

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



“PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A DE C.V (CCJ S.A DE C.V) PARA INCENTIVAR LAS INICIATIVAS MICROEMPRESARIALES EMERGENTES EN TEMAS TURISTICOS EN LA DENOMINADA “RUTA DE LAS FLORES” UBICADA EN EL OCCIDENTE DE EL SALVADOR, C.A.”.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

**CUATRO ALFARO, DENIS ENMANUEL
RAMOS HERNÁNDEZ, SANDRA JEANETTE
RIVERA MADRID, NÉSTOR FRANCISCO**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

ENERO DE 2012

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

SECRETARIA GENERAL:

Dra. Ana Leticia de Amaya

DECANO DE LA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS:

Lic. Roger Armando Arias

VICEDECANO DE LA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS:

Lic. Álvaro Edgardo Calero Rodas

SECRETARIO DE LA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS:

MAE. José Ciriaco Gutiérrez

COORDINADOR DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN:

Lic. Rafael Arístides Campos

DOCENTE DIRECTOR:

MAE. Oscar Noé Navarrete Romero

ENERO 2012

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco al único y verdadero Dios, Jesucristo, por ser el pastor de mi vida, por darme sabiduría, inteligencia, fortaleza mental, física y espiritual, por guiarme y protegerme en toda mi carrera; agradezco a mis amigos compañeros de clases, a los catedráticos que compartieron su sabiduría conmigo. A mi madre por brindarme el apoyo económico durante toda mi carrera a mi padrastro por confiar y creer en mí y por sus consejos, a mi hermana.

Estoy muy agradecido con mi grupo de investigación, Sandra y Néstor por apoyarme y permitirme ser parte de su grupo, Dios les bendiga, gracias por su amistad.

Muchas gracias al Lic. Abraham Vásquez Sánchez, por su intención de ayudarme a salir adelante en mi proceso de graduación y ofrezco infinitas gracias al MAE. Oscar Noé Navarrete Romero, por aportarnos su sabiduría para terminar con éxito nuestra investigación.

Denis Enmanuel Cuatro Alfaro.

A Dios Todopoderoso y A la virgen Santísima por darme sabiduría, por ser mis Pilares de Fortaleza, Guiarme por el camino correcto y fortalecerme en las mayores dificultades de mi vida, por el éxito de culminar mi carrera satisfactoriamente; A mis amados padres José Armando Ramos (Q.D.P) y María Elba Hernández, por todo su apoyo incondicional, por sus oraciones, por los consejos, por todo su bello sacrificio que permitió mi formación académica; A mis hermanas y hermanos por su comprensión, motivación y su ayuda en los momentos oportunos, a todos por inspirarme a seguir adelante, por su amor por ser la razón de mi vida, Este triunfo se los dedico especialmente a uds.

A toda mi familia, amigos y guías espirituales, catedráticos que intervinieron y contribuyeron de una manera u otra en mi formación, brindándome su apoyo, su cariño; A mis compañeros de tesis por esforzarse a terminar con esmero nuestra investigación y por su amistad.

Sandra Jeanette Ramos Hernández.

En el presente trabajo de graduación quiero agradecer inicialmente a Dios todopoderoso por todas las bendiciones derramadas y que sirvieron para llegar hasta este punto en mi carrera, por la paciencia y la fortaleza que me brindo en los momentos más difíciles.

A mis padres que me brindaron todo su apoyo incondicional tanto moralmente como económicamente, por todos aquellos consejos y por ese gran sacrificio que han realizado para que yo esté aquí alcanzando una valiosa meta.

A todas aquellas personas que influyeron durante el desarrollo de mi carrera profesional y del presente trabajo, los catedráticos por su excelente labor desempeñada; a mis familiares, amigos y compañeros que de igual manera sin su ayuda y colaboración no fuera posible la consecución de mis estudios.

Néstor Francisco, Rivera Madrid.

