la Caja de Créditos, efectuando el trámite correspondiente.
- Verificar y avalar firmas de autorización de las diferentes operaciones que se encuentran registradas en el sistema.
- Verificar la correcta aplicación de transacciones en el sistema.
- Cuadrar comprobantes de cuentas de ahorro en todas las modalidades, aplicados durante el día.

2.2.4 Cajero.

- Atender a los socios en las diferentes operaciones de caja que éste realice en la Caja de Crédito, efectuando el correspondiente registro de cada operación.
- Verificar y avalar firmas de autorización de las diferentes operaciones que se encuentran registradas en el sistema.
- Verificar la correcta aplicación de transacciones en el sistema.
- Cuadrar comprobantes de cuentas de ahorros en todas las modalidades, aplicadas durante el día.

3. MARCO LEGAL.

Las acciones de las personas están reguladas por normas y leyes que rigen una sociedad; de igual forma las Cajas de Crédito son regidas por un marco legal que regula la creación y funcionamiento de estas asociaciones.

De acuerdo con el Art. 114 de la Constitución vigente que establece que “el Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas facilitando su organización, expansión y financiamiento”; Por lo que se vuelve imprescindible fortalecer las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, que se dediquen a la intermediación financiera.

Además, el artículo 52 inciso segundo del código civil vigente establece como personas jurídicas “las personas ficticias capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y ser representadas judicial o extrajudicialmente”. En esta descripción se incluyen sociedades mercantiles, empresas industriales o de comercio y sociedades cooperativas como la caja de Crédito de San Ignacio entre otras.

Las Cajas de crédito necesitan leyes especiales para regir su existencia y regular su funcionamiento como las que se mencionan a continuación:

3.1 Código de comercio (D.L. N° 671 del 8 de mayo de 1970 publicado en el Diario Oficial N° 140 tomo 228, del 31 de julio de 1970)

 Titulo VII. Operaciones de crédito y Bancarias

 Capitulo I. Apertura de créditos.

 Capitulo II. Préstamo mercantil.

 Capitulo III. Créditos a la producción, naturaleza del crédito y objeto de la prenda.

Comprendidos del artículo 1105 al 1158 del mencionado código

 Capitulo VII. Operaciones bancarias, sección "C" depósitos en cuentas de ahorro

Comprendido del Art. 1203 al 1221 de presente código.

 Capitulo IX. Otras operaciones de crédito. Sección "B" ahorro y préstamo. Que comprende los artículos de 1290 al 1301 de este código.

3.2 Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios. (D. L. N°235 del 14 de diciembre de 2000 publicado en el D. O. N°241 del 22 de diciembre de 2000)

3.3 NPF "Normas sobre manejo de cuentas de depósitos en las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores" emitida por FEDECREDITO y aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador. (Ver anexo 3)

3.4 Manual de créditos de la Caja de Crédito de San Ignacio. (Aprobado en sesión No. 52 del 24 de diciembre del 2003). Ver anexo 1

3.5 Normas contables de bancos y financieras. NCB-003, NCB-005, NCB-006, NCB-10, NCB-022; así como también normas NCNB-001 a la NCNB-07. (Ver anexo 3)

3.6 Normas internacionales de contabilidad. NIC1(Presentación de estados Financieros y NIC 7 (Estado de Flujo de efectivo)

4. MISIÓN Y VISIÓN ⁵

4.1 Visión: Ser una institución financiera, moderna, eficiente, competitiva, rentable, y auto sostenible que proporcione un beneficioso desarrollo a sus socios.

4.2 Misión: somos institución orientada a ofrecer soluciones financieras a los micros, pequeños y medianos empresarios y trabajadores públicos y privados, con el fin de acrecentar el desarrollo económico y social de la zona, a través de una relación permanente de negocios.

5. SERVICIOS QUE OFRECE.

La Caja de Crédito tiene la función primordial de dar un servicio de calidad y rapidez a los clientes para que satisfagan sus necesidades financieras a la mayor prontitud y estas se detalla a continuación:

5.1 Tipos de Créditos.⁶

Los tipos de crédito que ofrece la caja de crédito de San Ignacio a sus clientes son los que se mencionan a continuación:

5.1.1 Créditos para micro y pequeña empresa.

Para los sectores comercio, servicio, industria y agropecuario; en el cual se financia capital de trabajo para compra de mercadería y otros activos fijos. Además inversión en activos como remodelación del local comercial y compra de mobiliario y equipo.

La clasificación de los créditos en micro, pequeños y medianos empresarios se basa según el comité de créditos en los plazos micro empresarios corto plazo (un año), pequeño empresario mediano plazo (hasta cinco años), mediana empresa largo plazo (mas de cinco años).

⁵ Memoria de labores de La Caja de Crédito de San Ignacio

⁶ http://www.fedecredito.com.sv/cajasybancos/info_cc-sanignacio.htm

5.1.2 Crédito de consumo.

Destinado a satisfacer las necesidades básicas y las de un grupo familiar ofreciendo: consolidación de deudas, gastos médicos, de viaje, compra de electrodomésticos, adquisición y reparación de vehículo, gastos escolares y todo lo que la persona necesite necesite.

5.1.3 Crédito de vivienda.

Mediante este crédito se financia: Compra de lotes, Compra de vivienda nueva o usada, Construcción, ampliación y remodelación de vivienda.

5.1.4 Crédito popular.

se ofrece financiamiento para la compra de mercadería en general con las cuotas más convenientes: diarias, semanales, quincenales, mensuales y al vencimiento.

5.1.5 Cuenta de ahorro.

La Caja de Crédito esta autorizada para la captación de fondos a los accionistas por lo que las socios pueden depositar su dinero abriendo una cuenta de ahorros.

6. PLAZOS Y DESTINOS DE LOS CRÉDITOS. ⁷

Los plazos a otorgar estarán relacionados con la naturaleza de la inversión, capacidad de pago y a lo establecido por la respectiva fuente de financiamiento. (Ver anexo I Pág. 14)

6.1 Corto plazo (hasta un año plazo).

Prestamos destinados principalmente a la constitución de capital de trabajo para la producción agropecuaria, agroindustrial, industrial, comercial, artesanal y de servicios, así como para el consumo y la vivienda.

⁷ Manual de Créditos de la Caja de Crédito de San Ignacio

6.2 Mediano plazo (de más de un año hasta cinco años).

Prestamos destinados principalmente a la inversión y /o formación o aumento de capital de trabajo permanente para los sectores agropecuarios, agroindustrial, industrial, comercial, artesanal y de servicios, así como para consumo y la vivienda.

6.3 Largo plazo (más de cinco años).

Prestamos destinados principalmente para formar e incrementar bienes de capital incluyendo la construcción y adquisición de vivienda.

7. REQUISITOS PARA PODER ACCEDER A UN CRÉDITO.⁸

✓ Sujetos de crédito.

Son elegibles como sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas que demuestren su capacidad de pago y solvencia moral. En el caso de créditos a empresas, se deberá demostrar la factibilidad técnica y económica del proyecto propuesto para su ejecución y que su situación financiera refleje una relación deuda/patrimonio no mayor de 4 a1, esta relación podrá variar conforme lo dispongan las diferentes fuentes de recursos que se obtengan. (Anexo I Pág. 10-11)

✓ Condiciones para ser sujeto de crédito.

- Ser mayor de dieciocho años de edad y de honradez reconocida.
- Poseer personería jurídica (casos de sociedades).
- Poseer una fuente estable de ingresos comprobables de carácter productivo o empleo.
- Poseer experiencia y/o el personal idóneo para el rubro o actividad para lo cual solicita financiamiento.
- Sujetarse a las políticas de los programas de crédito o normas generales y operativas de proveedores de fondos que tengan a disposición la Caja.

⁸ Manual de Créditos de la Caja de Crédito de San Ignacio

- Cuando los créditos se concedan a personas cuyos ingresos provengan de un salario, aquellos deberán tener por lo menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua en una misma empresa. En caso que el solicitante tenga menos de un año de laborar en una misma empresa, deberá mostrar continuidad en sus trabajos anteriores y sus codeudores solidarios deberán tener como mínimo un año de prestar sus servicios.

8. TIPOS DE GARANTÍAS PERMITIDAS. ⁹

Dentro de las garantías que respaldan un crédito solo existen dos (Anexo I Pág. 14-16):

8.1 Hipotecario: para lo cual debe de hacerse un valuó del inmueble, inmueble que debe estar debidamente registrado en el centro nacional de registros, el cual debe ser un valuó resiente (no mayor a dos meses), es necesario hacer mención que el valor del inmueble no cubre en su totalidad un crédito sino que se entrega un 70% del valor del inmueble, para que no sea tomado como una venta y el cliente sienta mas responsabilidad en pagar el crédito.

8.2 Solidario: como garantía solidaria se sobreentiende créditos con Fiadores que pasan a ser las garantías del crédito, para lo cual firman un acuerdo del cual se hacen responsables y se les puede descontar de su salario las cuotas que no pague el deudor, dentro de los créditos solidarios existen limites; con un fiador menos de \$1,000.00 dólares, con dos fiadores hasta \$5,000.00 y hasta nueve mil dólares con tres fiadores, limite que a la vez es de este tipo de garantía de mas de \$9,000.00 debe ser hipotecario.

Los valores y límites del crédito solidario pueden variar con respecto a las constancias de sueldos que presenten los fiadores, mas nunca exceder de \$9,000.00 dólares.

⁹ Manual de Créditos de la Caja de Crédito de San Ignacio

Anteriormente existió otro tipo de garantía prendaria, que consistía en dejar depósitos o pasar inmuebles a nombre de la institución, dichos inmuebles hasta cancelar en su totalidad el crédito, mismo que dejo de usarse por la ineffectividad de este ya que muchos no retiraban sus garantías y la institución congelaba su disponible.

9. PROCESO DE OTORGACIÓN DE UN CRÉDITO.

Para poder acceder a un crédito deben de cumplirse muchos requisitos muchos de ellos de puro tramite pero debe de iniciarse primero por la compra de una acción para poder ser socio (misma que se compra para poder hacer uso de todos los servicios que presta la institución), ya que las cajas de crédito solo prestan los servicios a los socios por lo que no son supervisadas por la superintendencia del sistema financiero.

Luego el ejecutivo o promotor de crédito se encarga de solicitar la documentación necesaria como:

- Constancia de sueldo (reciente)
- Garantía (hipotecaria o solidaria)
- Solicitar recibos de luz, teléfono, agua y gastos generales.
- Solicitar comprobantes si existe otra fuente de ingreso.

Posteriormente, el ejecutivo llena la solicitud y con los documentos solicitados verifica que tanta capacidad de pago tiene el cliente, verifica todos los documentos, solicita información personal (DUI, NIT, constancias de sueldos/escrituras), referencias personales y pasan a formar parte del expediente de cada persona en particular.

Seguidamente, pasa a ser constatado por el ejecutivo en el que se verifica para que es solicitado el crédito, a excepción que sea para consumo; luego el crédito pasa a ser analizado por el comité de créditos integrado por todos los ejecutivos de crédito, gerente, jefe de negocios y auditor

interno, este trámite se realiza si el crédito es menor a \$10,000.00 dólares, si el crédito es mayor debe ser analizado y aprobado por la Junta directiva junto al Gerente.

Es de mencionar que tanto el comité de créditos como la junta directiva solo se reúnen una vez por semana por lo que un crédito se entrega en un máximo de una semana (solidario) y 2 semanas un crédito hipotecario, aunque es de mencionar que cuando un cliente con buen record crediticio con la institución al necesitar un refinanciamiento solo se necesita el aval del gerente y el ejecutivo para aprobarlo y entregarlo por lo que se puede entregar un día después de solicitado.

D. GENERALIDADES SOBRE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

1. ¿QUÉ ES UN PROYECTO?

“Proyecto es una inversión planeada de una actividad con el objetivo de crear o ampliar una empresa o institución para producir bienes y servicios.”¹⁰

Baca Urbina (2001) define un proyecto como: “la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver entre tantas una necesidad humana”.

Es por ello, que pueden haber diferentes ideas, inversiones con diferentes montos, tecnologías y metodologías con diversos enfoques; pero que siempre buscan resolver una necesidad humana como pueden ser de: Educación, alimentación, salud, ambiente, cultura etc.

2. NATURALEZA DE LOS PROYECTOS.

La naturaleza de los proyectos se rige por la institución que los realiza y los fines para el que es creado. Todos los proyectos que son de inversión social comúnmente son desarrollados por instituciones públicas o sin fines de lucro que son las principales diferencias que existen de un

¹⁰ Cañas Balbino, Sebastián. Manual para Formulación y evaluación y ejecución de Proyectos. (El Salvador: Universidad de El Salvador, 2001) p.1

proyecto de inversión privada. Si embargo existen los proyectos que son realizados por instituciones públicas y privadas, los cuales se denominan proyectos de inversión mixta.

2.1 Proyectos de inversión privada: Son los proyectos realizados por uno o varios empresarios para satisfacer sus propias necesidades y cumplir sus objetivos que comúnmente son con la idea de obtener algún tipo de lucro.

2.2 Proyectos de inversión pública: Son proyectos que buscan resolver un problema específico de una comunidad o de las personas en general y que no tiene como objetivo la búsqueda de una rentabilidad económica, si no que busca el bienestar social de la población.

3. ETAPAS DEL CICLO DE UN PROYECTO.¹¹

La realización de un proyecto se lleva a cabo por medio de un proceso que comprende cuatro etapas las cuales son: Preinversión, que en forma general esta comprendida por todos los estudios realizados hasta determinar la factibilidad del proyecto; seguidamente se encuentra la etapa de Inversión la cual consiste en efectuar todos los desembolsos de dinero para realizar lo planificado anteriormente. Operación donde el proyecto comienza a funcionar para lo que fue destinado y por ultimo la evaluación.

3.1 Preinversión.

Esta etapa se refiere al análisis de las principales actividades de planificación de un proyecto como son los pasos preliminares que se deben dar antes de decidir como asignar los recursos financieros en el proyecto, el cálculo de inversión inicial, su capital de trabajo requerido entre otras, y se puede dividir en las partes siguientes:

¹¹ Laura Pérez y Fabiola Campillo. Factibilidad de la Empresa. (Costa Rica: Consultarías Futuras; 2001) p.12

- **Identificación de la IDEA:**

Se parte de una identificación de los problemas (causas y consecuencias a resolver y con base a estos se formulan los objetivos y resultados que deberían alcanzar el proyecto.) es decir se utiliza el juicio común y la opinión de la experiencia ya que no se ha efectuado investigaciones de campo en esta parte.

Por otra parte, es de mencionar que algunos autores la identificación de la idea la consideran como la primera etapa del proceso de un proyecto seguido por la preinversión, inversión y operación del proyecto.

- **Elaboración del perfil del proyecto:**

En él se define los antecedentes, marco teórico, objetivos, e hipótesis del proyecto en estudio, verificando y sustentando ante las autoridades competentes el porque del proyecto.

- **Elaboración de un análisis de prefactibilidad:**

Esta profundiza la investigación de fuentes secundarias y primarias en investigación de mercado, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto con el objetivo de determinar que tan factible y viable es su realización.

3.2 Inversión (ejecución).

Se refiere a todas las inversiones necesarias para la operación del proyecto. En esta etapa se realiza la inversión que se ha determinado en la etapa anterior más el capital de trabajo con el que se contará para el inicio de operaciones si la naturaleza del proyecto así lo requiere.

Hasta este punto es cuando el proyecto se comienza a materializar, pasa de los estudios a la construcción para que se pueda poner en marcha en un futuro próximo.

3.3 Operación.

Esta etapa inicia en el proceso de un proyecto cuando se comienza a prestar un servicio o a producir un determinado bien. En ella se establecen los mecanismos de dirección, supervisión y control de manera que el proyecto se realice conforme a lo planeado en las etapas anteriores.

3.4 Evaluación.

La evaluación es como una etapa final del ciclo del proyecto en la cual se estudian los resultados, se identifican los errores cometidos en la ejecución, así como los aciertos, se evalúan tanto aspectos económicos como sociales, técnicos y ambientales.

4. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

Debe elaborarse un documento que ayude a los inversionistas, bancos y otras personas interesadas en el proyecto a tener un mejor criterio en el cual se apoyen para tomar la mejor decisión para solventar el o los problemas que se pretenden estudiar.

4.1 Definición.

En este estudio se organizan y presentan los antecedentes y la información técnica y económica necesaria para sustentar el proyecto.

El estudio de factibilidad determina las ventajas y desventajas que representa tomar una decisión de inversión en un proyecto. Es por ello que reúne y analiza la información obtenida durante la investigación de tal forma que ayude a identificar la viabilidad de llevar a cabo el proyecto.

4.2 Generalidades.

En el estudio de factibilidad se presentan y organizan los antecedentes obtenidos en su mayoría de fuentes de información primaria que sirvan para sustentar la viabilidad del proyecto y así mismo facilitar su apreciación y evaluación para tomar la decisión futura de invertir.

Es decir que sirve para:

- Examinar si dicho proyecto es viable en un mercado potencial insatisfecho.
- Demostrar que no existen impedimentos tecnológicos, financieros, culturales, legales y regionales para su implementación.
- Señalar que el proyecto es económicamente rentable por lo que sería una buena alternativa de inversión.

4.3 Componentes.¹²

Los componentes de un estudio de factibilidad son cuatro según Baca Urbina (2001); Pero es de señalar que para efectos de éste estudio serán tres componentes debido a que la evaluación financiera estará inmersa en la evaluación económica y se detallan a continuación:

Los componentes de un estudio de factibilidad son los siguientes:

4.3.1 Estudio de Mercado.

4.3.2 Estudio Técnico.

4.3.3 Evaluación Económica - financiera

Al profundizar en cada uno de ellos se determina el mercado potencial del bien o servicio que se va a prestar. Establecer los requerimientos de materia prima, mano de obra, energía eléctrica así como también determinar el tamaño de la planta su capacidad real o potencial para producir. Además cuales son los costos de inversión y operación y las ganancias que de dicho proyecto se obtendrán.

Por lo anterior, se podrá evaluar si la idea empresarial es factible o no, es decir se toma la decisión final de seguir adelante o rechazar el proyecto en estudio

¹² Baca Urbina, Gabriel; “Evaluación de proyectos” ; 4^{ta} Edición; McGraw-Hill; México; 2001

4.3.1 Estudio de mercado.

Es la primera etapa de un estudio de factibilidad e indica si vale la pena producir un determinado bien o servicio. Por tanto, al llevarse a cabo, se podrá estimar la demanda potencial que existe así como los servicios que serán solicitados con mayor frecuencia por los Clientes.

Sin embargo, es el estudio de mercado el que da la pauta de la demanda que se puede tener al instalar la sucursal por lo que sirve de base para los requerimientos del estudio técnico, y de no determinarse un mercado para los servicios que se van a prestar, el estudio de factibilidad ya no pasaría a la evaluación técnica, deteniéndose la investigación hasta este punto ya que no tendría sentido continuar con la investigación. Además en el estudio de mercado se toman en cuenta las siguientes consideraciones:

4.3.1.1 Definición del servicio.

Se debe hacer una descripción específica del servicio que se pretende dar a los clientes así como todos los procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento de la sucursal.

4.3.1.2 Naturaleza y uso del servicio.

Se determina que tipo de servicios se van a prestar a los clientes de acuerdo a las necesidades determinadas en el estudio de mercado.

4.3.1.3 Análisis de la demanda.

Demanda se puede definir como la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.¹³

Es decir, la demanda representa la cantidad de bienes y servicios que los compradores quieren y pueden adquirir a un determinado precio para satisfacer sus necesidades, es decir constituye el sector que consumirá o va hacer uso del bien o servicio que se produzca.

Es por ello, que para determinar la demanda existente es de considerar:

¹³ Baca Urbina, Gabriel; “Evaluación de proyectos” ; 4^{ta} Edición; McGraw-Hill; México; 2001;Pág. 17

- Perfil del cliente potencial.

De ser posible habrá que definir el perfil del cliente al que se le ofrecerá los servicios de la empresa, identificando las características principales de las personas que pueden ser sujetos de crédito. El perfil de los clientes estará determinado por el nivel de ingresos, lugar de trabajo, nivel de estudio etc.

El objetivo de saber el perfil del cliente es conocer la forma de cómo llegarle de una manera atractiva a las personas. Conocer las preferencias de los clientes permitirá a la empresa, diseñar eficazmente aspectos relacionados con los servicios que el cliente espera que la institución le ofrezca.

- Segmento objetivo.

Es importante definir el segmento objetivo, con el fin de realizar las respectivas proyecciones de ventas y orientar los esfuerzos de promoción y publicidad de la empresa.

Las segmentaciones más comunes son por zonas geográficas, por edad, por profesión, por ingresos, por sexo, etc. Cuando los clientes principales son empresas, las segmentaciones más comunes están dadas por el giro de la empresa, por el número de empleados, el volumen de ventas anuales, la ubicación geográfica, si son privadas o de gobierno, por el nivel de tecnología que utilizan, etc.

4.3.1.4 Análisis de la oferta.

Oferta es definida como la cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes (productores) esta dispuesta a poner a disposición del mercado a un precio determinado.¹⁴

Es decir, la oferta es entonces la cantidad de un producto o servicio que los fabricantes están dispuestos a llevar al mercado de acuerdo con los precios vigentes, con la capacidad de sus instalaciones y con la estructura económica de su producción, por lo que es necesario contar con:

¹⁴ Ibíd. p. 43

- Análisis de la oferta actual: identificar las principales instituciones bancarias que presten servicios iguales o similares a los que se a proyectado prestar, así como su respectiva capacidad instalada, localización, servicios ofrecidos etc.
- Es por ello, que uno de los principales puntos que se debe tener claro es contra quién se estará compitiendo; ya que generalmente, los potenciales clientes ya son clientes de alguien. El conocer los principales competidores, permitirá adelantarse a las posibles reacciones de los ellos y definir estrategias adecuadas para enfrentarlos.

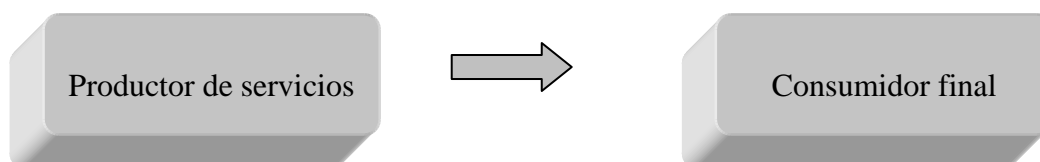
4.3.1.5 Canales de distribución.

Para Stanton, Etzel, Walter (2000), un canal de distribución esta formado por personas y compañías que intervienen en la transferencia de la propiedad de un producto a medida que este pasa del fabricante al consumidor final o al usuario industrial.

En una institución financiera como lo es la Caja de Crédito de San Ignacio, es muy importante la utilización de un canal de distribución, saber cual es el mejor o el más apropiado seria el tema; pero para éste caso, la Caja de crédito utiliza, el canal de distribución de Productor de servicio-consumidor final (distribución directa).

Desde su nacimiento las Cajas de Crédito han trabajado con promotores de crédito pero no son tomados como intermediarios ya que pertenecen a la misma institución.

Dependiendo de la naturaleza del proyecto y el mercado de que se trate debe hacerse la consideración de acuerdo a la importancia que amerite. Por lo que el sistema de comercialización para la institución financiera es:



Una de las razones del porque se utiliza el canal directo es porque, dada la intangibilidad de los servicios, el cliente necesita un contacto mas personal con el proveedor del servicio para conocer las especificaciones detalladamente de lo que se le va a brindar, como lo es el tipo de interés, las cuotas, formas de pago (mensual, anual semestral o al vencimiento del plazo), entre otros.

4.3.2 Estudio técnico.

El estudio técnico también conocido como la ingeniería del proyecto consiste en valorar las necesidades físicas (recursos humanos y materiales) y los procedimientos que son requeridos para la producción del bien o servicio.

Con este estudio se pretende verificar la posibilidad técnica de la fabricación del producto, analizar y determinar el tamaño optimo de la planta (sucursal), los equipos, las instalaciones y la organización para realizar la producción.

Además, es de mencionar que el estudio técnico es el que mas incidencia tiene sobre la magnitud de los costos e inversiones que se incurrirán si se decide poner en marcha el proyecto.

4.3.2.1 Determinación del tamaño óptimo. Una definición puede ser: “El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año”¹⁵.

Para determinar el tamaño de la planta (sucursal) es necesario conocer al detalle la tecnología que se empleara en los servicios prestados a los clientes; así como la cantidad de mano de obra requerida, su ubicación geográfica y los insumos necesarios para su funcionamiento.

4.3.2.2 Localización óptima.

El objetivo general de este punto es llegar a determinar el sitio idóneo donde se instalara la sucursal. Se busca una ubicación estratégica donde este al alcance los insumos, así también que se pueda obtener costos de transporte bajos y que este cercano al mercado que se pretende satisfacer.

¹⁵ *Ibíd.* p. 84

Los métodos más usados para determinar la localización óptima según Baca Urbina (2001) son el Método cualitativo por puntos y el Método cualitativo de Vogel.

4.3.2.3 Ingeniería del proyecto.

En la ingeniería del proyecto se determina todo lo necesario para que la sucursal pueda ser instalada y sea capaz de funcionar.

Dentro de la ingeniería del proyecto es importante tomar en cuenta:

- La descripción y características de los servicios a prestar, determinados en el estudio de mercado.
- Materias primas, materiales e insumos a utilizar para el correcto funcionamiento de la sucursal.
- La tecnología a utilizar.

La importancia de la ingeniería del proyecto radica en que se debe prestar un servicio de acuerdo a los gustos y preferencias que se concluyeron en el estudio de mercado según los posibles clientes.

También, los procesos productivos forman parte de la ingeniería del proyecto que Según Baca Urbina (2001) “Es el procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto para obtener los bienes y servicio a partir de insumos, y se identifica como la transformación de una serie de materias primas para convertirlas en artículos mediante una determinada función de manufactura”

En esta etapa, es necesario describir, las principales etapas del proceso de los servicios que se van a prestar, su duración y los principales insumos que se utilizarán en la sucursal.

Además, es de tomar en cuenta los principales proveedores de insumos y suministros, y las condiciones comerciales que ofrecen. Es necesario aclarar que como el estudio de factibilidad es

la apertura de una sucursal de la caja de crédito de san Ignacio, esta prestara un servicio y ya debe de contar con una cartera de proveedores por lo que se espera que esto no sea un impedimento para la realización de la investigación.

4.3.2.4 Adquisición de maquinaria y equipo.¹⁶

Es importante analizar con mucho cuidado, las inversiones necesarias para iniciar el proyecto, a fin de tener un estimado de la maquinaria y equipo necesarios sin perjudicar el funcionamiento de la sucursal ni sobrevaluar la inversión inicial.

Seguidamente, al decidir sobre la compra de maquinaria y equipo se deben de tomar en cuenta una serie de factores que afectan directamente la adquisición.

Entre los factores que se deben de tomar en cuenta están:

Proveedor: para la presentación de cotizaciones.

Precio: se utiliza para calcular la inversión inicial

Dimensiones de la maquina o equipo: para determinar la distribución de la sucursal

Capacidad de la sucursal: para determinar el numero de maquinas que se adquirirán para poder satisfacer a los clientes.

Mano de obra necesaria: para determinar su costo y el nivel de capacitación que se requiere.

Costo de mantenimiento: para calcular el costo que conllevara el mantenimiento de la maquinaria o equipo.

Consumo de energía eléctrica: para calcular el costo de esta

Infraestructura necesaria: si será necesario alguna infraestructura especial (alta tensión eléctrica, mejoramiento físico de la estructura etc.)

4.3.2.5 Distribución de la planta.

La distribución de la planta consiste en proporcionar condiciones de trabajo aceptables, condiciones óptimas de seguridad para sus trabajadores y una buena utilización de los espacios.

¹⁶ Ibíd. Págs. 105-107

Los objetivos de una buena distribución de planta, según Baca Urbina (2001) son:

- Integración total: integrar en lo posible todos los factores que afectan la distribución, para obtener una visión de todo el conjunto y la importancia relativa de cada factor.
- Mínima distancia de recorrido: al tener una visión general de todo el conjunto, se debe tratar de reducir en lo posible el manejo de materiales, trazando el menor flujo.
- Utilización del espacio cúbico: esta acción es muy útil cuando se tienen espacios reducidos y su utilización debe ser máxima.
- Seguridad y bienestar para el trabajador: éste debe ser uno de los objetivos principales en toda distribución.
- Flexibilidad: se debe obtener una distribución fácilmente reajutable a los cambios que exija el medio, para poder cambiar el tipo de proceso de la manera más económicas, si fuera necesario.

Por otra parte, existen 3 tipos de distribución de una planta:

Distribución por proceso: la cual agrupa a las personas y al equipo que realizan funciones similares y trabajos rutinarios en bajos volúmenes de producción.

Distribución por producto: agrupa a los trabajadores y al equipo de acuerdo a la secuencia de operaciones que realizan sobre el producto o usuario.

Distribución por componente fijo: la mano de obra, los materiales y el equipo acuden al sitio de trabajo. Ejemplo la construcción de un edificio.

4.3.2.6 Organización del recurso humano y organización general de la empresa.

Desde que se detallan los servicios o productos se analizan las necesidades de mano de obra y de los puestos de trabajo que se deberán crear, por lo que las características de éstos deberán cubrirse de acuerdo con el servicio que se pretende prestar.

4.3.3 Evaluación Económica – Financiera.

El objetivo de esta evaluación es analizar en base al estudio de mercado y técnico las inversiones que deberán de realizarse antes de que comience a funcionar la sucursal y se pueden agrupar en inversiones en activos Fijos, Intangibles y capital de trabajo.

El cálculo de las inversiones posibilita una mejor evaluación del proyecto mediante la determinación del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Dentro del estudio económico-financiero se contempla la evaluación de la organización sin y con la implementación del proyecto para la decisión final de si es rentable para la organización o no la apertura de una sucursal como en este caso.

Luego de finalizado el estudio técnico se habrá comprobado que no existen limitantes tecnológicas y que existe un mercado potencial, se incurre en la necesidad de determinar cual es el monto de los recursos necesarios para la implementación y optimo funcionamiento de la sucursal como en este caso; es decir hacer énfasis de cual será el costo total de la inversión por lo que se hace mención de las siguientes agrupaciones de costos.¹⁷

4.3.3.1. Costos de Producción.

Los costos de producción son un reflejo de los cálculos efectuados en el estudio técnico, dependiendo de los requerimientos determinados en dicho estudio; así serán los costos necesarios para la producción entre los cuales se encuentran:

- Costo de materia Prima
- Costo de mano de obra
- Costos de energía eléctrica
- Costos de Agua

¹⁷ *Ibíd.* Pág. 160.

- Combustibles
- Control de calidad
- Mantenimiento
- Cargos de depreciación y amortización
- Otros Costos
- Costos para combatir la contaminación

4.3.3.2. Costos de Administración.

Son comprendidos como su nombre lo indica los costos que se incurren en la administración de la empresa, aunque en un sentido un poco amplio incluyendo: costos de dirección gerencias, planeación, investigación y desarrollo, recursos humanos y selección de personal, relaciones públicas y finanzas.

4.3.3.3. Costos de Venta.

Baca Urbina (2003) considera que costos de venta no solo son lo que se incurren para hacer llegar el producto hasta el consumidor, si no es mas una mercadotecnia, comprendiendo además costos de investigaciones de mercados o nuevos productos, estudios de estratificación de mercados, porcentaje de mercado que ocupa la competencias y otros estudios mas de mercado, además de la publicidad, todos estos encaminados a la venta del producto o servicio.

4.3.3.4. Costos financieros.

Estos costos consisten en los intereses que generan capitales obtenidos en préstamo para echar en marcha el proyecto, algunas veces se consideran como costos generales y de administración por separado, ya que un capital prestado puede tener usos muy diversos y hay que cargarlos contablemente en un área específica, aunque la ley tributaria permite cargar estos intereses como gastos deducibles de impuestos.

En el estudio económico se determina finalmente si el proyecto es rentable o no, por lo cual se llega a la conclusión de si es conveniente invertir y el grado de riesgo que se corre al hacerlo. Para tener una mejor idea en lo que consiste esta evaluación es necesario aclarar en que consisten las siguientes inversiones:

4.3.3.5 Inversión en activos fijos.

Son Las inversiones que consisten en la compra de todo el equipo que se necesita para que la institución funcione correctamente, así como también terrenos, edificios, vías de acceso, vehículos etc. Es decir son las inversiones que se realizan en los bienes tangibles que sirven de apoyo para la correcta operación del proyecto¹⁸. Además las inversiones en activos fijos determina todo el equipo técnico que se determino en el estudio técnico para el óptimo funcionamiento de la planta.

4.3.3.6 Inversiones en activos intangibles.

Son todas aquellas inversiones que se realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para que pueda funcionar la sucursal entre los cuales se pueden mencionar las patentes, licencias de software, gastos notariales, capacitación etc.¹⁹

4.3.3.7 Inversión en capital de trabajo.

Constituye los recursos necesarios, en la forma de activos corrientes para la correcta operación del proyecto durante un periodo determinado. El capital de trabajo consiste en garantizar los recursos necesarios para el funcionamiento de la sucursal como son pago de los empelados, agua, luz, teléfono, tinta, papel, es decir que existan fondos suficientes para que la institución opere normalmente por un periodo de tiempo que puede ser como mínimo unos dos meses.²⁰

¹⁸ Sapag Chain, Nassir y Reinaldo; “Preparación y Evaluación de Proyectos”;4^{ta}Edición; Editorial McGraw Hill; Chile; 2000; Págs. 233

¹⁹ *Ibíd.* p. 234

²⁰ *Ibíd.* p. 236

4.3.3.8 Flujo de caja.

El análisis de las dediciones de inversión en una empresa en marcha se diferencia, de la creación de un negocio, por la irrelevancia de algunos costos y beneficios que se observarían sin y con proyecto, pero ¿en que consiste un Flujo de Caja? Un flujo de caja en pocas palabras no es más que el detalle de los costos, ingresos y utilidades esperadas.

Lo que se quiere decir es que deben de hacerse dos flujos de caja para la implementación de una nueva sucursal, un flujo debe de realizarse con los costos e ingresos que posee la empresa actualmente y el otro anexando los ingresos y egresos que generaría la implementación de la sucursal.

4.3.3.9 Métodos de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo.²¹

Hasta éste punto se habrá determinado si existe un mercado, si se cuenta con los recursos técnicos para la implementación de la sucursal, si se tiene un lugar óptimo y si no hay alguna restricción en el medio que impida su apertura.

Es por ello que determinada la factibilidad económica y técnica en un estudio de factibilidad se llega a la parte final del proyecto que consiste a su evaluación económica y como es sabido que el dinero pierde valor a través del tiempo a una tasa aproximadamente igual al nivel de inflación vigente es necesario evaluarlo conforme a ciertos métodos como son: el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Rendimiento (TIR).

- VAN (Valor Actual Neto) que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Es decir que cuando se quieren pasar cantidades de dinero de un futuro al presente como es este caso se usa una tasa de descuento, llamada así porque descuenta el valor del dinero en el futuro a su equivalente en el presente, y a los flujos traídos al tiempo cero se le llama flujos descontados.

²¹ Baca Urbina, Gabriel; "Evaluación de proyectos" ; 4^{ta} Edición; McGraw-Hill; México; 2001; Págs. 212-216

Formula:

$$VAN = -P + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5 + VS}{(1+i)^5}$$

Donde:

P	=	Inversión Inicial
FNE	=	Flujo Neto de Efectivo
VS	=	Valor de Salvamento
i	=	Tasa de descuento

➤ TIR (Tasa Interna de Rendimiento)

Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados con la inversión inicial. Se le llama tasa interna de rendimiento porque supone que el dinero que se gana año con año se reinvierte en su totalidad.

Es decir, se trata de la tasa de rendimiento generada en su totalidad en el interior de la empresa por medio de la reinversión.

Formula:

$$P = - \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5 + VS}{(1+i)^5}$$

Donde:

P	=	Inversión Inicial
FNE	=	Flujo Neto de Efectivo
VS	=	Valor de Salvamento
i	=	Tasa de descuento

El criterio de aceptación que emplea el método de la TIR es que si esta es mayor que la TMAR, se acepta la inversión, es decir, si el rendimiento de la empresa es mayor que el mínimo fijado como aceptable, la inversión es económicamente aceptable.

4.3.3.10 Métodos de evaluación que no toman el valor del dinero en el tiempo. ²²

Los métodos de evaluación que no toman el valor del dinero en el tiempo, es de mencionar que no están relacionados con la rentabilidad económica, sino con la evaluación financiera de la empresa entre estas están las razones financieras que se detallan a continuación:

- Razones de liquidez: que miden la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones.
- Tasas de apalancamiento: que miden el grado en que la empresa se ha financiado a través de de la deuda.
- Tasas de rentabilidad: es la tasa que revela que tan efectivamente se administra una empresa.

²² *Ibíd.* Págs. 223-226

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA, DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La creación de nuevas agencias es una actividad eficiente y competitiva que contribuye en el crecimiento económico y social de la región, dado a la importancia y la necesidad de los recursos económicos ya que existe muchos negocios pequeños, como personas en el área de consumo, que se les dificulta su movilización de un lugar a otro.

Esta posibilidad de la formulación del proyecto se plantea teniendo en cuenta la oportunidad que la agencia posee de ser rentable y a la vez aumentar las fuentes de trabajo en la zona, ya que actualmente en el municipio de Tejutla, no se cuenta con una financiera formal que aproveche su potencial de mercado. El cual ofrece oportunidad de expansión en un mediano plazo.

En consecuencia, con la apertura de la nueva sucursal en este municipio se plantea, la solución de necesidades financieras no solo de este municipio, si no también de sus alrededores ya que las oficinas financieras más cercanas en este lugar están en Aguilares y La Palma a unos treinta kilómetros aproximadamente por lo que es difícil para los ciudadanos de éste lugar tener una oportunidad de acceso crediticio, y con ello dificultar su desarrollo.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1. OBJETIVO GENERAL.

1.1 Establecer mediante un estudio de campo la aceptabilidad que tiene la caja de crédito de san Ignacio, en el municipio de Tejutla del departamento de Chalatenango, para la apertura de una sucursal en dicho municipio.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

2.1 Realizar un estudio de mercado en el que se pueda establecer si en el municipio de Tejutla existe competencia, y que tipo de competencia para poder competir o no con ella.

2.2 Conocer la parte de mercado que no es cubierta por la Caja de Crédito, para determinar la demanda potencial existente.

2.3 Identificar el tipo de crédito es solicitado con mayor frecuencia por las personas; para crear estrategias que ayuden a promoverlo.

2.4 Establecer los beneficios que presta la institución y que son percibidos por las personas al momento de adquirir un crédito.

C. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de toda investigación es de mucha importancia saber seleccionar los métodos y técnicas que se adecuen a la investigación a realizar. El método puede definirse como un arreglo ordenado, un plan general, una manera de aprender sistemáticamente el estudio de los fenómenos de una cierta disciplina.

Se llevó a cabo el estudio de factibilidad técnico-económica para la creación de una sucursal de la caja de crédito de San Ignacio en el Municipio de Tejutla, departamento de Chalatenango, se utilizaron tanto métodos generales como específicos, ya que éstos permitieron realizar un análisis más completo sobre el problema en estudio, de tal manera que se puedan separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación. Los cuales se detallan a continuación.

a. El análisis.

El método analítico permite desagregar y descomponer un todo en sus partes para identificar y estudiar cada uno de sus elementos, las relaciones entre sí y con el todo. Con la utilización de este método se analizó la caja de crédito de San Ignacio como un todo, el cual representa el punto de partida para enfocarse a las unidades específicas de la investigación en las cuales se realizó el diagnóstico del estudio para analizar la situación actual.

El objetivo de haber utilizado este método, es debido a que la información a recopilar fue obtenida de una forma general, por lo que se tuvo que descomponerse en sus partes para realizar el estudio de factibilidad técnico-económica para la creación de una sucursal de la caja de crédito de San Ignacio en el Municipio de Tejutla, departamento de Chalatenango.

b. La síntesis.

Este método es la operación inversa y complementaria al análisis, es decir reunir las partes en un todo. Se puede concluir que este método permitió reunir todos los elementos que fueron desagregados en el método analítico para tener una visión general de la problemática existentes de las unidades de estudio.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es de correlación, las utilidades y el propósito de los estudios correlacionales sin saber como se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, es decir intentar predecir el aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable a partir del valor que tiene en la variable o variables relacionadas.²³

La relación de las variables en la presente investigación esta entre el estudio de factibilidad técnico-económico y la creación de la sucursal que son las variables a analizar, mediante la demanda y oferta, gustos y preferencias, la rentabilidad que se puede tener, las necesidades financieras de la población determinadas en las diferentes investigaciones del estudio de factibilidad.

3. TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN²⁴

El tipo de investigación es el no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables, si no que se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural para después analizarlo.

²³ *Ibíd.* Págs. 121-124

²⁴ *Ibíd.* Págs.267-269

Esto quiere decir, que la investigación no experimental pretende alcanzar niveles altamente objetivos en el desarrollo de la investigación, evitando alterar los resultados de las variables.

4. FUENTES DE RECOLECCIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS.

Dahnke citado por Hernández, R. (2003) distingue dos tipos básicos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura como lo son:

4.1 Primarias

Son las que proporcionan datos de primera mano, Para el desarrollo de la investigación en cuanto a las fuentes primarias se realizó en base a cuestionarios (ver anexo 2) dirigidos a personas que residen en el municipio de Tejutla que podrían ser sujetos de crédito como fueron empleados de instituciones públicas y privadas y comerciantes.

4.2 Secundarias

Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimientos en particular, es decir estudios previos a la investigación.

En relación a la investigación la información de fuentes secundarias se tomo de un estudio de mercado previo, tesis, bibliografía de metodologías de investigación, leyes y reglamentos internos de la institución, entre otras que proporcionaron algún tipo de informe al momento de recopilar información.

5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es un término que señala los procedimientos a emplear, y que instrumentos vienen a ser la herramienta para ejecutar dichos procedimientos. Lo cierto es que la entrevista es una técnica al igual que lo es la encuesta y, que ambas técnicas se valen de un instrumento el cuestionario.

5.1 La entrevista.

El cuestionario pasa a ser el instrumento, a través de una guía de preguntas o cédula de entrevista. Consiste en la obtención de información oral de parte del entrevistado recabada por el entrevistador en forma directa.

Es un procedimiento que se utiliza principalmente en las investigaciones sociales, psicológicas y como técnica profesional. Como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada, hasta la conversión libre: en los dos casos se emplea una guía que puede ser un formulario, o un bosquejo de cuestionario para orientar la conversación.

La entrevista se hará de carácter personalizado, con ayuda de una cedula de entrevista, utilizando en su mayoría preguntas abiertas que nos permitan recopilar la mayor información posible; no permitiendo que se amplíe demasiado y que esto obstaculice poder concretar los resultados porque es de recordar que en una entrevista las respuestas son verbales no escritas. Esta se hará a personas involucradas en la implementación de la sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla tales como al Presidente General y a miembros de la Junta Directiva.

5.2 La encuesta.

Es una de las técnicas más usadas en la investigación social, y se define como un conjunto de técnicas destinadas a reunir de manera sistemática datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada.

Hay dos grandes tipos de encuestas: los censos que son las que se basan sobre un estudio de todos los individuos o unidades que constituyen la población, y la encuesta por muestreo que son las que solamente revelan datos de una pequeña parte de la población total, utilizando procedimientos especiales para asegurar que tan pequeña parte sea representativa del total. Por lo general se ocupa más la encuesta por muestreo, por una simple razón; al reducir el número de unidades a estudiar se reduce enormemente el costo y el tiempo requerido para la investigación.

Para la recopilación de la información sobre la demanda de los servicios financieros que se prestaran en la sucursal de la Caja de Crédito, se elaboraron dos cuestionarios que pasaron hacer los instrumentos de

recolección de datos, uno dirigido a los empleados que cuentan con una fuente de ingresos y que por ello son sujetos a crédito y otro a aquellas personas que poseen un negocio por lo que son sujetos que se les puede otorgar un crédito.