A nuestro asesor MAE. Oscar Noé Navarrete Romero, que nos apporto su conocimiento y comprensión para el éxito de nuestro trabajo. Y al personal de la Caja de Crédito de Juayúa.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
NOMENCLATURAS Y ABREVIATURAS	IV
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA DE LA ZONA TURÍSTICA DENOMINADA “RUTA DE LAS FLORES”, EL TURISMO Y LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. DE C.V.”	1
A. GENERALIDADES DE LA RUTA DE LAS FLORES.....	1
1. NAHUIZALCO:.....	1
2. SALCOATITÁN:.....	2
3. JUAYÚA:.....	3
4. APANECA:.....	3
5. CONCEPCIÓN DE ATACO:.....	4
B. GENERALIDADES DE TURISMO.....	7
1. CONCEPTO.....	7
2. IMPORTANCIA.....	7
3. CLASIFICACION DEL TURISMO QUE EXISTE EN NUESTRO PAIS.....	7
4. ENTIDADES PUBLICAS QUE APOYAN AL SECTOR TURISMO EN EL SALVADOR.....	10
5. SITUACIÓN DEL TURISMO EN EL SALVADOR.....	11
6. INSTITUCIONES Y EMPRESAS FINANCIERAS QUE BRINDAN FINANCIAMIENTO A MICROEMPRESARIOS EN LA RUTA DE LAS FLORES.....	14
C. GENERALIDADES DEL EMPRENDEDURISMO.....	14
1. DEFINICIONES Y CONCEPTO DE EMPRENDEDURISMO.....	15
2. IMPORTANCIA DEL EMPRENDEDURISMO.....	16
3. PERFIL DEL EMPRENDEDOR.....	18
4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SER EMPREDEDOR.....	21
5. CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA.....	23
D. GENERALIDADES DE LA CAJA DE CREDITO DE JUAYUA S.A. DE C.V.....	24
1. FUNDACIÓN DE FEDECREDITO (FEDECREDITO, 2012).....	24
2. CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.....	27
3. MARCO LEGAL.....	27
4. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	32
5. DEFINICIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA.....	41
6. CONCEPTOS RELACIONADOS CON LAS FINANZAS.....	44
7. ANÁLISIS FODA.....	45
Oportunidades.....	45
Amenazas.....	46
Fortalezas.....	47
Debilidades.....	47
8. ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS ESTRATÉGICAS DE PORTER.....	48
(F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes.....	48
(F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores.....	49
(F3) Amenaza de nuevos entrantes.....	50
(F4) Amenaza de productos sustitutos.....	50
F5) Rivalidad entre los competidores.....	51

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CCJ S.A. DE C.V., PARA FACILITAR EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A EMPRENDEDORES DE MICRO EMPRESAS TURÍSTICAS EN LA ZONA DE LA RUTA DE LAS FLORES. 52

A.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
1.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	52
2.	ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
2.1	DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	52
3.	JUSTIFICACIÓN	53
3.1	IMPORTANCIA.....	53
3.2	UTILIDAD.....	54
3.3	ORIGINALIDAD.....	54
3.4	FACTIBILIDAD.....	55
4	OBJETIVOS.....	55
4.1	OBJETIVO GENERAL	55
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	55
5	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
5.2	AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	58
6.1	LA OBSERVACIÓN:.....	58
6.2	LA ENCUESTA:	58
6.3	LA ENTREVISTA:.....	58
7	FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	58
7.1	Fuentes Primarias.....	58
7.2	Fuentes Secundarias.....	59
8	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	59
8.1	UNIVERSO.....	59
8.2	MUESTRA.....	60
9	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	61
B.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. DE C.V.....	62
1.	POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.....	62
2.	REQUISITOS GENERALES PARA SER SUJETO A LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO.....	63
3.	GARANTÍAS.....	64
4.	TIPOS Y LÍNEAS DE CRÉDITOS ACTUALES DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.....	65
4.1	TIPOS DE CREDITOS:.....	65
4.2	LÍNEAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.....	66
5	ANÁLISIS FODA.....	70
5.1	ANÁLISIS INTERNO:	70
5.2	ANÁLISIS EXTERNO:.....	72
5.3	LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	74
6	ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE MICHAEL PORTER.....	75
7	ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	77
7.1	TIPO DE DEMANDA.....	77
7.2	NECESIDAD DE LA DEMANDA.....	78
7.3	DESTINO DE LA DEMANDA.....	79