5.3 La observación.

También conocido por muchos autores como la guía de observación, que es un instrumento empleado mayormente para la descripción de objetos, situaciones o fenómenos o para conocer objetivamente en que y como se conducen personas o grupos.

Muchos autores y/o investigadores utilizan este método ya que observando es como tienen una mejor visión o mas real y objetiva de cómo ocurren las cosas, quien las realiza, como las realiza, cuando se realiza y que se realiza.

Es por ello, que durante la investigación se harán visitas al campo de investigación y esta se utilizará para recolectar datos relevantes para la realización del estudio de factibilidad técnico-económica utilizando como instrumento una guía de observación, con el objetivo de conocer la objetividad de la información proporcionada por la Caja de Crédito de igual forma aspectos generales de la institución como son las actividades de la empresa, el número de trabajadores, su organización etc. Así también verificar que toda la investigación se realiza lo más objetivamente posible.

6. DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA.

6.1 Universo.²⁵

Para la realización del presente estudio que será en el municipio de Tejutla departamento de Chalatenango se deberá tener en consideración las características de las personas que pueden ser sujetas a crédito ya que la persona que solicite un préstamo deben de cumplir con ciertos requisitos como lo es el de contar con una fuente de ingresos que garantice el pago de cuotas; es por ello que para este caso se han determinado dos universos.

El primer universo esta compuesto por los dueños de negocios comerciales que se encuentran funcionando en el municipio como lo son las tiendas, los dueños de puestos en el mercado, comerciantes

²⁵ Memoria de labores de la Caja de Crédito de San Ignacio.

mayoristas etc. Siendo la población objeto de estudio un total de 18 comerciantes previamente identificados.

Finalmente, el segundo universo lo comprenden los empleados que gozan de un salario mensual porque trabajan en ciertas instituciones como lo son: la escuela, el juzgado, la alcaldía, el instituto, empleados de negocios comerciales etc. Donde la población que fué objeto de estudio asciende a un total de 115 empleados distribuidos entre las instituciones que se encuentran en el municipio.

6.2 Muestra.

Es de recordar que para el desarrollo de la investigación existen dos universos distintos, por lo que en el primer universo que es el de los negocios comerciales se ha determinado que para su análisis no se requiere la realización de una muestra si no que se empleara un censo debido a que el universo poblacional es de 18 comerciantes.

Por otra parte, Para el segundo universo se considera que los empleados es un número significativo por lo que se concluye que es necesaria la determinación de una muestra.

En ésta investigación se realizara el tipo de muestreo probabilístico, utilizando específicamente el muestreo aleatorio simple, ya que es un procedimiento de selección de una muestra donde cada uno de los electos de la población finita tiene igual probabilidad de ser incluidos en la muestra.

De esta manera, para calcular la muestra se utiliza la formula para poblaciones finitas:

$$\text{Formula: } n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

N = Población

p = Probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = porcentaje de error

n = muestra obtenida

Asignando valores, y considerando un intervalo de confianza de un 95% para Z y un error de estimación de un 5% se tienen los siguientes datos:

$$Z = 1.96$$

$$N = 115 \text{ empleados}$$

$$p = \text{Probabilidad de éxito es de } 50\%$$

$$q = \text{Probabilidad de fracaso es de } 50\%$$

$$e = \text{El porcentaje de error es } 5\%$$

$$n = ?$$

Introduciendo los datos a la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (115) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (115-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 89 \text{ Sujetos de crédito}$$

El cálculo de la muestra tuvo como resultado a 89 empleados; lo que representa la unidad muestral del estudio, el tipo de muestreo como ya fue mencionado será el probabilístico siendo un muestreo aleatorio simple ya que ofrece practicidad al momento de realizar el estudio de campo.

D. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con la interpretación de los datos obtenidos en el estudio de campo que fue realizado en el municipio de Tejutla departamento de Chalatenango, se pretende determinar la factibilidad de mercado que existe en el municipio para la implementación de la sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio mediante los resultados que arroja dicha encuesta.

1. ASPECTOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

El análisis de los aspectos generales de los encuestados es importante para conocer sus niveles y condiciones socioeconómicos. Las variables analizadas son las siguientes: edad, sexo, ocupación y nivel de estudio.

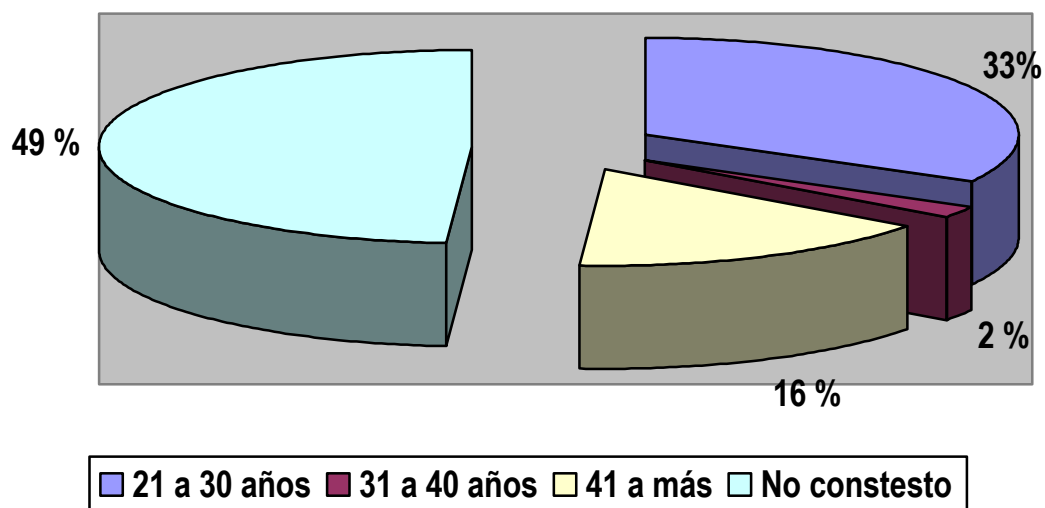
2. TABULACIÓN DE DATOS OBTENIDOS DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y PRIVADOS.

Datos Generales:

a) EDAD

Objetivo: Conocer las edades promedios de las personas encuestadas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
21 a 30 años	29	33 %
31 a 40 años	2	2 %
41 a más	14	16 %
No contesto	44	49 %
TOTAL	89	100 %

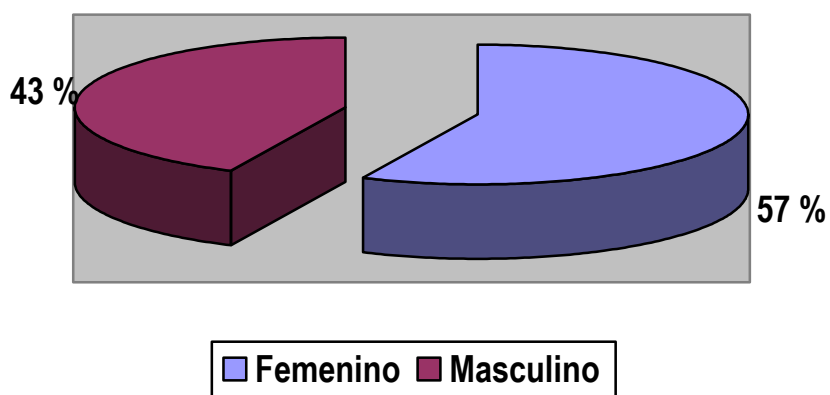


Análisis: Se puede observar que en este ítem el porcentaje máximo se encuentra entre los que no contestaron; mientras que entre las edades de 21 a 30 años de edad esta la mayoría de las personas que contestaron lo que da una mayor confianza a la institución

b) SEXO

Objetivo: Determinar el número de personas que predominan más en cuanto al sexo se refiere.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Masculino	38	43 %
Femenino	51	57 %
TOTAL	89	100 %

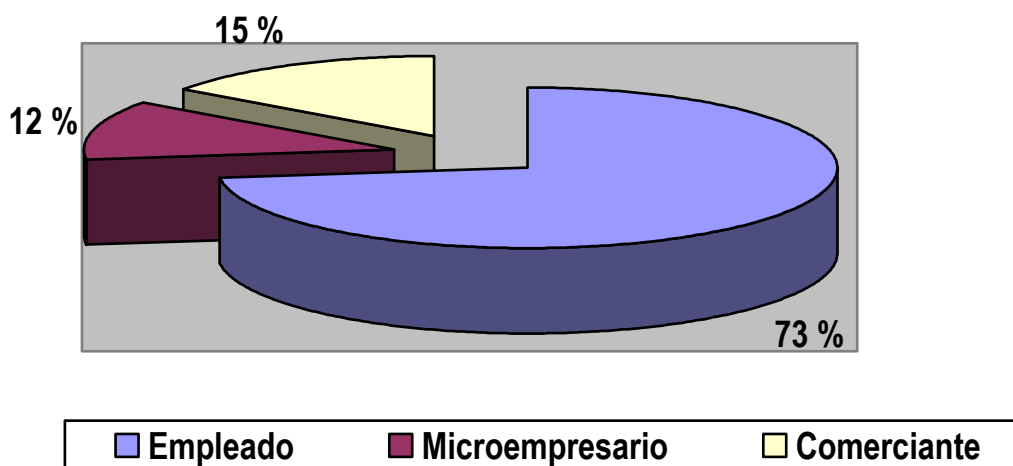


Análisis: Este gráfico nos demuestra que el mayor número de personas encuestadas fueron del sexo femenino, y son las personas más emprendedoras.

c) Ocupación

Objetivo: Conocer las diferentes ocupaciones en las que se desarrollan las personas encuestadas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Empleado	65	73 %
Microempresario	11	15 %
Comerciante	13	12 %
TOTAL	89	100 %

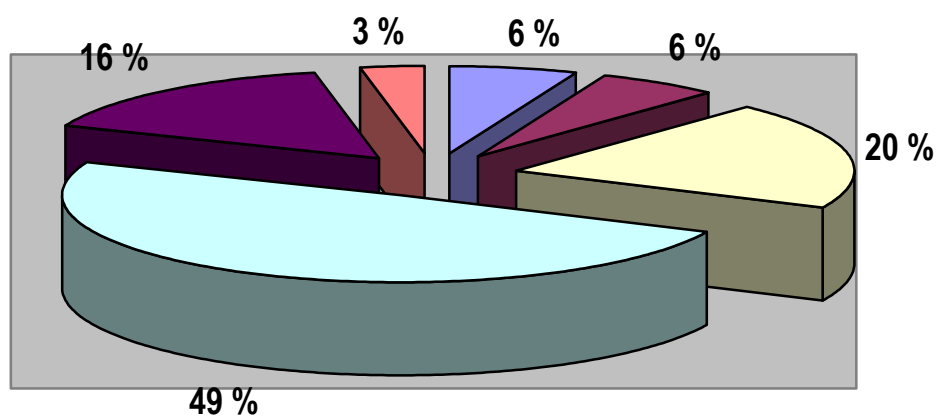


Análisis: Al recolectar esta información nos damos cuenta que la mayoría de las personas son empleadas, pero nos da la pauta para fomentar el comercio ya sea formal o informal.

d) Nivel de Estudio

Objetivo: Observar el nivel académico que posee cada uno de los encuestados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Primaria	5	6 %
Secundaria	5	6 %
Bachiller	18	20 %
Universitario	44	49 %
Otros	14	16 %
No contestó	3	3 %
TOTAL	89	100 %



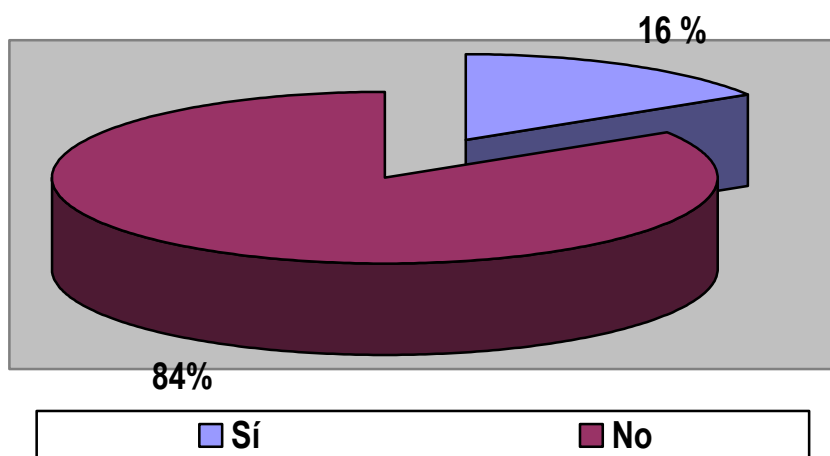
Análisis: Los datos obtenidos en este gráfico son muy alentadores para este proyecto, por que el nivel de estudio es fundamental para tener una visión de negocio más amplia.

Pregunta No.1

¿Es cliente activo de la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer el tamaño de mercado existente en el municipio, explotado por la institución como el posible mercado para los intereses de la Caja de Crédito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	14	16 %
No	75	84 %
TOTAL	89	100 %



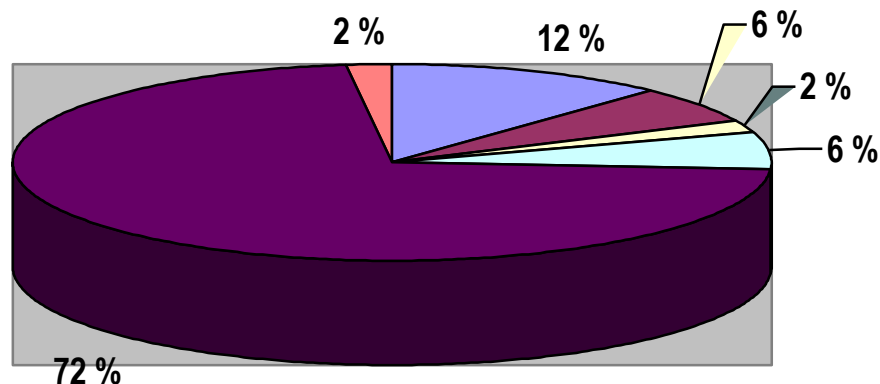
Análisis: La gran parte de los encuestados respondió negativamente a la pregunta lo que indica la falta de la presencia física de una Caja de Crédito en este municipio y el mercado potencial que existe ya que todas estas personas pueden ser futuros clientes de la institución.

Pregunta No.2

¿Qué tipo de crédito le ofrece la Caja de Crédito?

Objetivo: Determinar que línea (tipo) de crédito es el que más solicitan los usuarios en este mercado a fin de promoverlo más o tratar de diseñar una estrategia que ayude a fomentar y mejorar su demanda.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Personal/consumo	11	12 %
Crédito comercial	2	2 %
Crédito popular	5	6 %
Para la industria	5	6 %
Agricultura	2	2 %
No contestó	64	72 %
TOTAL	89	100 %



■ Personal/consumo	■ Crédito popular	■ Crédito comercial
■ Para la industria	■ No contestó	■ Agricultura

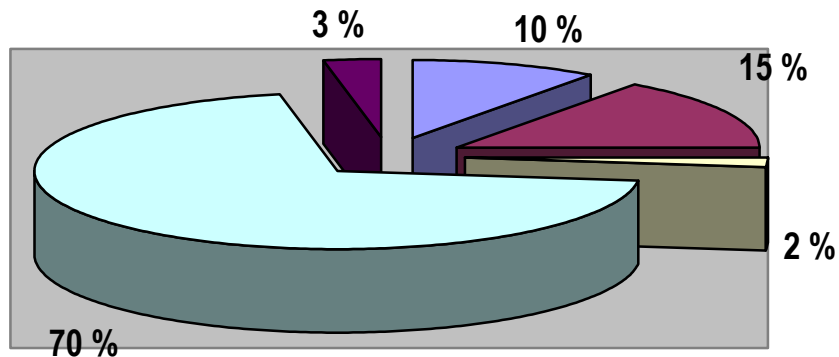
Análisis: Al tener la respuesta de este ítem el cual contiene muchos insumos, se observa que el mayor porcentaje está en consumo, como comprometidos a tener más presencia en dicho lugar, de igual manera muchos no contestaron el ítem debido a no tener crédito con nuestra institución lo que resulta halagador ya que es un mercado por explotar.

Pregunta No.3

¿Cómo considera los trámites que realiza la Caja de Crédito para otorgar el crédito?

Objetivo: Conocer la opinión que tiene los usuarios de los trámites que se exigen al momento de otorgar un crédito a fin de determinar en que aspecto se pueden mejorar.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Ágil	9	10 %
Oportuno	13	15 %
Lento	2	2 %
No responde	62	70 %
Rapidez	3	3 %
TOTAL	89	100 %



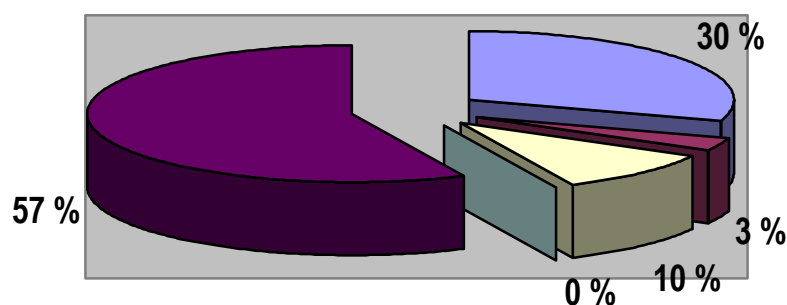
Análisis: En base a este gráfico se considera que la caja de Crédito no mantiene trámites muy exigentes, pero que debe tomarse en cuenta y tratar de mejorarlo, aplicando las mejores estrategias y haciendo oportuno el trámite del usuario.

Pregunta No. 4

¿Cómo considera los requisitos que la caja exige para el otorgamiento de un crédito?

Objetivo: Determinar si para los clientes los requisitos se convierten en una dificultad al momento de querer acceder a un crédito, y considerar los que no pueden ser indispensables para los usuarios sin que con ello disminuya la calidad o capacidad de las garantías.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Fáciles de obtener	27	30 %
Difíciles de obtener	3	3 %
Documentación necesaria	8	10 %
Muchos requisitos	0	0 %
No responde	51	57 %
TOTAL	89	100 %



■ Fáciles de obtener	■ Difíciles de obtener	■ Doc. Necesaria
■ Muchos requisitos	■ No responde	

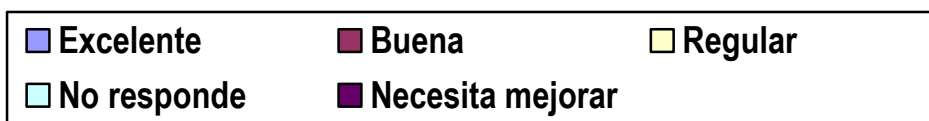
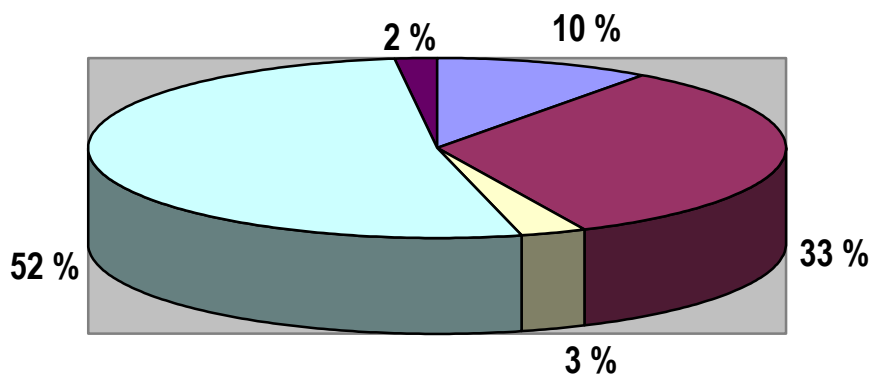
Análisis: Concluimos que la mayor parte de los encuestados no respondió por el hecho de no tener crédito, pero otra buena parte lo hizo de manera positiva para la Institución, pero se sugiere revisar dichas normativas, siempre con la intención de mejorar.

Pregunta No. 5

¿Cómo considera la imagen de la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer lo que los usuarios manifiestan de la Caja de Crédito a fin de considerar los aspectos en los cuales ellos creen estar siendo mal atendidos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	9	10 %
Buena	29	33 %
Regular	3	3 %
No responde	46	52 %
Necesita mejorar	2	2 %
TOTAL	89	100 %



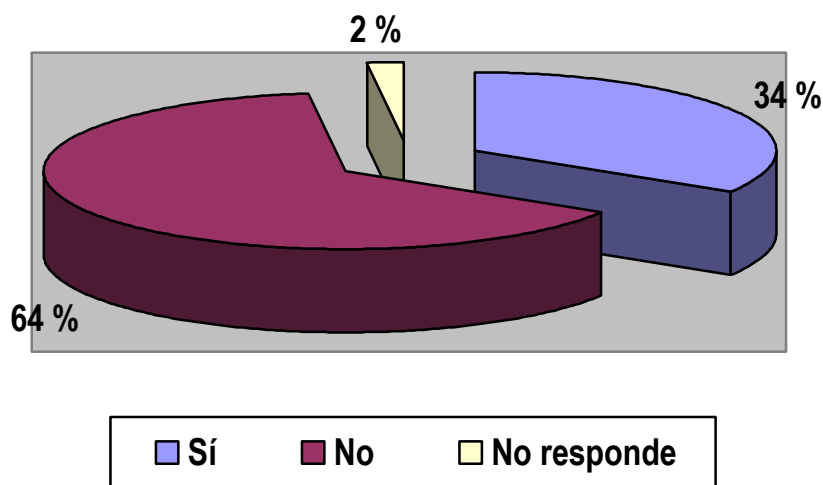
Análisis: De acuerdo al ítem actual se ve una imagen aceptable para la Caja de Crédito, pero al igual que otros preocupa mucho el porcentaje que se abstiene para contestar, por lo que la institución tendría que trabajar mucho para mejorarlo y con la implementación de la sucursal se esperaría que mejorara la opinión de las personas.

Pregunta No.6

¿Tiene crédito con otras Instituciones?

Objetivo: Conocer la parte de mercado que esta siendo abastecido por la competencia, y a la vez conocer un poco de la competencia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	30	34 %
No	57	64 %
No responde	2	2 %
TOTAL	89	100 %



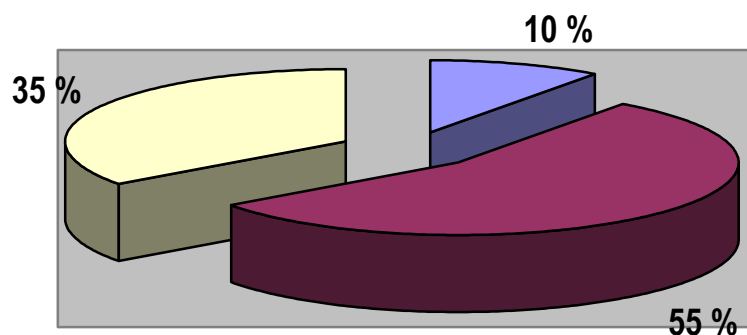
Análisis: Observamos que un buen porcentaje dice que sí, lo cual deja un mensaje muy claro a la caja de crédito, de que gran parte del mercado esta siendo cubierto por la competencia; pero que seguramente pueden ser futuros clientes ya que son personas que pueden ser sujetas de crédito.

Pregunta No.7

¿Cómo considera la información que se le brinda antes de otorgarle un crédito?

Objetivo: Determinar si el mercado esta siendo bien orientado antes de otorgarle un crédito, y que ello no se convierta en una dificultad hasta el momento de solicitarlo u otorgarle el crédito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy exigente	8	10 %
Normal	49	55 %
No responde	32	35 %
TOTAL	89	100 %



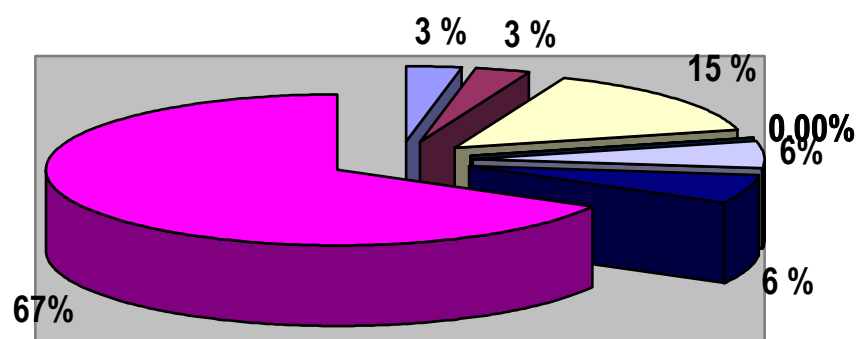
Análisis: Conociendo la respuesta de este grafico, da la confianza a la caja de crédito de mantener las políticas de otorgamiento y mejorarlas día a día, debido a que varias personas las consideran exigentes; pero es de aclarar que un gran número de encuestados no respondió porque nunca han adquirido un servicio de la Caja de Crédito.

Pregunta No. 8

¿Qué beneficio le otorga la Caja de Crédito de San Ignacio?

Objetivo: Conocer las exigencias en los beneficios que se les otorgan a los usuarios tanto las que se están cumpliendo como las que aún pueden mejorarse.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Intereses bajos	3	3 %
Cobros a domicilio	13	15 %
Ahorros	0	0 %
Créditos rotativos	0	0 %
Otros	5	6 %
Facilidades de un crédito	3	3 %
Cuotas bajas	0	0 %
Seguros de crédito	0	0 %
Todos	5	6 %
No responde	60	67 %
TOTAL	89	100 %



■ Intereses bajos	■ Facilidades de un crédito
■ Cobros a domicilio	■ Cuotas bajas
■ Ahorros	■ Seguros de créditos
■ Créditos rotativos	■ Todos
■ Otros	■ No responde

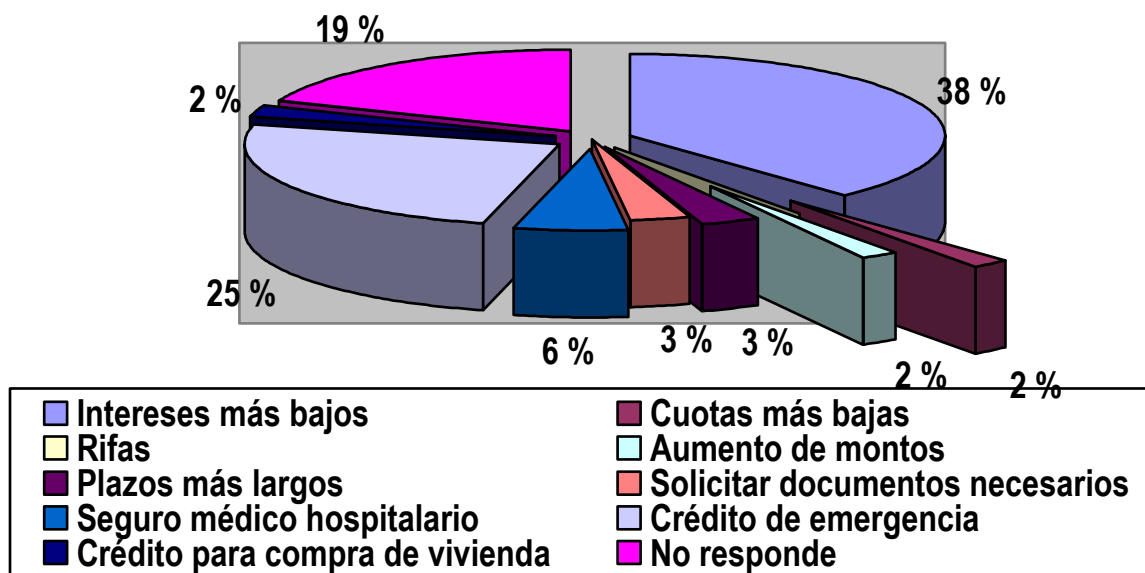
Análisis: En este punto la caja de crédito tendría que trabajar mucho para concientizar a las personas de los beneficios que ofrece, dando una mejor información al cliente al momento en que este adquiere un préstamo o éste interesado en cualquier servicio de los que ofrece la institución.

Pregunta No. 9

¿Qué otros beneficios le gustaría que la Caja de Crédito le ofreciera?

Objetivo: Determinar las necesidades de los usuarios y las exigencias que manifiestan, a fin de lograr tener clientes satisfechos, mediante el cumplimiento de sus expectativas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Intereses más bajos	34	38 %
Rifas	0	0 %
Plazos más largos	3	3 %
Seguro médico hospitalario	5	6 %
Crédito para compra de vivienda	2	2 %
Cuotas más bajas	2	2 %
Aumento de montos	2	2 %
Solicitar documentos nec.	3	3 %
Crédito de emergencia	22	25 %
No responde	16	19 %
TOTAL	89	100 %



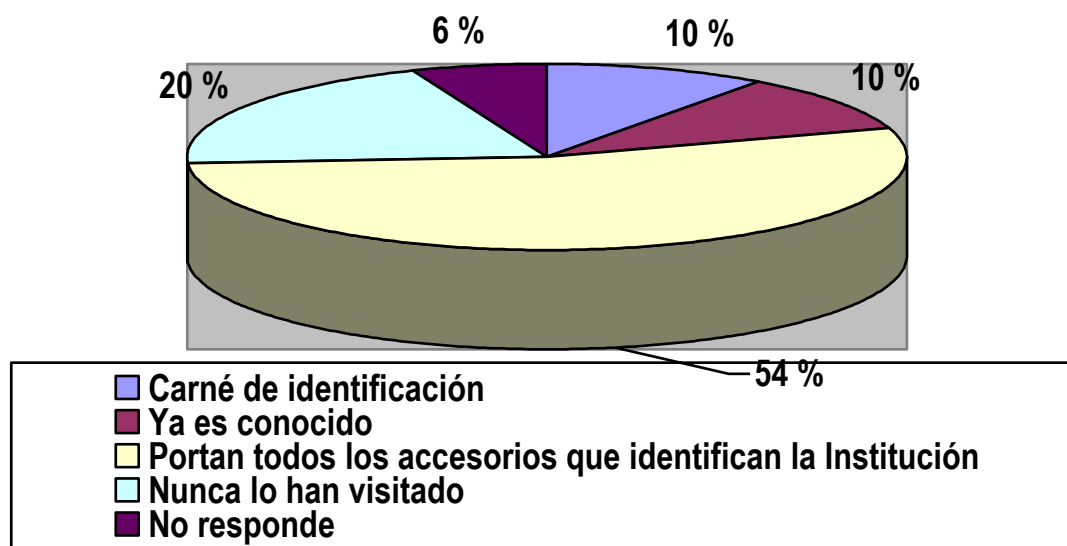
Análisis: Se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas aportó su granito, el cual servirá para tomarlo en cuenta al aperturar dicha sucursal de la Caja de Crédito, ya que es una muestra de los servicios que a las personas les gustaría que la institución les prestará, ya que según los resultados obtenidos quieren tener créditos con intereses más bajos.

Pregunta No. 10

Cuando un empleado de la caja lo visita, ¿cómo lo identifica?

Objetivo: Conocer si mercadológicamente la Caja de Crédito esta siendo bien identificada ante la mirada y el pensamiento de los usuarios y los posibles usuarios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Carné de identificación	9	10 %
Ya es conocido	8	10 %
Portan todos los accesorios que identifican la Institución	48	54 %
Nunca lo han visitado	19	20 %
No responde	5	6 %
TOTAL	89	100 %



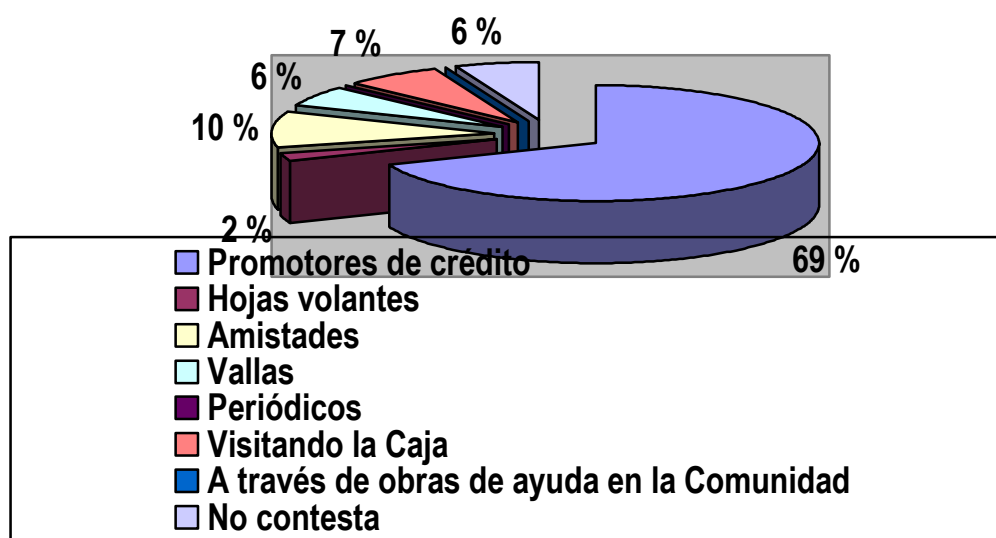
Análisis: Según los datos de las encuestas se muestra que las personas encuestadas han tenido buena experiencia al ser visitado por un empleado de otra sucursal establecida de alguna Caja crédito, ya que un número significativo de la población dice que al momento de recibir una visita se ha identificado el empleado con todos los accesorios de la Institución.

Pregunta No. 11

¿De qué manera se entero de los servicios que presta la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer si los medios a través de los cuales se promueven los créditos son los más apropiados y cuáles de ellos son los que más frutos rinden a la institución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Promotores de crédito	62	69 %
Hojas volantes	2	2 %
Amistades	9	10 %
Vallas	5	6 %
Periódicos	0	0 %
Visitando la caja	6	7 %
A través de obras de ayuda en la Comunidad	0	0 %
No contesta	5	6 %
TOTAL	89	100 %



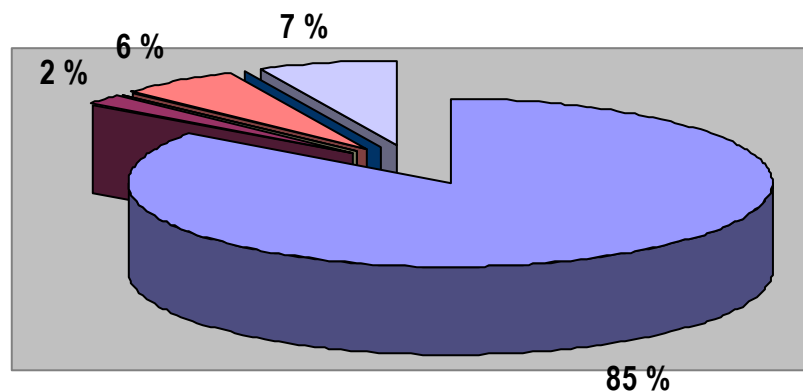
Análisis: La población a pesar de que no ha visitado una Caja de Crédito, un buen porcentaje se ha enterado de los servicios que ésta ofrece y el medio que más porcentaje tiene es el de Promotores de Crédito, ya que éstas son las personas que realizan contacto directamente con los clientes y dan a conocer todos los servicios que ofrece la institución.

Pregunta No. 12

De los medios anteriormente mencionados, ¿cuáles considera más adecuados?

Objetivos: Considerar que tipo de medios informativos crediticios de los que utiliza la institución pueden darse mas énfasis y cuales tratar de ir limitando.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Promotores de crédito	76	85 %
Hojas volantes	2	2 %
Amistades	0	0 %
Vallas	0	0 %
Periódicos	0	0 %
Visitando la caja	5	6 %
A través de obras de ayuda en la Comunidad	0	0 %
No contesta	6	7 %
TOTAL	89	100 %



■ Promotores de crédito	■ Hojas volantes
■ Amistades	■ Vallas
■ Periódico	■ Visitando la caja
■ A través de ayuda en la Comunidad	■ No contesta

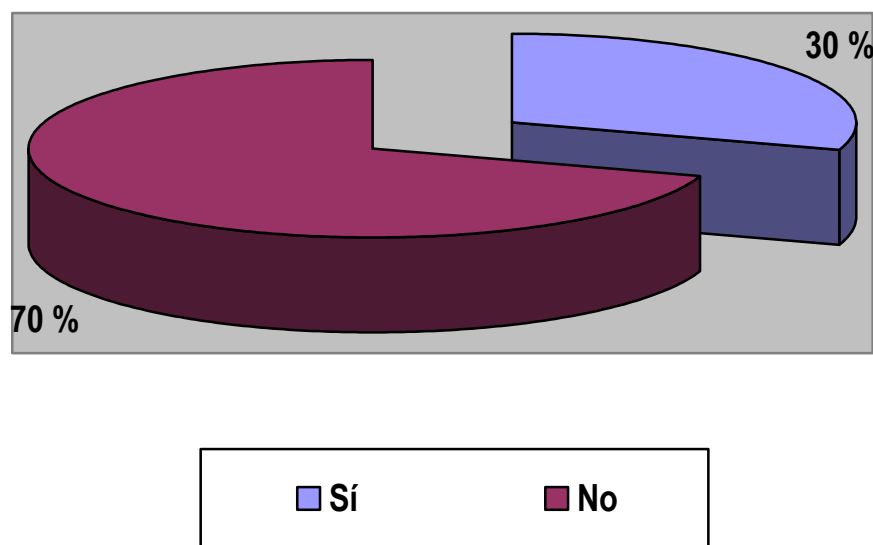
Análisis: La población, como siempre, prefiere seguir recibiendo información de la Caja de Crédito por medio de los promotores de crédito, por lo tanto será una buena estrategia para la Nueva sucursal de Caja de Crédito debido a que las personas sienten mayor confianza al recibir la información por una persona que recibirla por otro medio de comunicación.

Pregunta No. 13

¿Conoce usted alguna persona que quiera hacer uso de los servicios que ofrece la Caja de Crédito?

Objetivo: Determinar los mercados posibles para la Caja de crédito a fin de llegar a los últimos lugares y abastecer en su totalidad las exigencias de los clientes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	27	30 %
No	62	70 %
TOTAL	89	100 %



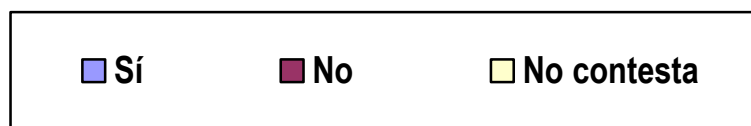
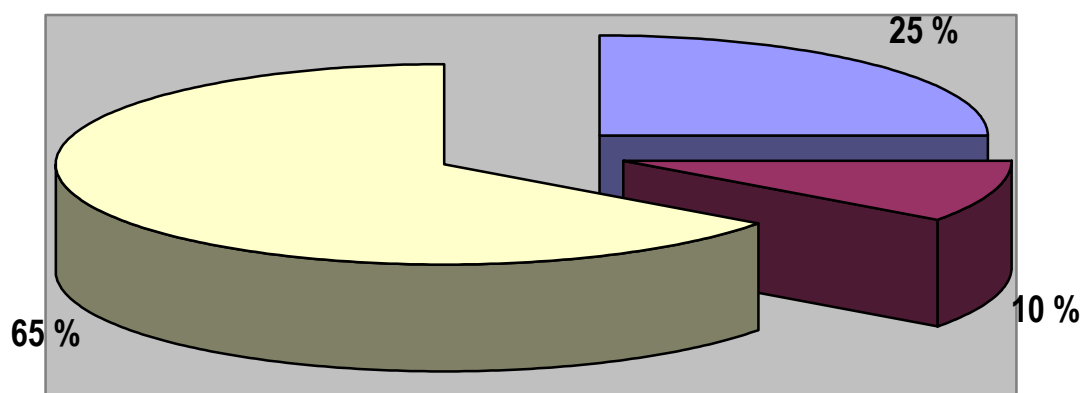
Análisis: Este resultado muestra que el mercado es amplio, pues de los resultados se muestra que se tiene conocimiento de otras personas que quieren utilizar los servicios que ofrece la Caja de Crédito que quiere decir que en este municipio existe una gran demanda de servicios financieros que con la apertura de la sucursal se vendrían a satisfacer.

Pregunta No. 14

Si conoce a alguien dispuesto a hacer uso de alguno de los servicios de la Caja de Crédito, ¿estaría dispuesto a traerlo a la institución, a cambio de una recompensa por ello?

Objetivo: Lograr que los mismos usuarios promuevan los créditos a otras personas, y que se sientan motivados de hacerlo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	22	25 %
No	8	10 %
No contesta	59	65 %
TOTAL	89	100 %



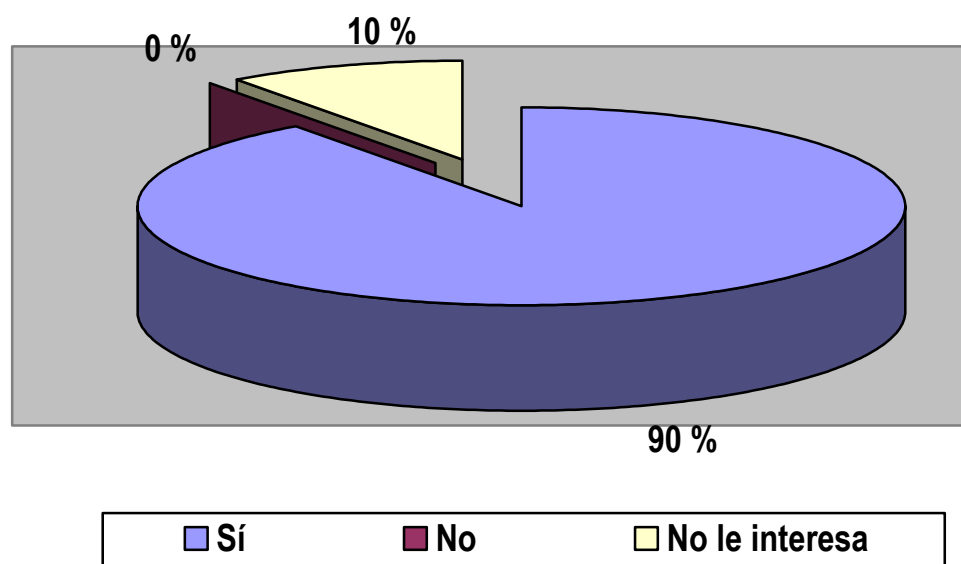
Análisis: La población cooperaría para hacer crecer nuestro mercado, esto es una ventaja para nuestra empresa porque además de motivar a las personas para que lleven clientes a la Caja de Crédito, esto ayudaría a darle a conocer a la población la existencia de la sucursal y de los servicios que esta ofrece.

Pregunta No. 15

¿Considera necesario que exista una sucursal de la Caja de Crédito en este Municipio?

Objetivo: Conocer si el mercado ve en la caja de crédito una solución crediticia y/o financiera a sus problemas de escasez de liquidez de efectivo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	81	90 %
no	0	0 %
No le interesa	8	10 %
TOTAL	89	100 %



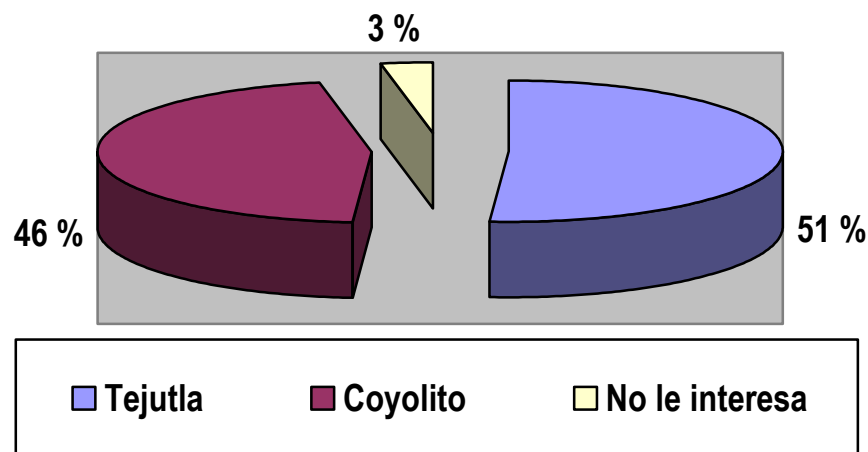
Análisis: La población considera necesaria una Caja de Crédito en su Municipio, debido a que las personas lo ven como una solución a sus necesidades crediticias y que no tendrían la necesidad de trasladarse hasta otro municipio ya que la sucursal estaría cerca de ellos.

Pregunta No. 16

¿En qué lugar consideraría más apropiado la apertura de una sucursal de la Caja de Crédito?

Objetivo: Determinar en que lugar geográfico de el municipio consideran mas apropiado los usuarios para el establecimiento de una sucursal de la caja de Crédito, y que tan conveniente es para la institución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Tejutla	45	51 %
Coyolito	41	46 %
No le interesa	3	3 %
TOTAL	89	100 %



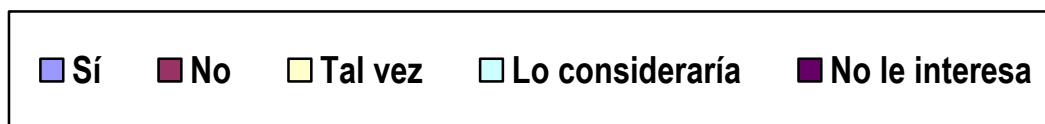
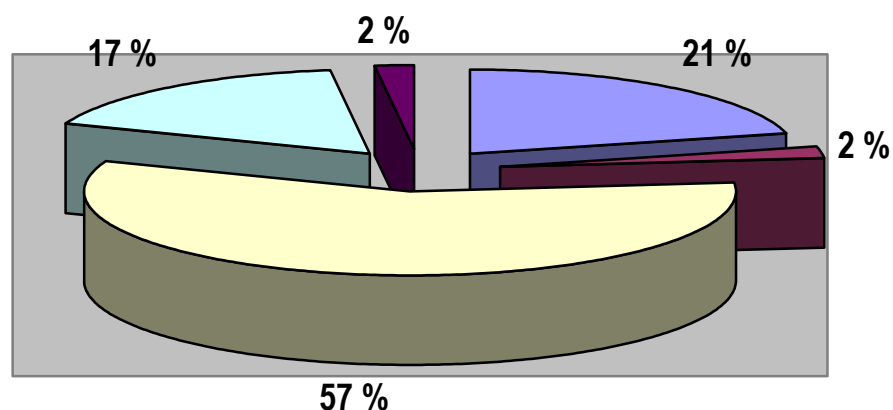
Análisis: Este ítem nos deja claro la necesidad de una financiera para que pueda apoyar a los comerciantes de estos lugares; los resultados están casi a un mismo porcentaje de elección para la ubicación para la sucursal tanto en el municipio de Tejutla como en el cantón el Coyolito (Cantón con mayor comercio del municipio de tejutla), por lo tanto la ubicación se decidirá por medio de Método de Ubicación de Planta.

Pregunta No. 17

Si la Caja de Crédito le ofrece créditos especiales por apertura de una nueva sucursal, ¿haría uso de los servicios que presta la Institución?

Objetivo: Conocer el impacto que causaría en los usuarios la apertura de una nueva sucursal y si los motiva el hecho de tener una sucursal cerca para hacer uso de los servicios financieros que presta la institución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	21 %
No	2	2 %
Tal vez	51	58 %
Lo consideraría	15	17 %
No le interesa	2	2 %
TOTAL	89	100 %



Análisis: Estos resultados nos revelan una nueva estrategia de marketing a implementar para obtener mejores resultados de venta, ya que la población se ha motivado con la propuesta presentada en la pregunta.

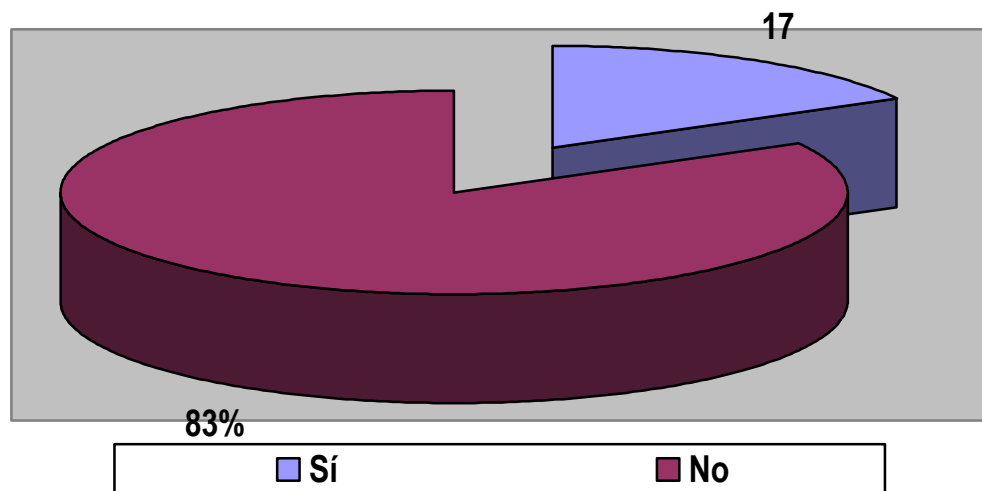
3. TABULACIÓN DE DATOS OBTENIDOS DE LOS COMERCIANTES.

Pregunta No.1

¿Es su empresa cliente activo de la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer si para las empresas la caja de crédito es tomada en cuenta como una alternativa de financiamiento para sus necesidades y/o proyectos a implementar.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	3	17%
No	15	83 %
TOTAL	18	100 %



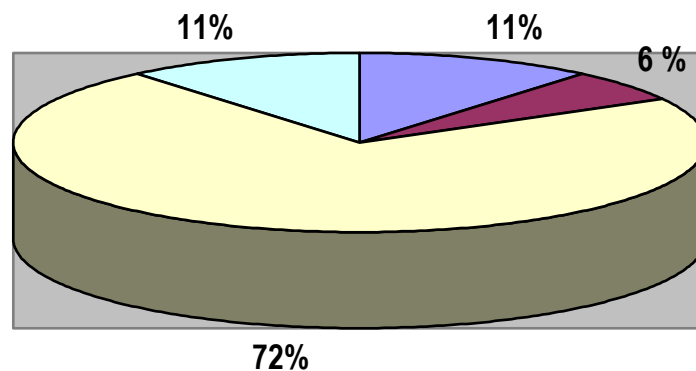
Análisis: En su mayoría de los encuestados respondieron negativamente a la pregunta lo que indica la falta de la presencia física de una Caja de Crédito en este municipio y el mercado potencial que existe ya que todas estos negocios pueden ser futuros clientes de la institución.

Pregunta No.2

¿Qué tipo de financiamiento les ofrece la Caja de Crédito?

Objetivo: determinar si la caja de crédito ofrece créditos que cubran con las exigencias empresariales que tienen los negocios en el municipio de tejutla de Chalatenango.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Crédito comercial	2	11 %
Para la industria	1	6 %
Agricultura	2	11 %
No contestó	13	72 %
TOTAL	18	100



■ Crédito comercial
 ■ Para la industria
 ■ No contestó
 ■ Agricultura

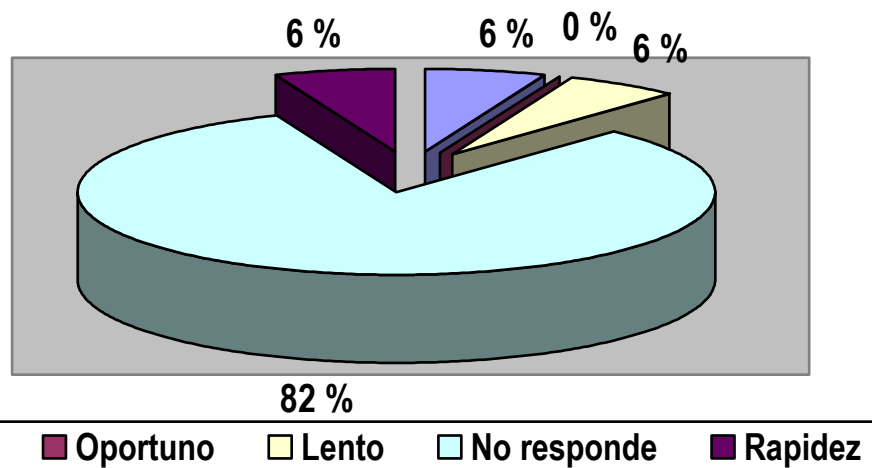
Análisis: Dentro de este ítem se contempla que la mayoría de negocios no contesto y es por la razón que no tienen ningún tipo de financiamiento con la institución.

Pregunta No.3

¿Cómo considera los trámites que se realizan en la Caja de Crédito para otorgar el financiamiento?

Objetivo: Determinar los conceptos que tienen las empresas de la caja de crédito en cuanto a los trámites que se siguen para el proceso de otorgación de un financiamiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Ágil	1	6 %
Oportuno	0	0 %
Lento	1	6 %
No responde	15	82%
Rapidez	1	6 %
TOTAL	18	100 %



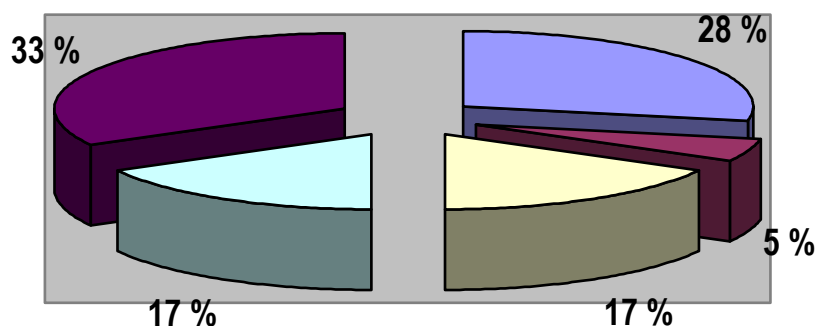
Análisis: Según se observa en el gráfico, se considera que la Caja de Crédito no mantiene trámites muy exigentes, pero que en su mayoría no están siendo atendidos financieramente por la caja de crédito y se plantea un potencial mercado para ello.

Pregunta No. 4

¿Cómo considera los requisitos que la caja exige a empresas para el otorgamiento de un crédito?

Objetivo: Determinar si para las empresas los requisitos se convierten en una dificultad al momento de querer acceder a un crédito, para considerar los que pueden ser una limitante para que las empresas puedan financiar sus proyectos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Fáciles de obtener	5	28 %
Difíciles de obtener	1	5 %
Documentación necesaria	3	17 %
Muchos requisitos	3	17%
No responde	6	33 %
TOTAL	18	100 %



■ Fáciles de obtener	■ Difíciles de obtener	■ Doc. Necesaria
■ Muchos requisitos	■ No responde	

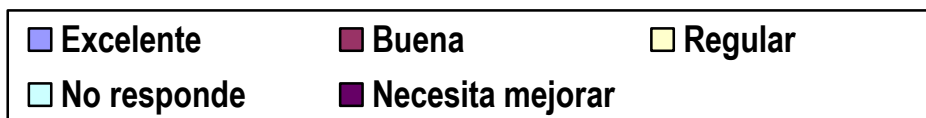
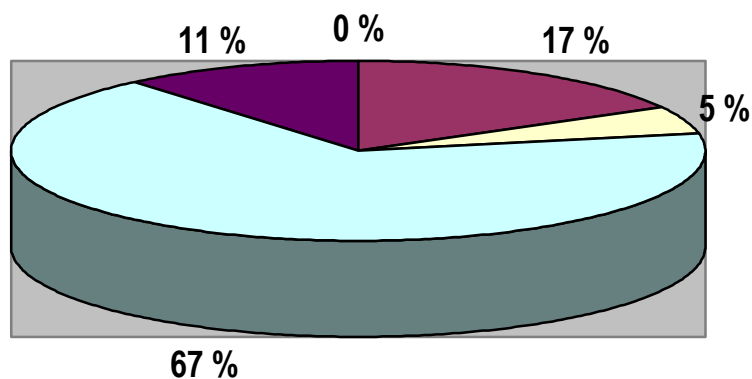
Análisis: Este ítem mantiene la misma secuencia que los demás en cuanto que a la mayoría no contesta a las interrogantes por no ser clientes de la institución, pero que muestran poder ser un mercado a explorar por la Caja de Crédito.

Pregunta No. 5

¿En su Negocio Cómo consideran la imagen de la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer lo que los microempresarios, manifiestan de la Caja de Crédito a fin de considerar los aspectos en los cuales ellos creen estar siendo mal atendidos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	0	0 %
Buena	3	17 %
Regular	1	5 %
No responde	12	67 %
Necesita mejorar	2	11 %
TOTAL	18	100 %



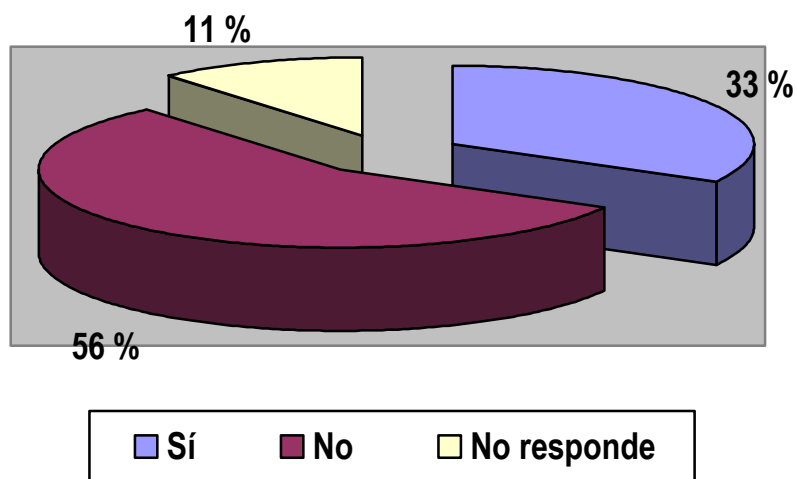
Análisis: De acuerdo al ítem actual se ve una imagen aceptable para la Caja de Crédito, pero preocupa mucho los que no contestan o responden ya que no tienen conocimiento de la institución y de su credibilidad como ente financiero.

Pregunta No.6

¿Su Empresa, Tiene crédito con otras Instituciones?

Objetivo: Conocer la parte de mercado que esta siendo abastecido por la competencia, y a la vez conocer un poco de la competencia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	6	33 %
No	10	56 %
No responde	2	11 %
TOTAL	18	100 %



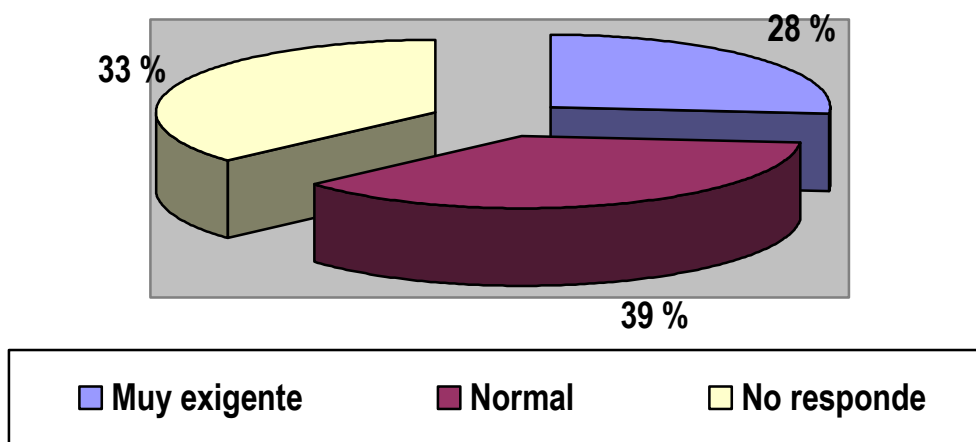
Análisis: Observamos que el mayor porcentaje dice que no, lo cual deja un mensaje muy claro a la caja de crédito, de que gran parte del mercado no está siendo cubierto por la competencia, ya que pueden llegar a ser clientes de la caja mediante un servicio que cubra sus expectativas.

Pregunta No.7

¿Cómo considera la información que se le brinda antes de otorgarle un crédito?

Objetivo: Considerar las opiniones de empresarios de zona, sobre como se atienden a los clientes en la financiera.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy exigente	5	28 %
Normal	7	39 %
No responde	6	33 %
TOTAL	18	100 %



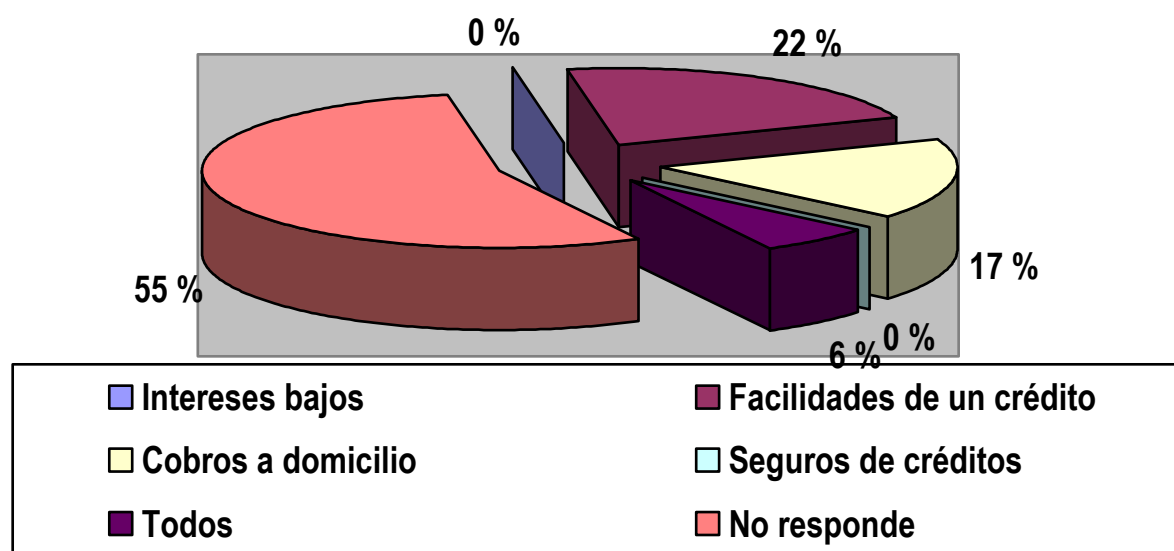
Análisis: Conociendo la respuesta de este grafico, da la confianza a la Caja de Crédito de mantener las políticas de otorgamiento y mejorarlas día a día, debido a que varias personas las consideran exigentes; pero es de aclarar que un gran número de encuestados no respondió porque nunca han adquirido un servicio de la Caja de Crédito, el cual da la pauta para seguir trabajando este mercado a fin de explotar sus ventajas.

Pregunta No. 8

¿Qué beneficio empresarial le otorga la Caja de Crédito de San Ignacio?

Objetivo: Conocer las exigencias en los beneficios que se les otorgan a las empresas tanto las que se están cumpliendo como las que aún pueden mejorarse.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Intereses bajos	0	0 %
Cobros a domicilio	3	17 %
Facilidades de un crédito	4	22 %
Seguros de crédito	0	0 %
Todos	1	6 %
No responde	10	55 %
TOTAL	18	100 %



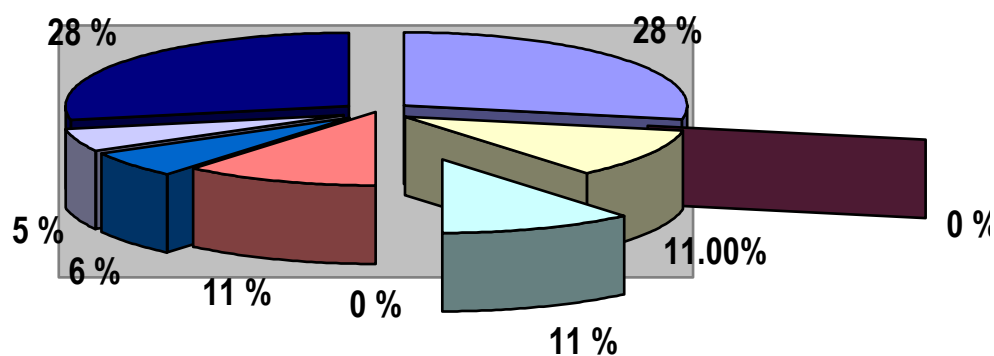
Análisis: En este punto la Caja de Crédito tendría que trabajar mucho para concientizar a los comerciantes de los beneficios que ofrece, dando una mejor información al cliente al momento en que este adquiere un préstamo o éste interesado en cualquier servicio de los que ofrece la institución.

Pregunta No. 9

¿Qué otros beneficios le gustaría que la Caja de Crédito le ofreciera para mejorar su negocio?

Objetivo: Determinar las necesidades de las empresas y las exigencias que manifiestan, a fin de lograr tener empresarios satisfechos, mediante el cumplimiento de sus expectativas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Intereses más bajos	5	28 %
Rifas	0	0 %
Plazos más largos	2	11 %
Seguro sobre negocios	2	11 %
Cuotas más bajas	1	5 %
Aumento de montos	2	11 %
Solicitar documentos nec.	0	0 %
Crédito de emergencia	1	6 %
No responde	5	28 %
TOTAL	18	100 %



■ Intereses más bajos	■ Rifas
■ Aumento de montos	■ Plazos más largos
■ Solicitar documentos necesarios	■ Seguro sobre negocios
■ Crédito de emergencia	■ Cuotas más bajas
■ No responde	

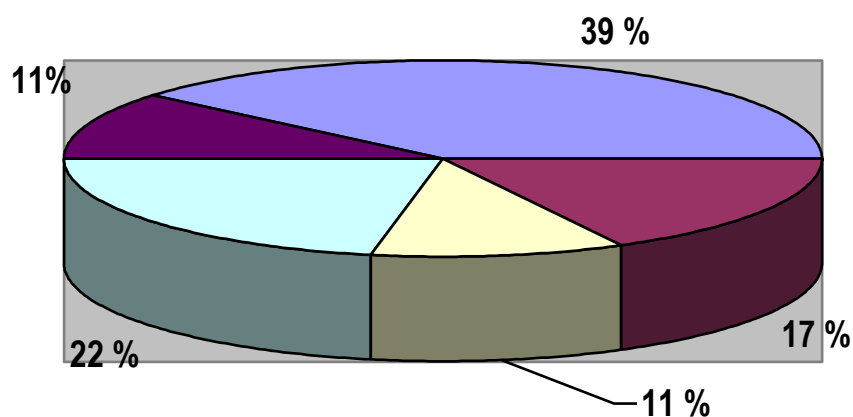
Análisis: Se puede observar que la mayoría de los comerciantes encuestados buscan adquirir un crédito con una tasa de interés más baja, buscando así su propio beneficio ya que el objetivo del comerciante es pagar menos dinero por el préstamo que recibe.

Pregunta No. 10

Cuando un empleado de la caja visita su empresa, ¿cómo lo identifica?

Objetivo: Conocer si mercadológicamente la Caja de Crédito esta siendo bien identificada ante la mirada y el pensamiento de las empresas y si consideran la caja de crédito de san Ignacio como una alternativa de financiamiento para su empresa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Carné de identificación	7	39 %
Ya es conocido	3	17%
Portan todos los accesorios que identifican la Institución	2	11%
Nunca lo han visitado	4	22%
No responde	2	11%
TOTAL	18	100 %



■ Carné de identificación	■ Ya es conocido
■ Portan accesorios	■ Nunca lo han visitado
■ No responde	

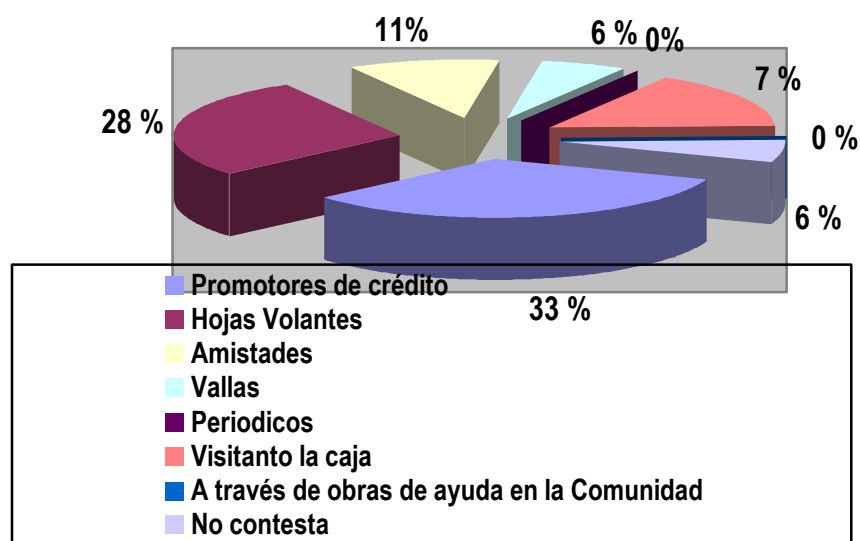
Análisis: Según los datos de las encuestas se muestra que los comerciantes encuestados han tenido buena experiencia al ser visitado por un empleado de la Caja de Crédito de San Ignacio, ya que la población dice que al momento de recibir una visita se ha identificado debidamente con el carné de la Institución.

Pregunta No. 11

¿De qué manera se entero de los servicios que presta la Caja de Crédito?

Objetivo: Conocer si los medios a través de los cuales se promueven los créditos son los más apropiados y cuáles de ellos son los que más frutos rinden a la institución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Promotores de crédito	6	33 %
Hojas volantes	5	28%
Amistades	2	11 %
Vallas	1	6%
Periódicos	0	0.00 %
Visitando la caja	3	16%
A través de obras de ayuda en la Comunidad	0	0 %
No contesta	1	6 %
TOTAL	18	100 %



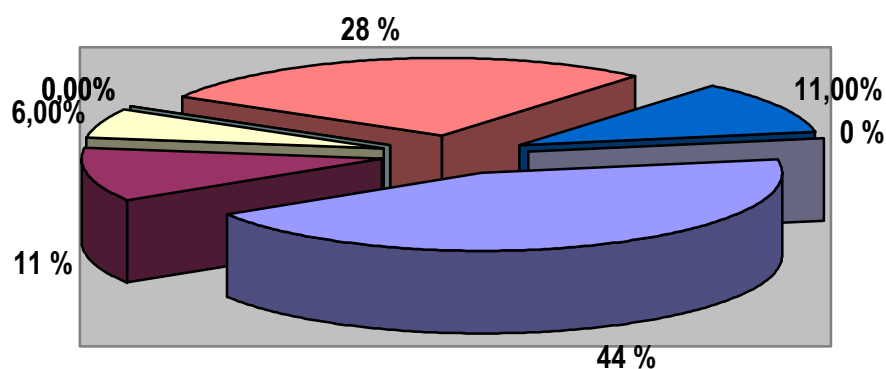
Análisis: La población a pesar de que no ha visitado una Caja de Crédito, un buen porcentaje se ha enterado de los servicios que ésta ofrece y el medio que mas porcentaje tiene es el de promotores de crédito, ya que éstas son las personas que realizan contacto directamente con los clientes y dan a conocer todos los servicios que ofrece la institución.

Pregunta No. 12

De los medios anteriormente mencionados, ¿cuáles considera más adecuados?

Objetivos: Considerar que tipo de medios informativos crediticios de los que utiliza la institución pueden darse mas énfasis y cuales tratar de ir limitando.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Promotores de crédito	8	44 %
Hojas volantes	2	11 %
Amistades	1	6%
Vallas	0	0 %
Periódicos	0	0 %
Visitando la caja	5	28 %
A través de obras de ayuda en la Comunidad	2	11%
No contesta	0	0%
TOTAL	18	100 %



■ Promotores de crédito	■ Hojas volantes
■ Amistades	■ Vallas
■ Periódico	■ Visitando la caja
■ A través de ayuda en la Comunidad	■ No contesta

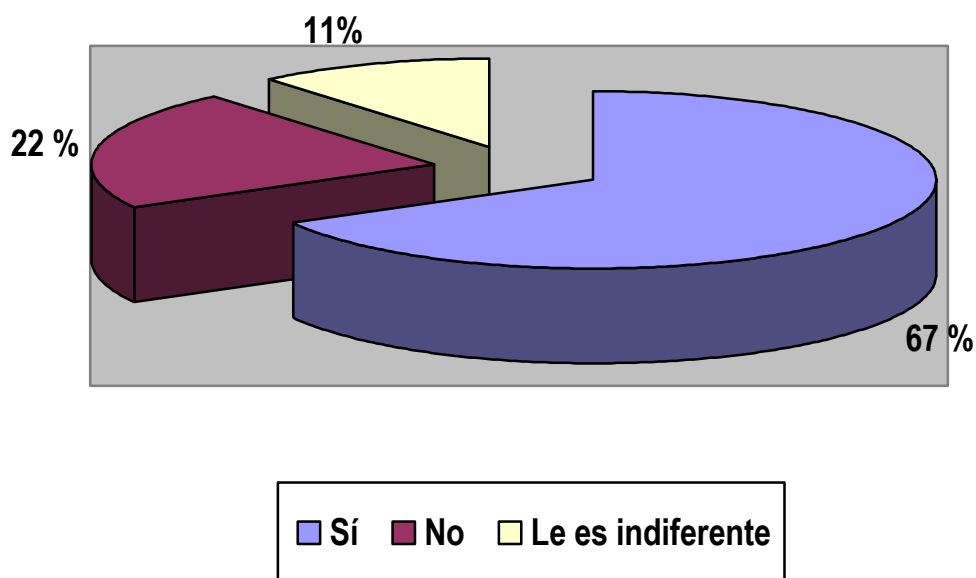
Análisis: La población, como siempre, prefiere seguir recibiendo información de la Caja de Crédito por medio de los promotores de crédito, ya que es una buena estrategia para la nueva sucursal de Caja de Crédito debido a que los comerciantes sienten mayor confianza al recibir la información por una persona que recibirla por otro medio de comunicación.

Pregunta No. 13

¿Considera necesario que exista una sucursal de la Caja de Crédito en este Municipio?

Objetivo: Determinar los mercados posibles para la Caja de crédito a fin de llegar a los últimos lugares y abastecer en su totalidad las exigencias empresariales de los clientes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	12	67%
No	4	22%
Le es indiferente	2	11%
TOTAL	18	100%



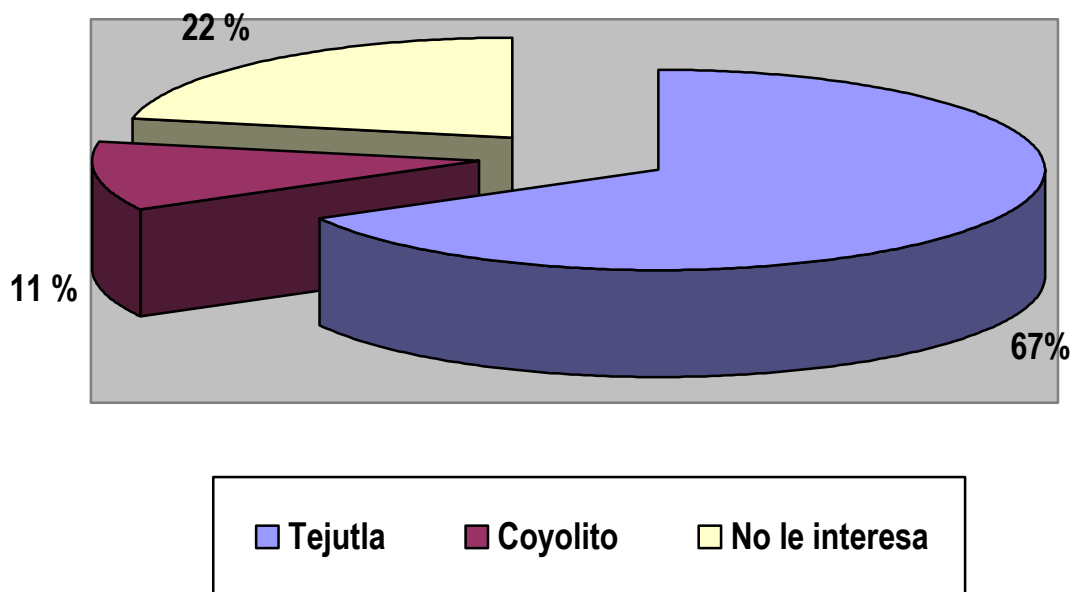
Análisis: Del total de los comerciantes encuestados consideran que es necesario que exista una sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla, para que puedan adquirir los servicios financieros que esta institución proporciona.

Pregunta No. 14

¿En qué lugar consideraría más apropiado la apertura de una sucursal de la Caja de Crédito?

Objetivo: Lograr que los mismos usuarios promuevan los créditos a otras empresas, y que se sientan motivados de hacerlo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Tejutla	12	67%
Coyolito	2	11%
No le interesa	4	22%
TOTAL	18	100 %



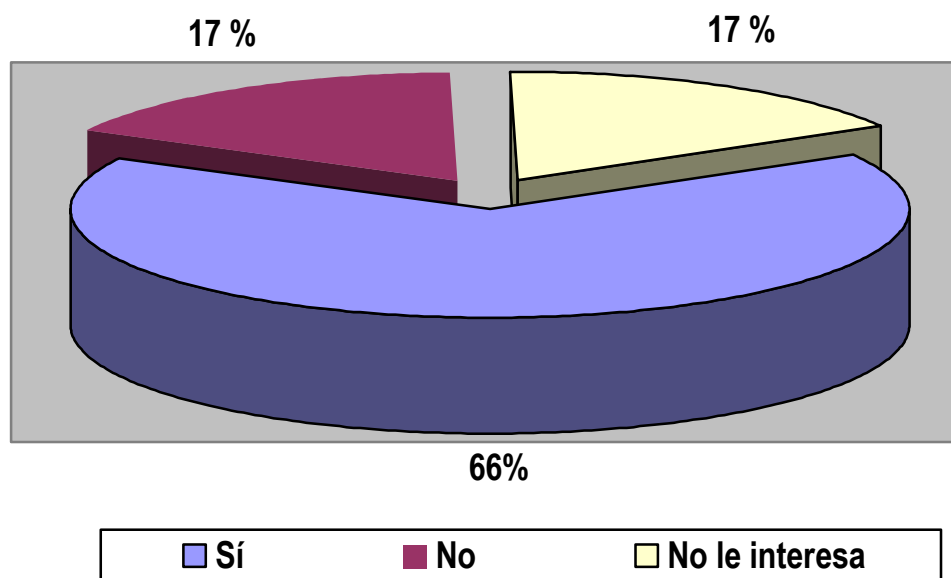
Análisis: Los comerciante prefieren que la sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio se encuentre ubicada en el municipio de Tejutla para su cercanía y comodidad; porque si la sucursal se encuentra ubicada en dicho municipio tendrían mayor facilidad de realizar alguna operación financiera.

Pregunta No. 15

Si la Caja de Crédito le ofrece créditos especiales por apertura de una nueva sucursal, ¿haría uso de los servicios que presta la Institución?

Objetivo: Conocer si el mercado ve en la caja de crédito una solución crediticia y/o financiera a sus problemas de escasez de liquidez de efectivo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	12	66%
No	3	17%
No le interesa	3	17%
TOTAL	18	100%



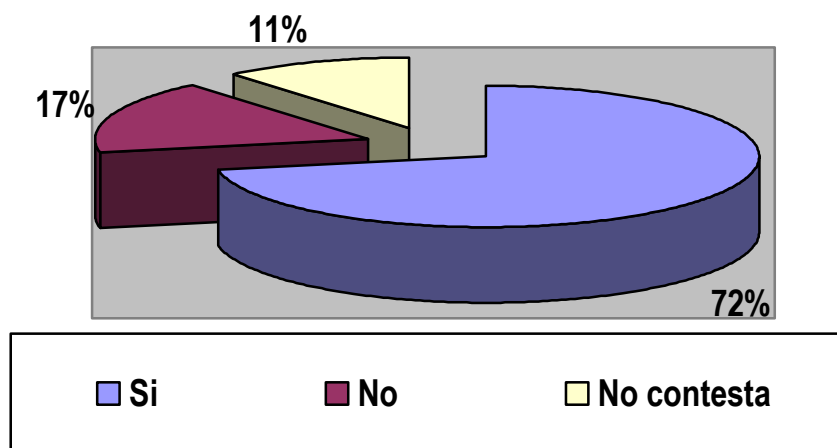
Análisis: La mayor parte de los comerciantes encuestados manifestaron que de implementarse la sucursal haría uso de los servicios financiero que se les ofreciera, lo que demuestra la demanda existente y que la apertura de la sucursal les vendría a solucionar sus problemas financieros.

Pregunta No. 16

¿Considera que la caja de crédito de San Ignacio le ofrece alternativas para financiar un proyecto?

Objetivo: conocer si la caja de crédito forma parte de la gama de empresas que otorgan servicios financieros en la mente de los empresarios de la zona.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	13	72%
No	3	17%
No contesta	2	11%
TOTAL	18	100 %



Análisis: Este ítem nos deja claro la necesidad de una financiera para que pueda apoyar a los comerciantes de este lugar, se considera que la sucursal de la Caja de Crédito sería una buena opción de financiamiento al momento que quieran invertir en un nuevo negocio o crecer en el que ya tienen.

E. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

➤ EMPLEADOS PUBLICOS Y PRIVADOS

De acuerdo a la información recopilada en las encuestas dirigidas a los empleados en el municipio de Tejutla, existe una gran aceptación de los servicios que ofrece la Caja de Crédito ya que un 90% considera necesario la apertura de la sucursal, un 21% dijo que de abrirla harían uso de sus servicios y el 58% que tal vez lo que muestra la demanda existente y las posibilidades de ampliar el mercado existente.

Entre los servicios que son demandados actualmente por las personas se encuentra el Crédito de consumo que es el más solicitado por los empleados y comerciante debido a que con ellos pagan sus deudas o cubren alguna necesidad que tengan.

Además, es de tomar en cuenta que de los entrevistados el 85% de empleados consideran adecuado promocionar los servicios financieros de la Caja de Crédito por medio de promotores de crédito. Así mismo, las personas no satisfacen sus necesidades de financiamiento debido a que no existe una institución financiera en el municipio que les brinde estos servicios de una forma completa, es decir que pueda cubrir todas sus necesidades financieras y que se encuentre ubicada en el interior del municipio. En vista de lo anterior el 90% de los empleados consideran necesario que exista una Caja de Crédito en el municipio que cubra con todas sus expectativas financieras.

Por otra parte, los empleados demandan intereses más bajos, plazos más largos y créditos de emergencia, lo cual debe de considerarse al momento de aperturar la sucursal.

➤ **COMERCIANTES**

Según la información recopilada en las encuestas dirigidas a los Comerciantes en el municipio de Tejutla, existe una gran aceptación de los servicios que ofrece la Caja de Crédito ya que un 67% considera necesario la apertura de la sucursal y un 66% dijo que de abrirla harían uso de sus servicios lo que muestra las posibilidades de ampliar el mercado existente.

Entre los servicios que son demandados actualmente por las personas se encuentra el Crédito de consumo que es el más solicitado por los comerciantes debido a que con ellos pagan sus deudas o cubren alguna necesidad que tengan.

Además, es de tomar en cuenta que de los entrevistados el 44% de los comerciantes consideran adecuado promocionar los servicios financieros de la Caja de Crédito por medio de promotores de crédito. Así mismo, las personas no satisfacen sus necesidades de financiamiento debido a que no existe una institución financiera en el municipio que les brinde estos servicios de una forma completa, es decir que pueda cubrir todas sus necesidades financieras y que se encuentre ubicada en el interior del municipio. En vista de lo anterior el 67% de los comerciantes consideran necesario que exista una Caja de Crédito en el municipio que cubra con todas sus expectativas financieras.

Por otra parte, los comerciantes al igual que los empleados demandan intereses más bajos, plazos más largos y créditos de emergencia, lo cual debe de considerarse al momento de aperturar la sucursal.

F. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

La proyección de la demanda no solo está relacionada con los cambios futuros sino también con la oferta y precios existentes, además serán conocidas con cierta exactitud si se usan las técnicas y/o métodos estadísticos adecuados para analizar el presente y con ello proyectar a determinado número de años.

Dentro de los métodos estadísticos de proyección de la demanda, tenemos los siguientes:

- Método de las medias móviles:

Se recomienda usarlo cuando la serie es irregular. El método consiste en suavizar las irregularidades de la tendencia por medio de medias parciales. El inconveniente del uso de los medios móviles es que se pierde algunos términos de las series y no da alguna expresión analítica del fenómeno por lo que no se puede hacer una proyección de los datos a futuros.

- Método de los mínimos cuadrados:

Se basa en calcular la ecuación de una curva (línea recta) para una serie de puntos dispersos sobre una gráfica, curva que se considera el mejor ajuste, entendiéndose por tal, cuando la suma algebraica de las desviaciones de los valores individuales respecto a la media es cero y cuando la suma de los cuadrados de las desviaciones de los puntos individuales respecto a la media también es cero.

- Ecuaciones no lineales:

Cuando la tendencia del fenómeno es claramente no lineal, utilizan ecuaciones que se adapten al fenómeno.

Para este estudio la proyección de la demanda será por medio del método de mínimos cuadrados, realizado al total de créditos otorgados que ha registrado la Caja de Crédito en los últimos cinco años y que serán proyectados para ver la tendencia que pueda tener esta

Institución en el otorgamiento de créditos en los próximos cinco años. Además es de recordar que en el estudio se realizó dos tipos de encuestas una para empleados y otra para comerciante; pero al momento de realizar la proyección se han tomado todos los créditos otorgados y no se han detallado por separado ya que al final se unieron ambos.

1. CRÉDITOS OTORGADOS POR LA CAJA DE CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL AÑO 2002 AL 2006.

CONTROL DE VENTAS					
	2002	2003	2004	2005	2006
TEJUTLA	\$28.000,00	\$30.000,00	\$35.800,00	\$109.650,00	\$130.600,00
APOSENTOS	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$5.200,00	\$0,00
SALITRE	\$5.500,00	\$6.000,00	\$7.000,00	\$5.900,00	\$0,00
LOS MARTINEZ	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.300,00	\$9.900,00
QUITASOL	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$47.238,00	\$30.000,00
AGUA ESCONDIDA	\$2.000,00	\$2.500,00	\$3.015,00	\$0,00	\$65.000,00
CONCEPCION	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.500,00
RIO GRANDE DE ALVARADO	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$19.582,00
LA REINA	\$7.500,00	\$8.500,00	\$10.158,00	\$45.300,00	\$31.277,00
TOTAL	\$43.000,00	\$47.000,00	\$55.973,00	\$216.588,00	\$287.859,00

Fuente de información: departamento de contabilidad.