8	ANÁLISIS FINANCIERO	81
8.1	ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL	81
8.2	ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO.....	82
8.3	ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS.....	83
9	ANÁLISIS SOBRE EL ENTORNO TURÍSTICO DE LA DENOMINADA RUTA DE LAS FLORES EN EL OCCIDENTE DEL PAÍS.	91
9.1	TURISMO EN LAS RUTAS DE LAS FLORES.....	91
9.2	ALTERNATIVAS DE NEGOCIOS RENTABLES.	92
9.3	EMPRESAS FINANCIERAS RELACIONADAS AL TURISMO.....	92
C.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
1.	CONCLUSIONES.....	93
2.	RECOMENDACIONES.....	94
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A DE C.V. Y LÍNEA DE CRÉDITO PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS ORIENTADAS AL TURISMO EN LA RUTA DE LAS FLORES.....		
95		
A.	INTRODUCCIÓN.....	95
B.	OBJETIVOS.....	96
1.	General	96
2.	Específicos.....	96
C.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS.	97
1.	OBJETIVOS.....	97
2.	PRESENTACIÓN.....	97
3.	JUSTIFICACIÓN.....	98
D.	REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. DE C.V.	98
1.	POLÍTICAS GENERALES.....	99
2.	REQUISITOS GENERALES PARA SER SUJETO A LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO.....	100
3.	REESTRICCIONES GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.....	101
4.	POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS.....	102
5.	REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LOS CRÉDITOS DE MYPES.....	104
E.	POLÍTICAS DE CRÉDITO ACTUALES Y RENTABILIDAD DE LA PROPUESTA.....	106
1.	ANÁLISIS DE TENDENCIAS.....	108
2.	INDICADORES FINANCIEROS:	110
3.	RENTABILIDAD DE LA PROPUESTA.....	110
F.	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITOS PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS TURISTICAS.....	111
G.	PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS TURÍSTICAS.....	117
	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	120
H.	PROPUESTAS ADICIONALES A LA NUEVA LÍNEA CREDITICIA:	122
1.	ESTRATÉGIAS A APLICAR PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS.....	122
I.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	123
BIBLIOGRAFÍA:.....		128
GLOSARIO.....		130
ANEXOS.....		137

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS.

Contenido	Pág.
Figura 1.1: Distribución de visitantes por zonas turísticas 2011	6
Figura 1.2: Clasificación del Turismo Según actividades Desarrolladas.....	9
Figura 1.3: Tendencia en llegadas e Ingresos Turísticos 2011.....	12
Cuadro 1.1: Gastos realizados por los turistas, por año.....	12
Figura 1.4: Composición de los visitantes por zonas turísticas 2011	13
Cuadro 1.2: instituciones y empresas que brindan financiamiento en la zona.....	14
Figura 1.5: Características del comportamiento de un emprendedor	18
Figura 1.6: Ventajas y desventajas del emprendedor	21
Figura 1.7: Clasificación de emprendedores.....	23
<i>Figura 1.8: Estructura Organizacional.....</i>	32
Cuadro 1.3 Los valores institucionales.....	42
Figura 2.1: Mapa de localización de la ruta de las flores.....	53
Cuadro 2.1: Fortalezas CCJ; FODA.....	71
Cuadro 2.2: Debilidades CCJ, FODA.....	72
Cuadro 2.3: Oportunidades, FODA.....	73
Cuadro 2.4: Amenazas, FODA.....	74
Cuadro 2.5: Estrategias.....	74
Figura 2.2: Grafico de Profesión.....	77
Figura 2.3: Grafico de tipo de negocio.....	78
Figura 2.4: Financiamiento de los negocios.....	78
Figura 2.5: Aceptabilidad de la Línea de Crédito micro emprendedor	79
Figura 2.6: Tiempo del Negocio.....	80
Figura 2.7: Ingresos del Negocio	80
Cuadro 2.6: Razones Financieras.....	83
Figura 2.8: Índice de Endeudamiento.....	84