Ingresos separados por tipo de créditos otorgados:

	2002	2003	2004	2005	2006
Empleados	\$35.862,00	\$35.165,00	\$49.530,00	\$209.388,00	\$277.116,00
Negocios	\$7.138,00	\$11.835,00	\$6.443,00	\$7.200,00	\$10.743,00
TOTAL	\$43.000,00	\$47.000,00	\$55.973,00	\$216.588,00	\$287.859,00

Fórmulas a utilizar para la proyección de la demanda

- a) $y = a + bx$
- b) $\sum y = na + b \sum x$
- c) $\sum xy = a \sum x + b \sum x^2$

MÉTODO DE MINIMOS CUADRADOS				
AÑO	Y	X	X*Y	X ²
2002	43000	1	43000	1
2003	47000	2	94000	4
2004	55973	3	167919	9
2005	216588	4	866352	16
2006	287859	5	1439295	25
TOTAL	650420	15	2610566	55

Encontrando los valores de "a" y "b"

$$650420 = 5a + 15b \quad (-3)$$

$$2610566 = 15a + 55b$$

$$-1951260 = -15a - 45b$$

$$2610566 = 15a + 55b$$

$$659306 = 10b$$

$$\frac{659306}{10} = b$$

$$10$$

$$\mathbf{b = 65930.6}$$

$$650420 = 5a + 15b$$

$$650420 = 5a + 15(65930.6)$$

$$650420 = 5a + 988959$$

$$650420 - 988959 = 5a$$

$$-338539 = 5a$$

$$\mathbf{a = -67707.8}$$

Comprobación de fórmula.

$$650420 = 5a + 15b$$

$$650420 = 5(-67707.8) + 15(65930.6)$$

$$650420 = -338539 + 988959$$

$$650420 = 650420$$

Cálculos a proyectar del 2007 al 2011.

$$Y(2007) = a + bx$$

$$Y(2007) = -67707.8 + 65930.6(6)$$

$$Y(2007) = -67707.8 + 395583.6$$

$$Y(2007) = 327875.8$$

$$Y(2008)=a+bx$$

$$Y(2008)=-67707.8+65930.6(7)$$

$$Y(2008)=-67707.8+461514.2$$

$$Y(2008)=393806.4$$

$$Y(2009)=a+bx$$

$$Y(2009)=-67707.8+65930.6(8)$$

$$Y(2009)=-67707.8+527444.8$$

$$Y(2009)=459737$$

$$Y(2010)=a+bx$$

$$Y(2010)=-67707.8+65930.6(9)$$

$$Y(2010)=-67707.8+593375.4$$

$$Y(2010)=525667.6$$

$$Y(2011)=a+bx$$

$$Y(2011)=-67707.8+65930.6(10)$$

$$Y(2011)=-67707.8+659306$$

$$Y(2011)=591598.2$$

2. CUADRO DE PROYECCIONES DE CRÉDITOS DEL AÑO 2007 AL 2011.

PROYECCIONES DE CRÉDITOS	
AÑO	CANTIDAD PROYECTADA
2007	\$327875.80
2008	\$393806.40
2009	\$459737.00
2010	\$525667.60
2011	\$591598.20

G. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El término demanda hace referencia como ya se mencionó anteriormente a la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

En lo que a este estudio se refiere, representa la demanda de servicios financieros que se solicitan en el municipio de Tejutla , por no existir una institución que ofrezca dichos servicios a los habitantes.

Por los Datos obtenidos en el estudio de mercado solo un 16% de los empleados tiene crédito con la institución y apenas un 17% de empresas financia sus proyectos de negocio con créditos otorgados por la caja de crédito de San Ignacio; mientras un 34% y 33% de los empleados y negocios respectivamente tienen créditos con otras instituciones, en cuanto al resto no tiene créditos.

Respecto a los servicios que mas solicita la población de una financiera un 12% solicita crédito personal o de consumo en cuanto a las empresas un 2% solicita crédito para agro y comercio.

Para finalizar hay algo que es de mucho interés para la institución, ya que el 30% de empleados menciona conocer a personas que desean hacer uso de los servicio que presta la caja de crédito, mientras un 67% de los negocios considera necesario aperturar una sucursal financiera en el municipio y de los empleados un 90% lo considera apropiado; mientras que al mercado potencial puede simplificarse en cuanto a que los empleados consideraron que si se ofrece un servicio especial por la apertura de una sucursal un 21% manifestó hacer uso de ello; un 58% demostró que era probable y un 17% lo consideraría.

H. ANÁLISIS DE LA OFERTA

1. Tipo de oferta.

El tipo de oferta es competitiva o de mercado libre debido a que la participación en el mercado está determinada por calidad, tasa de interés y el servicio que se ofrece al usuario. También se caracteriza porque ninguno domina el mercado. El municipio de Tejutla tiene la ventaja que no existe ninguna financiera establecida en el lugar ya que la competencia existente proviene de la cajas de créditos y bancos instalados en los municipios vecinos que son la nueva concepción y

Chalatenango. Entre los servicios que estos ofrecen a los usuarios son los siguientes: Créditos para micro y pequeña empresa, Crédito de consumo, Crédito de vivienda, Crédito popular, cuenta de ahorro y pago de remesas familiares. También los bancos poseen la ventaja que pueden proporcionar créditos por montos mayores y plazos más largos que los que puede ofrecer La Caja de Crédito.

Los créditos otorgados por la Caja de Crédito se Componen por 5 rubros los cuales se detallan a continuación cada uno con su respectiva tasa de interés.

Consumo	15.00%
Vivienda	11.00%
Empresa	13.00%
Popular	16.00%
Comercio	12%

2. Análisis de Precios.

En el área financiera como en este caso el precio a considerar lo establecen las tasas de interés, misma que en los bancos es un poco mas baja pero que a la vez se compensa según los usuarios por la agilidad con la que la Caja de Crédito otorga los financiamientos y facilidades como la de ahorros en los créditos y de llegar a ser accionistas, acciones que cada año le generan utilidades.

Para los usuarios La Caja de Crédito la ofrece beneficios que se plantearon en el estudio de mercado en la pregunta 8 pasadas a los empleados y negocios en la que se detallaron las facilidades de crédito y los cobros a domicilio.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Luego de haber realizado la investigación de campo, a través de la implementación de la encuesta y la observación, se procedió a la obtención de resultados de las encuestas pasadas a la muestra de la población sujeta de créditos del municipio de Tejutla, se procedió a la formulación de las conclusiones y recomendaciones que son necesarias para la conclusión del proyecto.

1. CONCLUSIONES.

- 1.1** Los resultados de la investigación demuestran que de los empleados públicos y privados 57 de ellos son del sexo femenino y que 11 personas son microempresarios, así también 29 encuestados mantiene una buena imagen de la caja de crédito y 9 la consideran que es excelente.
- 1.2** La mayor parte de la población encuestada no tiene crédito por el momento con ninguna institución, mientras que 30 personas si poseen en cuanto a los empleados, de igual forma se refleja que 10 comerciantes tampoco poseen crédito con ninguna institución financiera.
- 1.3** En referencia a los empleados encuestados 27 manifestaron conocer personas que querían hacer uso de los servicios de la Caja de Crédito, mientras que de los comerciantes 12 de ellos considera necesaria la apertura de una sucursal de la Caja de Crédito en éste municipio.
- 1.4** De las personas empleadas 17 manifestaron que nunca lo han visitado promotores de crédito para ofrecerles los servicios que presta la Caja de Crédito de San Ignacio y 4 de los comerciantes manifestaron de igual forma que nunca ha sido visitado por un empleado de la institución.

2. RECOMENDACIONES

- 2.1** Promover una estrategia de mercado que sea capaz de persuadir al sector femenino de esa localidad ya que son en mayoría las personas sujetas de crédito, y a la vez aprovechar el alto porcentaje de personas que consideran una buena imagen de la institución.
- 2.2** La caja de crédito debe tomar en cuenta los altos porcentajes de personas y comerciantes que aun no poseen créditos con ninguna institución, y tener en cuenta que son clientes potenciales para utilizar lo servicios que la Caja de Crédito ofrece.
- 2.3** La caja de crédito debe de tomar en cuenta las personas que conocen a futuros clientes y ofrecer un beneficio o recompensa a ellos a fin de expandir a un mas los servicios en esta localidad a través del gran numero de personas que consideran necesaria la apertura de una sucursal en el municipio.
- 2.4** Por los altos índices de personas que manifestaron no ser visitados por ejecutivos de crédito de la institución, debe de tomarse en cuenta estrategias de mercado que puedan abastecer y dar a conocer a todos en esa localidad los servicios que se prestan en la caja de crédito de san Ignacio.
- 2.5** Llevar a cabo el estudio de factibilidad técnico-económico sobre la creación de la sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla, Chalatenango, ya que existe una gran aceptación de las personas por los servicios financieros que ofrece la institución y también es de considerar el ofrecimiento de los créditos a los empleados y comerciantes que nunca han sido visitados por un promotor de créditos.

CAPITULO III

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TECNICO-ECONÓMICO PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1. GENERAL

- 1.1. Elaborar, un estudio de factibilidad que permita, a la Caja de Crédito de San Ignacio, tomar decisiones sobre expandir sus servicios financieros, mediante el establecimiento de una agencia en el municipio de Tejutla, mejorando así su cobertura y beneficiando a una mayor población.

2. ESPECIFICOS

- 2.1. Realizar un estudio técnico que permita establecer los procesos operativos de la agencia y todos los requerimientos necesarios para la apertura de la sucursal.
- 2.2. Hacer un estudio financiero económico que permita conocer los costos de inversión y operación de una agencia de servicios financieros.
- 2.3. Evaluar el proyecto de creación de una agencia, desde el punto de vista económico, a efecto de tomar decisiones sobre la inversión.

B. ESTUDIO DE MERCADO.

El estudio de mercado fue realizado en el capítulo II en lo que se resume sus datos de la siguiente manera:

1. Análisis de la demanda.

➤ EMPLEADOS PUBLICOS Y PRIVADOS

De acuerdo a la información recopilada en las encuestas dirigidas a los empleados en el municipio de Tejutla, existe una gran aceptación de los servicios que ofrece la Caja de Crédito ya que un 90% considera necesario la apertura de la sucursal, un 21% dijo que de abrirla harían uso de sus servicios y el 58% que talvez lo que muestra la demanda existente y las posibilidades de ampliar el mercado existente.

➤ COMERCIANTES

Según la información recopilada en las encuestas dirigidas a los Comerciantes en el municipio de Tejutla, existe una gran aceptación de los servicios que ofrece la Caja de Crédito ya que un 67% considera necesario la apertura de la sucursal y un 66% dijo que de abrirla harían uso de sus servicios lo que muestra las posibilidades de ampliar el mercado existente.

2. Análisis de la oferta.

El municipio de Tejutla tiene la ventaja que no existe ninguna financiera establecida en el lugar ya que la competencia existente proviene de la cajas de créditos y bancos instalados en los municipios vecinos que son la nueva concepción y Chalatenango. Entre los servicios que estos ofrecen a los usuarios son los siguientes: Créditos para micro y pequeña empresa, Crédito de consumo, Crédito de vivienda, Crédito popular, cuenta de ahorro y pago de remesas familiares.

Los créditos otorgados por la Caja de Crédito se Componen por 5 rubros los cuales se detallan a continuación cada uno con su respectiva tasa de interés.

Consumo	15.00%
Vivienda	11.00%
Empresa	13.00%
Popular	16.00%
Comercio	12.00%

C. ESTUDIO TÉCNICO PARA LA PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

Este apartado comprende una definición del tamaño y localización óptima del proyecto, como los aspectos técnicos, materiales y humanos para el buen funcionamiento de la sucursal, relacionado al tamaño del mercado existente a fin de lograr un equilibrio que al final se convierta en las utilidades que se esperan de la apertura de la nueva sucursal.

1. TAMAÑO DEL PROYECTO

En la determinación del tamaño del proyecto se determinará los servicios que se esperan ofrecer en un periodo determinado, así como también los procedimientos que se realizarán, para lo cual será necesario material de oficina y equipo informático como son: Escritorios, papelería, computadoras, sillas secretariales y de espera etc.

Para determinar el tamaño del proyecto se han considerado los siguientes elementos:

1.1 La demanda.

La demanda es un factor para condicionar el tamaño del proyecto y en este caso no es la excepción porque de los 89 empleados y 18 comerciantes encuestadas 14 y 3 personas respectivamente dijeron ser clientes de la Caja de Crédito lo que muestra el mercado existente, así como también un gran porcentaje de clientes potenciales. Además, en el año 2006 ya existe una cartera de préstamos por un monto de \$287,589.

Por lo antes mencionado se llega a la conclusión que la nueva sucursal se encontraría por debajo de la demanda existente lo cual es bueno y para iniciar operaciones debe como mínimo cubrir las necesidades de las personas que ya son clientes de la institución así como ser capaz de cubrir el monto de préstamos con que se finalizó el año 2006 y de acuerdo a lo proyectado se estima un capital de \$327,875.8.

Requerimiento de mobiliario y equipo

Este apartado no presenta ninguna dificultad para la apertura de la sucursal, porque no presenta dificultad en la adquisición y además por ser una sucursal de la Caja de Crédito, ya se cuenta con herramientas con las que puede iniciar operaciones, como son los gabinetes de archivo y además se conocen a proveedores que proporcionen todo lo necesario. Entre el equipo que se va a utilizar se encuentra el siguiente:

CUADRO No.1
REQUERIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO

Concepto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Computadora	HP 1Gb RAM, un HD 80Gb con monitor LCD 17"	2	\$1090	\$2,180
Fotocopiadora	Digital marca Kyocera mita modelo KM-1500la serie xg-u6618086	1	\$752.21	\$752.21
Rotulo	Instalación de Rotulo publicitario	1	\$700.00	\$700.00
Impresor financiero	Impresor financiero nantian APC PR9 serie 0605PN07479	1	\$925	\$925.00
Escritorios	Escritorios para uso del personal	3	\$174	\$522.00
Sillas	Sillas de espera para el publico	3	\$115	\$345.00
Sillas secretariales	Sillas secretariales para uso del personal	3	\$25	\$75.00
Caja Fuerte	Caja fuerte para seguridad del dinero	1	\$500	\$500.00
Telefax ²⁶	Línea telefónica de uso de agencia	1	\$9.43	\$113.16
Oasis	3 temperaturas	1	\$99	\$99.00
Aire acondicionado	Minisplit	1	\$287	\$287.00
Archivos ²⁷		2	-----	-----
Alarma	Instalación	1	\$150	\$150.00
TOTAL ----->				\$6,648.37

Datos obtenidos por el departamento de compras en el año 2,007 con proveedores propios

²⁶ Plan de Telecom que incluye aparato más 100 minutos mensuales gratis.

²⁷ Mobiliario en existencia en agencia de San Ignacio.

CUADRO No.2
REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA⁵²

Personal	Salario Mensual	Salario anual	vacación	Cuota patronal anual ISSS (7.5%)	Cuota patronal anual AFP (6.75%)	Total
Vigilante	\$175.00	\$2,450.00	113.75	\$157.50	141.75	\$2,863.00
Cajero	\$175.00	\$2,450.00	113.75	\$157.50	141.75	\$2,863.00
Jefe de Agencia	\$400.00	\$5,600.00	\$260,00	\$360.00	\$324.00	\$6,544,00
Total		\$10,500.00	\$487.50	\$675.00	\$607.50	\$12,270.00

Nota: por políticas de la empresa se considera 12 sueldos más uno por indemnización y otro por aguinaldo (basado en sucursal La Palma, ya existente con proyecciones similares)

⁵² Los empleados se encargaran de la limpieza del local por lo que no es necesario personal de servicio.

CUADRO No.3
REQUERIMIENTOS DE INSUMOS

Insumo	Costo unitario	Consumo mensual	Costo mensual	Costo anual
Facturas	\$0.05	1000 facturas	\$50	\$600
Papel Bond	\$3.75	2 resmas	\$7.50	\$90
Toner impresor láser	\$150	0.25 del toner	\$37.50	\$450
Cinta para impresor Financiero	\$10	0.25 del toner	\$2.5	\$30
Monitoreo de alarma	\$39.55	1	\$39.55	\$474.60
Mantenimiento de sistema	\$282.50	1	\$282.50	\$3,390
⁵³ Agua	\$1.75	4 garrafas	7	\$84
⁵⁴ Energía Eléctrica	\$0.103977	250 Kwh.	\$31.48	\$377.76
Agua potable ⁵⁵	\$1.14	1	\$1.14	13.68
Alquiler de local	\$150	1	\$150	\$1,800
Total----->				\$7,309.92

1.2 Disponibilidad de recursos económicos.

Los recursos económicos se obtendrán mediante la captación de fondos a los clientes, de la oficina central como de la agencia que ya existe para poder financiar el proyecto sin recurrir a financiamientos externos de los cuales se deba pagar un porcentaje de interés innecesario.

2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

En la localización del proyecto se busca determinar el sitio donde se instalará la sucursal porque ello contribuye en mayor medida a mejorar la rentabilidad de la inversión que se va a realizar.

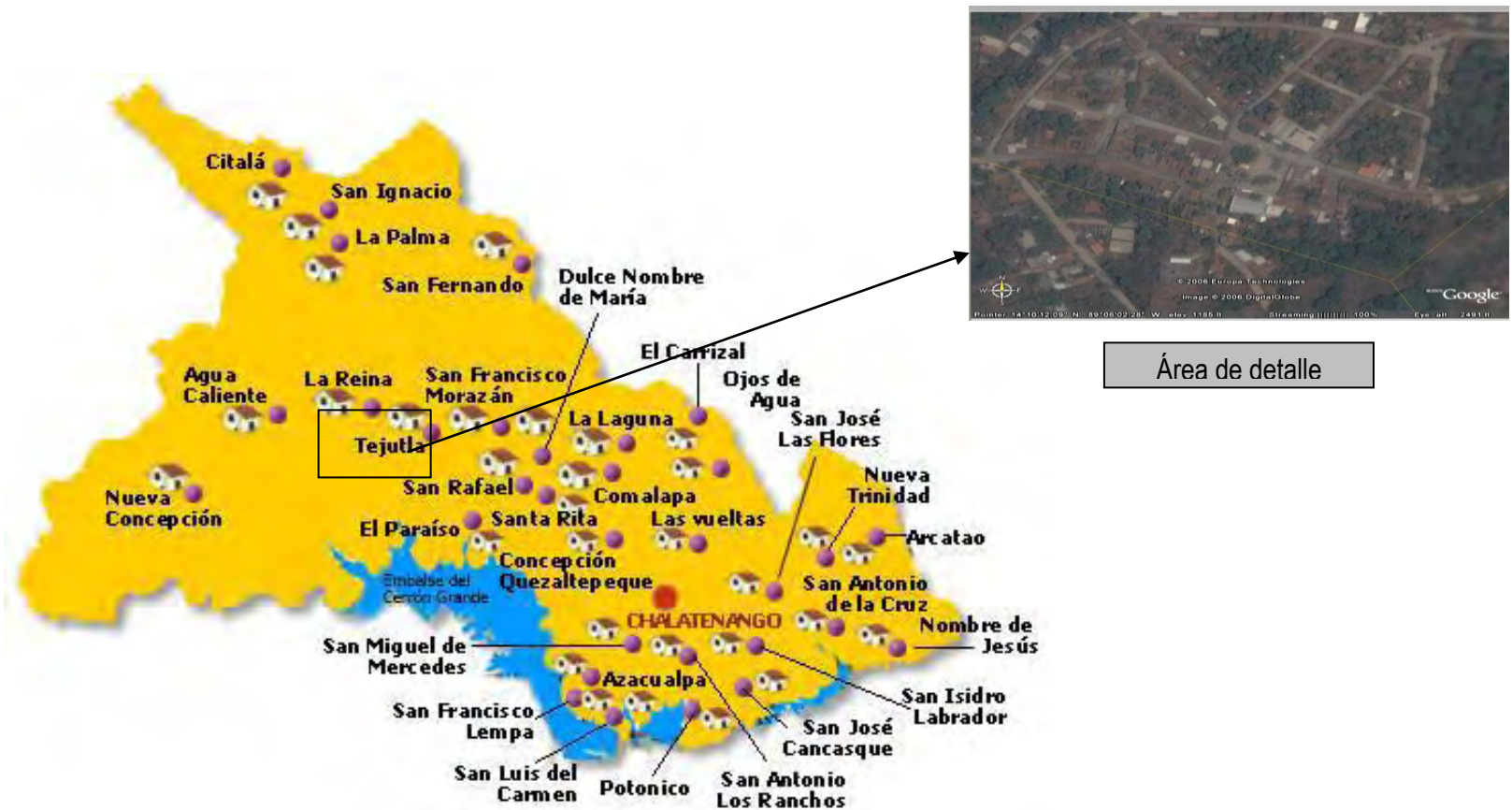
⁵³ Para consumo de agua se estima aproximado con una agencia ya existente

⁵⁴ El consumo de energía incluye cargo por uso de red, atención al cliente y la energía consumida.

⁵⁵ El agua potable es municipal por lo que se cancela únicamente \$1.14 mensualmente.

2.1 Macrolocalización del Municipio de Tejutla.

La ubicación del proyecto será en el municipio de Tejutla departamento de Chalatenango el cual beneficiara al desarrollo económico de toda la zona y del país en general.



2.2 Microlocalización

Para determinar la localización óptima de la sucursal de la Caja de Crédito se ha realizado basándose en el método cualitativo por puntos ponderados y que su ubicación geográfica esta en el mismo municipio. Para el uso de este método se detectaron dos lugares se encuentran ubicados de la siguiente manera:

- **Opción A**

Como opción A se menciona un local ubicado en el Barrio el centro, calle principal, Tejutla departamento de Chalatenango. Lugar donde se encuentra actualmente el punto de servicio de la Caja de Crédito de San Ignacio.



- **Opción B**

Como opción B se tiene un local ubicado en barrio El Calvario del mismo municipio



2.3 Localización óptima del proyecto

**CUADRO No.4
LOCALIZACIÓN DE LA PLANTA**

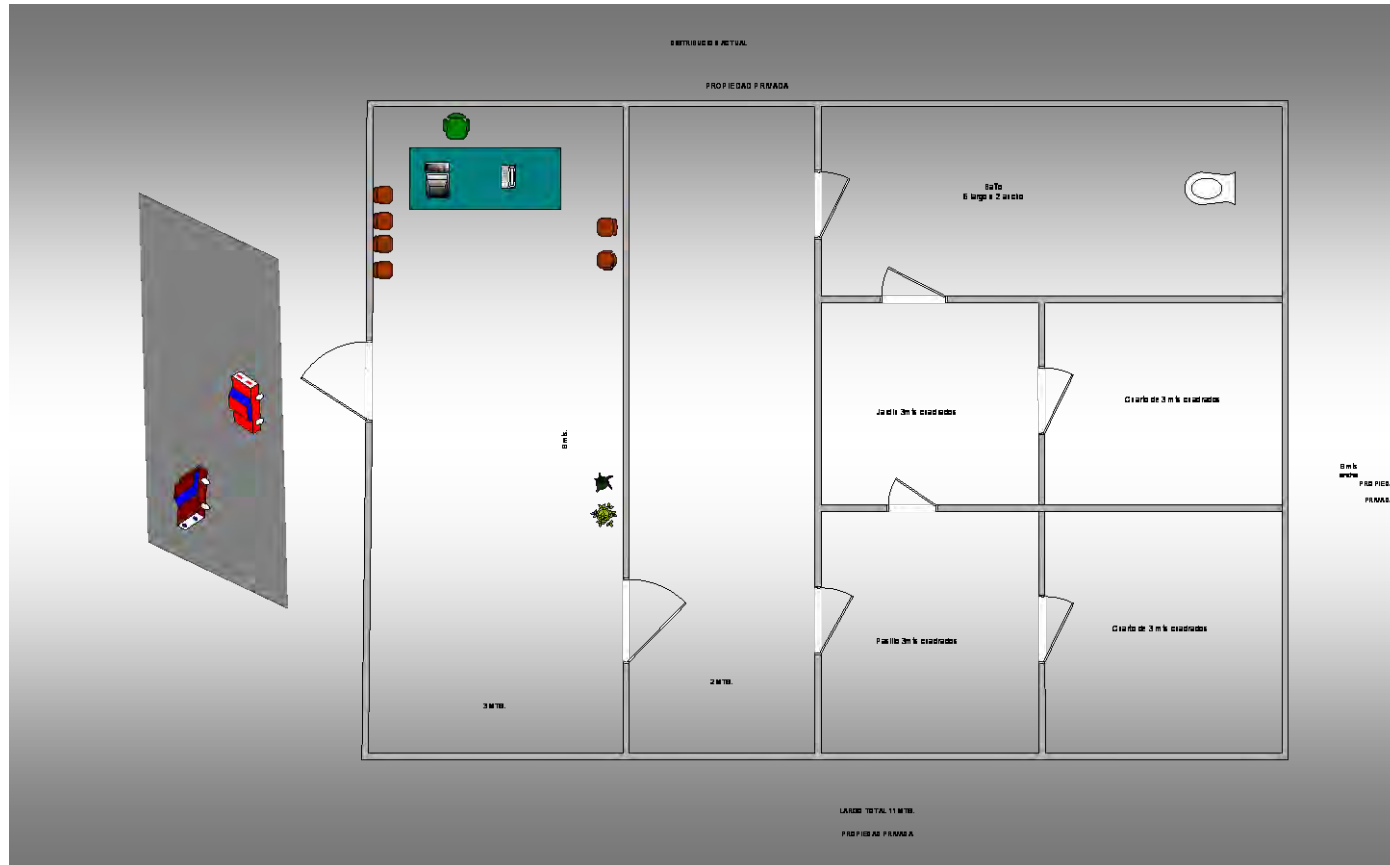
Factor relevante	Peso Asignado	Calificación A	Calificación B	Calificación ponderada A	Calificación ponderada B
Ubicación en zona urbana	0.25	9	9	2.25	2.25
Servicios básicos	0.3	8	7	2.4	2.1
Infraestructura más adecuada	0.25	7	7	1.75	1.75
Vías de acceso	0.2	9	8	1.8	1.6
TOTAL	1.0	33	31	8.2	7.7

En conclusión la localización de la sucursal de la Caja de Crédito se inclina para la elección de la alternativa A con 8.2 puntos.

3. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA DE LA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO

En este apartado se muestra la distribución de planta actual y la distribución propuesta para la nueva sucursal de la caja de Crédito de San Ignacio así como el diagrama de recorrido del proceso de otorgamiento de un crédito.

3.1 Distribución física actual de las instalaciones del punto de servicio de la Caja de Crédito ubicado en Tejutla.

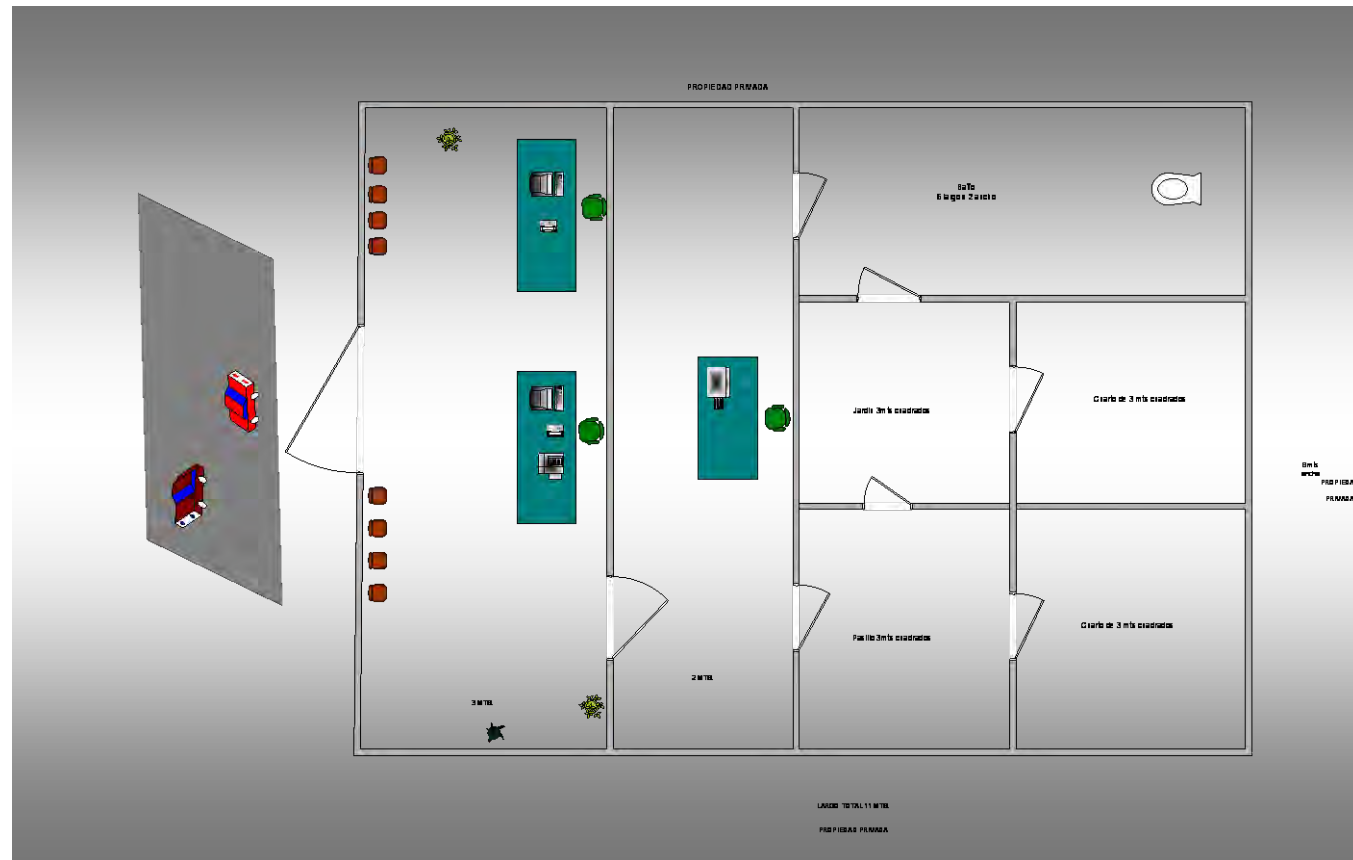


Escala: Ninguna

Hecho por: Grupo de investigación

Fecha: Abril 2007

3.2 Distribución física propuesta de las instalaciones para la sucursal de la Caja de Crédito y el diagrama de recorrido.



Escala: Ninguna

Hecho por: Grupo de investigación

Fecha: Abril 2007

4. INGENIERÍA DEL PROYECTO

El objetivo de realizar el estudio de la ingeniería del proyecto es resolver todo lo relacionado a la instalación y funcionamiento de la sucursal la cual prestara los servicios de préstamos de dinero para consumo, vivienda, empresa, popular y comercio. Es de aclarar que a pesar de que se trata de diferentes tipos de préstamos el procedimiento para otorgarlos es casi el mismo.

4.1 Procedimiento para el otorgamiento de un crédito.

Para otorgar un crédito se realiza el proceso que se detalla a continuación:

1. Recepción del cliente
2. El cliente solicita información
3. Luego, se llena una solicitud con los datos requeridos, y entrega de documentación.
4. Se traslada documentación a agencia San Ignacio
5. Si es crédito hipotecario se realiza valuó de la propiedad ofrecida en garantía.
6. Se espera el resultado del valuó
7. Se entrega el resultado del valuó a la caja de crédito.
8. Se espera el día de reunión de comité de crédito o junta directiva.
9. Pasa a Junta Directiva o comité según el caso y es revisado para su aprobación o no aprobación.
10. Se traslada la resolución al departamento de crédito.
11. Si el crédito es hipotecario el notario realiza la hipoteca.
12. El notario lleva a la institución la hipoteca.
13. Se traslada a agencia Tejutla
14. Se informa al cliente la resolución.
15. El cliente se presenta para el otorgamiento del crédito.
16. Se lee hipoteca o contrato al cliente.
17. El Cliente firma, y se entrega el financiamiento.

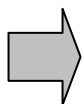
El flujograma de procesos representa una descripción del proceso del otorgamiento de un crédito ya sea este solidario o de consumo y la simbología a utilizar es la siguiente con sus respectivos significados:

NOMENCLATURA DE SIMBOLOGÍA



OPERACIÓN

Significa que se efectúa un cambio o transformación en algún componente del producto, ya sea por medio físico, mecánico o químico, o la combinación de cualquiera de los tres



TRASLADO

Es la acción de movilizar de un sitio a otro algún elemento en determinada operación o hacia algún punto de almacenamiento o demora.



DEMORA

Se presenta generalmente cuando existen cuellos de botella en el proceso y hay que esperar turno para efectuar la actividad correspondiente. En ocasiones, el propio proceso exige una demora.



OPERACIÓN COMBINADA

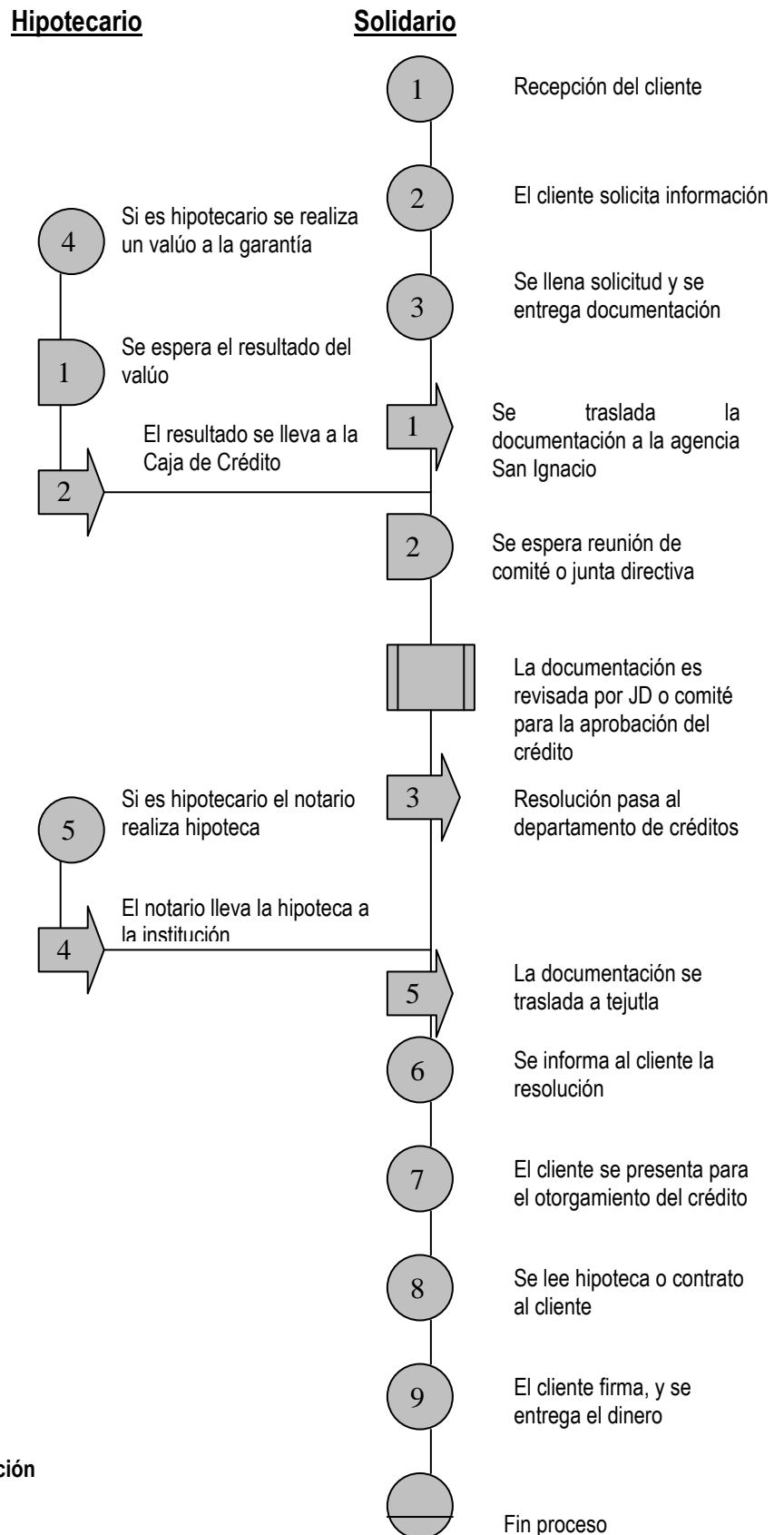
Ocurre cuando se efectúan dos de las acciones mencionadas.



FIN DE PROCESO

Representa la finalización de un flujo de procesos.

4.2 Diagrama de flujo de procedimiento para el otorgamiento de un crédito.



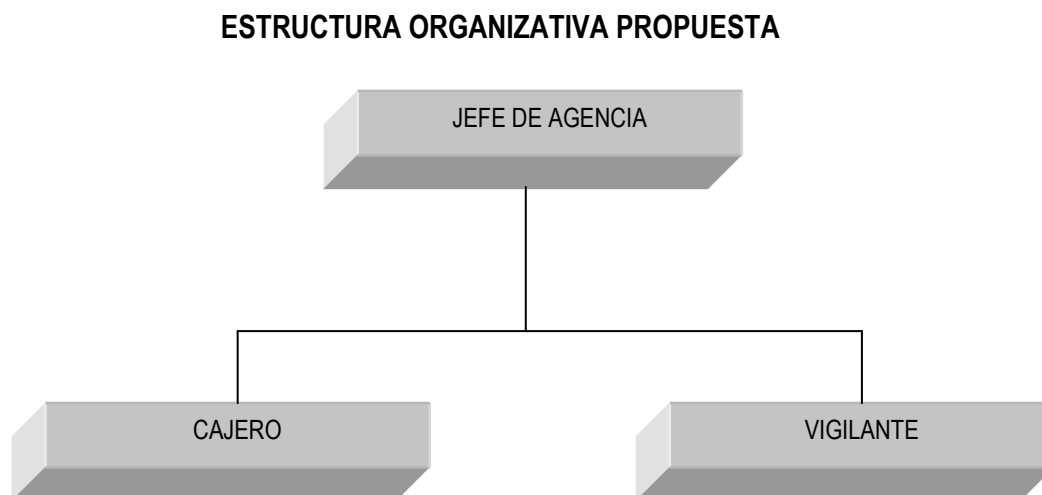
Elaborado por: Grupo de Investigación
 Fecha: Abril 2007

4.3 Distribución del equipo Informático y el diseño topológico de la red interna.

La distribución del equipo informático se ha definido sobre la base de la ubicación de las áreas de trabajo de la sucursal de la Caja de Crédito. El tipo de diseño de la red es el de bus porque es un diseño bueno y fácil de configurar al momento de agregar otra computadora; además es el mismo tipo con que cuenta la Caja de Crédito de San Ignacio y en la sucursal que se pretende abrir solamente se encontraran en red dos computadoras por lo que es una configuración muy pequeña que no requiere de mucho tiempo para poder realizarla y además la sucursal no estará en red con las agencias de San Ignacio y La Palma.

5. PROPUESTA DEL DISEÑO ADMINISTRATIVO Y DE ORGANIZACIÓN DE LA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO.

5.1 Organigrama propuesto



Elaborado por: el grupo de Investigación

Fecha: Junio 2007

5.2 Perfiles de las Personas a contratar

- **Jefe de Agencia**

- Con estudios superiores de administración de empresas o carreras a fin
- 2 años de experiencia en puestos similares (comprobable)
- Con dominios de paquetes computacionales
- Entre las edades de 25 a 35 años
- Solvencia de la PNC
- Excelente presentación personal
- Responsable
- Residir en la zona
- Con disponibilidad a trabajar hasta en horarios nocturnos

- **Cajero:**

- Con estudios mínimos de bachillerato
- Excelente presentación personal
- Con dominios de paquetes computacionales
- Entre las edades de 23 a 30 años
- Responsable
- Solvencia de la PNC

- **Vigilante:**

- Con estudios mínimos de 9^a grado
- Residente en la zona
- Entre las edades de 28 a 40 años
- Responsable
- Disponibilidad a trabajar tarde
- 2 años de experiencia, comprobable
- Con excelente presentación
- Residente en la zona
- Disponibilidad de tiempo completo

5.3 Descripción de funciones del personal

- Jefe de Agencia

- Velar por el buen funcionamiento de la Agencia
- Supervisar al personal
- Llevar control de insumos y equipo
- Será el encargado de de caja fuerte
- Aperturar y cerrara agencia
- Ayudar al cajero en sus funciones en momentos que así lo requieran
- Atención al público
- Entregar los financiamientos

- Cajero

- Cobrar las cuotas de los crédito
- Contestar el teléfono
- Ayudar en la atención al publico
- Encargado de su propia caja
- Tomar los datos para llenado de solicitud de crédito a clientes

- Vigilante

- Resguardo de los bienes de la institución
- Abrir y cerrar la puerta de acceso de la agencia a los clientes y visitantes

Al igual que la Agencia ya existente todo el personal se encargara de la limpieza del local y del buen funcionamiento de los recursos de la agencia.

6. Marco Legal Para el Funcionamiento de La Sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio, en el Municipio de Tejutla de Chalatenango.

En cuanto a lo que es el marco legal es de mencionar que la Caja de Crédito de San Ignacio, tiene un punto de servicio en Tejutla del cual su funcionamiento depende del marco legal mencionado en el capítulo uno, pues por el hecho de no ser una empresa que genere daños en el medio ambiente no exige de muchos permisos para su funcionamiento ya que en el actual punto de servicio solo exige el pago de impuesto mensual (\$5.20) incluyendo aseo y tasa municipal.

Además, la Caja de Crédito de San Ignacio esta regida por la ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, así también por la NPF “Normas sobre manejo de cuentas de depósitos en las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores” emitida por FEDECREDITO y aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador y finalmente por el manual de créditos de la Caja de Crédito de San Ignacio.

D. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO PARA LA PROPUESTA DE CREACION DE UNA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO, EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA DEL DEPARTAMENTO DE CHALATENANGO.

Con el estudio económico-financiero del presente proyecto se busca conocer o determinar de donde o como se obtendrán los recursos para que la sucursal opere y pueda iniciar sus labores.

Por lo tanto, en esta etapa del proyecto se detalla en rubros y cuentas en donde se agrupan los equipos, mobiliarios y otros gastos tanto tangibles como intangibles con los cuales debe contar el proyecto para su buen funcionamiento.

Además, se determinará las proyecciones financieras que se espera rinda el proyecto, por lo que se presenta la información detallada y ordenada que será necesaria para la elaboración del estudio económico-financiero.

1. INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO

A continuación se detalla la inversión inicial estimada para implementación de la nueva sucursal:

CUADRO No.5
DETALLE DE INVERSIÓN INICIAL

DETALLE	INVERSION (dólares de los EE: UU.)
Mobiliario y equipo ⁵⁶	\$6,648.37
Imprevistos 5 % ⁵⁷	\$4,652.97
Capital de trabajo (3 meses)	\$86,410.95
TOTAL INVERSION- - - - ->	\$97,712.29

1.1 Determinación del capital de trabajo.

El capital de trabajo es el capital necesario para que la sucursal pueda llevar a cabo todas sus operaciones sin tener inconvenientes financieros por un periodo estimado de tres meses.

⁵⁶ Ver cuadro de mobiliario y equipo, estudio técnico, Pág.95

⁵⁷ El imprevisto se estima en un el 5% del capital de trabajo

CUADRO No.6
NECESIDADES DE EFECTIVO ANUAL

DETALLE	INVERSIÓN (dólares de los EEUU)
- Consumo de energía eléctrica	\$377.64
- Consumo de agua potable y embotellada	\$97.68
- Consumo de teléfono	\$113.16
- Mantenimiento del sistema de informática	\$3,390.00
- Monitoreo de la alarma	\$474.60
- Pago a alcaldía	\$62.40
- Facturas Y papel bond	\$690.00
- Toner cinta para impresora	\$480.00
- Necesidad de efectivo para otorgar préstamos ⁵⁸	\$327,875.8
- Alquiler del local	\$1800.00
TOTAL	\$335,361.28

Las necesidades de efectivo anualmente son de \$ 335,361.28 y para los tres meses sería de \$ 83,840.32

- Necesidades de mano de obra

El salario mensual de los tres empleados se ha estimado en \$750.00 y para el requerimiento de los tres meses será la cantidad de \$2,250. Entonces nuestro capital de trabajo queda de la siguiente manera:

⁵⁸ Cantidad de dinero estimada como mínima para otorgar préstamos para el año 2007.