Figura 2.9: Índice de Solvencia por pasivos.....	85
Figura 2.10: Índice de Solvencia por activos ponderados.....	86
Figura 2.11: Índice de vencimiento.....	87
Figura 2.12: Índice de cobertura de riesgo.....	87
Figura 2.13: Índice de Eficiencia Administrativa.....	88
Figura 2.14: Índice de Eficiencia Operativa.....	89
Figura 2.15: Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio.....	90
Cuadro 3.1: Plazos de la línea de crédito.....	103
Cuadro 3.2: Líneas de crédito actuales y propuesta de la línea de crédito para turismo.....	107
Cuadro 3.3: Cuenta de préstamos entregados a particulares y privados por la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.....	108
Cuadro 3.4: costos de mantener las líneas de crédito.....	108
Cuadro 3.5: cuenta de utilidades después de impuesto por año de la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V.....	109
Cuadro 3.6: Recuperación de las cuentas por cobrar.....	110
Cuadro 3.7: Rentabilidad sobre las inversiones en recursos propios.....	110
Cuadro 3.8: Destinos y Plazos.....	113
Figura 3.1: Flujograma.....	121
Cuadro 3.9: Cronograma de actividades.....	126
Cuadro 3.10: presupuesto para la implementación de la propuesta.....	127

RESUMEN.

La presente investigación tiene como propósito la creación de una nueva línea crediticia en la Caja de Crédito de Juayúa S.A de C.V., orientada a los empresarios de micro empresas orientadas al turismo en la denominada ruta de las flores, al occidente del país, así como la renovación de las políticas crediticias ya existentes en esta entidad, con el propósito de adaptarse al cambio constante de las necesidades de crédito de los clientes.

Para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación se utilizaron distintas técnicas, como la observación directa, que se desarrollo en la zona de la ruta de las flores y la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, la guía de entrevista que se realizo al gerente general de la Caja de Crédito, como a los jefes de los departamentos involucrados en la colocación y creación de créditos de la organización por último se utilizo la encuesta, que fue dirigida a los emprendedores empresario de micro empresas turísticas en la zona de la ruta de las flores, con el objetivo de conocer la situación actual del sector y sus necesidades de crédito.

Por medio del cual se logro hacer un diagnostico de la zona, concluyendo que ese es un mercado favorable para la CCJ S.A. DE C.V. ya que la gran mayoría de emprendedores, se muestra dispuesto a adquirir un crédito oriento exclusivamente al turismo, que les permita desarrollar y hacer crecer su negocio o llevar a cabo su nueva idea de negocios.

Realizado este diagnostico, se concluye que es necesaria la creación de una nueva línea crediticia la cual está orientada a favorecer a los empresarios que tienen sus negocios en la zona de la ruta de las flores al occidente del país, siendo una política flexible, que busca el beneficio de la población y el país en general más que el de la Caja de Crédito.

La creación de esta nueva línea crediticia incluye, los montos máximos, plazos, intereses, impuestos, formas de pago, y principalmente la delimitación del mercado al que va dirigido.

INTRODUCCIÓN.

La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. es una institución de ahorro y crédito, que cuenta con una gama de productos y servicios financieros para sus socios, esta tiene que adaptarse a las constantes variaciones de necesidades de sus asociados, para mantener y ampliar su cartera de clientes, además de ponerse al nivel de la fuerte competencia en este mercado, es por ello la necesidad de la revisión de las políticas crediticias, para satisfacer las necesidades de sus clientes y cubrir las propias de la institución.

Además de que geográficamente la Caja de Crédito se encuentra ubicada en una zona de amplio auge turístico, es necesario aprovechar la oportunidad de necesidad de créditos de nuevos clientes; así se da origen a la idea de crear una nueva línea crediticia orientada al turismo, en la denominada ruta de las flores al occidente del país.

El presente trabajo contiene tres capítulos estructurados de manera secuencial en términos de investigación bibliográfica y de campo, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, titulado “Marco de referencia de la zona turística denominada ruta de las flores, el turismo y la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.” se presentará las bases teóricas y marco de referencia de la investigación. Para comenzar se presentaran las generalidades de los distintos municipios que conforman la denominada ruta de las flores al occidente del país, como son: Nahuizalco, Zalcoatitan, Juayúa, Apaneca y Concepción de Ataco. Luego se especifican las generalidades del turismo, terminando con las generalidades de la Caja de Crédito de Juayúa.