CUADRO No.7
CAPITAL DE TRABAJO

ACTIVO CIRCULANTE		\$86,410.95
Efectivo*	\$83,840.32	
Mano de obra	\$2,250.00	
Cuota patronal ISSS y AFP	\$320.63	

*Ver cuadro seis

El capital de trabajo estimado para los primeros tres meses es de \$86,410.95

2. DETERMINACIÓN Y DETALLE DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN

CUADRO No.8
MANTENIMIENTO DE EQUIPO

EQUIPO	UNIDAD	COSTO DE MANTENIMIENTO POR UNIDAD	Nº DE VECES DE MANTENIMIENTO POR AÑO	COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO
Computadoras e Impresores	3	\$25	3	\$225
Fotocopiadora	1	\$40	3	\$120
Aire acondicionado	1	\$50	2	\$100
Red de ambas computadoras	1	\$25	3	\$75
TOTAL				\$520

2.1 Cálculo de la depreciación (anual)

Método de Línea Recta:

Computadoras	=	$\frac{\$ 2,180}{5 \text{ años}}$	=	\$ 436 por dos computadoras
Mobiliario	=	$\frac{\$ 1,441.16}{6 \text{ años}}$	=	\$240.19
Impresores	=	$\frac{\$ 925}{5 \text{ años}}$	=	\$185.00
Fotocopiadora	=	$\frac{\$ 752.21}{5 \text{ años}}$	=	\$ 150.44
Rotulo	=	$\frac{\$ 700.00}{10 \text{ años}}$	=	\$70.00

Depreciación total: $\$436.00 + \$240.19 + \$185.00 + \$150.44 + \$70.00 = \$ 1,081.63$

En el caso del mobiliario y el rotulo que se deprecian a seis y diez años respectivamente, se toma la depreciación acumulada de los primeros 5 años debido a que el proyecto se esta evaluando para los próximos cinco años, pero como se considera para ellos una vida útil mayor a la que se esta evaluando, el valor de la depreciación restante se a tomado como valor de salvamento por un monto de \$590.19 el cual es sumado al ultimo periodo evaluado tanto en el calculo de la VAN como para la TIR.

CUADRO No.9
PRESUPUESTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN WATTS Y KILOWATTS.

Detalle	Consumo Mensual	Costo Unitario	Total Mensual	Total Anual
Cargo por energía	250 kwh	\$0.103977	\$26.00	\$312.00
Cargo fijo por uso de red	1	\$0.93	\$0.93	\$11.16
Cargo variable por uso de red	1	\$3.75	\$3.75	\$45
Cargo por atención al cliente	1	\$0.80	\$0.80	\$9.60
Total----->				\$377.76

El presupuesto anual de energía eléctrica es de \$377.76 en dólares americanos (basado en costos de sucursal La Palma con igual número de equipos y personal)

CUADRO No.10
PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA

Personal	Salario Mensual	Salario anual	vacación	Cuota patronal anual ISSS (7.5%)	Cuota patronal anual AFP (6.75%)	Total
Vigilante	\$175.00	\$2,450.00	113.75	\$157.50	141.75	\$2,863.00
Cajero	\$175.00	\$2,450.00	113.75	\$157.50	141.75	\$2,863.00
Jefe de Agencia	\$400.00	\$5,600.00	\$260.00	\$360.00	\$324.00	\$6,544.00
Total		\$10,500.00	\$487.50	\$675.00	\$607.50	\$12,270.00

3. GASTOS DE OPERACIÓN DE LA SUCURSAL

**CUADRO No.11
GASTOS DE OPERACIÓN**

Detalle	Monto US \$
Salarios	\$12.270.00
Alquiler	\$1,800.00
Energía Eléctrica	\$377.76
Agua potable	\$97.68
Teléfono	\$113.16
Papelería	\$690.00
total	\$15,348.60

Los costos de transporte y publicidad se espera crezcan en un 5% anualmente.

**CUADRO No.12
PRESUPUESTO DE COSTOS DE VENTA**

Presupuesto de costos de Venta		
Concepto	Costo mensual	Costo total anual
Transporte	\$100.00	\$1,200.00
Comisión ⁵⁹		\$199.74
Gastos de publicidad y viáticos		\$200.00
Total		\$1,599.74

⁵⁹ La Comisión se establece mediante el 0.5% del monto, que se paga al empleado

CUADRO No.13
COMISIÓN POR CRÉDITOS OTORGADOS PROYECTADOS

Detalle de comisión por créditos otorgados					
Ingresos	\$49.935,36	\$52.770,06	\$61.604,76	\$70.439,46	\$79.274,16
Comisión	\$199,74	\$211,08	\$246,42	\$281,76	\$317,10
Ingresos netos	\$49.735,62	\$52.558,98	\$61.358,34	\$70.157,70	\$78.957,06

4. EVALUACIÓN FINANCIERA

CUADRO No. 14
INGRESOS POR VENTAS PROYECTADAS

Año	Proyección	Tasa de interés ⁶⁰	total
2,007	\$327,875.80	13.4%	\$49,935.36
2,008	\$393,806.40	13.4%	\$52,770.06
2,009	\$459,737.00	13.4%	\$61,604.76
2,010	\$525,667.60	13.4%	\$70,439.46
2,011	\$591,598.20	13.4%	\$79,274.16

4.1 Estudio de financiamiento.

a) Fuentes de Recurso

Las fuentes de recurso serán mediante fondos propios pues la caja de crédito puede prestar a una misma persona hasta un máximo del 5% del capital social por lo que según las proyecciones es suficiente el recurso para laborar durante el tiempo proyectado.

⁶⁰ La tasa de interés es un promedio de los tipos de interés a prestar

b) Capital Propio

Los fondos a utilizar serán mediante las captaciones de cuentas de ahorro que se obtienen en la agencia central y la sucursal ya existente, el cual tiene un costo del 4% que se paga al cliente por un depósito a año plazo.

4.2 Estados financieros proforma estructurados para el análisis financiero

CUADRO No. 15
FLUJO DE EFECTIVO

Estados financieros proforma estructurados para el análisis financiero					
flujo de efectivo					
Años	2007	2008	2009	2010	2011
Ventas	\$49.935,36	\$52.770,06	\$61.604,76	\$70.439,46	\$79.274,16
Costo de ventas	\$1.599,74	\$1.681,08	\$1.789,92	\$1.902,43	\$2.018,81
Utilidad bruta	\$48.335,62	\$51.088,98	\$59.814,84	\$68.537,03	\$77.255,35
Gastos de admón.	\$15.348,60	\$16.116,03	\$16.921,83	\$17.767,92	\$18.656,32
Utilidad de operación	\$32.987,02	\$34.972,95	\$42.893,01	\$50.769,10	\$58.599,04
(Depreciación)	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63
Utilidad antes de reservas e impuestos	\$31.905,39	\$33.891,32	\$41.811,38	\$49.687,47	\$57.517,41
Reserva legal	\$2.233,38	\$2.372,39	\$2.926,80	\$3.478,12	\$4.026,22
Utilidad antes de impuestos	\$29.672,01	\$31.518,93	\$38.884,58	\$46.209,35	\$53.491,19
ISR	\$7.418,00	\$7.879,73	\$9.721,15	\$11.552,34	\$13.372,80
Utilidad neta	\$22.254,01	\$23.639,20	\$29.163,43	\$34.657,01	\$40.118,39
Más Depreciación.	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63	\$1.081,63
Flujo neto de efectivo	\$23.335,64	\$24.720,83	\$30.245,06	\$35.738,64	\$41.200,02

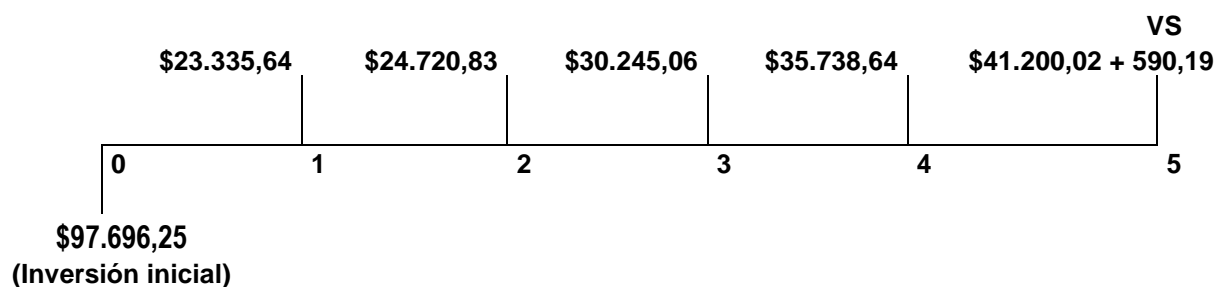
5. EVALUACIONES FINANCIERAS

Es de importancia mencionar que no se realiza balance general pues la contabilidad no se llevara independiente pues se mantendrá al igual que la sucursal La Palma que pasa a formar parte del activo circulante dentro de la cuenta de efectivo.⁶¹

5.1 Criterio de rentabilidad financiera

La tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR) se calcula en un 14% en base al 5% calculado por el porcentaje máximo que una institución financiera puede tener de mora mas un porcentaje de inflación calculado de 5.5% según se proyecta en la pagina de Internet www.capitales.com/elsalvador, y la diferencia un mínimo aceptable de utilidad.

5.2 Calculo del valor actual neto



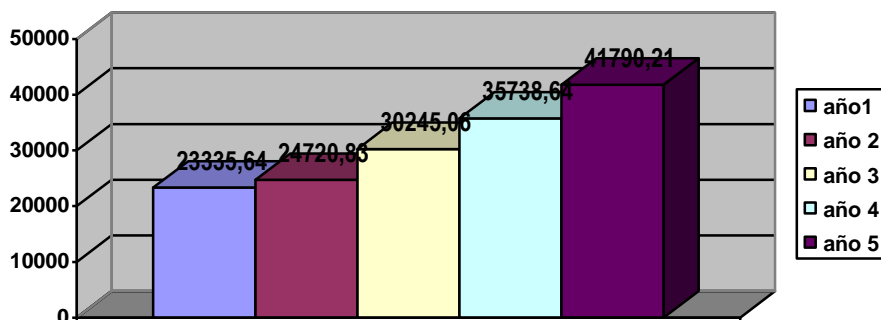
$$(\$102.770,96 - \$97.696,25) = \$5.074,71$$

Flujos descontados	Inversión Inicial	VAN
-----------------------	----------------------	-----

El valor actual neto es de \$5.074,71 para un periodo de cinco años lo que muestra la rentabilidad del proyecto debido a que esta fecha ya ha sido recuperada la inversión más un monto de ganancia.

⁶¹ Ver balance en a nexos

Flujo neto de efectivo



5.3 Cálculo de la tasa interna de retorno (TIR)

La tasa interna de retorno (TIR) es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial; si la TIR es mayor o igual que la tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR) se acepta el proyecto de lo contrario se rechaza.

Año	FNE
1	\$23.335,64
2	\$24.720,83
3	\$30.245,06
4	\$35.738,64
5	\$41.200,02 + 590,19 = \$41.790,21

Calculando una anualidad falsa

$$\frac{\$23.335,64 \quad \$24.720,83 \quad \$30.245,06 \quad \$35.738,64 \quad \$41.790,21}{5} = \$31.166,08$$

Periodo de recuperación

$$97.696,25 / 31.166,08 = 3.13 \text{ años}$$

Año	FNE	Tasa (15%)	Valor real
1	\$23.335,64	\$0,87	\$20.292,67
2	\$24.720,83	\$0,76	\$18.691,42
3	\$30.245,06	\$0,66	\$19.886,13
4	\$35.738,64	\$0,57	\$20.435,35
5	\$41.790,21	\$0,50	\$20.778,09

Total-----> \$100.083,67
 (-) Inversión inicial \$97.696,25
 \$2.387,42

Año	FNE	Tasa (18%)	Valor real
1	\$23.335,64	\$0,85	\$19.776,95
2	\$24.720,83	\$0,72	\$17.754,50
3	\$30.245,06	\$0,61	\$18.407,14
4	\$35.738,64	\$0,52	\$18.433,99
5	\$41.790,21	\$0,44	\$18.266,50

Total-----> \$92.639,09
 (-) Inversión inicial \$97.696,25
 -\$5.057,16

Interpolando para encontrar la TIR.

15% ----- \$2.387,42

TIR ----- \$ 0.00

18% ----- \$-5.057,17

$$\frac{15\% - TIR}{15\% - 18\%} = \frac{\$2.387,42 - 0}{\$2.387,42 - (-\$5.057,16)}$$

$$\frac{15\% - TIR}{-3\%} = \frac{\$2.387,42}{\$7.444,58}$$

$$15\% - TIR = 0.32069 (-3)$$

TIR = 15.96%

La TIR es mayor que la TMAR por lo que el proyecto se acepta.

Los resultados de la investigación económica del proyecto de creación de una sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla muestra una VAN de \$5.074,71 y una TIR de 15.96%, lo cual indica que el proyecto es rentable desde el punto de vista privado, razón por la cual se recomienda tomar la decisión de ejecutar el proyecto en el corto plazo.

6. CRONOGRAMA DE PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO.

En la Caja de Crédito se realiza una reunión semanalmente de la junta directiva para evaluar el otorgamiento de préstamos o tomar alguna decisión de suma importancia, por lo que se recomienda el siguiente programa (Ver anexo 3):

- 6.1. La puesta en marcha de la sucursal es una decisión de la junta directiva la cual esta comprendida por seis personas, presidente/a, tesorero/a, secretario/a, y tres suplentes, quienes se reúnen generalmente una vez por semana. Los cuales son los responsables de evaluar y apoyar la toma de decisiones para la apertura de la sucursal.
- 6.2. Infraestructura: incluye el local donde estará situado la sucursal, compra de mobiliario y equipo de oficina y todo lo concerniente a la logística de la sucursal.
- 6.3. Reclutamiento y selección de recurso humano: es donde se ejecutará la selección, contratación e inducción del personal de la sucursal, realizado a través de agencia central en San Ignacio
- 6.4. Inauguración y publicidad: es cuando se da a conocer la apertura de la agencia a través de perifoneo mediante los ejecutivos utilizando recursos propios de la agencia.
- 6.5. Monitoreo y seguimiento de la agencia: es el momento donde la junta directiva supervisará y evaluará las operaciones constantemente de la sucursal.

CRONOGRAMA DE PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO CREACIÓN DE LA SUCURSAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN IGNACIO EN EL MUNICIPIO DE TEJUTLA PARA EL AÑO 2007

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semanas																								
Aprobación de la junta directiva	■																							
Compra de mobiliario y equipo de oficina		■	■																					
Instalación de redes informáticas				■																				
Adecuación del local					■	■																		
Reclutamiento y selección de recurso humano																								
Publicación en medios publicitarios							■	■																
Entrevistas									■															
Evaluación									■															
Selección										■														
Contratación											■													
Inducción												■	■	■										
Inauguración y publicidad																								
Campaña publicitaria											■	■	■	■	■									
Apertura de la sucursal															■									
Monitoreo y seguimiento de la sucursal																	■	■	■	■	■	■	■	■

7. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.

En cuanto al costo de este rubro es de mencionar que se detallan costos de lo que actualmente costaría al grupo dar a conocer al gerente o directivos de la institución el proyecto ya finalizado. El costo es de mencionar que se alquilará un local en un hotel de la zona para que se encargue de los arreglos y atenciones a las personas (aproximadamente 15 personas: 3 del grupo de investigación, 6 directivos, un gerente, accionistas mayoritarios) que asistan al evento entre los cuales podemos mencionar:

- ✓ **Hotel entre pinos** con atenciones de 1 tiempo de comida y un refrigerio, agua y café todo lo que se pueda consumir, local y equipo por \$211.50
- ✓ **Praderas de san Ignacio** Incluye al igual que en entre pinos con diferencia que no incluye equipo para la presentación \$200.00
- ✓ **Hotel La montaña La Palma** de igual manera incluye todos los servicios y atenciones con la diferencia en su costo que es de \$250.00

En base a las cotizaciones y atenciones prestadas en dichos locales se escoge el hotel entre pinos mas cómodo, barato y mas cercano al lugar.

E. BENEFICIO SOCIAL

La puesta en marcha de la sucursal de la Caja de Crédito de San Ignacio en el municipio de Tejutla en el departamento de Chalatenango es una decisión propia de la Junta Directiva quienes al implementar esté proyecto contribuirán al desarrollo económico y social de la comunidad.

Entre los beneficios que la población puede obtener se mencionan a continuación:

- Generación de empleo. Con la implementación de la sucursal se crearán tres fuentes directas de empleo en el municipio.
- Ubicación. La población tendrá la sucursal cerca de ellos por lo que las personas no tendrán la necesidad de transportarse fuera del municipio al querer realizar una operación financiera.

- Servicios financieros. Las personas podrán hacer uso de los servicios financieros que ofrece la Caja de Crédito para suplir necesidades económicas que ellos posean mediante los préstamos que dicha entidad otorga.

- Desarrollo Económico Local. Mediante el otorgamiento de Créditos Las personas tienen las facilidades de realizar inversiones ya sea en comercio, industria, agricultura o vivienda lo que contribuye a un crecimiento económico del municipio.

- Generación de fuentes indirectas de empleo. Una vez los usuarios tengan el dinero obtenido mediante un préstamo, éstos recurren a otras personas para solicitar sus servicios como puede ser una construcción de vivienda, contratación de personal para puesta en marcha de un negocio, etc.

BIBLIOGRAFIA

A. LIBROS

1. Baca Urbina, Gabriel. (2001)

Evaluación de proyectos. México: Editorial McGraw - Hill. Cuarta Edición. Págs. 2-229

2. Douglas A. Lind, Robert D. Mason y William G. Marchal

Estadística para la administración y la economía. México: Editorial Mc.Graw-Hill. 3ª edición. Pág.221-229; 378-380.

3. Hernández Sampieri R., Fernández collado C. y Baptista Lucio P. (2003)

Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw – Hill. Primera Edición. Págs. 1-114

4. Muños Campos, R. (1992).

Guía Para Trabajos de Investigación Universitaria. El Salvador: Editorial artes Gráficos. Tercera Edición. Págs. 65-80

5. Stantong, w., Etzel, M. y Walter, B. (1999).

Fundamentos de Marketing. México: Editorial McGraw – Hill. Onceava Edición. Págs.175-184, 264-284.

6. Sapag, Chain, Nassir y Reinaldo (2000).

Preparación y Evaluación de Proyectos. México: Editorial McGraw – Hill. 4ª edición. Págs. 1-20; 233-237

7. Scout Besley, Eugene F. Brigham

Fundamentos de administración financiera, México: Editorial Mc.Graw-Hill. 12ª edición. Pág. 94-128; 153-164; 254-278.

B. TESIS

1. Ana Isela Polio M. Karina Lissette Anaya Z. Jose Balmore Reyes S. (1998)

Estudio de factibilidad para la rehabilitación del comedor universitario de la Universidad de El Salvador.

2. Flores Márquez, A., Fuentes Sigarán, J., Calderón Cáceres, S. (2005)

Estudio de factibilidad para la producción y comercialización de galletas para el grupo de mujeres emprendedoras de San José la Majada, Juayúa. Trabajo de Graduación. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Empresas.

3. José Alex Osmín, G., Elías Omar, Preza., (2002)

Estudio de factibilidad para la creación de una organización no gubernamental (ONG), encargada de laborar y gestionar proyectos del desarrollo local, para las comunidades más pobres del municipio de Comasagua en el departamento de la Libertad.

4. Luís Alonso, Azucena F., Gladys Melisa, Cedillos G., Carlos A., Madrid (2003)

Estudio de factibilidad para la creación de un centro de extensión y proyección educativo municipal en la ciudad de nueva San Salvador, departamento de la libertad.

5. Maravilla Alfaro, J., Navarrete Abarca, F., Ulloa Moreno, J. (2005)

Estudio de factibilidad Técnico – Económico para el cultivo de peces tila pía roja en jaulas flotantes del centro de desarrollo de la pesca y la acuicultura (CENDEPESCA) del ramo de agricultura y ganadería aplicable en el lago de Ilopango. Trabajo de Graduación. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Empresas.

OTRAS REFERENCIAS:

- www.FEDECRÉDITO.com.sv/
- http://www.fedecredito.com.sv/info_cooperativa.htm
- www.FEDECRÉDITO.com.sv/cajasybancos/info_ccsanignacio.htm

Anexos

Anejo 1

Manual de créditos



CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO

SOCIEDAD COOPERATIVA DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA DE C.V.

Barrio El Centro, San Ignacio Dpto. de Chalatenango

MANUAL DE CREDITOS



2003

CONTENIDO

PRIMERA PARTE

1. INTRODUCCIÓN

2. REGLAS DE USO DEL MANUAL DE CRÉDITO.....	1
3. POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO.....	2 -5
4. POLÍTICAS CREDITICIAS POR SECTOR CONÓMICO	
<i>Políticas del Sector Laboral.....</i>	6
<i>Políticas del Sector MYPE.....</i>	7
<i>Políticas del Sector Vivienda.....</i>	8
<i>Políticas del Sector Agropecuario.....</i>	9

SEGUNDA PARTE

5. MANUAL DE CRÉDITO

<i>Fuente de Recursos.....</i>	10
<i>Moneda de los Créditos.....</i>	10
<i>Finalidad de las líneas de Créditos.....</i>	10
<i>Sujetos de Créditos.....</i>	10
<i>Condiciones para ser sujetos de Créditos.....</i>	11
<i>Proyectos Elegibles.....</i>	11
<i>Empleo de los Recursos.....</i>	11
<i>Tasa de Interés y Cobro de Comisiones.....</i>	12 -13
<i>Tipos de plazo de los Préstamos y período de Gracia.....</i>	13
<i>Plazos y Destinos.....</i>	14
<i>Garantías.....</i>	14 -16
<i>Relación Crédito Garantía.....</i>	16- 17
<i>Valores Máximos Financiables.....</i>	17
<i>Mecanismos que definirán el proceso del Crédito.....</i>	17
<i>Comités de Créditos.....</i>	17 -18
<i>Créditos Recurrentes.....</i>	18
<i>Desembolsos.....</i>	18
<i>Seguimiento a pagos de los préstamos.....</i>	19
<i>Amortización de los préstamos.....</i>	19
<i>Pagos anticipados en los diferentes programas de los Créditos.....</i>	19
<i>Límites y Prohibiciones en la concesión de los Créditos.....</i>	19 - 21
<i>Requerimientos mínimos de información para el análisis de las solicitudes según mercado atendido.....</i>	21
<i>Disposición General Derogatorias y Vigencia.....</i>	22

TERCERA PARTE

6. PROGRAMAS DE CRÉDITOS

Programa de Consumo

Líneas:

- Gastos Personales..... 23 –24
- Pago de Deuda..... 25 –26

Programa MYPE

Líneas:

- Crédito Popular..... 27- 28
- Microempresa..... 29 –31
- Pequeña Empresa..... 31 –34

Programa Vivienda

Líneas:

- Mejoras, ampliación y remodelación de Vivienda..... 34 –35
- Compra de Lotes..... 36
- Compra de lotes y Construcción de Vivienda..... 36

Programa Agropecuario

Líneas:

- Línea de Crédito de Avío de Café..... 37- 39
- Línea de Crédito de Avío de Caña de Azúcar..... 39- 43
- Línea de Crédito de Avío para Cultivo de Cereales, Maíz y Arroz para Semilla Mejoradas..... 44- 45
- Línea de Crédito de Avío Algodón..... 45- 46
- Línea de Avío para los Cultivos de Hortalizas y Frutas..... 47- 48
- Línea de Crédito de Avío para Compra y engorde de Ganado Bovino..... 48- 49

- Guía de requisitos para presentar los créditos a los diferentes comités de créditos..... 50- 54

CUARTA PARTE

- 7. SEGUIMIENTO Y COBRANZAS..... 54- 60

- 8. GLOSARIO DE TERMINOS..... 61- 62

PRIMERA PARTE

1- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Crédito ha sido elaborado con la finalidad de establecer las políticas crediticias, las normas básicas y el marco de actuación para el otorgamiento, administración y recuperación de los créditos provenientes de sectores productivos de la economía Nacional, así también el sector laboral de Entidades públicas y privadas.

Constituyendo con éste, la base de una adecuada gestión de riesgos para la Caja de Crédito , permitiéndole además la correcta inversión de los recursos propios y los provenientes de otras fuentes de fondeo, para lograr mayor provecho de esta herramienta deberán establecerse los controles y sistemas de información.

El Manual de Créditos se ha estructurado en cuatro partes:

***La primera** parte contiene la introducción los objetivos y las políticas generales de crédito y la políticas crediticias por sector económico atendido, resume además los criterios de clasificación para la micro. Pequeña y mediana empresa.*

***La segunda** parte proporciona la normativa, reglamentación y marco de acción necesarios para la operación de intermediación financiera, que garantice una oferta perdurable al mercado meta que permita a la Caja de crédito operar con rentabilidad al largo plazo.*

***La tercera** parte esta compuesta por los diferentes programas de crédito, que contienen las líneas de crédito que son los instrumentos que caracterizan los términos y condiciones de cada financiamiento.*

***La cuarta** parte describe una metodología de seguimiento y cobranza basada en prácticas de gestiones preventivas y estratificación de la mora por antigüedad. Se incluye además en esta parte un glosario de términos.*

2. REGLAS DE USO DEL MANUAL DE CRÉDITO

Con el propósito de garantizar el uso efectivo del presente manual y tener una visión integral de todas las fases de la operación de crédito, será necesario velar por que se cumplan y respeten las siguientes reglas:

- 1. El presente Manual de Crédito será válido, cuando éste sea aprobado por la Junta Directiva en sesión debidamente instalada, deberá tener vigencia indefinida, pero podrá ser modificado o actualizado previa autorización de la Junta Directiva, evitando que se vuelva una herramienta obsoleta.*
- 2. Es obligatorio y responsabilidad de todo funcionario que participe en la administración de riesgo crediticio, poseer un ejemplar previamente enumerado. Dichos funcionarios serán los encargados de la custodia y buen uso, así mismo tendrá la obligación de devolverlo en caso de cese de sus funciones o cambio de puesto.*
- 3. La aplicación del Manual de Créditos será de carácter obligatorio para toda gestión crediticia, por tanto no será una justificación frente a incumplimientos el desconocimiento de políticas, límites, prohibiciones y procedimientos divulgados.*
- 4. El incumplimiento en una de las partes que conforman el Manual de Crédito y sus enmiendas, constituirá falta grave ante la Administración de la Caja de Crédito.*

3.-POLITICAS GENERALES DE CREDITO.

DECLARACIÓN DE POLÍTICAS.

Son criterios generales que tienen por objeto orientar la acción. Apoyan los planes en el sentido de que son principios generales o maneras de comprender que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toda de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

Son grandes directrices y disposiciones establecidas por la Dirección Superior que definen un marco de acción para regular el desarrollo de las actividades dentro del contexto organizacional y operativo.

La políticas son esencialmente orientaciones e instrucciones que indican cómo manejar un aspecto o área organizacional y forman la base de un plan maestro para la implantación efectiva de medidas que a juicio de la administración superior es necesario poner en práctica.

CLASIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Estratégicas o Generales: *Se formulan en el ámbito de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una integrada. Ejemplo: Los empleados de la empresa tendrán la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo con su eficiencia y antigüedad.*

Tácticas o Departamentales: *Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento. Ejemplo: **El Departamento de créditos, analizará las solicitudes conforme al Manual de Crédito aprobado por la Administración Superior de la Caja.***

Operativas o Específicas: Se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento por lo regular, se asignan a los niveles inferiores. Ejemplo: Seguridad de las instalaciones: de ocurrir una falla en el equipo informático, se reportará al supervisor en turno o en su caso, al servicio de mantenimiento.

Si bien las políticas varían considerablemente según el tipo de organización de que se trate, en general incluyen declaraciones generales sobre metas, objetivos, comportamiento y responsabilidades de los empleados.

A menudo las políticas van acompañadas de normas, manuales (instrucciones) y procedimientos.

Las políticas son obligatorias, mientras que las recomendaciones o directrices son más bien opcionales. De hecho, las declaraciones de políticas pueden transformarse fácilmente en recomendaciones reemplazando la palabra "debe" con la palabra "debería".

Por otro lado las políticas son de jerarquía superior a las normas, estándares y procedimientos que también requieren ser acatados. Las políticas consisten de declaraciones genéricas, mientras las normas hacen referencia específica a tecnologías, metodologías, procedimientos de implementación y otros aspectos en detalle. Además las políticas deberían durar durante muchos años, mientras que las normas y procedimientos duran menos tiempo.

Las normas y procedimientos necesitan ser actualizadas más a menudo que las políticas porque hoy día cambian muy rápidamente las metodologías o el mercado demanda realizar ajustes en los procesos de negocio.

Las políticas son distintas y de un nivel superior a los procedimientos, que son los pasos operacionales específicos que deben llevarse a cabo para lograr una cierta meta. Como ejemplo, hay procedimientos específicos para realizar desembolsos por actividades relacionadas con el giro principal de la empresa.

Una declaración sobre políticas describe sólo la forma general de manejar un problema específico, pero no debe ser demasiado detallada o extensa, en cuyo caso se convertiría en un procedimiento.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

En general, las políticas definen las áreas sobre las cuales debe enfocarse la atención en lo que concierne a un aspecto importante de la Entidad.

La declaración de políticas es necesaria para asegurar una actuación homogénea del personal ante situaciones definidas con anticipación por la Administración Superior y así dar a conocer las disposiciones vigentes al personal.

POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE FONDOS

- 1) La Entidad dará permanente cumplimiento a lo estipulado en la Norma Prudencial de FEDECREDITO, aprobadas por la Junta de Gobierno, NPF-001, Lineamientos Generales de Crédito para las Cajas de Crédito Y Bancos de los Trabajadores.*
- 2) Considerando que la actividad principal de inversión en activos productivos es el otorgamiento de préstamos, las operaciones de colocación de fondos deberán estructurarse de acuerdo al siguiente orden prioritario:*
 - a. Otorgamiento de Préstamos en las diferentes líneas disponibles.*
 - b. Inversión en Títulos valores del Estado*
 - c. Inversión en Títulos Valores de Sociedades debidamente inscritas en la Bolsa de Valores*
 - d. Otras Inversiones Bursátiles*
 - e. Depósitos en Instituciones financieras locales.*
 - f. Participar en carteras de inversión que en su momento administre FEDECREDITO.*
 - g. Otras inversiones que autorice la Junta Directiva de la Entidad.*

participación en la mesa directiva

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- 3) *La Entidad, podrá otorgar créditos siempre y cuando éste sea dirigido hacia un destino lícito y por usuario no exceda los límites establecidos, acatando lo dispuesto para el otorgamiento de créditos a partes relacionadas.*
- 4) *La Administración Superior establecerá los límites máximos de asunción de riesgo para los préstamos . Las condiciones y manejo de los mismos se detallarán el presente Manual de Créditos.*
- 5) *La Administración Superior de la Caja de Crédito, se asegurará del uso y consulta continua del Manual de Crédito autorizado y revisado periódicamente, en el cual se detallarán los aspectos a evaluar para cada línea, plazos, montos máximos a otorgar, formas de pago, calificación mínima de riesgo, antigüedad, tipo de garantías aceptadas con sus respectivas ponderaciones, y cualquier otra variable que sea considerada como relevante para la medición y manejo del riesgo crediticio.*
- 6) *Los plazos a otorgar estarán relacionados con la naturaleza de la inversión, capacidad de pago del solicitante y por lo establecido en las normas de la fuente de fondos a utilizar.*

Cualquier cambio en la normativa vigente, principalmente en la NPF-001 conllevará a una actualización de las políticas vigentes en la Entidad.

4.-POLITICAS CREDITICIAS POR SECTOR ECONOMICO

EL SECTOR LABORAL

Este programa esta dirigido a satisfacer las necesidades de consumo de los empleados públicos y privados que laboran en el país.

1. *Se atenderán solicitudes preferentemente de empleados del sector público, y del sector privado las Empresas que demuestren al menos 10 años de estar operando en el mercado, que paguen AFP y coticen al ISSS.*

Los destinos que se atenderán son los siguientes:

- *Compra de enseres del hogar.*
 - *Reparación y compra de vehículos nuevos y usados*
 - *Gastos de viajes.*
 - *Gastos médicos y hospitalarios.*
 - *Reparación, ampliación o remodelación de viviendas.*
 - *Pago de deudas.*
 - *Otros destinos que la Junta Directiva estime conveniente*
2. *Los solicitantes deberán ser mayores de dieciocho años y mostrar como mínimo un año de laborar en la empresa o demostrar constancia de continuidad laboral del anterior trabajo, de igual forma se procederá con los fiadores.*
 3. *Los montos otorgados a cada solicitante estarán en función del salario devengado y la cuota a amortizar no excederá del 20% de descuento permisible de ley.*
 4. *La relación deuda patrimonio no deberá excederse en cada caso de hasta 4 veces a 1.*
 5. *La forma de pago será estrictamente por orden de descuento irrevocable y ésta se presentará con la firma y sello de aceptación del encargado de la pagaduría de la Empresa.*

POLITICAS DE CREDITOS PARA EL SECTOR MYPE

Este programa esta orientado a atender las necesidades de financiamiento a los micros y pequeños empresarios del país, provenientes de todos los sectores productivos del país

1. Se atenderán personas naturales y jurídicas que demuestren experiencia de por lo menos un año de ser propietarios del negocio, y que este haya permanecido en un mismo lugar de ubicación un mínimo de seis meses.
2. Para el sector comercio únicamente se atenderán los negocios que se ubiquen en puestos fijos sean estos propios o arrendados, estos últimos deberán presentar sus respectivos contratos de arrendamiento.
3. Para el sector servicio, específicamente para el sub-sector TRANSPORTE TERRESTRE, los empresarios solicitantes deberán ser propietarios de por lo menos dos unidades circulando autorizados por el Vise Ministerio de Transporte.
4. Para el sector PRODUCCIÓN, será necesario que los solicitantes productores sean propietarios legales de los activos fijos empresariales (maquinaria y equipo)
5. Para todos los sectores se financiara hasta el 90% de la inversión a realizar según presupuesto presentado.
6. Para todos los sectores, cuando el solicitante no posea vivienda propia será obligatorio que el ó los fiadores tengan vivienda propia.
7. Para todos los sectores, se atenderán solicitudes desde \$50.00 hasta \$5,714.25. en la línea de crédito popular.
En la Línea de Micro y Pequeña Empresa se atenderán solicitudes desde \$200.00 hasta donde permita la capacidad de pago y las garantías del solicitante, sin excederse del 5% del fondo patrimonial de la Caja de Crédito.

POLÍTICAS CREDITICIAS PARA EL SECTOR VIVIENDA

Este programa esta dirigido para atender la demanda crediticia de vivienda de los Salvadoreños.

- 1. Se atenderán las solicitudes que califiquen dentro de los programas crediticios de las fuentes proveedoras que ofrezcan líneas de crédito para adquisición de vivienda(FONAVIPO, B.M.I) sometiendo dichas solicitudes a los términos y condiciones requeridos por la fuente proveedora.*
- 2. En esta línea se atenderán solicitudes provenientes de todos los sectores productivos del país, que cumplan con los requisitos mínimos necesarios, establecidos por la Caja de Crédito.*
- 3. Los créditos concedidos bajo esta línea serán tramitados exclusivamente con garantía hipotecaria, y los montos estarán en función del valor del valuó del inmueble a comprar, así: Vivienda nueva hasta el 90% del valor del valuó, vivienda usada hasta el 70% del valor del valuó.*
- 4. Será requisito indispensable asegurar el inmueble a comprar en cualquiera de las compañías corredoras de seguros que operan en el país.*
- 5. No se financiarán viviendas cuyas construcciones no sean de sistema mixto, de lo contrario únicamente se financiará el valor del terreno.*

POLITICAS DE CRÉDIO PARA EL SECTOR AGROPECUARIO

Este programa esta dirigido para los pequeños y medianos productores del sector Agropecuario, atenderles sus necesidades financieras para la obtención de productos agrícolas, carne bovina, porcina y la de especies menores, leche y miel.

1. Bajo la línea de Avío, se atenderán a los productores agrícolas que se dediquen al cultivo de granos básicos, hortalizas, yuca y caña de azúcar mantenimiento. Se financiará únicamente los insumos agrícolas y la preparación de la tierra, los solicitantes deberán ser propietarios de la parcela o presentar contrato de arrendamiento autenticado.
2. También bajo la línea de Avío se atenderán a los productores pecuarios que se dediquen al ganado de engorde, cubriendo únicamente el ganado a comprar al precio de mercado de la Libra de carne en pie. Los solicitantes deberán mostrar la tenencia de potreros o arrendamiento de los mismos por un periodo mayor o igual a un año.
3. Los proyectos de inversión provenientes del sector Agropecuario y Agroindustrial que requieran de mediano y el largo plazo, se atenderán con la fuente de fondos de BMI, debiendo cumplir con los requisitos y Normas generales y operativas de dicha fuente de fondeo detalladas en el libro azul ó Manual de Crédito del BMI.
4. Para todos los destinos del sector, se financiará únicamente hasta el 80% de la inversión a realizar el resto de la inversión deberá aportarla el cliente, el límite del monto estará en función de la capacidad de pago y el 5% fondo patrimonial de la Caja.
5. Todo crédito que se solicite a plazo mayor de un año, deberá presentar un estudio de mercado del producto, proyecciones financieras que incluyan la carga financiera según plan de pago establecido y deberá garantizarse con hipoteca de inmuebles y cuando el caso amerite garantías complementarias del PROGARA.

SEGUNDA PARTE

5. MANUAL DE CREDITOS

La Junta de Directiva de la Caja de Crédito de San Ignacio, en uso de sus facultades emite el siguiente **Manual de Créditos**, para su uso e implementación, en el proceso de otorgamiento de préstamos a sus usuarios. En el texto de este documento la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores se denominará "FEDECREDITO", la Caja de Crédito de San Ignacio se denominará "la Caja".

1. FUENTE DE RECURSOS

El presente Manual de Crédito, será aplicable a los créditos que otorgue la Caja con recursos propios, con recursos que contraten con otras instituciones financieras nacionales y extranjeras en forma directa y con los que les provea FEDECREDITO, para atender rubros de inversión, capital de trabajo, consumo y otros destinos comprendidos en los diferentes programas de crédito.

Para efectos de este manual, se entenderá por fondos propios, los provenientes de su patrimonio y de la Captación de depósitos.

2. MONEDA DE LOS CRÉDITOS

Todos los créditos concedidos por la Caja serán en moneda de curso legal en el país.

3. FINALIDAD DE LAS LINEAS DE CRÉDITO

Las líneas de crédito son los instrumentos que contienen las condiciones para el otorgamiento de los créditos para cualquier destino lícito, que permitan facilitar la producción, transformación, conservación y negociación de bienes y/o prestación de servicios, así como para satisfacer necesidades básicas de la familia.

4. SUJETOS DE CRÉDITO

Son elegibles como sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas que demuestren su capacidad de pago y solvencia moral. En el caso de crédito a empresas, se deberá demostrar la factibilidad técnica y económica del proyecto propuesto para su ejecución y que su situación financiera refleje una relación deuda / patrimonio no mayor de 4 a 1, esta relación podrá variar conforme lo dispongan las diferentes fuentes de recursos que se obtengan.

5. CONDICIONES PARA SER SUJETO DE CRÉDITO

- a) Ser mayor de dieciocho años de edad y de honradez reconocida.
- b) Poseer personería jurídica (caso de sociedades).
- c) Poseer una fuente estable de ingresos comprobables de carácter productivo o empleo
- d) Poseer experiencia y/o el personal idóneo para el rubro o actividad para lo cual solicita financiamiento.
- d) Sujetarse a las políticas de los programas de crédito o Normas generales y operativas de proveedores de fondos que tengan a disposición la Caja.
- e) Cuando los créditos se concedan a personas cuyos ingresos provengan de un salario, aquellos deberán tener por lo menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua en una misma empresa. En caso que el solicitante tenga menos de un año de laborar en una misma empresa, deberá demostrar continuidad en sus trabajos anteriores y sus codeudores solidarios deberán tener como mínimo un año de prestar sus servicios.

6. PROYECTOS ELEGIBLES

Son elegibles para la concesión de crédito, los proyectos destinados a desarrollar actividades lícitas cuya ejecución se realice dentro del territorio nacional, para satisfacer las necesidades del mercado interno y aquellos cuya producción se destine al mercado externo, que no contengan implicaciones ambientales adversas. El financiamiento para los diferentes destinos estará de acuerdo a las normas operativas según lo establecido por las diferentes fuentes de fondos.

7. EMPLEO DE LOS RECURSOS

La Caja verificará la utilización de los recursos del crédito de acuerdo a las normas y políticas internas y a lo requerido por cada fuente de financiamiento. Se deberá obtener el compromiso por parte del cliente de que sus proyectos no afectarán negativamente el medio ambiente, en lo que fuere aplicable.

8. TASA DE INTERÉS Y COMISIONES

8.1 Tasa de Interés

La tasa de interés será fijada por la Junta Directiva de la Caja, considerando el costo de los fondos propios, la tasa de interés que las fuentes de recursos les apliquen, mas un margen de intermediación razonable que les permita cubrir el costo administrativo, el costo neto de constitución de reservas de saneamiento de préstamos y el nivel de utilidad después de impuestos que asegure la sostenibilidad de la Caja, con base al mercado y políticas internas.

Se exceptúan aquellos casos en que por la procedencia de la fuente de fondos, contractualmente se hayan establecido tasas específicas para los usuarios.

Las tasas de interés estarán sujetas a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de la Caja, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado y a la tasa de interés que las fuentes de fondos les apliquen.

Los cambios que se efectúen en las tasas de interés, serán comunicados a los usuarios mediante carteleras que deberán exhibirlas en la oficina de atención al público, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación. Dichas comunicaciones deberán ser hechas de una manera clara y visible.

En el caso de los recursos de la fuente B.M.I., se establece un margen de intermediación del 8%, el cual no se aumentará durante la vigencia del crédito; esta condición deberá ser incorporada en cada contrato de préstamo.

En caso de mora habrá un recargo de interés sobre el saldo de capital en mora del 5%, debiendo también plasmarse en el contrato respectivo y se mantendrá fijo hasta la extinción total de la respectiva obligación.

b) Comisiones y Recargos

El valor de las comisiones a cobrar por los préstamos se estableció en acuerdo colegiado tomado por la Junta Directiva de la Caja de San Ignacio en sesión No. 52 de fecha 18 de diciembre del 2002. Dichas comisiones deberán ser comunicadas a los clientes de una manera clara, colocándolas en lugar visible en la oficina.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Concepto	Porcentaje		
Administración de Créditos	1.5% + IVA anual		
Comisiones por otorgamiento	2.00% + IVA		
Valúos Valores adicionales a lo cobrado por la parte correspondiente	Monto del Crédito		Valor Adicional
	Mínimo	Máximo	
	\$ 1.00	\$ 6,000.00	\$ 11.43
	\$ 6,001.00	\$ 12,000.00	\$ 17.74
	\$ 12,001.00	a más	\$ 22.86

Comisión por autentica de Documento

Valor del Crédito	Comisión
De \$ 1.00 a \$ 1,143.00	\$ 9.14
De \$ 1,144.00 a \$ 2,285.71	\$ 12.00
De \$ 2,286.71 a \$ 3,428.57	\$ 14.86
De \$ 3,429.57 a \$ 4,571.43	\$ 17.14
De \$ 4,572.43 a \$ 5,714.28	\$ 22.86
De \$ 5,715.28 a \$ 9,142.86	\$ 28.57

Las comisiones y otros recargos que se cobren durante la vigencia del préstamo, se harán constar en forma clara en el respectivo contrato.

9. TIPOS DE PLAZO DE LOS PRÉSTAMOS Y PERÍODO DE GRACIA

Los préstamos serán de corto plazo cuando sean de hasta un año; de mediano plazo cuando sean de más de un año pero no excedan de cinco años y de largo plazo los de más de cinco años. El plazo se asignará de acuerdo al destino de los préstamos, la capacidad de pago de la unidad socio-económica (empresa / familia) y de la fuente de recursos disponibles.

Podrán concederse períodos de gracia cuando el proyecto lo requiera y siempre que la fuente de financiamiento con que se otorguen los préstamos lo permita.

Por períodos de gracia se entiende, la postergación del plazo del principal y excepcionalmente el pago de intereses y capital, si la línea de crédito lo permite.

10. PLAZOS Y DESTINOS

Los plazos a otorgar estarán relacionados con la naturaleza de la inversión, capacidad de pago y a lo establecido por la respectiva fuente de financiamiento.

- a) *Corto Plazo (Hasta un año plazo)*
Préstamos destinados principalmente a la constitución de capital de trabajo para la producción agropecuaria, agroindustrial, industrial, comercial, artesanal y de servicios, así como para el consumo y la vivienda.
- b) *Mediano Plazo (De más de un año hasta cinco años)*
Préstamos destinados principalmente a la inversión y/o formación o aumento de capital de trabajo permanente para los sectores agropecuarios, agroindustrial, industrial, comercial, artesanal y de servicios, así como para consumo y la vivienda.
- c) *Largo Plazo (De más de cinco años)*
Préstamos destinados principalmente para formar e incrementar Bienes de Capital incluyendo la construcción y adquisición de vivienda.

11. GARANTÍAS

Como garantías de los créditos se podrán aceptar:

- a) *Hipotecas sobre inmuebles debidamente inscritos.*
- b) *Prenda con desplazamiento o sin él, sobre: Bienes del hogar, maquinaria, vehículos, acciones, bonos, cosechas, etc.*
- c) *Depósitos de ahorros en las Cajas o Bancos locales o en otras Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.*
- d) *Firmas solidarias.*
- e) *Garantía complementaria otorgada por los programas de Garantía existentes en el país (PROGARA Y PROGAPE).*
- f) *Fianzas o avales de Bancos locales*
- g) *Cualquier combinación de las anteriores*

Debe observarse los aspectos siguientes:

1. *Aceptar como garantía hipotecaria o prendaria preferentemente bienes que se encuentren libres de gravámenes y traspasos, o que estén gravados únicamente a favor de la misma Caja.*

2. En los casos de créditos garantizados sólo con firmas solidarias, la Junta Directiva aprobó en sesión # 52 del 24/12/2003, los montos y plazos mínimos y máximos a otorgar. Este dato lo dará el Gerente

MONTOS	PLAZOS	GARANTÍA
\$ 0.00 a \$ 1,714.28	1 a 2 años	1 fiador
\$ 1,714.28 a \$ 3,428.57	1 a 3 años	2 fiadores
\$ 3,428.57 a \$ 9,142.86	1 a 5 años	3 fiadores

3. Los fiadores solidarios deberán cumplir con las políticas del programa descritas en el presente Manual de Crédito.
4. La Caja podrá otorgar hasta \$ 9,142.86 con firmas solidaria aquellos clientes recurrentes que han demostrado buen record crediticio y que tengan capacidad de pago de acuerdo al cuadro anterior.
5. Si los fiadores solidarios son personas asalariadas, deberán tener por lo menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua en una misma empresa. En el caso de no tener un año en la misma empresa deberá evidenciar estabilidad laboral.
6. Los créditos que se otorguen respaldados por depósitos de ahorros con la Caja, se podrán conceder en forma automática hasta por el monto del **70 %** del valor de los ahorros, respetando la relación crédito garantía, que asegure la recuperación del capital e intereses
5. Los créditos que se otorguen respaldados con depósitos de ahorro en otras instituciones financieras, podrán concederse hasta por **70 %** del valor de los depósitos, previa aceptación de orden de pago por parte de la institución que emitió el certificado de ahorro, respetando la relación crédito garantía que asegure la recuperación del capital e intereses y se concederán en forma automática por la Caja.
6. Es necesario que en los créditos que se otorguen con garantía prendaria, el otorgante demuestre que es el propietario legal de los bienes dados en prenda.
7. La Caja antes de otorgar préstamos hipotecarios, deberán librar certificaciones en extracto de los créditos hipotecarios que acuerden, para que sean anotados preventivamente en el registro correspondiente. Dicha certificación contendrá la fecha del acta en que conste la aprobación del otorgamiento del crédito, nombre y apellido del deudor, monto del préstamo acordado, plazo para su

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

amortización y además la mención de las inscripciones en el Registro de la Propiedad e Hipotecas y registro social del inmueble, respecto al dominio y gravámenes existente relativos al inmueble o inmuebles ofrecidos y aceptados en garantía, sin que sea necesaria la descripción de dicho inmueble. Esta certificación firmada por el Gerente o funcionario con poder especial para ello y con el sello de la Caja será anotada preventivamente en el registro respectivo, para que se marginen los asientos correspondientes.

8. Aceptar títulos supletorios y municipales como garantía hipotecaria, siempre que tengan más de **diez años** de estar inscritos en el Registro de la Propiedad o Registro Social de Inmuebles. Los títulos que tengan menos de diez años de estar inscritos, podrán ser aceptados como garantía siempre que el interesado presente documentos que demuestren que el inmueble objeto del título ha sido poseído de hecho por más de diez años.

12. RELACIÓN CRÉDITO- GARANTÍA

Los valores de los créditos, estarán sujetos a las relaciones porcentuales de crédito-garantía, así:

- a) Cuando la garantía sea hipotecaria sobre inmuebles rústicos la relación porcentual del crédito garantía podrá ser hasta un máximo del 70% del valor del terreno.
- b) Cuando se trate de garantía hipotecaria sobre edificaciones de sistema mixto, el crédito máximo será el equivalente al 70% del valúo del terreno y la construcción.
- c) Cuando se trate de edificaciones de bahareque, adobe, madera ó lámina, o combinación de dichos materiales, será hasta el equivalente al 70% del valúo del terreno sin tomar en cuenta el valor de las edificaciones.
- d) Cuando se trate de edificaciones de sistema mixto combinada con alguno o varios de los materiales mencionados en el literal "c", será hasta por el 70% del valúo del terreno y la parte de sistema mixto, sin tomar en cuenta el valor de las edificaciones con los otros materiales.
- e) Cuando se trate de garantía prenda sobre maquinaria y equipo; la relación crédito-garantía, podrá ascender hasta el 50% del valor de la maquinaria y equipos nuevos, y hasta el 35% del valor actual de la maquinaria y equipo usado en operación, así también sobre los bienes del hogar. En el caso de los automóviles para uso no comercial, se podrán aceptar garantías siempre que la relación alcance hasta el 70% para vehículos nuevos y hasta el 50% en vehículos usados, en ambos casos se requerirá cesión de la póliza de seguro.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- f) *Cuándo los créditos sean garantizados con complemento de los Programas de Garantía, éste podrá ser hasta el 70% del crédito, con base al porcentaje que cubran las garantías ofrecidas por el usuario y normativas de programa.*

13. VALORES MÁXIMOS FINANCIABLES

Los valores máximos de créditos que se concedan a una persona natural o jurídica, estarán en función de un análisis integral del negocio, la familia y el entorno, que permita apreciar el riesgo de recuperación de los fondos; para ello deberá considerarse la capacidad y moral de pago del solicitante (flujo de efectivo), su situación económica y financiera presente, así como lo normado por cada una de las fuentes de recursos. La Caja, en ningún caso podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% de su fondo patrimonial con una misma persona natural o jurídica.

14. MECANISMOS QUE DEFINIRAN EL PROCESO DEL CREDITO

14.1 De las solicitudes de crédito.

- a) *Se verificará que las solicitudes de préstamos, cumplan con los requisitos establecidos en este Manual de Créditos y los correspondientes a cada una de las líneas de crédito provenientes de las diferentes fuentes de fondos, para ello los analistas de crédito visitarán el negocio y la vivienda domiciliar, con el propósito de elaborar un informe financiero y análisis del entorno considerando todas las variables de riesgos. Con el crédito de consumo únicamente se investigará las referencias del deudor y fiadores referente a la estabilidad laboral.*
- b) *Con el propósito de agilizar el trámite, resolución y otorgamiento de los créditos, la caja delegó la aprobación de créditos a comités con carácter resolutivo, dejando en acuerdo de sesión de Junta Directiva en sesión No. 11 de fecha 06 de marzo de 2003, Los créditos aprobados por comités deberán ser informados y ratificados por la Junta Directiva.*

Los Comités de crédito estarán conformados así:

Comité A

Estará formado por miembros de la Junta Directiva de la Caja de Crédito y podrán resolver solicitudes de crédito apegándose a límite de asunción de riesgos sin sobrepasar el 5 % de su fondo patrimonial con una misma persona natural o jurídica según Artículo 48 de la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios.

Comité B

Estará formado por Gerente, Jefe de créditos, y analistas de Créditos y podrán resolver solicitudes de crédito hasta \$ 4,571.43.

Comité C

Estará formado por Gerente y/o analista de créditos y podrán resolver solicitudes de crédito hasta \$ 2,285.71

- c) *Las Solicitudes con destino a refinanciamiento de créditos en mora ó ampliaciones de plazo con la misma Caja, deberán ser resueltos por la Junta Directiva de la Caja o por el comité "A". O "B"*
- d) *Los comités de créditos estarán integrados según lo disponga la Junta Directiva de la Caja. El Auditor Interno en ningún caso podrá desempeñarse como miembro de dichos Comités.*

14.2 Créditos recurrentes

Se denomina crédito recurrente, aquel que se concede en forma semi automática a partir del segundo crédito del cliente, para tal efecto debe procederse a la actualización de la información, evaluando si requiere un complemento o cambio de garantía y sobre todo interpretar el historial de pagos, para verificar el grado de cumplimiento con la institución, con el propósito de agilizar el siguiente servicio

Se podrá otorgar otro financiamiento después de haber cancelado un 50% del valor del crédito vigente de acuerdo a la moral y capacidad de pago del usuario que presente a la fecha. Sin sobrepasar el nivel de endeudamiento patrimonial de hasta 4 veces a 1.

15. DESEMBOLSOS

Los desembolsos se realizarán de acuerdo a las condiciones aprobadas por la instancia respectiva y la naturaleza del préstamo, se podrán realizar desembolsos parciales con previa calendarización detallando el mes y el año solamente. Esto implica que podrán retirar el desembolso cualquier día del mes.

16. SEGUIMIENTO A LOS PRÉSTAMOS

El seguimiento a la cartera de préstamos será de carácter preventivo, actuando rápidamente después de un día del vencimiento de una cuota.

17. AMORTIZACION DE LOS PRÉSTAMOS

Los créditos serán amortizados de acuerdo a la frecuencia de los ingresos del deudor y el flujo de caja del cliente considerando todas las fuentes de ingreso.

Los pagos podrán ser: diarios, semanales, quincenales, mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, al vencimiento u otros plazos. Así mismo se podrán pactar períodos de gracia en los que sólo se pagarán intereses, siempre que las condiciones establecidas por las fuentes de financiamiento lo permitan.

18. PAGOS ANTICIPADOS

El usuario podrá pagar todo o parte de los créditos antes de su vencimiento.

Todo pago anticipado se aplicará de acuerdo a la prelación de pago establecida en el contrato. Transfiriendo dicho valor a la fuente proveedora dentro de las próximas 24 horas hábiles.

19. LIMITES Y PROHIBICIONES EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO

a) Limite en la Asunción de Riesgos

*La Caja no podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del **cinco por ciento de su fondo patrimonial con una misma persona natural o jurídica.***

Para calcular el límite máximo de crédito u otro riesgo que se podrá asumir con una sola persona, se acumularán las responsabilidades directas y contingentes de una persona o grupo de personas entre las que exista vinculación económica, así como la participación que tenga la cooperativa en el capital de éstas; entendiéndose que existe vinculación económica cuando se trate de sociedades controlantes, subsidiarias o que tengan socios o accionistas en común que sean titulares de más del cincuenta por ciento del capital o entre los que exista unidad de control o decisión.

También se consideran obligaciones de un deudor las contraídas por las sociedades colectivas o en comandita en que sea socio solidario, o por las sociedades de cualquier naturaleza en que tenga más del cincuenta por ciento del capital social pagado o de las utilidades. Si la participación en

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

tengan participación, del diez por ciento o más de las acciones con derecho a voto de la sociedad referida.

- ii) Las sociedades en las que dos o más Directores o Gerente en conjunto sean titulares, directamente o por medio de persona jurídica en que tengan participación, del veinticinco por ciento o más de las acciones con derecho a voto.

Para determinar los porcentajes antes mencionados se sumará a la participación patrimonial del Director o Gerente, la de su cónyuge y parientes dentro del primer grado de consanguinidad.

Los integrantes del Órgano Director correspondiente deberán revelar la existencia de un interés contrapuesto y no podrán participar en la votación ni análisis de solicitudes de crédito, garantía o aval en que tengan interés directo o interesen a su cónyuge o sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, debiendo retirarse de la respectiva sesión en el momento en que se discuta el punto en que deba tomarse la decisión sobre la solicitud de crédito presentada. El mencionado retiro deberá hacerse constar en acta.

20. POBLACIÓN META.

SECTOR LABORAL:

Conformado por todos los empleados públicos y privados incluyendo las maquilas, que laboren de acuerdo a un contrato formal dentro de una empresa.

SECTORES PRODUCTIVOS:

Están conformados por todos los Sectores económicos del País, llamados también Segmentos Productivos (Comercio, Servicio, Producción artesanal y Agropecuaria, Industria) que pertenezcan al sector de Microempresas.

Que entendemos por MICROEMPRESA?

Son unidades económicas de pequeña escala, de carácter familiar, bajo la tipología de empresas de subsistencias y empresas de acumulación, que generalmente realizan sus bienes y servicios en mercados locales.

La microempresa ha sido clasificada en tres segmentos productivos: microempresa de subsistencia, microempresa de acumulación simple, y microempresa de acumulación amplia; este último segmento también es conocido como "micro-tope".

El criterio principal de clasificación, por su practicidad, son las ventas número de

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

una sociedad es superior al diez por ciento y no excede el cincuenta por ciento del capital social pagado o de las utilidades, la inclusión se hará a prorrata.

Constituyen créditos a una persona natural o jurídica, los préstamos concedidos, los documentos descontados, los bonos adquiridos, las fianzas, los avales y garantías otorgados y cualquiera otra forma de financiamiento directo o indirecto u otra operación en su favor, que representen una obligación para ella. Por riesgo con una persona jurídica se entenderá la suma de los créditos concedidos y la participación en el capital de dichas personas.

b) Créditos y Contratos con Personas Relacionadas

La Caja no podrá tener en su cartera créditos, garantías y avales otorgados al Gerente y miembros del órgano Director, así como a los Directores, Gerentes y empleados de FEDECREDITO, por un monto global que exceda el cinco por ciento del fondo patrimonial. Estas operaciones deberán notificarse mensualmente a FEDECREDITO.

La Caja podrá tener en su cartera créditos, avales, fianzas y otras garantías otorgadas a sus empleados, excluyendo al Gerente y miembros del órgano Director, siempre que el saldo total de las operaciones así autorizadas no supere el diez por ciento del fondo patrimonial de la Caja. Estas operaciones deberán notificarse mensualmente a FEDECREDITO.

Las operaciones a que se refieren los incisos anteriores no se podrán conceder en términos más favorables, en cuanto a plazos, tasas de interés o garantías, que los concedidos a terceros en operaciones similares; excepto los que se concedan con carácter de prestación laboral a su propio personal; en ningún caso los préstamos al Gerente podrán concederse en condiciones más favorables que al resto de los empleados.

c) Personas Relacionadas

Son personas relacionadas los miembros del Órgano Director, el Gerente y demás empleados de la Caja, así como los Directores, Gerentes y empleados de FEDECREDITO.

También se considerarán relacionadas, las sociedades cuya propiedad se encuentre en alguna de las siguientes circunstancias:

- i) Las sociedades en las que un Director o Gerente de la Caja sea titular, directamente o por medio de persona jurídica en que*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

empleados, de esta forma, los segmentos quedan definidos así:

• **Microempresa de subsistencia:** *aquellas unidades productivas con ventas mensuales hasta el equivalente de 11.9 salarios mínimos urbanos ó 142.9 salarios al año.*

• **Microempresa de acumulación simple,** *aquellas unidades productivas con ventas mensuales hasta el equivalente de 23.8 salarios mínimos urbanos o 285.7 salarios al año.*

• **Microempresa de acumulación ampliada,** *aquellas unidades productivas con ventas mensuales hasta el equivalente de 39.7 salarios mínimos urbanos al mes o 476.2 salarios anuales.*

21. DISPOSICIONES GENERALES, DEROGATORIA Y VIGENCIA

- a) *Lo no dispuesto en este Manual de Crédito será resuelto por la Junta Directiva.*
- b) *El presente Manual de Crédito, entrará en vigencia a partir de la aprobación de la Junta Directiva.*

TERCERA PARTE

Manual de Créditos

5. PROGRAMAS DE CRÉDITO

I- PROGRAMA DE CREDITOS DE CONSUMO

LÍNEAS DE CRÉDITO

Línea de Crédito para Gastos Personales

Fuente de Recursos:	Bancos Comerciales (FEDECREDITO) y Fondos Propios de la Caja de Crédito.
Monto de la Línea:	Disponibilidad de la Caja para otorgar Fondos Propios, con base al análisis del patrimonio. Fondo de Bancos Comerciales a través de (FEDECREDITO).
Financiamiento:	Mínimo \$ 100.00 Máximo(con fiadores) \$ 4,571.43 Con Hipoteca hasta 5% del Fondo Patrimonial de la Caja de Crédito.
Usuarios:	Empleados Públicos o Privados
Destino:	Financiar gastos personales
Retiro del crédito:	Los retiros podrán ser efectuados por los socios contractualmente o a criterio de la Caja.
Plazo de Pago:	Bancos Comerciales (FEDECREDITO) Máximo 2 años casos especiales 3 años Fondos Propios Caja: Máximo: 4 años
Forma de pago:	Mediante cuotas mensuales fijas y sucesivas de capital, interés, y comisiones.
Tasa de interés:	21% anual

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Sujeta a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de cada Caja, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado y/o fuente de fondos.

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.

Garantía:

Firmas solidarias de fiadores que el 20% de su salario cubra la cuota y esté libre de descuentos.

Cumplir con lo estipulado en las políticas de este Manual de Crédito.

Condiciones Especiales:

- a) *La Caja es responsable del buen análisis de los créditos y de pedirle al cliente los documentos necesarios para la formalización del crédito.*
- b) *Gestionar el cobro a través de órdenes de descuento con el pagador de la empresa desde el pago de la primera cuota.*
- c) *Dar seguimiento al crédito hasta la recuperación total del préstamo otorgado.*
- d) *Mantener un expediente completo del socio bien documentado y debidamente identificado y archivado.*
- e) *Las solicitudes tramitadas no deberán exceder a la disponibilidad de fondos propios de cada Caja o Banco o consultar otra fuente de fondos.*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Línea de Crédito para Pago de Deudas

Fuente de Recursos:	Bancos Comerciales (FEDECREDITO) y Fondos Propios de la Caja de Crédito.
Monto de la Línea:	Disponibilidad de la Caja para otorgar Fondos Propios, con base al análisis del patrimonio. Fondos de Bancos Comerciales Fondos de FEDECREDITO.
Monto de los Préstamos:	Hasta el 100% de la suma de los pasivos del socio, sin exceder al 5% del Fondo Patrimonial de la Afiliadas.
Usuarios:	Personas naturales o jurídicas que demuestren capacidad de pago a través de una fuente real de ingresos.
Destino:	Cancelar deudas provenientes de la misma Caja o Bancos u otra institución financiera.
Retiro del crédito:	Contractualmente o a juicio de la Caja debiendo emitir los cheques a nombre de la persona natural o jurídica.
Plazo :	Bancos Comerciales (FEDECREDITO) Máximo 2 años casos especiales 3 años Fondos Propios Caja: Máximo: 4 años
Forma de pago:	Mediante cuotas mensuales fijas y sucesivas de capital, interés, seguro de crédito y trámite.
Tasa de interés:	21% anual Sujeta a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de cada Caja, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado y/o fuente de fondos. En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará la parte de capital en mora.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Garantía:

A criterio de la Caja debiendo cumplir con lo estipulado en el presente Manual de Crédito de la Cajas de Crédito.

Condiciones Especiales:

- a) *La Caja de Crédito es responsable de solicitar al usuario los requisitos necesarios para la formalización del préstamo.*
- b) *Comprobar la calificación de riesgo del prestatario y hacer las investigaciones pertinentes a la moral de pago.*
- c) *Hacer efectivas las órdenes de pago con la pagaduría de la empresa donde labora el prestatario hasta un 20% a partir de la primera cuota.*
- d) *Mantener un expediente completo del socio bien documentado, identificado y archivado.*
- e) *Las solicitudes tramitadas no deberán exceder a la disponibilidad de fondos propios de la Caja o consultar otra fuente de fondos.*

II PROGRAMA MYPE

LÍNEAS DE CRÉDITO

FINANCIAMIENTO PARA CAPITAL DE TRABAJO Y FORMACIÓN DE CAPITAL A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Línea de Crédito Popular

Objetivo: "Apoyo crediticio ágil a los microempresario que operan en los mercados de la República y promover el ahorro y la formación de un capital de trabajo".

Fuente de Recursos:

- Fondos propios de las Afiliadas
- Aporte de los usuarios para la formación de su capital de trabajo y otros destinos.
- Fondos FEDECREDITO (exclusivos para esta línea).
- Otros recursos que a cualquier título adquieran las Afiliadas y que se destinen al fortalecimiento del programa..

Monto de la Línea:

De acuerdo a la disponibilidad de fondos propios con que cuenta la Afiliada para el programa.
Hasta el 80% de los aportes de los usuarios del programa.
Otras fuentes; según distribución de la Afiliada.

Destinos:

Capital de trabajo

Tipo de Usuarios:

Los comerciantes en pequeño que realizan sus operaciones de negocios en los mercados de la República, en forma individual o mediante la formación de grupos solidarios con un mínimo de 3 personas y un máximo de 10 personas.

Monto de los Préstamos:

Mínimo \$ 50.00
Máximo \$ 3,000.00

Retiro de Fondo

Un solo desembolso al momento de la contratación del crédito.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Estará de acuerdo al monto del crédito y capacidad de pago y podrá ser de 30,60,90,120 o 180 días máximo.

Forma de Pago:

Mediante el pago de cuotas diarias de capital, intereses, ahorro navideño, ahorro capital de trabajo, seguro de vida, seguro de deuda.

Tasa de Interés:

21% anual, Sujeta a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de las Afiliadas, de acuerdo a las fluctuaciones de mercado.

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.

Garantía:

A juicio de las Afiliadas, debiendo cumplir con las Normas Generales de Créditos para las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores pudiendo aplicar a garantías complementarias del FOGAPE.

Condiciones Especiales:

- a) *Los usuarios deberán estar matriculados en la administración del mercado y comprobarlo mediante una constancia, así también tener puesto fijo y permanente.*
- b) *Tener como mínimo 6 meses de practicar su negocio en ese u otro mercado.*
- c) *Cumplir con el "Reglamento del Servicio de Crédito Popular" de las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores; aprobado por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO, según acuerdo No.292 literal b) sesión No.2600-33.*
- d) *Documentar cada caso de acuerdo a la naturaleza del negocio en un expediente y archivarlo adecuadamente..*

Línea de Crédito para la Microempresa

- Objetivo:** Atender la demanda de servicios crediticios al sector microempresarial en todos los sectores económicos como son: El comercio, servicios y producción.
- Fuente de Recursos:** Fondos BMI (ver manual de crédito BMI)
Fondos BCIE (ver manual de crédito BCIE)
Fondos de Bancos Comerciales (de acuerdo al cupo de Afiliada)
Fondos de FEDECREDITO
Fondos propios (de acuerdo a la disponibilidad de fondos propios de la Afiliada; con base en el análisis patrimonial).
- Monto de la Línea:** BMI (de acuerdo al cupo de la Afiliada)
BCIE (de acuerdo al cupo de la Afiliada)
Bancos Comerciales (de acuerdo al cupo de la Afiliada).
Fondos propios (de acuerdo a la disponibilidad de fondos propios de la Afiliada; con base en el análisis patrimonial).
- Destinos:**
- Capital de trabajo permanente
 - Adquisición de activos fijos
- Tipo de Usuarios:** Personas naturales o jurídicas propietarios de negocios en comercio, servicios y producción, que posean de 5 a 10 empleados en sus negocios.
- Monto de los Préstamos:**
- | | |
|--------|--------------|
| Mínimo | \$ 100.00 |
| Máximo | \$ 11,454.75 |
- Sin exceder al 5% del patrimonio de la Caja
- Capital de trabajo: 100% de la inversión
- Activos fijos: Hasta el 90% de la inversión.
Otras fuentes: (De acuerdo a lo normado por las mismas)
- Plazo:** Dependiendo el destino para capital de trabajo hasta 1 año y para activos fijos hasta 18 meses. Otras fuentes (de acuerdo a lo normado por las mismas)

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Forma de Pago:

De acuerdo al flujo de efectivo de la actividad económica a financiar, este pago podrá ser: Semanal, quincenal o mensual.

Las cuotas comprenderán amortización de capital, interés, seguro de crédito y trámite.

Tasa de Interés:

21% ó

De acuerdo a la política de la Caja, para establecer la tasa de intermediación; sujeta a aumento o disminución si así lo dispone las Juntas Directivas de las Cajas o Bancos, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado.

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.

Garantías:

A juicio de la Caja, debiendo cumplir con lo establecido en el presente Manual. Pudiendo aplicar a garantías complementarias del FOGAPE.

Condiciones Especiales:

- a) *El microempresario deberá demostrar experiencia en la actividad económica como mínimo un año y un mínimo de 6 meses de permanecer el negocio en el lugar.*
- b) *Cuando se financien servicios de transporte terrestre; el cliente deberá poseer como mínimo 2 unidades de transporte para acceder al crédito.*
- c) *La Afiliada será responsable de la evaluación económica y financiera del negocio y la investigación del entorno de la unidad económica, moral de pago del prestatario y también de la acertada colocación de los fondos.*
- d) *Es responsabilidad de la Caja, elaborar un Plan de Visitas Sistemáticas al negocio con la*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

finalidad de dar seguimiento a cada caso en particular.

Actuando de esa forma preventivamente.

- e) *Cada operación crediticia deberá quedar documentada en un expediente y debidamente archivada.*
- f) *Es deber de la Afiliada informar a los clientes en cuanto a requisitos y políticas de otorgamiento y recuperación de los fondos; así también de los cobros, aditivos u otros gastos en que deba incurrir el prestatario.*
- g) *Las solicitudes tramitadas no deberán exceder a la disponibilidad de fondos propios de la Caja.*

Línea de Crédito a la Pequeña Empresa

Objetivo: *"Fortalecer a través del crédito oportuno el desarrollo de la pequeña empresa del país".*

Fuente de Recursos: *Fondos BMI (Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa)
fondos BCIE (PROMYPE)
Fondos Bancos Comerciales
fondos FEDECREDITO
Fondos propios de las Afiliadas.*

Monto de la Línea: *De acuerdo al cupo asignado por la Caja*

Montos a Financiar: *Mínimo \$ 11,428.57*

Sin exceder al 5% del fondo patrimonial de la Caja.

Otras fuentes (de acuerdo a lo normado por las mismas).

Tipo de Usuarios: *Personas naturales o jurídicas propietarios de negocios en comercio, servicios, Industria y producción, que posean más de*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

cinco empleados en sus unidades productivas.

Destinos:

- * Capital de trabajo permanente
- * Adquisición de activos fijos empresariales.

Retiro del préstamo:

De acuerdo a la inversión realizada podrá efectuar: Un solo desembolso al momento de la contratación, o desembolsos parciales de acuerdo a la programación de la inversión (si la hubiere).

Plazo de Pago:

Dependerá de la fuente de recursos a utilizar:

BMI (Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa).

BCIE (Programa PROMYPE)

Bancos Comerciales (FEDECREDITO) máximo 2 años.

Forma de Pago:

Mediante cuotas mensuales fijas y sucesivas de capital, intereses, seguro de crédito y trámite..

Tasa de Interés:

21% anual, Sujeta a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de la Caja, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado.

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.

Garantía:

Hipotecaria, debiendo cumplir con lo estipulado en las Normas Generales de Créditos para las Cajas de Crédito y Banco de los Trabajadores, manteniendo una relación crédito-garantía menor o igual al 70%. Pudiendo aplicar a garantías complementarias del FOGAPE; siguiendo la normativa de los mismos.

Condiciones Especiales:

- a) *La Caja será responsable de la evaluación económica y financiera de la empresa, así también el*

entorno donde se desenvuelve la empresa; debiendo pedir como mínimo 3 años de experiencia en la actividad económica y 1 año de permanencia del lugar donde se ubica la empresa.

- b) Las empresas cuyas ventas mensuales sobrepasen los \$50,000.00 deberán presentar las últimas 2 copias de la declaración del IVA; y también presentar estados financieros firmados por Contadores. Si los activos sobrepasan al \$114,285.71 deberán de exigirse estados financieros auditados.
- c) Cuando el cliente sea una persona jurídica (empresa en cualquiera de las denominaciones de sociedades, siendo estas Sociedades Anónimas, de Capital Variable o en comandita) deberá presentar nómina de socios y/o accionistas actualizados, así también la estructura organizativa de la empresa y el nombre del apoderado legal si existiere esta figura.
- d) La Caja de Crédito será responsable de verificar la documentación y demás requisitos de acuerdo al giro de la empresa y organizar expediente y archivarlo adecuadamente.
- e) La Caja de Crédito es responsable de realizar un perfil del proyecto a financiar y expresar la situación económica con base a los siguientes indicadores:
Endeudamiento, rotación de capital de trabajo, rotación de inventarios, período de recuperación de las cuentas por cobrar, liquidez, margen sobre ventas, capacidad de

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

pago en términos porcentuales; sensibilizar las proyecciones en cuanto precios de ventas, volúmenes de ventas. Establecer la relación costo-beneficio.

Análisis de los costos fijos, costos variables, estructura de los pasivos y análisis de los activos totales de la empresa.

- f) *Las solicitudes tramitadas no deberán exceder a disponibilidad de fondos de la Caja o consultar otra fuente de fondos.*

III PROGRAMA DE VIVIENDA

LÍNEAS DE CRÉDITO

Línea de Crédito para Mejoras a la Vivienda

Fuente de Recursos:	<i>Bancos Comerciales (FEDECREDITO) y Fondos Propios de la Caja de Crédito. FONAVIPO, BMI.</i>
Monto de la Línea:	<i>Fondos de Bancos Comerciales a través de FEDECREDITO. Disponibilidad de la Caja para otorgar Fondos Propios, con base al análisis del patrimonio. FONAVIPO (de acuerdo al cupo asignado) BMI (de acuerdo al cupo asignado)</i>
Financiamiento:	<i>Hasta el 80% del presupuesto de la obra, sin exceder al 5% del Fondo Patrimonial de la Afiliadas.</i>
Usuarios:	<i>Personas naturales o jurídicas que demuestren capacidad de pago a través de una fuente comprobable de ingresos.</i>
Destino:	<i>Mejoras a la vivienda en general.</i>
Retiro del crédito:	<i>Contractualmente o a juicio de la Caja o Banco.</i>

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Plazo :

Bancos Comerciales (FEDECREDITO)
Máximo 2 años casos especiales 3 años
Fondos Propios Caja:
Máximo: 4 años

Forma de pago:

FONAVIPO (consultar los lineamientos)
BMI (consultar los lineamientos)
Mediante cuotas mensuales fijas y sucesivas de capital, interés, seguro de crédito y trámite.

Tasa de interés:

21% anual
Sujeta a aumento o disminución si así lo dispone la Junta Directiva de cada Caja, de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado y/o fuente de fondos.
En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará la parte de capital en mora.

Garantía:

A juicio de la Afiliada debiendo cumplir con las políticas de crédito descritas en el presente manual.

Condiciones Especiales:

- a) El usuario deberá presentar presupuesto de la obra con firma de la persona calificada, responsable de la construcción y los permisos de ley cuando se requieran.
- b) Comprobar la calificación de riesgo "A" o "B" del prestatario y hacer las investigaciones pertinentes a la moral de pago.
- c) Hacer efectivas las órdenes de pago con la pagaduría de la empresa donde labora el prestatario hasta un 20% a partir de la primera cuota..
- d) Mantener un expediente completo del socio bien documentado, identificado y archivado.
- e) Las solicitudes tramitadas no deberán exceder a disponibilidad de fondos

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

de las Afiliadas o consultar otra fuente de fondos.

Financiamiento con fondos FONAVIPO (largo plazo VIVIENDA)

DESTINOS	PLAZO HASTA (Años)	MONTOS HASTA	
Mejoramiento de Soluciones Habitacionales*	20	¢ 50,006.25	\$ 5,715.00
Adquisición de Lotes	20	¢ 40,031.25	\$ 4,575.00
Construcción de Vivienda	30	¢ 87,500.00	\$10,000.00
Adquisición de Lote y Construcción de Vivienda	30	¢ 100,012.50	\$11,430.00
Adquisición de Vivienda	30	¢ 100,012.50	\$11,430.00

* Además de construcciones y otras mejoras a la vivienda, se financiará la introducción o mejora de servicios básicos en lotes.

Financiamiento con fondos BMI (largo plazo VIVIENDA)

DESTINOS*	PLAZO HASTA (Años)	MONTOS HASTA 90% DEL PRECIO DE VENTA	
Construcción de Vivienda	20	Según presupuesto	
Adquisición de terrenos, instalaciones y edificaciones para uso productivo	15	Según presupuesto	
Adquisición de Vivienda nueva	20	Según presupuesto	

* Condiciones y demás requisitos consultar Manual de Crédito del BMI.

IV PROGRAMA AGROPECUARIO

LÍNEAS DE CRÉDITO

LINEAMIENTO DE CREDITO DE AVIO CAFE

Fuente de Recursos: Banco Multisectorial de Inversiones (B.M.I) y Fondos Propios de la Caja.

Monto de la Línea: Según cupo asignado a la Caja y disponibilidad de fondos propios.

Financiamiento: Con base al promedio de producción de las cuatro últimas cosechas registradas para cada usuario. Costos reales de producción.

Usuarios : Pequeños Productores

Destino : Financiar los costos de producción de café,

Retiros de las Disponibilidades : Los retiros de las disponibilidades se realizarán de acuerdo a los siguientes límites:

1- Fase de mantenimiento
Según plan de inversión

1.1 Adquisición de Insumos

Las cantidades destinadas a la compra de insumos, se retirarán contra la presentación de documentos comprobatorios (facturas proforma o constancias de la negociación de compra).

1.2 Mano de Obra.

Aplicación de agroquímicos y/o reguladores de P-H, pesticidas y demás labores culturales.
Según presupuesto

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

2- **Fase de Recolección.**

En función de los precios de mercado del café, y la consulta del pago de mano de obra común en situación de crisis cafetalera.

3- **Plan Anual de Labores**

La Caja deberá de exigir un plan de trabajo y regirse por él para efectuar los desembolsos de acuerdo a las exigencias de las actividades programadas.

- Plazo para la Caja :** *Un año a partir de la fecha del primer retiro.*
- Forma de pago :** *Los productores deberán amortizar el crédito con el producto de las ventas que vayan efectuando sin exceder a la fecha de vencimiento.*
- Tasa de Interés :** *A esta línea se aplicará una tasa similar a la que se aplique a los recursos provenientes del B.M.I. y se modificará de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado.*
- En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pacto o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.*
- Garantía :** *A juicio de la Caja de Crédito.
Cuando se garantice con Orden Irrevocable de Pago ésta deberá pignorar al igual que los recibos de entregas, quedando explícito en el contrato.*
- Condiciones Especiales:**
- 1- *El usuario deberá proporcionar lo siguiente:*
 - a) *Área total de la plantación.*
 - b) *Constancia del volumen del café entregados en las cosechas que sirven de base para determinar el monto de financiamiento.*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

c) Los estados financieros más recientes.

d) Carta orden irrevocable de pago aceptada por el comprador de café.

La Caja de Crédito podrán exigir cualquier otra información que sea relevante para realizar eficientemente el análisis y evaluación de las solicitudes de crédito.

e) Las solicitudes serán tramitadas por las Caja y se verificará la calificación del usuario en la central de riesgo de FEDECREDITO.

e) La Caja de Crédito deberá constatar la efectiva inversión del financiamiento y realizar visitas de seguimiento dejando constancia de ello en el expediente.

**LINEA DE CREDITO DE AVIO DE CAÑA DE AZUCAR,
CULTIVO DE PRIMER AÑO
(RENUOVO Y AREAS NUEVAS)**

Fuente de Recursos: Banco Multisectorial de Inversiones (B.M.I) y Fondos Propios de la Caja de Crédito

Monto de la Línea: De acuerdo al cupo y disponibilidad de fondos propios

Financiamiento: El financiamiento a otorgar por usuario podrá ser de la siguiente manera:

a) Mediante un costeo real por manzana

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- b) *Se podrá fijar un nivel de financiamiento por libra de azúcar a producirse, el cual resultara de la proyección de resultados a obtener en la zafra, tomando como base los rendimientos de azúcar obtenidos en las zafras anteriores, la edad de los cultivos a financiar y los precios promedios que el mercado indique serán pagados al productor.*

Usuarios: *Pequeños Productores de Caña de Azúcar .*

Destino: *Financiar los costos de producción de caña de azúcar, en áreas nuevas y de renuevo.*

Retiros de las Disponibilidades : *Los retiros de las disponibilidades de fondos para cultivo de caña de azúcar de primer año.
Podrán efectuarse de la siguiente manera:
La Caja de Crédito deberá pedir a cada usuario un plan anual de actividades y regirse por él para efectuar los desembolsos de acuerdo a las exigencias de las actividades.*

Plazo para la Caja : *Un año a partir del primer desembolso*

Forma de pago : *Una cuota de capital más intereses y comisiones al vencimiento del plazo.*

Tasa de Interés : *Se aplicará la tasa de interés de los préstamos otorgados con recursos del BMI. A criterio de la Junta de Directiva*

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte del capital en mora.

Garantía : *A juicio de la Caja de Crédito,*

Deberá pignorar la Orden Irrevocable de Pago, así también los recibos de entrega, y por

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

sobre las demás garantías guardar preferencia por las garantías hipotecarias.

Requisitos Generales:

El usuario deberá proporcionar lo siguiente:

- a) *Orden irrevocable de pago*
- b) *Fotocopia del contrato de entrega de caña de azúcar con el Ingenio, para la zafra*
- c) *Estados financieros recientes del usuario*
- d) *Indicar el área a sembrarse para la cual se solicita el financiamiento. Las Cajas deberán considerar como elemento clave en la aprobación del crédito, lo relativo a las condiciones de suelo propios para el cultivo.*
- e) *Documentación que compruebe que dispone de las tierras donde se llevará a cabo los cultivos para los cuales se solicita el financiamiento.*

Condiciones Especiales:

- a) *Para comprobar la correcta inversión de los fondos, la Caja deberán efectuar por lo menos dos inspecciones a los cultivos de caña durante el ciclo agrícola y dejar constancia de ello en el expediente.*
- b) *Las Cajas de Crédito determinaran el nivel de financiamiento por libra de azúcar que se proyecta producir, en base a la capacidad de pago de los productores, tomando en cuenta los rendimientos en libras, los costos y precios por libra de azúcar a obtener.*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

**LINEA DE CREDITO DE AVIO DE CAÑA DE AZUCAR,
CULTIVO DE DOS AÑOS O MAS**

- Fuente de Recurso :** Banco Multisectorial de Inversiones (BMI) y Fondos Propios de la Caja de Crédito
- Monto de la Línea :** De acuerdo al cupo asignado a la Caja y la disponibilidad de fondos propios.
- Financiamiento :** El financiamiento a otorgar por usuario podrá ser de la siguiente manera:
- a) De acuerdo a costos reales de producción por manzana
 - b) Se podrá fijar un nivel de financiamiento por libra de azúcar a producirse, el cual resultara de la proyección de resultado a obtener en la zafra, tomando como base los rendimientos de azúcar obtenidos en las zafras anteriores, la edad de los cultivos a financiar y los precios promedios que el mercado indique serán pagados al productor.
- Usuarios :** Pequeños Productores de Caña de Azúcar.
- Destino :** Financiar los costos de producción agrícola de caña de azúcar
- Retiros de las Disponibilidades :** Los retiros de las disponibilidades de los fondos para cultivo de caña de dos o más años, podrán efectuarse de acuerdo a la siguiente distribución:

Fase del Cultivo

La Caja de Crédito deberá exigir al usuario un plan anual de labores y efectuar los desembolsos de acuerdo a las exigencias de las actividades programadas.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Plazo para la Caja : Un año, partiendo de la fecha de desembolso

Forma de pago : Mediante abonos parciales de acuerdo a las recuperaciones y el saldo al vencimiento

Tasa de Interés : Se aplicará la tasa de interés de préstamos otorgados con recursos BMI.

En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.

Garantía : A juicio de la Caja de Crédito, Deberá pignorarse la Orden Irrevocable de Pago, así también los recibos e entrega y sobre todo tomar preferencias por la garantía hipotecaria.

Condiciones Especiales: El usuario deberá proporcionar lo siguiente:

- a) Indicar en la solicitud de crédito las áreas sembradas de caña de azúcar de dos o más años.
- b) Orden irrevocable de pago.
- c) Fotocopia del contrato de entrega de caña de azúcar con el Ingenio, para la zafra
- d) La Caja de Crédito deberá supervisar la correcta inversión de los fondos y efectuar visitas de constatación sistemática dejando constancia de ello en el expediente.
- e) Estados financieros recientes
- f) La Caja de Crédito determinará el nivel de financiamiento por libra de azúcar que se proyecta producir, en base a la capacidad de pago de los productores, tomando en cuenta los rendimientos en libras, los costos y precios por libra de azúcar a obtener.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

LINEA DE CREDITO DE AVIO PARA CULTIVO DE CEREALES, MAIZ Y ARROZ PARA SEMILLAS MEJORADAS.

Fuente de Recursos :	<i>Banco Multisectorial de Inversiones (BMI) y Fondos Propios de la Caja.</i>
Cupo de la Línea :	<i>De acuerdo al cupo asignado a la Caja y la disponibilidad de fondos propios.</i>
Destino :	<i>Financiar los costos de producción de los cultivos de maíz para consumo, maíz y maicillo asociados, maicillo, frijól de seco, frijól bajo riego, arroz para consumo, así como para maíz y arroz, para semillas mejoradas.</i>
Monto de Financiamiento:	<i>El 100% del presupuesto de insumos según análisis de las necesidades reales de financiamiento</i>
Formas de Retiro y Plazos :	<i>Desembolsos totales o parciales dependiendo de demanda de solicitudes de créditos de avío de cereales. Un año, contando desde la fecha de desembolso.</i>
Tasa de Interés:	<i>Se le aplicará la tasa de interés de los préstamos otorgados con recursos BMI, modificable por disposición de la Junta Directiva de acuerdo a las fluctuaciones de mercado. En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.</i>
Garantía :	<i>A juicio de la Cajas de Crédito.</i>
Período de Utilización :	<i>Según la época de siembra de los cultivos y el ciclo vegetativo.</i>
Indicaciones Generales :	<i>a) En el caso de producción de granos básicos para el consumo, producidos en terrenos que dispongan de riego o bajo</i>

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

condiciones apropiadas de humedad que permitan realizar labores agrícolas durante cualquier época del año y en especial durante la época seca, se podrá extender el vencimiento hasta el 30 días después del plazo.

- b) *Para el caso de las semillas mejoradas de maíz y arroz, las Cajas podrán exigir a los usuarios del financiamiento; que certifiquen su producto a través del Ministerio de Agricultura y Ganadería.*
- c) *La Caja de Crédito, podrán promover con sus usuarios de crédito el uso de semillas mejoradas y/o certificadas, para la realización de sus cultivos.*

Lineamientos para el Crédito de Avío Algodón cosecha :

Fuente de Recursos:	<i>Fuente de fondos del BMI Y disponibles en FEDECREDITO</i>
Monto de la Línea:	<i>De acuerdo al cupo asignado.</i>
Destino:	<i>Financiar los costos de producción del cultivo de algodón.</i>
Financiamiento:	<i>De acuerdo a Costeo real de producción del cultivo</i>
Plazo:	<i>Un año.</i>
Forma de Retiro:	<i>Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los siguientes límites:</i> 1- FASES DE CULTIVO <i>Dependiendo el plan de inversión y calendario de actividades.</i> 2. FASES DE RECOLECCION <i>A valores actuales de trabajos en la zona.</i>
Forma de Pago:	<i>Un año al vencimiento o mediante abonos parciales de acuerdo a las ventas.</i>

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Tasa de Interés:

A esta línea se aplicará una tasa similar a la que se aplique a los recursos provenientes del BMI y se modificará de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado.

Garantía:

A juicio de la Caja de Crédito, s.

Cuando se garantice con orden irrevocable de pago, ésta deberá pignorar al igual que los recibos de entregas, quedando explícito en el contrato.

Disposiciones:

Para la aprobación del crédito, el solicitante presentará a la Afiliada lo siguiente:

- a) Informe de factibilidad técnico agronómico extendido por el CENTA.*
- b) Constancia de registro como productor dedicado al cultivo del algodón extendida por la Dirección General de Sanidad Vegetal y Animal, dependencia del Ministerio de Agricultura y Ganadería.*
- c) Información respecto al número de manzanas de algodón que cultivará el cliente, ubicación geográfica de las tierras y su clase o categoría de suelos.*
- d) En el caso de productores que cultiven algodón en tierras arrendadas, deberán presentar el contrato de arrendamiento correspondiente.*
- e) La Caja de Crédito deberá constatar la efectiva inversión del financiamiento y realizar visitas de seguimiento dejando constancia de ello en el expediente.*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

LINEAMIENTOS DE CREDITO DE AVIO PARA LOS CULTIVOS DE HORTALIZAS Y FRUTAS.

Fuente de Recursos	:	Fuente de Fondos BMI y Fondos propios de la Caja
Monto de la Línea	:	De acuerdo a cupo de financiamiento asignado a la Caja
Usuario	:	Pequeños Productores de Hortalizas y Frutas
Destino y Plazos	:	Financiar los costos de producción de los cultivos de: a) Hortalizas de invierno y de verano. b) Frutas. c) Los plazos estarán en función del ciclo vegetativo de la hortaliza a cultivar d) Para los frutales, ver manual del BMI. e) Para el caso de la yuca, el plazo será de un año.
Monto de Financiamiento Y forma de retiro	:	El monto estará en función del costo de producción por manzana, y los desembolsos se pueden realizar de una vez o parcialmente de acuerdo al plan de cultivo.
Forma de pago	:	Al vencimiento o mediante abonos parciales de acuerdo a las ventas.
Tasa de Interés	:	A esta línea se aplicará una tasa similar a la que se aplique a los recursos provenientes del BMI y se modificará de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado. En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito, el cual se calculará sobre la parte del capital en mora.
Garantía	:	A juicio de la Caja de Crédito.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Condiciones Especiales :

- a) *La Caja deberá constatar el adecuado uso de los recursos; además que los cultivos se realicen en terrenos aptos y que los usuarios cuenten con experiencia básica sobre el cultivo o que alternativamente recibirán la asistencia técnica requerida.*

Línea de Crédito de Avío para Compra y Engorde de Ganado Bovino

Fuente de Recursos:	<i>Fuente de fondos BMI y fondos propios de la Caja de Crédito.</i>
Destino:	<i>Compra y engorde de ganado bovino en repasto, corral y repasto-corral.</i>
Usuarios:	<i>Pequeños Productores ganaderos que se dediquen al engorde de ganado bovino y las empresas cuya actividad sea la matanza de ganado, preparación y conservación de carne.</i>
Financiamiento:	<i>De acuerdo a la oferta del mercado cárnico, se deberá financiar hasta el 90% de la carta oferta o el presupuesto de la inversión.</i>
Plazo:	<i>1 año, a partir de la fecha de contratación.</i>
Forma de Retiro:	<i>De acuerdo a las necesidades del usuario</i>
Forma de Pago:	<i>Al vencimiento del plazo del crédito o mediante abonos de acuerdo a las ventas reflejadas en el flujo de efectivo del usuario.</i>
Tasa de Interés:	<i>A esta línea se aplicará una tasa similar a la que se aplique a los recursos provenientes del BMI y se modificará de acuerdo a las fluctuaciones de la tasa de mercado.</i> <i>En caso de mora deberá pagar el 5% de interés anual, adicional al pactado o en vigencia del crédito el cual se calculará sobre la parte de capital en mora.</i>
Garantía:	<i>A juicio de la Caja.</i>

Condiciones Especiales:

a) Las Cajas de Crédito deberán constatar y evaluar lo siguiente:

- 1- Que los usuarios posean la extensión de terreno y pastos adecuados para los fines pretendidos o que cuenten con la infraestructura necesaria para el engorde en corral y/o repasto-corral.
- 2- Que se cuente con el área destinada al engorde de ganado deberá especificar la clase de pasto existente, localización de la propiedad, descripción de instalación, lugar de compra y ventas del ganado, duración del período de engorde, maquinaria y equipo, fuente de agua, plan profiláctico utilizado.
- 3) La Caja de Crédito canalizará preferentemente los recursos de esta línea a proyectos en que se apliquen técnicas apropiadas que no impacten negativamente el medio ambiente.
- 4) La Caja de Crédito deberán efectuar una supervisión estricta sobre el adecuado uso de los recursos otorgados en esta línea, revisando cartas de venta y los dibujos de fieros en los animales adquiridos.

Nota:

Cualquier línea de financiamiento no considerada en este Manual de Crédito, deberá consultarse con los programas de crédito de las Fuentes de Fondeo, como son las Líneas de Crédito del BMI, FONAVIPO y BCIE.

Guía de requisitos para el análisis de las solicitudes de Créditos Delegados , Relacionadas y no Delegadas

1 Documentos de Identificación

- *Fotocopia de DUI y NIT del solicitante y codeudores*
- *Constancia de trabajo, incluyendo tiempo de servicio y sueldo con todas las deducciones tanto del cliente como de sus codeudores solidarios.*
- *Fotocopia de Certificado Patronal de ISSS.*

2- Del Financiamiento.

Destino Gastos Personales

- ✓ *Solicitud de crédito completamente llena*
- ✓ *Calificación de riesgo del cliente, emitido por el Departamento de Análisis de Riesgo de FEDECREDITO.*
- ✓ *Fotocopia del último recibo de agua o luz del lugar de residencia*
- ✓ *Presupuesto de la inversión detallada.*

Destino de Pago de Deuda

- ✓ *Solicitud de crédito completamente llena*
- ✓ *Calificación de riesgo del cliente, emitido por el Departamento de Análisis de Riesgo de FEDECREDITO.*
- ✓ *Fotocopia del último recibo de agua o luz del lugar de residencia.*
- ✓ *Constancia de saldos deudores actualizado (estados de cuenta) con la institución acreedora que especifique: Saldos de capital, intereses normales, intereses moratorias.*

Destino Mejoras a la Vivienda

- ✓ *Solicitud de crédito completamente llena*
- ✓ *Calificación de riesgo del cliente, emitido por el Departamento de Análisis de Riesgo de FEDECREDITO.*
- ✓ *Fotocopia del último recibo de agua o luz del lugar de residencia.*
- ✓ *Presupuesto y especificación de la obra, con el nombre, firma y No. de DUI del responsable de la misma.*
- ✓ *Permisos de la Alcaldía Municipal correspondiente para efectuar la obra.*
- ✓ *Análisis de la capacidad de pago.*

Destino Financiamiento para Capital de Trabajo y Formación de Capital a la MYPE

- ✓ *Solicitud de crédito completamente llena*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- ✓ *Calificación de riesgo del cliente, emitido por el Departamento de*
- ✓ *Presentar cotizaciones cuando se trate de la compra de maquinaria y equipo, nueva o usada.*
- ✓ *Presupuesto del costo de reparación de la maquinaria y equipo firmado y sellado por el responsable del taller.*
- ✓ *Cuando se trate de adquisición de unidades de transporte colectivo, presentar Inscripción del VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE .*
- ✓ *Presupuesto de la inversión de mercadería o materia prima a comprar.*
- ✓ *Perfil del proyecto o negocio que contenga lo siguiente:*

- *Nombre del cliente o negocio*
- *Dirección de residencia y negocio*
- *Actividad a que se dedica y experiencia en la misma*
- *Comentar sobre nivel de ventas, clientes, zonas que atiende, así como sus proveedores, frecuencia de compra, capacidad de producción y tamaño del negocio.*
- *Experiencia crediticia con la Caja y otras instituciones anexando estados crediticios.*
- *Presentar la última declaración de IVA (fotocopia) cuando las ventas excedan de € 50,000.00 mensual.*
- *Detallar gastos del hogar indicando cuantas personas integran el grupo familiar.*
- *Detallar los ingresos si provienen por ventas, cuanto vende diariamente, si vende al crédito o al contado, explicando a la vez la procedencia de otros ingresos (si los hubiere)*
- *Detallar en los egresos, los gastos de operación y otros gastos del negocio y los compromisos financieros presentes y a constituir.*
- *Propuesta concreta del Analista de Créditos de acuerdo al análisis cualitativo y cuantitativo de la solicitud de crédito(documentar dicha propuesta con el Balance General, Flujo de Efectivo y Estado de Resultados.*
- *Solicitudes de créditos que sobrepasen los \$57,142.86 deben de contener un proyecto que incluya el análisis de factibilidad, cálculo de la relación costo / beneficio, VAN y TIR, análisis de sensibilidad, conclusiones y recomendaciones.*
- *Si el cliente vive en inmueble arrendado o el negocio, solicitar fotocopia del contrato de arrendamiento (autenticado si el monto del crédito sobrepasa los \$57,142.86).*

Financiamiento al Sector Agropecuario

- *Solicitud de crédito completamente llena*
- *Calificación de riesgo del cliente, emitido por el Departamento de Análisis de Riesgo de FEDECREDITO.*
- *Fotocopia del último recibo de agua o luz del lugar de residencia.*
- *Perfil del Proyecto Agropecuario*
 - ✓ *Nombre del cliente*
 - ✓ *Dirección del proyecto describiendo vías de acceso y detallando el uso actual y la tenencia de la propiedad.*
 - ✓ *Actividad agropecuaria a la que se dedica y experiencia en la misma.*
 - ✓ *Experiencia crediticia con la institución u otras instituciones*
 - ✓ *Comentar sobre el destino de financiamiento; sobre actividades a desarrollar e insumos a utilizar.*
 - ✓ *Comentar sobre maquinaria y equipo existente, así como disponibilidad de mano de obra.*
 - ✓ *Elaborar costos de producción según plazo del financiamiento.*
 - ✓ *Elaborar dinámica de hato productivo sean estos bovinos o porcinos.*
 - ✓ *Detallar otros cultivos y otras explotaciones pecuarias e incluirlas en los ingresos y descargar el costo en los egresos.*
 - ✓ *Especificar el número y precio de ganado existente y describir el ganado a comprar.*
 - ✓ *Carta oferta del ganado a comprar y/o cotizaciones de arbolitos, pollos, gallinas, etc.*
 - ✓ *Mercadeo de la producción agrícola o pecuaria*
 - ✓ *Elaborar propuesta de financiamiento apoyándose en criterios de capacidad de pago, rentabilidad, voluntad de pago y récord crediticio.*

3. Aspectos Generales a considerar para todas las Líneas de Crédito.

Información Financiera

Balance General

- ✓ *Cuando el cliente presente cuentas de ahorro o depósitos a plazo, especificar en que institución financiera y presentar copia de la tarjeta de la cuenta de ahorro y certificado de cuenta a plazo.*
 - ✓ *Elaborar un listado de los inventarios (anexo del balance)*
 - ✓ *Detallar los activos fijos (anexo del balance)*
 - ✓ *Detallar las cuentas por cobrar (si hubiere)*
 - ✓ *Detallar cuenta de proveedores*
 - ✓ *Comentar los pasivos de corto, mediano y largo plazo*
- Cuando los activos empresariales del cliente se encuentren en estos rangos:*

AJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- \$ 5,714.28 a \$34,285.71 el analista de créditos podrá elabora y responsabilizarse los estados financieros.
- \$34,285.71 a \$80,000.00 el cliente deberá presentar estados financieros elaborados por un Contador
- \$80,000.00 a más el cliente deberá presentar estados financieros auditados.

Estado de Resultados

- Especificar todos los ingresos reales y comprobables del cliente
- Detallar los otros ingresos
- Especificar todos los costos operativos y administrativos y otros egresos del negocio
- Hacer un detalle de los gastos del hogar lo más real posible dependiendo del grupo familiar.
- Incluir en los egresos las cuotas de financiamiento actuales, descuentos de ley y cuotas de financiamiento a constituir.
- Presentar la disponibilidad anualizada y mensual.

Garantías

Si se constituyera garantía hipotecaria, anexar:

- Fotocopia de escritura del inmueble, DUI. y NIT del Deudor y Fiador
- Informe del Registro o certificación extractada
- Anotación preventiva
- Estudio Jurídico
- Avalúo de la propiedad

Si se constituye prenda sin desplazamiento

- Detalle de los bienes del hogar dados en garantía
- Facturas canceladas de la maquinaria y/o equipo dado en garantía
- Valúo de vehículo, maquinaria y equipo nuevas o usadas
- Fotocopia de tarjeta de circulación y/o documentos de compraventa
- Fotocopia de cartas de venta del ganado
- A toda prenda se le describirá el color, los materiales de elaboración. N° de Serie, Modelo y marca, y así se detallará en el contrato.

Si se otorga garantía de firma solidaria

- Orden de descuento irrevocable y aceptación de la misma (del cliente) Firmada y sellada por los pagadores.
- Orden de descuento irrevocable firmada por los fiadores y aceptadas por pagadores firma y sello. Gestionarla antes del desembolso.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

Garantía Complementaria PROGAPE y PROGARA según normatividad de las mismas ó consultas a la encargada de los fondos en FEDECREDITO, Sra. Guadalupe de Ayala, asistente de la Gerencia de Desarrollo de Cooperativas Afiliadas.

CUARTA PARTE

6.-SEGUIMIENTO Y COBRANZA

"INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE MORA"

La posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas, es el condicionante de la rentabilidad en la cartera de créditos. La colocación de fondos en operaciones de créditos implica asumir el riesgo de que dichos fondos no sean recuperados de acuerdo a lo pactado, con las consiguientes repercusiones en la liquidez y la rentabilidad. Ello aplica en todos los programas y el manejo del riesgo dependerá del seguimiento y administración de la cartera global de préstamos.

Para comprender el control de la morosidad y el seguimiento de los créditos, es necesario tomar en cuenta el riesgo sector de la economía, así por ejemplo el sector de micro y pequeña empresa, tiene características muy particulares que lo hace diferente al sector consumo y al sector agropecuario. Ello implica que deberán crearse herramientas de análisis, control y medición por separado.

La micro y pequeña empresa posibilita a las intermediarias mantener el acceso permanente y constante sin mayores fluctuaciones, lo contrario sucede al sector agropecuario que tiene que afrontar la estacionalidad de los ingresos de los clientes, su dispersión geográfica y el difícil acceso de algunas zonas, lo que hace necesario realizar modificaciones substanciales al sistema de gestión de mora de las Cajas. Estas modificaciones están orientadas a facilitar el seguimiento de las gestiones realizadas para la recuperación de los casos en mora, por parte de los analistas de Créditos u otras instancias. éste mecanismo permitirá presentar oportunamente a la Gerencia propuestas concretas sobre el tratamiento que se debe dar a los casos en mora, sobre todo cuando ocurran casos de siniestralidad. Además persigue satisfacer la demanda que tienen las auditorias sobre la necesidad de documentar las gestiones de cobro.

Por otro lado, el Sector Laboral muy importante en la composición de la cartera, además considerado de menos riesgo por la forma de recuperación (por planilla), es importante considerar que el riesgo deberá manejarse a través de contactos con la pagaduría, es decir recuperar cheques en tiempo oportuno y asegurar los descuentos.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

En general el seguimiento de la mora constará de cuatro niveles de gestión:

- 1- *Análisis de Crédito(deberá asegurarse un 50% de la recuperación)*
- 2- *Gestión Preventiva de mora de 1 a 30 días*
- 3- *Gestión de mora mayor a 30 días*
- 4- *Cobranzas judiciales*

El comité de Morosidad

Es la herramienta viable para poder llevar un control de toda la gestión de cobro a partir del segundo nivel (Gestión Preventiva), el Gerente o Jefe de crédito de la Caja se auxiliará de un "fólder de mora" por analista, que contendrá un listado de la "Programación de pago de cuotas" del mes siguiente al que se va a gestionar y un listado de mora por analista al cierre del mes previo al de gestión. Por ejemplo si el mes de gestión es febrero, el listado de "Programación de pago de cuotas" será el del mes de marzo y el listado de mora por analista el del cierre de enero. Estos controles mensuales se facilitarán cuando se desarrollen en el sistema de información en el modulo de créditos las opciones idóneas para el control de la cartera de préstamos..

1- Análisis de Crédito

Este es el primero y principal nivel de gestión de recuperación. El análisis del crédito es la base para reducir en un 50% los casos de mora. En este nivel de gestión hay que tomar en cuenta los siguientes puntos:

- 1) *Explicar claramente al cliente las principales condiciones de nuestros créditos, especialmente lo relacionado a la puntualidad de sus pagos y las consecuencias en caso de atrasos.*
- 2) *Aplicar las políticas del Manual de Créditos, así como las Normas Generales y las políticas de cada fuente de recurso con la rigurosidad que demande para el caso BMI, FONAVIPO y BCIE*
- 3) *Ajustar el monto sugerido a la capacidad de pago del cliente, después de considerar detenidamente todos los aspectos de riesgo que puedan afectar la proyección de ingresos (**no sobrefinanciar**)*
- 4) *Dedicar el tiempo suficiente al levantamiento de la información, ya que cualquier ahorro de tiempo en esta etapa puede llevarnos a un análisis equivocado y luego traducirse en mayor tiempo, costos y molestias en la recuperación.*
- 5) *Realizar un análisis muy profundo a las solicitudes de crédito usando la metodología del análisis CUALITATIVO y CUANTITATIVO a la persona y al negocio.*

2- Gestión Preventiva

La gestión preventiva pretende que se visiten los casos como mínimo quince días antes de la fecha de vencimiento de sus pagos. En aquellas carteras que tienen un alto número de casos con pagos programados, priorizar las visitas siguiendo los siguientes criterios:

- 1º. *Visitar los casos de cancelaciones con montos relativamente altos, es decir los que se encuentran arriba del saldo promedio de la cartera.*
- 2º. *Visitar los clientes nuevos con pago de primer cuota*
- 3º. *Visitar los clientes recurrentes con pagos periódicos que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.*
- 4º. *Visitar los casos de cancelaciones de montos relativamente abajo del saldo promedio de la cartera.*

En los casos de cancelaciones, la visita preventiva se puede utilizar además para la promoción del próximo crédito. Cuando se trate de visitas a clientes nuevos, el objetivo es continuar el proceso educativo en cuanto a la puntualidad de sus pagos.

Los principales aspectos a considerar en la organización y realización de este nivel de gestión son los siguientes:

- 1) *Emitir los quince de cada mes el listado de "Programación de pago de cuotas" del siguiente mes y entregar una copia a cada oficial de crédito.*
- 2) *Mientras no exista un listado de mora por oficial clasificado por zonas, el oficial deberá ubicar la dirección de cada cliente, en el listado de "Programación de pago de cuotas".*
- 3) *De acuerdo a los criterios de priorización y al principio de visitar cada caso con quince días de anticipación a los vencimientos de los pagos, el analista realizará una programación de visitas la cual discutirá con el Jefe inmediato, para coordinar el apoyo logístico necesario. **Cada analista deberá programar un día por semana para gestión de mora**, el cual podrá ser opcional dependiendo de la situación de mora y vencimiento programados; pero esto será obligatorio en los meses de mayor vencimiento de créditos que normalmente son los meses de diciembre a marzo, especialmente en créditos de avío y/o cuotas anuales.*

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

- 4) *Todas las visitas preventivas se documentarán, dejando por escrito la fecha en que el cliente se compromete a realizar su pago, la fuente de pago y cual será el siguiente paso en caso de incumplir*
- 5) *El acuerdo; para esto se utilizará el formulario de "Acuerdo de Pago" (Anexo No.1). De lo cual deberá quedar constancia en el expediente respectivo.*
- 6) *Todos estos acuerdos los registrará manualmente el Jefe inmediato en el listado de "Programación de Pago de Cuotas", cuando le efectúe comité de mora a cada oficial; el cual deberá ser como mínimo una vez por semana. Cuando exista la opción necesaria, todos los acuerdos de pago que se dejen por escrito se ingresarán al sistema de créditos.*

Gestión de mora de 1 a 30 días

Este nivel de gestión está orientado a darle seguimiento a los acuerdos de pago para lograr la total recuperación de los casos antes de que lleguen a los 30 días de mora. Los principales aspectos a considerar en la organización y realización de este nivel de gestión son los siguientes:

- 1) *Emitir al final del mes, después del cierre, el listado de mora por analista y archivarla en sus respectivo folder de control de mora.*
- 2) *Cada oficial elaborará un programa de visitas para los casos de 1 a 30 días de mora, de acuerdo al nivel de gestión en que se encuentren. Es decir que si ya se incumplieron dos acuerdos de pago se debe comunicar para iniciar otro nivel gestión.*
- 3) *Todas las gestiones realizadas en este nivel deben documentarse en el formulario de "Acuerdo de Pago".*
- 4) *Anotar manualmente los acuerdos de las gestiones en el listado de mora por analista, que se encuentra en el folder de control de mora. Esto lo hace el Jefe inmediato al oficial cuando realice el Comité de Mora con cada uno de ellos.*

3.-Gestión de mora mayor a 30 días

Este nivel de gestión de mora persigue realizar la recuperación de los créditos por las vías que sean necesarias. Por lo general a este nivel, todos los casos tienen por lo menos dos visitas de cobranza, por lo que la mayoría podría ameritar desplazamiento de garantías (cuando se trate de garantía prendaria), otros la vía judicial, algunos podrán tener acuerdos de pago de lenta recuperación y en unos pocos, podrá determinarse su irrecuperabilidad.

Los principales aspectos a considerar en la organización y realización de este nivel de gestión son los siguientes:

- 1) Con base a los resultados de la gestión de la mora de 1 a 30 días y al seguimiento de la mora mayor de 30 días. El Jefe de la Afiliada, elaborará un cuadro resumen donde clasificará la mora mayor a 30 días (que queda al final del cierre del mes). Anexando a éste un detalle de la situación en que se encuentran los casos considerados de "Difícil Recuperación", donde se sugerirá las medidas a tomar.
- 2) Cada oficial elaborará un programa de visitas para estos casos de acuerdo al nivel de gestión en que se encuentren, el cual discutirá con el Coordinador de Crédito o Gerente de la Afiliada, para elaborar estrategia de recuperación a nivel de oficina y apoyo logístico necesario.
- 3) En este nivel de gestión sólo se documentarán los acuerdos finales, es decir aquellos donde se determina desplazamiento de garantías o cuando se establecen acuerdos de pagos periódicos a largo plazo; así como sus modificaciones. Siempre utilizando el formulario de "Acuerdo de Pago". (ver anexo 1).
- 4) El Coordinador de Crédito o Gerente de la Afiliada, en coordinación con los oficiales, elaborará un programa de desplazamiento de garantías con base al resultado de la gestión de mora del mes anterior. Además en el transcurso del mes en gestión, se incorporarán a este programa de desplazamientos los nuevos casos que así lo requieran. Para el caso de créditos hipotecarios deberá comenzar a realizarse gestiones de tipo jurídicos a fin de conseguir la adjudicación del inmueble.
- 5) Anotar manualmente los acuerdos de las gestiones, en el listado de mora que se encuentra en el folder de control de mora. Esto lo hace el Coordinador de Crédito y/o Gerente de la Afiliada cuando realice el Comité de Mora con cada uno de los oficiales.
- 6) El Gerente de la Afiliada y/o Coordinador de crédito deberá apoyar a los oficiales en el seguimiento de los casos que se encuentren en la vía judicial, así como a la resolución de los casos de difícil recuperación.

l- **Cobranza Judicial**

Este nivel, denominado también "Cobranza Legal" es la última gestión de recuperación que se lleva a cabo en aquellos casos donde se agotaron las estrategias de cobros administrativos, sin lograr acuerdos de pago

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

efectivos, la Afiliada podrá determinar a que número de días de morosidad iniciará este proceso, para ello es necesario la contratación de Abogados externos que realicen el proceso al menor tiempo posible.

El caso elegido para la cobranza judicial deberá constar de un expediente con la suficiente información del deudor, así también con los documentos comprobatorios de la garantía a ejecutar en sus diferentes tipos (prendería e hipotecaria).

Los Abogados contratados deberán de informar periódicamente(cada quince días) al Gerente de la Caja de Crédito, el estado del proceso y los pasos a seguir hasta lograr la adjudicación de los bienes embargados, debiendo informar al deudor en mora la instancia de cobro a iniciar y también de las costas procesales y demás gastos que genere el proceso y que serán cargados a su cuenta.

Se anexa modelo de hoja de visita de cobranza.

CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

(Anexo 1)

ACUERDO DE PAGO

Nombre del Cliente: _____ No.de cliente _____

No. del crédito: _____ Fecha de la visita _____

Monto Contratado: _____

Saldo de capital en mora: _____ Número de cuotas en mora: _____

Recargos: _____ Fecha vencimiento ultima cuota: _____

Deuda total o cuota a pagar: _____ Días de atraso desde primer cuota: _____

Causas del atraso: _____

Fuente de los fondos para el pago: _____

Fecha en que efectuará el pago: _____

Compromiso en caso de incumplimiento al acuerdo de pago:

Otro acuerdo de pago: _____

Recuperabilidad: _____

Observación:

Oficial de Crédito

Firma y nombre del analista

Firma del Socio

7- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Crédito:	<i>El crédito se define como la entrega de bienes o productos, dinero o servicios, HOY, a cambio de una promesa de pago en una fecha futura mutuamente acordada. Diccionario Administrativo, MANAGEMENT</i>
Activos empresariales:	<i>Se considera la maquinaria y equipo necesario para la operación del negocio, incluyendo además el mobiliario y equipo de oficina.</i>
Capital de trabajo:	<i>Es el dinero efectivo que se requiere para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa, ampliación de inventarios.</i>
Definición de Microempresa:	<i>Unidades económicas de carácter familiar, cuyas ventas anuales sean menores o iguales a \$68,571.43 y cuentan con un máximo de 10 empleados. Según BMI.</i>
Definición de Pequeña: Empresa:	<i>Denominada también Micro-topo; de acumulación ampliada, cuyas ventas anuales están entre \$68,571.43 hasta \$687,714.29 y posean entre 11 a 49 empleados.</i>
Cultivos permanentes:	<i>Es toda aquella especie vegetal cuyo ciclo de vida económico supere el término de los 5 años.</i>
Cultivo semi-permanente:	<i>Es toda aquella especie vegetal cuyo ciclo de vida económico no supera el término de los 5 años.</i>
Cultivos anuales:	<i>Toda especie vegetal cuyo ciclo de vida económico es menor o igual a un año.</i>
Ganado mayor:	<i>Se refiere a las especies animales cuyo ciclo reproductivo es largo, por lo tanto su período para alcanzar la fase de estabilidad económica de los proyectos es mínimo de 3 años (ejemplo: Ganado bovino para leche o carne y equino, etc.)</i>
Ganado menor:	<i>Se refiere a las especies cuyo ciclo reproductivo es corto, por lo tanto el período de desarrollo de los proyectos hasta su fase de estabilidad es de un</i>

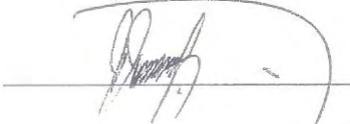
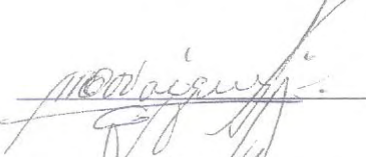
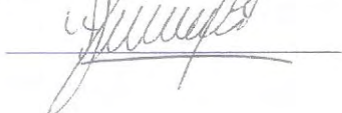
CAJA DE CREDITO DE SAN IGNACIO S.C. DE R.L. DE C.V.

período menor a los 3 años (ejemplo porcinos (cerdos) cabras, aves y conejos.



- Balance General:** *Es un estado que muestra la situación financiera de la empresa a una fecha determinada.*
- Costos fijos:** *Costo que permanece constante sin importar cuántos artículos se producen o venden*
- Costos Variables:** *Un costo que varía o cambia en relación directa con el número de unidades producidas o vendidas.*
- Costos totales:** *Son iguales a la suma de los costos fijos, más costos variables.*
- Presupuesto:** *Plan expresado en términos cuantitativos.*

La Junta Directiva de la Caja de Créditos de San Ignacio, aprobó en sesión No. 52 de fecha 24 de diciembre del 2003 el presente Manual de Créditos.

DIRECTORES PROPIETARIOS

<u>CARGO</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>FIRMA</u>
Presidente:	Ing. Pablo Posada Posada	
Secretario:	Prof. María Elena Ochoa de Vásquez	
Tesorero:	Don. Jorge Alberto Santos	

DIRECTORES SUPLENTE

<u>NOMBRE</u>	<u>FIRMA</u>
Doña. Adelfa García Lucero	
Don. Alfredo Jacobo Fuentes	

Anexo 2

Cuestionarios

Cuestionario dirigido a los clientes

Buenos días/tardes. Con el fin de mejorar los servicios que la Caja de Crédito ofrece a personas distinguidas como usted estamos realizando un nuevo estudio de mercado. Esta usted dispuesto a colaborar.

Indicación: Marque con una X la respuesta que más considera apropiada

Datos Generales:

a) EDAD

21 a 30 años _____
31 a 40 años _____
41 a más _____
No contesto _____

b) SEXO

Masculino _____
Femenino _____

c) Ocupación

Empleado _____
Microempresario _____
Comerciante _____

d) Nivel de Estudio

Primaria _____
Secundaria _____
Bachiller _____
Universitario _____
Otros _____
No contestó _____

Pregunta No.1

¿Es cliente activo de la Caja de Crédito?

Si _____
No _____

Pregunta No.2

¿Qué tipo de crédito le ofrece la Caja de Crédito?

Personal/consumo _____
Crédito comercial _____
Crédito popular _____
Para la industria _____
Agricultura _____
No contestó _____

Pregunta No.3

¿Cómo considera los trámites que realiza la Caja de Crédito para otorgar el crédito?

Ágil _____
Oportuno _____
Lento _____
No responde _____
Rapidez _____

Pregunta No. 4

¿Cómo considera los requisitos que la caja exige para el otorgamiento de un crédito?

Fáciles de obtener _____
Difíciles de obtener _____
Documentación necesaria _____
Muchos requisitos _____
No responde _____

Pregunta No. 5

¿Cómo considera la imagen de la Caja de Crédito?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
No responde _____
Necesita mejorar _____

Pregunta No.6

¿Tiene crédito con otras Instituciones?

Si _____
No _____
No responde _____

Pregunta No.7

¿Cómo considera la información que se le brinda antes de otorgarle un crédito?

Muy exigente _____
Normal _____
No responde _____

Pregunta No. 8

¿Qué beneficio le otorga la Caja de Crédito de San Ignacio?

Intereses bajos _____
Cobros a domicilio _____
Ahorros _____
Créditos rotativos _____
Otros _____
Facilidades de un crédito _____
Cuotas bajas _____
Seguros de crédito _____
Todos _____
No responde _____

Pregunta No. 9

¿Qué otros beneficios le gustaría que la Caja de Crédito le ofreciera?

Intereses más bajos _____
Rifas _____
Plazos más largos _____
Seguro médico hospitalario _____
Crédito para compra de vivienda _____
Cuotas más bajas _____
Aumento de montos _____
Solicitar documentos nec. _____
Crédito de emergencia _____
No responde _____

Pregunta No. 10

Cuando un empleado de la caja lo visita, ¿cómo lo identifica?

Carné de identificación _____
Ya es conocido _____
Portan todos los accesorios que identifican la Institución _____
Nunca lo han visitado _____
No responde _____

Pregunta No. 11

¿De qué manera se entero de los servicios que presta la Caja de Crédito?

Promotores de crédito _____
Hojas volantes _____
Amistades _____
Vallas _____
Periódicos _____
Visitando la caja _____
A través de obras de ayuda en la Comunidad _____
No contesta _____

Pregunta No. 12

De los medios anteriormente mencionados, ¿cuáles considera más adecuados?

Promotores de crédito _____
Hojas volantes _____
Amistades _____
Vallas _____
Periódicos _____
Visitando la caja _____
A través de obras de ayuda en la Comunidad _____
No contesta _____

Pregunta No. 13

¿Conoce usted alguna persona que quiera hacer uso de los servicios que ofrece la Caja de Crédito?

Si _____
No _____

Pregunta No. 14

Si conoce a alguien dispuesto a hacer uso de alguno de los servicios de la Caja de Crédito, ¿estaría dispuesto a traerlo a la institución, a cambio de una recompensa por ello?

Si _____
No _____
No contesta _____

Pregunta No. 15

¿Considera necesario que exista una sucursal de la Caja de Crédito en este Municipio?

Si _____
No _____
No le interesa _____

Pregunta No. 16

¿En qué lugar consideraría más apropiado la apertura de una sucursal de la Caja de Crédito?

Tejutla _____

Coyolito _____

No le interesa _____

Pregunta No. 17

Si la Caja de Crédito le ofrece créditos especiales por apertura de una nueva sucursal, ¿haría uso de los servicios que presta la Institución?

Si _____

No _____

Tal vez _____

Lo consideraría _____

No le interesa _____

Cuestionario dirigido a comerciantes

Buenos días/tardes con el fin de mejorar los servicios que la caja de crédito de San Ignacio ofrece a personas valiosas como usted estamos realizando un estudio de mercado, estaría dispuesto a colaborar.

Indicación: Marque con una X la respuesta mas apropiada

Pregunta No.1

¿Es su empresa cliente activo de la Caja de Crédito?

Si _____ No _____

Pregunta No.2

¿Qué tipo de financiamiento les ofrece la Caja de Crédito?

Crédito comercial _____ Para la industria _____ Agricultura _____

No contestó _____

Pregunta No.3

¿Cómo considera los trámites que se realizan en la Caja de Crédito para otorgar el financiamiento?

Ágil _____ Oportuno _____ Lento _____

Rapidez _____ No responde _____

Pregunta No. 4

¿Cómo considera los requisitos que la caja exige a empresas para el otorgamiento de un crédito?

Fáciles de obtener _____

Difíciles de obtener _____

Documentación necesaria _____

Muchos requisitos _____

No responde _____

Pregunta No. 5

¿En su Negocio Cómo consideran la imagen de la Caja de Crédito?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

No responde _____

Necesita mejorar _____

Pregunta No.6

¿Su Empresa, Tiene crédito con otras Instituciones?

Si _____ No _____

Pregunta No.7

¿Cómo considera la información que se le brinda antes de otorgarle un crédito?

Muy exigente_____

Normal_____

No responde_____

Pregunta No. 8

¿Qué beneficio empresarial le otorga la Caja de Crédito de San Ignacio?

Intereses bajos_____

Cobros a domicilio_____

Facilidades de un crédito_____

Seguros de crédito_____

Todos_____

No responde_____

Pregunta No. 9

¿Qué otros beneficios le gustaría que la Caja de Crédito le ofreciera para mejorar su negocio?

Intereses más bajos_____

Rifas_____

Plazos más largos_____

Seguro sobre negocios_____

Cuotas más bajas_____

Aumento de montos_____

Solicitar documentos necesarios_____

Crédito de emergencia_____

No responde_____

Pregunta No. 10

Cuando un empleado de la caja visita su empresa, ¿cómo lo identifica?

Carné de identificación_____

Ya es conocido_____

Portan todos los accesorios que identifican la Institución_____

Nunca lo han visitado_____

No responde_____

Pregunta No. 11

¿De qué manera se entero de los servicios que presta la Caja de Crédito?

Promotores de crédito_____

Hojas volantes_____

Amistades_____

Vallas_____

Periódicos_____

Visitando la caja_____

A través de obras de ayuda en la Comunidad_____

No contesta_____

Pregunta No. 12

De los medios anteriormente mencionados, ¿cuáles considera más adecuados?

Promotores de crédito_____

Hojas volantes_____

Amistades_____

Vallas_____

Periódicos_____

Visitando la caja_____

A través de obras de ayuda en la Comunidad_____

No contesta_____

Pregunta No. 13

¿Considera necesario que exista una sucursal de la Caja de Crédito en este Municipio?

Si _____

No _____

Le es indiferente_____

Pregunta No. 14

¿En qué lugar consideraría más apropiado la apertura de una sucursal de la Caja de Crédito?

Tejutla_____

Coyolito_____

No le interesa_____

Pregunta No. 15

Si la Caja de Crédito le ofrece créditos especiales por apertura de una nueva sucursal, ¿haría uso de los servicios que presta la Institución?

Si _____

No_____

No le interesa_____

Pregunta No. 16

¿Considera que la caja de crédito de San Ignacio le ofrece alternativas para financiar un proyecto?

Si_____ NO_____ No contesta_____

Anexo 3

Normas contables y prudenciales



Federación de Cajas de Crédito
y de Bancos de los Trabajadores

Gerencia de Supervisión de
Cooperativas Afiliadas

NORMAS CONTABLES Y PRUDENCIALES

- 1) Emitidas por FEDECREDITO
 - ✓ NPF

- 2) Emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero
 - ✓ NCNB
 - ✓ NPNB
 - ✓ NCB-003



Federación de Cajas de Crédito
y de Bancos de los Trabajadores

Presentación

El presente documento, contiene una recopilación de las Normas Contables y Normas Prudenciales no Bancarias (NCNB y NPNB) emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de aplicación a los Intermediarios Financieros no Bancarios; asimismo, contiene las Normas Prudenciales del Sistema FEDECRÉDITO NPF, de aplicación General a las Cooperativas Socias.



Federación de Cajas de Crédito
y de Bancos de los Trabajadores

Las Normas aquí presentadas son las que hasta el 31 de enero de 2002, han sido aprobadas por la Superintendencia del Sistema Financiero y por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO según corresponde.

NORMAS CONTABLES DE INSTITUCIONES NO BANCARIAS

<u>NCNB-001</u>	<u>NORMAS PARA LA CONTABILIZACION DE INTERESES DE LAS OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-002</u>	<u>NORMAS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE LOS ACTIVOS EXTRAORDINARIOS DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-003</u>	<u>NORMAS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE LAS COMISIONES SOBRE PRÉSTAMOS Y OPERACIONES CONTINGENTES DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-004</u>	<u>NORMAS PARA CONTABILIZAR LOS REVALÚOS DE LOS INMUEBLES DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-005</u>	<u>NORMAS PARA EL RECONOCIMIENTO CONTABLE DE PERDIDAS EN PRÉSTAMOS Y CUENTAS POR COBRAR DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-006</u>	<u>NORMAS PARA LA RECLASIFICACION CONTABLE DE LOS PRÉSTAMOS Y CONTINGENCIAS DE LOS INTEMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NCNB-007</u>	<u>NORMAS PARA EL REGISTRO CONTABLE DE OPERACIONES DE REPORTO BURSÁTIL QUE REALIZAN LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>

NORMAS CONTABLES DE BANCOS

NCB-003	<u>REGLAMENTO PARA RECLASIFICAR LA CARTERA DE ACTIVOS DE RIESGO CREDITICIO Y CONSTITUIR RESERVAS DE SANEAMIENTO</u>
NCB-005	NORMAS PARA LA RECLASIFICACIÓN CONTABLE DE LOS PRÉSTAMOS Y CONTINGENCIAS DE LOS BANCOS Y FINANCIERAS
NCB-006	NORMAS PARA LA CONTABILIZACION DE INTERESES DE LAS OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS DE LOS BANCOS
NCB-010	REGLAMENTO PARA CONTABILIZAR LOS REVALÚOS DE LOS INMUEBLES DE LOS BANCOS Y FINANCIERAS
NCB-022	NORMAS PARA CLASIFICAR LOS ACTIVOS DE RIESGO CREDITICIO Y CONSTITUIR LAS RESERVAS DE SANEAMIENTO



Federación de Cajas de Crédito
y de Bancos de los Trabajadores

NORMAS PRUDENCIALES DE INSTITUCIONES NO BANCARIAS

<u>NPNB1-01</u>	<u>NORMAS PARA AUTORIZAR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA CAPTACIÓN DE AHORROS DEL PÚBLICO.</u>
<u>NPNB1-02</u>	<u>NORMAS PARA CONSTITUIR Y OPERAR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA CAPTAR AHORROS DEL PÚBLICO</u>
<u>NPNB1-03</u>	<u>NORMAS PARA CONSTITUIR Y OPERAR SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB1-04</u>	<u>NORMAS PARA CONSTITUIR, CALIFICAR Y OPERAR FEDERACIONES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB1-05</u>	<u>NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE REGULARIZACIÓN PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB1-06</u>	<u>NORMAS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS FONDOS DE ESTABILIZACIÓN</u>
<u>NPNB1-07</u>	<u>NORMAS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS Y OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB1-08</u>	<u>NORMAS PARA EL REGISTRO, APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS DE COOPERATIVAS Y FEDERACIONES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB3-01</u>	<u>NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL FONDO PATRIMONIAL A INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NPNB3-02</u>	<u>NORMAS SOBRE LÍMITES EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB3-03</u>	<u>NORMAS SOBRE LÍMITES EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LAS FEDERACIONES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</u>
<u>NPNB4-01</u>	<u>NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A PERSONAS RELACIONADAS CON UNA COOPERATIVA</u>
<u>NPNB4-02</u>	<u>NORMAS SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DEL SISTEMA CENTRAL DE RIESGOS DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NPNB4-03</u>	<u>NORMAS PARA LA TENENCIA DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NPNB4-04</u>	<u>NORMAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SISTEMA CONTABLE ESTADÍSTICO DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>
<u>NPNB4-05</u>	<u>NORMAS PARA CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES POR PARTE DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS</u>



Federación de Cajas de Crédito
y de Bancos de los Trabajadores

NORMAS PRUDENCIALES DEL SISTEMA FEDECREDITO

<u>NPF-001</u>	<u>LINEAMIENTOS GENERALES DE CREDITO PARA LAS CAJAS DE CREDITO Y BANCOS DE LOS TRABAJADORES</u>
<u>NPF-002</u>	<u>REGLAMENTO DEL SERVICIO DEL CREDITO POPULAR</u>
<u>NPF-003</u>	<u>NORMAS SOBRE MANEJO DE CUENTAS DE DEPOSITO EN LAS CAJAS DE CREDITO Y BANCOS DE LOS TRABAJADORES</u>
<u>NPF-004</u>	<u>NORMAS PARA LAS COOPERATIVAS SOCIAS DE FEDECREDITO QUE AMPLIARAN LAS OPERACIONES DE CAPTACIÓN</u>
<u>NPF-005</u>	<u>REGLAMENTO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LAS CAJAS DE CREDITO Y DE LOS BANCOS DE LOS TRABAJADORES</u>
<u>NPF-006</u>	<u>PROCEDIMIENTO PARA LA REGULARIZACION Y SUPERVISIÓN ESPECIAL DE LAS COOPERATIVAS SOCIAS DE FEDECREDITO QUE NO CAPTAN DEPOSITOS DEL PUBLICO</u>

Anejo 4

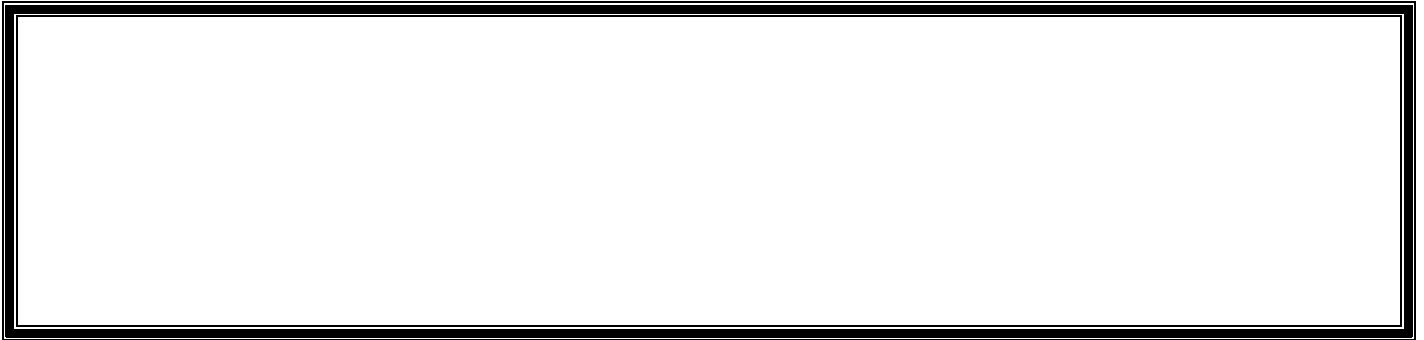
Manual de descripción de puestos



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

**CAJA DE CREDITO DE SAN
IGNACIO**

OCTUBRE 2004



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Objetivo General.

✓Especificar la distribución de funciones derivadas de la Captación de Ahorros, así como también diseñar los perfiles de los puestos ejecutores que se requieren en la movilización de depósitos.

Objetivo específico.

✓Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo en relación a la captación de ahorros

✓Definir claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo por los cuales esta constituida el Departamento.

✓Realizar una gestión efectiva, dando a conocer las funciones asignadas, al perfil de cada puesto de trabajo proporcionado a si una herramienta técnico- administrativa, para la Adecuada gestión de los depósitos.

GERENCIA DE NEGOCIOS

TITULO DEL PUESTO: GERENTE DE NEGOCIOS
Ubicación: OPERACIONES DE DEPÓSITO
Naturaleza: GERENCIA DE NEGOCIOS

Depende de : La Gerencia General
Supervisar a : Ejecutivos de Negocios y Cajeros

DESCRIPCIÓN GENÉRICA:

- 1- Supervisar y controlar el funcionamiento y desarrollo normal de las operaciones de ahorro y aplicar las medidas correctivas necesarias.
- 2- Supervisar el cumplimiento de los procesos establecidos para el otorgamiento de créditos y la captación de Ahorro.
- 3- Informar y asesorar en las materias de su especialidad.
- 4- Decidir la más adecuada utilización de los recursos humanos y materiales puestos a su disposición.
- 5- Asistir a cuantas reuniones o comisiones sea convocado.

Objetivo:

- 1- Velar por la calidad de la cartera y la gestión y administración de los productos y servicios de activo y pasivo ofrecidos por la Caja de Crédito.
- 2- Coordinar e impulsar la actividad comercial de la Institución, velando por la consecución de los objetivos de captación de ahorro, colocación y recuperación de activos y prestación de servicios.

RELACIONES DE TRABAJO

INTERNAS	EXTERNAS
1. Personal del Departamento.	1. Auditoria de FEDECREDITO.
2. Gerencia General	2. Auditoria Externa.
3. Departamento de Administración	3. Socios
4. Auditoria Interna.	4. Instituciones Financieras
5. Personal de la Institución	5. Otros.

REQUISITOS DEL PUESTO

Profesión: Lic. En Administración de Empresas

Edad para Contratación: Mínima 23 años Máxima 35 Años.

Cualidades Personales: Excelente presentación, responsable, dinámico, confiable, buenas relaciones interpersonales.

Experiencia: Dos años en cargos similares, conocimientos en ventas, capacidades de análisis de negocios.

Habilidad: Manejo de equipo de oficina, Paquetes de Office2000.

Ambiente de trabajo: Rutinario

Riesgos: Stress, problemas de la Vista y vasculares.

Período de aprendizaje: 30 días.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS

1. *Coordinar y dirigir con el Gerente, las actividades del personal involucrado en operaciones de ahorro.*
2. *Supervisar el cumplimiento de todos los procesos establecidos para el control de las diferentes operaciones de depósitos de ahorros.*
3. *Controlar el desarrollo del proceso operativo a fin de resolver problemas que puedan presentarse.*
4. *Supervisar la calidad de servicio brindado a los socios por parte del personal encargado.*
5. *Supervisar el cumplimiento de las políticas de seguridad relativas a las claves de usuarios del sistema.*
6. *Controlar, revisar y llevar un archivo de los diferentes reportes emitidos por el sistema en el modulo de Ahorros.*
7. *Velar por el cumplimiento normativo el lo que se refiere a documentación y firmas en:*
 - *Garantizar que sean socios los adorantes*
 - *Contratos de cuentas de Ahorros en sus diferentes modalidades*
 - *Libretas de Ahorro.*
 - *Certificados de depósitos a plazo fijo*
8. *Autorizar contratos de aperturas de cuentas de Ahorro: Corriente, programado, restringido y a plazo fijo*
9. *Revisar anotaciones y numeraciones de papelería controlada contra las existencias*
10. *Autorizar las notas de cargo a cuentas de Ahorro corriente.*
11. *Revisar y autorizar las operaciones que requieran de una firma clase "B" o combinación de firmas.*
12. *Autorizar comprobantes por cancelaciones de depósitos en ahorro programados y plazo fijo.*
13. *Supervisar y atender los controles internos necesarios que garanticen la seguridad y veracidad tanto de las operaciones como de los valores.*
14. *Autorizar sustituciones y reposiciones de libretas de ahorro.*
15. *Autorizar cargos por transferencia de fondos entre cuentas.*

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- 1. Cooperar con la unidad de Auditoría Interna, proporcionándole la información que esta solicite.*
- 2. Revisar que el archivo de contratos de apertura de cuentas se encuentre actualizado y en orden.*
- 3. Autorizar de acuerdo a la ley la clausura de cuentas de ahorro según modalidad y depósito a plazo, por defunciones.*
- 4. Autorizar cambios de registro de firmas e instrucciones referentes al manejo de cuentas de ahorro y a plazo.*
- 5. Efectuar cálculos, revisar y autorizar comprobantes de pignoración y/o liberación de depósitos a plazo.*
- 6. Revisar y autorizar certificados de depósitos a plazo por apertura de cuenta...*

Actividades De Planificación:

- 1. Coordinar con la Gerencia y el área Administrativa y de Información el Plan Anual de trabajo de la Caja de Crédito relacionada con la captación, inversión de los recursos y la elaboración del plan de Marketing.*
- 2. Cumplir los lineamientos dictados en los planes estratégicos relacionados a la estructura óptima de fondeo con cada uno de los servicios o tipos de depósitos*
- 3. Planificar a través de programaciones y proyecciones financieras las metas mensuales para la captación de los depósitos y la inversión de los recursos financieros*
- 4. Participar en el análisis y establecimiento de tasas de interés Activas y Pasivas.*
- 5. Planificar visitas periódicas a las sucursales para supervisar el funcionamiento adecuado de los procedimientos.*
- 6. Analizar permanentemente los procedimientos de trabajo, buscando constantemente eficiencia y productividad, así como también incrementando o reduciendo controles cuando sea necesario.*

DE SEGURIDAD

- 1. Aplicar clave de administrativo superior en las transacciones que lo demanden a nivel de sistemas, en ausencia del Gerente.*
- 2. Velar por que la información archivada en los expediente sea veraz, completa y relevante.*

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

- 1. Asesorar al personal a su cargo en tecnología crediticia y marketing de servicios financieros y supervisar el cumplimiento de las actividades de cada puesto.*
- 2. Atender consultas del personal a su cargo.*
- 3. Dar a conocer instrucciones emanadas de la Administración, en reuniones con todo el personal.*
- 4. Supervisar, evaluar y calificar el desempeño del personal bajo su cargo.*
- 5. Asistir a reuniones de FEDECREDITO o con los Directores cuando sea convocado.*

6. *Gestionar solicitudes de permiso de Empleados.*
7. *Participar en reuniones de trabajo, de capacitación y otros que estime el Gerente de la Caja.*

ATENCIÓN A CLIENTES

1. *Atender clientes para conciliación de saldos de sus cuentas.*
2. *Atender retiros de ahorro y pago de cheques por poder.*
3. *Atender a los clientes, en ausencia del Gerente.*

ANÁLISIS DE DATOS Y ELABORACIÓN DE REPORTE.

1. *Analizar listados de reportes emitidos por el sistema.*
2. *Elaborar informes requeridos por otras Unidades.*

OTRAS ACTIVIDADES

1. *Colaborar con la Gerencia en cualquier evento o actividad donde se requiera de su presencia o apoyo.*

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANCIERA

Titulo del Puesto: Gerente de Administración e Información,
Ubicación: Contabilidad y Tesorería
Naturaleza: Gerencia de Administración e información

Depende de : La Gerencia General
Supervisar a : Administrativo, Contabilidad y tesorería

DESCRIPCIÓN GENÉRICA:

- 1. Proveer y Gestionar la tesorería general de la Caja de Crédito con la eficacia y seguridad necesaria.*
- 2. Administrar y autorizar el uso de la papelería restringida y demás comprobantes derivados de los mismos.*
- 3. Manejo y ejecución de las funciones de Tesorería de la Caja*
- 4. Mantener al día los registros contables*
- 5. Brindar información contable y financiera de calidad y en forma oportuna a los diversos órganos internos o externos, de esta forma a cumplir con la programación Financiera.*

Objetivo:

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y Objetivos de la Caja de Crédito.

RELACIONES DE TRABAJO

INTERNAS	EXTERNAS
<i>1. Personal del Departamento.</i>	<i>6. Auditoria de FEDECREDITO.</i>
<i>2. Gerencia General.</i>	<i>7. Auditoria Externa.</i>
<i>3. Departamento de Negocios</i>	<i>8. Socios</i>
<i>4. Auditoria Interna</i>	<i>9. Instituciones Financieras</i>
<i>5. Personal de la Institución</i>	<i>10. Otros.</i>

REQUISITOS DEL PUESTO

Profesión: Lic. En Contaduría Pública o carreras afines.

Edad para Contratación: Mínima 25 años Máxima 35 Años.

Cualidades Personales: Excelente presentación, responsable, dinámico, confiable, detallista, agudeza visual, buenas relaciones interpersonales.

Experiencia: Dos años en cargos similares, conocimientos contables y análisis Financiero análisis.

Habilidad: Manejo de equipo de oficina, Paquetes de Office2000.

Ambiente de trabajo: Rutinario

Riesgos: Stress, problemas de la Vista y vasculares.

Período de aprendizaje: 30 días.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS

1. Gestionar y administrar los procedimientos del sistema contable, para proporcionar un flujo de información efectivo que minimice los riesgos.
2. Mantener los registros contables actualizados, con el objetivo de que se preparen oportunamente los Estados Financieros que reflejen la situación económica financiera de la Caja de Crédito.
3. Manejo y custodia de la bóveda y papelería restringida.
4. Entrega de efectivo y supervisar el recuento de dinero entregado por los Cajeros.
5. Supervisar el cumplimiento de todos los procesos establecidos para el control y cuadratura de las diferentes operaciones diarias de la Caja, registradas en el modulo de Ahorros.
6. Verificar que al cierre de las operaciones todos los valores e implementos de oficina y papelería restringida que ameriten custodia, sean guardados en la bóveda.
7. Supervisar el cumplimiento de las políticas de seguridad relativas a las claves de usuarios del sistema.
8. Supervisar que las cuentas transitorias se liquiden en un período no mayor a 5 días hábiles.
9. Controlar, revisar y llevar un archivo de los diferentes reportes emitidos por el sistema en el modulo de Ahorros.
10. Custodiar y manejar la disponibilidad de efectivo de la Caja y controlar que el saldo operativo esté de acuerdo a las necesidades de la misma.
11. Control y custodia del efectivo que se maneja en bóveda y el que manejan los cajeros.
12. Custodia de documentos e información que requieran un alto grado de discreción y seguridad en su manejo, tales como:
 - a. Contratos de cuentas de Ahorros en sus diferentes modalidades
 - b. Custodia de cheques.
 - c. Custodia de Libretas de Ahorro y Certificado de depósitos a plazo fijos.
 - d. Custodia de las llaves maestras de cajas fuertes y bóveda.
 - e. Custodia de equipo
13. Revisar anotaciones y numeraciones de papelería controlada contra las existencias
14. Revisar, cuadrar y autorizar el reporte de ingresos y egresos de la Caja General de la

Caja de Crédito.

15. Verificar que los comprobantes de entradas y salidas de efectivo lleven la autorización de una firma clase "B" o combinación de firmas.

16. Autorizar partidas de diario, ingresos y egresos varios.

17. Operar primera clave de caja fuerte y bóveda.

18. Análisis de las disponibilidades diarias a fin de que la Caja de Crédito cumpla con la programación Financiera establecida y ejecute transparentemente el proceso de pago de obligaciones y desembolso de fondos.

19. Supervisar y atender los controles internos necesarios que garanticen la seguridad y veracidad tanto de las operaciones como de los valores.

20. Coordinar con cajeros de cada una de las agencias el Proceso de Cuadre diario y cierre de las operaciones.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

1. Elaborar para la Gerencia General y el Departamento de Negocios los informes y proyecciones de cobros y vencimientos de cuentas a plazos fijos (pagos), para la gestión de la liquidez.

2. Cooperar con la unidad de Auditoria Interna, proporcionándole la información que esta solicite.

3. Verificación y emisión de comprobantes para pago de remesas familiares.

4. Velar porque el flujo de efectivo, tanto de ingresos como de egresos, sea elaborado mediante procedimientos de control establecidos, que garanticen la seguridad de entradas y salidas de efectivo

5. Vigilar porque la documentación que ampara las diferentes transacciones realizadas por la Caja de Crédito, cumpla con los requisitos de legalidad, protección y control interno, a fin de garantizar la seguridad.

6. Autorizar cambios de registro de firmas e instrucciones referentes al manejo de cuentas de ahorro y a plazo.

7. Autorizar cancelación de endosos de cheques (sello de compensación y abono en cuenta)...

8. Revisar y autorizar los comprobantes respectivos para la cancelación de intereses de cuentas de ahorro con tasas preferenciales no publicadas.

9. Autorizar partidas de diario, ingresos y egresos varios.

10. Revisar y autorizar comprobantes derivados del embargo de cuentas.

11. Firmas en señal de aprobación vales de caja chica por gastos administrativos.

12. Revisar y autorizar comprobantes de créditos otorgados por el comité:

- *Egreso de caja*
- *Haber*
- *Debe*
- *Ingreso por derecho notarial*
- *Ingreso por comisiones.*
- *Notas de abono.*

Actividades De Planificación:

- 1. Coordinar con la Gerencia y el Departamento de Negocios el Plan Anual de trabajo de la Caja de Crédito relacionada con la disponibilidad de fondos, Calces de Plazos, flujos de efectivo, rendimientos e índices de solvencia patrimonial y metas para la entrega de información financiera a las Instituciones que lo requirieran.*
- 2. Cumplir con las normas legales, administrativas, de operatoria y de seguridad establecidas por la Caja de Crédito y que afecten a su unidad.*
- 3. Cumplir con los lineamientos dictados en los planes estratégicos relacionados a la estructura óptima de fondeo con cada uno de los servicios o tipos de depósitos*
- 4. Participar en el análisis y establecimiento de tasas de interés Pasivas, sobre la base de estructura de costos.*
- 5. Visitas periódicas a las sucursales para supervisar el funcionamiento adecuado de los procedimientos y resguardo del efectivo.*
- 6. Analizar permanentemente los procedimientos de trabajo, buscando constantemente eficiencia y productividad, así como también incrementando o reduciendo controles cuando sea necesario.*

DE SEGURIDAD

- 1. Operar primera clave de caja fuerte y bóveda*
- 2. Abrir la Caja de Crédito para servicio extraordinario, cuando sea requerido.*
- 3. Aplicar clave de administrativo superior en las transacciones que lo demanden a nivel de sistemas, en ausencia del Gerente.*
- 4. Efectuar arquezos sorpresivos a los cajeros, conjuntamente con el Gerente.*

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

- 1. Darle cumplimiento y velar por que todo el personal a su cargo cumpla con lo establecido en la lista de actividades de cada puesto.*
- 2. Atender consultas del personal a su cargo.*
- 3. Dar a conocer instrucciones emanadas de la Administración, en reuniones con todo el personal.*
- 4. Supervisar, evaluar y calificar el desempeño del personal bajo su cargo.*
- 5. Asistir a reuniones de FEDECREDITO o con los Directores cuando sea convocado.*
- 6. Gestionar solicitudes de permiso de Empleados.*
- 7. Participar en reuniones de trabajo, de capacitación y otros que estime el Gerente de la Caja.*

ANÁLISIS DE DATOS Y ELABORACIÓN DE REPORTES.

1. *Analizar listados de reportes emitidos por el sistema.*
2. *Elaborar informes sobre la situación económica y financiera de la Caja de Crédito para la Gerencia y Junta Directiva...*

OTRAS ACTIVIDADES

Colaborar con la Gerencia en cualquier evento o actividad donde se requiera de su presencia o apoyo.

EJECUTIVA DE ATENCION A CLIENTES Y APERTURISTA DE CUENTAS

TITULO DEL PUESTO: **EJECUTIVA DE ATENCIÓN A CLIENTES, PROMOTORES, TRAMITADORES.**
UNIDAD: **GERENCIA DE NEGOCIOS**
NATURALEZA: **OPERACIONAL**

Depende de: Gerente de Negocios

Supervisa a : Ninguno

DESCRIPCIÓN GENERAL:

- 1- *Atender a los socios en los diferentes productos crediticios y servicios de ahorro que Brinda la Caja de Créditos, efectuando el trámite correspondiente.*
- 2- *Verificar y avalar firmas de autorización de las diferentes operaciones que se encuentran registradas en el sistema.*
3. *Verificar la correcta aplicación de transacciones en el sistema.*
4. *Cuadrar comprobantes de cuentas de ahorro en todas las modalidades, aplicados durante el día.*

Objetivo:

Brindar la atención necesaria y oportuna a los socios y visitantes; cumplir con todas las actividades asignadas colaborando de esa manera a la consecución de los objetivos y la custodia de los bienes económicos de la Institución.

Relaciones de Trabajo

INTERNAS	EXTERNAS
<i>1. Departamento de Negocios. 3. Auditoria Interna 4. Personal de la Institución</i>	<i>11. Auditoria Externa. 12. Socios 13. Instituciones Financieras 14. Otros (Visitantes en General).</i>

Requisitos del Puesto

Educación: Bachiller Comercial

Edad para Contratación: Mínima 20 Máxima 30 años

Cualidades Personales: Excelente presentación, responsable, confiable y amable

Experiencia: Un año mínimo en cargos similares.

Habilidades: Conocimiento y manejo de computadores Office (Microsoft Word, Excel, Power Point), Interactuar con el público.

Ambiente de trabajo: Rutinario

Riesgos: Problemas Visuales, Stress.

Período de aprendizaje: 30 días

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS:

1. *Atender y proporcionar información sobre los diferentes productos y servicios que la Caja ofrece a sus Socios.*
2. *Atender a Socios que soliciten los siguientes servicios financieros:*
 - *Apertura de cuentas de Ahorro corriente, Ahorro programado y depósitos a plazo fijo.*
 - *Sustituciones y reposiciones de libretas de ahorro*
 - *Gestionar la cancelación de cuentas de ahorro programado y plazo fijo.*
 - *Gestionar la pignoración de certificados de plazo fijo.*
 - *Información de los productos crediticios, según programas de consumo, MYPE, Vivienda, Agropecuario y Crédito Popular.*
3. *Proporcionar estados de cuenta del ahorro programado e información sobre préstamos.*
4. *Promocionar la venta de todos los productos que ofrece la Caja, de crédito (Créditos y ahorros) cumpliendo a cabalidad los procedimientos operativos.*
5. *Emisión de comprobantes para la apertura de cuentas de ahorro: Corriente, programado y a plazo.*
6. *Cuadre de papelería restringida.*
7. *Posteo de Libreta de Ahorro, para actualizar transacciones de status pendiente de posteo.*
8. *Atender las medidas de seguridad en el manejo de claves en el sistema de:*
 - *Consultas de préstamos y cuentas de Ahorro.*
 - *Plataforma de usuario*
9. *Control, manejo y mantenimiento de equipo asignado bajo su responsabilidad de uso*
10. *Comprobar que toda persona que posea un depósito con la caja sea Socio.*
11. *Verificar que en la apertura de depósitos se obtenga toda la información que requiere la Ley del lavado de Dinero y de Activos y su reglamento.*
12. *Presentar reporte de Reclamos y presentar posibles soluciones.*

Descripción de Actividades Periódicas.

1. Colaborar con otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato
2. Aprender el puesto de cajero para cubrir eventualidades.
3. Asistir a reuniones del personal de la Caja convocadas por la Gerencia.

- CAJERO

TITULO DEL PUESTO:	CAJERO
UNIDAD:	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN E INFORMACIÓN.
NATURALEZA:	OPERACIONAL

Depende de : Jefe de Administración e Información

Supervisa a: Ninguno

- DESCRIPCIÓN GENERAL:

1. Atender a los socios en las diferentes operaciones de caja que éste realice en la Caja de Crédito, efectuando el correspondiente registro de cada operación.
2. Verificar y avalar firmas de autorización de las diferentes operaciones que se encuentran registradas en el sistema.
3. Verificar la correcta aplicación de transacciones en el sistema.
4. Cuadrar comprobantes de cuentas de ahorros en todas las modalidades, aplicadas durante el día.

Objetivo:

Brindar la atención necesaria y oportuna a los usuarios y cumplir con todas las actividades asignadas, en beneficio de los intereses económicos de la Institución.

Relaciones de Trabajo

INTERNAS	EXTERNAS
1. Departamento de Administración e Información. 5. Auditoría Interna 6. Personal de la Institución	15. Auditoría Externa. 16. Socios 17. Instituciones Financieras

Requisitos del Puesto

Educación: Bachiller Comercial

Edad para Contratación: Mínima 20 Máxima 30 años.

Cualidades personales: Excelente presentación, responsable, amable y agudeza visual.

Experiencia: Un año mínimo en cargos similares.

Habilidades: Conocimiento y manejo de computadores Office (Microsoft Word, Excel, Power Point), Interactuar con el público.

Ambiente de Trabajo: Rutinario

Riesgos: Problemas visuales y stress.

Período de aprendizaje: 30 días

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS

1. Preparar las remesas del efectivo del día para enviar al Banco.
2. Responder por los resultados de arqueo de caja efectuados por los encargados de realizar cortes, por su Jefe o por las auditorias.
3. Realizar todas las actividades propias del puesto y/o solicitadas por su Jefe inmediato.
4. Darle cumplimiento a toda la normativa legal que rige la institución.
5. **Atender y dar ingreso en el sistema las siguientes operaciones:**
 - Recepción del primer depósito de cuenta de ahorro, cuenta ahorro programado y depósito a plazo fijo.
 - Abonos a préstamos.
 - Abono a cuenta de ahorro restringido
 - Cancelación de cuentas de ahorro programado
 - Cancelación de depósitos a plazo fijo
 - Actualizaciones de libreta.
 - Recepción e ingreso de notas de abono a cuentas de ahorro ajenas
 - Pago de retiro de cuentas de ahorro corriente.
 - Recepción e ingreso de depósitos de ahorro de cuentas de ahorro corriente.
 - Cambio de moneda fraccionaria solicitada por el socio.
 - Consultas de socios.
 - Pago de comisiones por servicios prestados
 - Cierre de cuentas de ahorro corriente.
6. **Procesar las operaciones recibidas durante el día en su estación de trabajo:**
 - Saldo inicial
 - Efectivo solicitado y entregado a bóveda.
 - Ingresos y Egresos de Caja
 - Transacciones de cuentas de ahorro corriente, programado, restringido y plazo fijo.
 - Capitalización y cierre de cuentas de ahorro
 - Notas de cargo
 - Notas de abono.
7. Mantener limpio y en buen estado el mobiliario y equipo asignado a su puesto: Computadora, impresoras, calculadora, sellos y demás equipo asignado.
8. Mantener ordenada la taquilla asignada.

- SEGURIDAD

- 1. Activar alarmas instaladas en taquilla.*
- 2. Cumplir con las medidas de seguridad en el uso de claves de operador.*
- 3. Firmar y sellar los diferentes tipos de comprobantes y recibos de las operaciones registradas.*
- 4- Cerrar la estación de trabajo cada vez que se retire de taquilla.*
- 5- Revisión de firmas y billetes en la lámpara de luz negra y/o verificación de firmas escaneadas en el sistema.*
- 6-Revisión de los documentos de identificación personal.*

- CONTROL DE DISPONIBILIDAD DE FONDOS

- 1. Entregar y recibir efectivo de bóveda*
- 2. Recontar efectivo recibido de bóveda.*
- 3. Clasificar billetes deteriorado*
- 4. Recontar efectivo entregado por otros cajeros cuando sea requerido por su jefe inmediato.*
- 5. Recontar efectivo al finalizar las operaciones diarias y detallarlo en el libro respectivo.*
- 6. Mantener su saldo operativo durante el día*
- 7. No excederse del saldo autorizado al detallar el final del día.*
- 8. Cuadre de todas las operaciones diarias.*

- CONCILIACIONES DE OPERACIONES

- 1. Clasificar y establecer totales al finalizar las operaciones diarias, de comprobantes de cuentas de ahorro por tipo de transacción y por modalidad de cuenta, para la conciliación de saldos contables emitidos por el sistema.*

- OTRAS ACTIVIDADES

- 1. Colaborar con otras funciones que le sean asignadas*
- 2. Colaborar con el recuento de moneda fraccionaria cuando sea requerido*
- 3. Asistir a reuniones del personal convocadas por la Gerencia.*

Colaborar con otros puestos internos de la Caja de Crédito según necesidad.

Anexo 5

Memoria de labores



CONTENIDO

>	AGENDA	1
>	MISION – VISION	2
>	NOMINA DE REPRESENTANTES DE ACCIONES	3
>	NOMINA DE JUNTA DIRECTIVA	4
>	NOMINA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y APOYO	5
>	GESTION CREDITICIA	6
>	RECUPERACION DE PRESTAMOS	7
>	GESTION FINANCIERA	8
>	ESTADO DE MORA	9
>	CAPTACION DE RECURSOS	10
>	CAPITAL SOCIAL	11
>	RESULTADOS ECONOMICOS	12
>	GESTION ADMINISTRATIVA	13
>	REMESAS FAMILIARES	14
>	APLICACION DE LOS RESULTADOS	15
>	PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES	16
>	ANEXOS :	
	-- <u>Balance General</u>	
	-- <u>Estado de Resultados</u>	
	-- <u>Organigrama</u>	

AGENDA

1

- 1- Integración del quórum de asistencia.
- 2- Elección de los Representantes de Acciones que hubieren concluido su período y los que faltaren por la causa que expresa la cláusula vigésima primera de la escritura de Modificación de la Caja. SALIENTES
- 3- Integración del quórum legal.
- 4- Mensaje del señor Presidente de la Caja de Credito. PAUSA
- 5- Presentación y discusión de la memoria de labores de la Caja, del Balance General al 31-12-2006, del Estado de Perdidas y Ganancias del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2006, Informe de Auditor Externo a fin de aprobar o improbar los tres primeros y tomar las medidas que se juzguen oportunas.
- 6- Aplicación de los resultados del ejercicio.
- 7- Retiro de socios de acuerdo a las disposiciones legales
LISTA DE SOCIOS
- 8- Elección del Auditor Externo, Auditor Fiscal y sus respectivos suplentes y fijación de sus honorarios. ELECCION
- 9- Fijación de dietas a miembros de Junta Directiva. DIETAS
- 10- Elección de Junta Directiva.

El quórum para resolver los puntos de la agenda en primera convocatoria se integrará con quince de los veintiocho Representantes de Acciones, que forman la Asamblea General y en segunda convocatoria con los representantes de acciones que estuvieren presentes de acuerdo a su pacto social vigente.

MISION

INSTITUCION ORIENTADA A OFRECER SOLUCIONES FINANCIERAS A LOS MICRO, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS Y TRABAJADORES PUBLICOS Y PRIVADOS CON EL FIN DE ACRECENTAR EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL DE LA ZONA A TRAVES DE UNA RELACION PERMANENTE DE NEGOCIOS.

VISION

SER UNA INSTITUCION FINANCIERA MODERNA, EFICIENTE, COMPETITIVA, RENTABLE Y AUTOSOSTENIBLE, QUE PROPORCIONE UN BENEFICIOSO DESARROLLO A SUS SOCIOS.

REPRESENTANTES DE ACCIONES

HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2007

Sr. : Esteban Flores Hernández
 Sr. : Carlos Rivas Arteaga
 Sr. : Carlos Alberto Mancia Solís
 Sra. : Marleny Argentina Guevara de Moran
 Sra. : Marta Lidia Guevara Vásquez
 Sra. : Zoila Esperanza Morataya de Fulcher
 Sr. : Cesar Armando Vásquez Rodríguez

HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2008

Sra. : Rosa Emilia Ramos Celarie
 Sra. : Maria Santana Rivera Vda. De Hernández
 Sr. : Manuel de Jesús Méndez
 Sr. : Roberto Enrique Burgos
 Sr. : Carlos Santos Deras
 Sr. : Juan Angel Deras Alarcón
 Sr. : Martín Antonio Fuentes Galdamez

HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2009

Sr. : Juan Miguel Gutiérrez Chávez
 Sr. : Abel Navarrete Echegoyen
 Sr. : José Ricardo Bustamante Murcia
 Sr. : Gonzalo Mena
 Sra. : Blanca Argelia Sola de Pineda
 Sra. : Reina Celfa Menjivar Vásquez
 Sra. : Maria Aminta Flores de Mancia

HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2010

Sra. : Edith Yaqueli Guevara de Valdivieso
 Sra. : Berta Lidia Posada de Huevo
 Sr. : Victor Manuel Arreaga Moran
 Sra. : Rosalinda Rivera Rodríguez
 Sra. : Gladis Esperanza Castellanos de Ochoa
 Sra. : Francisca Aminta Vásquez Reyes
 Sr. : Rafael de Jesús Hernández

JUNTA DIRECTIVA

PROPIETARIOS

PRESIDENTE : Ing. Pablo Posada Posada
SECRETARIA : Prof. María Elena Ochoa de Vásquez
DIRECTOR PROPIETARIO : Sr. Jorge Alberto Santos Ramos

SUPLENTE

Sr. : Alfredo Jacobo Fuentes
Sr. : José Antonio Ramírez Posada

PERSONAL DE LA CAJA DE CREDITO

G E R E N T E : Manuel Humberto Vásquez
JEFE DE AGENCIA : Joaquín Roque Mejía Posada
AUDITOR INTERNO : Saúl Reyes García
CONTADOR : Edwin Enrique Guzmán Rodríguez
AUXILIAR CONTABLE : Jesús Alexander Fuentes Rivera
JEFE DE NEGOCIOS : Jorge Aldemaro Morales González
EJECUTIVA DE NEGOCIOS : Dinora Yamileth Zelaya de Flores
EJECUTIVA DE NEGOCIOS : Yolanda Landaverde Vásquez
EJECUTIVO DE NEGOCIOS : Benardo Francisco Flores Lemus
RESPONSABLE DE CRED.POP: William Alfredo Guevara Reyes
SEGURIDAD : Juan Antonio Vargas Aquino
SEGURIDAD : Víctor Manuel Vásquez Landaverde
SERVICIOS VARIOS : Walter Rinaldo Hernández
CAJERO : Juan Carlos Escobar Lucero
EJECUTIVA DE AHORROS : Tania Jazmín Santos Erazo

PERSONAL DE APOYO

AUDITOR EXTERNO: Lic. Tony Gilberto Carranza
VALUADOR: Walter Enrique Sandoval Linares

GESTION CREDITICIA

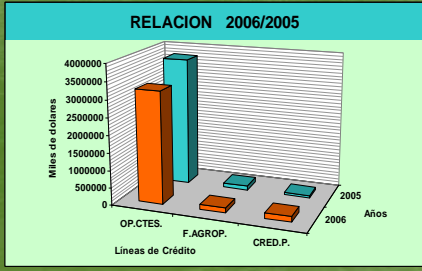
La Caja de Crédito se enfocó a ofrecer un servicio crediticio con mas rapidez y objetividad, ejerciendo un mejor control en el otorgamiento de créditos.

CUADRO DE INVERSION DEL 2006			
PROGRAMAS	# PTMOS.	VALORES	%
Operaciones Corrientes	581	3,224,058.58	91.36
Fomento Agropecuario	27	141,690.00	4.01
Crédito Popular	169	163,290.00	4.63
TOTALES	777	3,529,038.58	100.00

CUADRO DE INVERSION DEL 2005			
PROGRAMAS	# PTMOS.	VALORES	%
Operaciones Corrientes	623	3,741,527.58	95.13
Fomento Agropecuario	29	126,867.00	3.23
Crédito Popular	84	64,740.00	1.65
TOTALES	736	3,933,134.58	100.00

CREDITOS APROBADOS

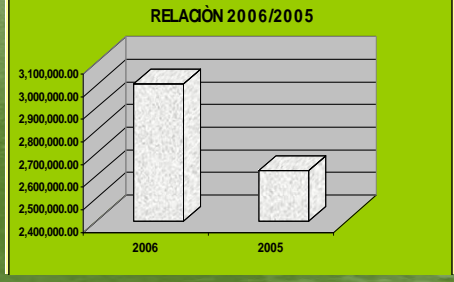
A fin de satisfacer la demanda de créditos de nuestros socios la Junta Directiva realizó 51 sesiones ordinarias en las cuales se aprobaron un total de 777 solicitudes por un valor de \$3,529,038.58 que se detallan de la siguiente manera.



RECUPERACION DE PRESTAMOS

Las recuperaciones durante 2006, fueron por un valor de \$ 3,007,414.00 correspondiente a créditos amortizados, que en relación a 2005 que fue un valor de \$ 2,624,272.56, hubo un aumento de un 14.60%, a continuación se hace una comparación en el siguiente cuadro.

CUADRO COMPARATIVO DE RECUPERACIONES		
2006	2005	DIFERENCIA
3,007,414.00	2,624,272.56	383,141.44



GESTION FINANCIERA**CARTERA DE PRESTAMOS**

En el periodo 2006 la cartera de préstamos aumentó en 12.27% en comparación al ejercicio del 2005, debido a la buena inversión, por el plan estratégico " CREDITOS AUTOMATICOS Y AMPLIACION DE COBERTURA GEOGRAFICA", con el cual se agilizó la entrega de los créditos logrando solventar la demanda de todas aquellas solicitudes de créditos que llenaron los requisitos.

PROGRAMAS	2006	2005	DIFERENCIA
Operaciones Corrientes	4,570,490.75	4,099,547.93	470,942.82
Fomento Agropecuario	112,780.67	128,893.41	-16,112.74
Crédito Popular	89,419.01	22,624.15	66,794.86
TOTALES	4,772,690.43	4,251,065.49	521,624.94

**ESTADO DE LA MORA**

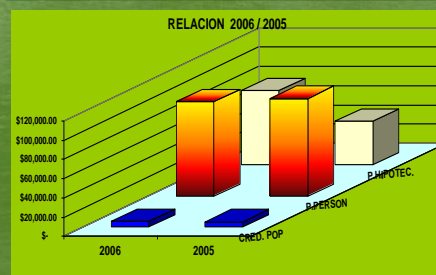
La cartera de préstamos vencidos al cierre del ejercicio 2006, es de 181,664.56 en el 2005, fue de 152,817.43 aumentando un 18.87% en relación al 2005

PORCENTAJE DE MORA

MORA (%) 2005 = 3.60
MORA (%) 2006 = 3.81
AUMENTO = 0.21

CARTERA VENIDA

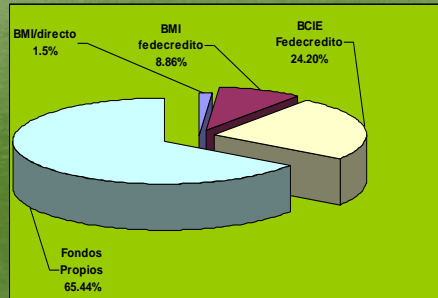
TIPO PRESTAMOS	2006	2005	DIFERENCIA
Préstamos Personales	\$ 97,939.97	\$ 101,604.28	\$ (3,664.31)
Préstamos Hipotecarios	\$ 77,571.72	\$ 45,710.79	\$ 31,860.93
Credito Popular	\$ 6,152.87	\$ 5,502.36	\$ 650.51
TOTALES	\$ 181,664.56	152,817.43	28,847.13



CAPTACION DE RECURSOS

Con el fin de satisfacer la demanda de créditos a nuestros usuarios se solicitaron financiamientos a FEDECREDITO, quien además nos sirvió de intermediario para obtener recursos con el BMI y BCIE así también se logró establecer convenios de financiamientos con el BANCO HIPOTECARIO, logrando ser sujetos de crédito.

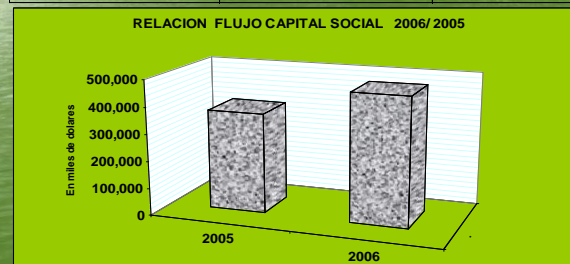
BMI (Directo) \$	53,000.00
Fondos B.M.I (Intermed./ Fedecredito) \$	312,640.00
Fonfos BCIE (Intermed./ Fedecredito) \$	854,025.00
Fondos Propios Caja \$	2,309,373.58
TOTALES	3,529,038.58



CAPITAL SOCIAL

En lo que respecta al capital social, la Institución le dio seguimiento a la venta de acciones, logrando incrementar el capital social en \$ 102,672.14 que corresponden a un 27.72%, en relación al 2005, como se refleja en el cuadro y gráfica siguientes.

CUADRO COMPARATIVO DEL FLUJO DE CAPITAL SOCIAL		
2006	2005	AUMENTO
473,113.68	370,441.86	102,671.82



RESULTADOS DEL EJERCICIO

Según el estado de resultados del año recién pasado nos muestra agrupadamente los rubros que contienen los productos y gastos que se realizaron durante el ejercicio; en la forma

en que el siguiente detalle nos presenta, los productos menos los gastos, teniendo como resultado una utilidad contable acumulada de

\$ 134,338.85 antes de reserva e impuestos.

Impuesto calculado al año 2006 \$ 31,974.00

COMPARACION DE ESTADOS DE RESULTADOS 2006 / 2005			
GASTOS	2006	2005	DIFERENCIA
Financieros (Pago de intereses)	325,288.80	267,413.55	57,875.25
Otros Gastos Financieros (ctas. orden)	111,588.51	79,381.17	32,207.34
Gastos de Operación	309,775.34	257,570.53	52,204.81
Por Servicios	1,206.12	10,310.47	-9,104.35
Gastos de Ejercicios Anteriores	4,843.79	5,839.61	-995.82
	752,702.56	620,515.33	132,187.23
PRODUCTOS			
Intereses	665,683.36	521,643.58	144,039.78
Comisión por otorgamientos	150,127.97	131,987.22	18,140.75
Ingresos no operacionales	71,230.08	84,972.72	-13,742.64
TOTALES	887,041.41	738,603.52	148,437.89
RESULTADO (Productos - Gastos)	134,338.85	118,088.19	16,250.66

R E S U M E N	VALORES
PRODUCTOS	887,041.41
GASTOS	752,702.56
Utilidad Bruta antes de Impuestos y Reservas	134,338.85
(-) Rva. Legal (20%)	26,867.77
(-) Imp.s/Renta y Patrimonio	31,974.00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	75,497.08
(-) Productos por Cobrar (Intereses)	38,164.83
(+) Superavit no distribuíble de Ejercicios Anteriores	30,605.33
UTILIDAD A DISTRIBUIR	67,937.58

GESTION ADMINISTRATIVA

1- RECURSO HUMANO

Reconociendo que el progreso y el crecimiento de la Institución esta en función del esfuerzo y capacidad del recurso humano para el logro de los objetivos Institucionales, la Junta Directiva se preocupó por mejorar las prestaciones del equipo de trabajo integrado por los empleados.

2- CAPACITACIONES

Dada la importancia de la función de la Caja en la zona, y en arras de nuevos retos, se le dio seguimiento al plan de capacitación Institucional, obteniendo resultados satisfactorios, ya que se dio capacitación a Directores, Gerente y Personal que labora en nuestra Institución.

REMESAS CREDOMATIC

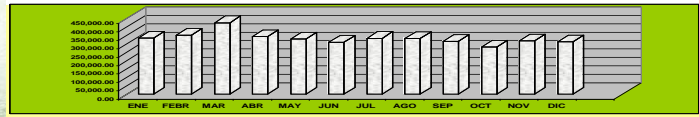
14

Como parte de los nuevos servicios implementados en el año 2006 se atendieron un total de 12,427 transacciones entregandoles un valor de \$ 5,238,690.00

En el año 2005 se atendieron un total de 7,742 transacciones entregandoles un valor de \$ 3,744,645.30

CUADRO COMPARATIVO DE REMESAS FAMILIARES DURANTE AÑO 2005

ENE	FEBR	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
466	540	619	620	662	672	684	661	637	603	666	722
226,444.00	284,380.71	363,249.87	343,496.59	329,720.21	309,642.81	332,881.89	330,852.00	315,207.00	279,996.00	316,595.00	312,179.22

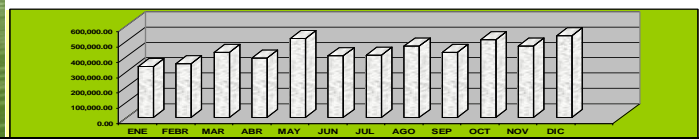


En el año 2006 se atendieron un total de 12,427 transacciones entregandoles un valor de \$ 5,238,690.00

CRECIMIENTO EN RELACION AL 2005 39.90%

CUADRO COMPARATIVO DE REMESAS FAMILIARES DURANTE AÑO 2006

ENE	FEBR	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
746	765	918	875	1152	997	1000	1105	1063	1249	1155	1402
335,034.50	351,485.74	425,404.74	389,897.45	618,089.01	404,275.69	407,077.21	468,258.22	426,358.80	509,497.47	469,097.94	534,213.23



15

AFECCACION DE RESULTADOS DE OPERACIÓN

SOMETEMOS A CONSIDERACIÓN Y APROBACIÓN DE LA HONORABLE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, LA CONTABILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL EJERCICIO 2006,

QUE CORRESPONDEN A LA UTILIDAD CONTABLE POR UN VALOR DE \$ 134,338.85, LA CUAL SE DEFINE SU APLICACIÓN SEGÚN EL PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

Proyecto de Distribución de Utilidades

Utilidad Neta del presente ejercicio	\$ 75,497.08
Más: Superavit Ganado no Distribuible de ejercicios Anteriores	\$ 30,605.33
Sub-total	\$ 106,102.41
Menos: Productos por Cobrar (Intereses).....	\$ 38,164.93
Utilidad a Distribuir	\$ 67,937.48

PROPUUESTAS DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

PROPUESTA No 1 :

De la utilidad distribuible mandar el 100 % a Reserva voluntaria

PROPUESTA No 2 :

De la utilidad distribuible Capitalizar el 10% sobre el capital social que es de \$ 473,113.68

nota 1: El 10 % del capital social \$ 47,311.37

Nota 2 : La diferencia que resulte después de capitalizar el 10% enviarla a reserva voluntaria, la cantidad de \$ 20,626.11