El capítulo II, titulado “Diagnostico sobre la aplicación de las políticas de crediticias de la CCJ S.A. DE C.V., para facilitar el otorgamiento de créditos a emprendedores de

micro empresas turísticas en la zona de la ruta de las flores”, contiene los alcances y limitaciones, los objetivos, las fuentes e instrumentos de recolección de información y las especificaciones acerca de la población y la muestra. Así mismo el procesamiento y análisis de la información. La segunda parte de este capítulo es el diagnóstico de la situación actual de la CCJ S.A. DE C.V., especificando sus políticas crediticias, líneas de crédito, la demanda de estos, los plazos, intereses, comisiones, formas de pago, entre otros.

En el capítulo III titulado, “Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. y línea de crédito para emprendedores de microempresas orientadas al turismo en la ruta de las FLORES”, se plantea la creación de una nueva línea crediticia orientada a los empresarios turísticos de la zona, especificando, los plazos, intereses, montos, formas de pago, entre otros; además de los pasos a seguir cronológicamente para adquirir y hacer uso de esta línea crediticia. Así mismo se presenta la Bibliografía, Glosario y Anexos que facilitará la comprensión de los términos presentados en el Trabajo de Investigación.

NOMENCLATURAS Y ABREVIATURAS.

Art.: Artículo

BANDESAL: Banco de Desarrollo Salvadoreño.

BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica.

BMI: Banco Multisectorial de Inversiones.

C.A.: Centro América

CCJ: Caja de Crédito de Juayúa.

CENTROMYPE: Fundación Promotora De La Competitividad De La Micro Y Pequeña Empresa

CORSATUR: Corporación Salvadoreña de Turismo.

CONAMYPE: Comisión Nacional De La Micro Y Pequeña Empresa.

D.C.: Decreto Constituyente

D.E.: Decreto Ejecutivo

D.L.: Decreto Legislativo

DICOM: Información de Record Crediticio. (Equifax).

DIGESTYC: Dirección General de Estadística y Censos

ed.: Edición.

FEDECREDITO: Federación De Cajas De Crédito Y Bancos De Los Trabajadores.

FELABAN: Federación Latinoamericana De Bancos.

FISDL: Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local

FONAVIPO: Fondo Nacional de Vivienda Popular.

INSAFORP: Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

ISTU: Instituto Salvadoreño de Turismo

KFW: Programa de atención a la pobreza (siglas en Alemán).

MITUR: Ministerio de Turismo.

mm.: milímetros

msnm.: metros sobre el nivel del mar.

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

PROGAPE: Programa de Garantía para Pequeños Empresarios.

PROGARA: Programa de Garantía Agropecuaria.

S.A.: Sociedad Anónima

CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA DE LA ZONA TURÍSTICA DENOMINADA “RUTA DE LAS FLORES”, EL TURISMO Y LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.”

A. GENERALIDADES DE LA RUTA DE LAS FLORES.

La Ruta de las Flores está localizada en el occidente del país en los departamentos de Sonsonate y Ahuachapán, (ver Anexo 1) Comprende cinco destinos que contienen bellos paisajes llenos de tradición cultural y festivales gastronómicos; El trayecto comprende desde Sonsonate hacia Ahuachapán a través de la carretera CA-8 ó por la CA-12 que va desde Santa Ana a los Naranjos tomando el desvío a Juayúa.

El recorrido de la Ruta de Las Flores se inicia en el municipio de Nahuizalco.

1. NAHUIZALCO:

Ubicación: Se encuentra ubicado en el departamento de Sonsonate, a 74Km de San Salvador, cubre un área de 34,32 km² y la cabecera tiene una altitud de 540 msnm; Distancia hacia aeropuerto de Comalapa 67.53 kilómetros

Significado Del Nombre: El topónimo *Nahuizalco* tiene los significados de «Cuatro Izalcos» o «Los Cuatro Penitentes»; en náhuatl significa "Lugar de los cuatro Izalcos".

Población: Tiene 49,081 habitantes según Censo de Población y Vivienda de 2007.

Economía: Su principal actividad económica es la agricultura y en segundo lugar las artesanías; Su patrimonio económico local basado en la industria artesanal de las fibras naturales, madera, mimbre, algodón y tule, entre otras, con lo que realizan variedad de productos como muebles y adornos que ofrecen a lo largo de toda la carretera.

Fiestas patronales: sus fiestas patronales se celebran del 20 al 25 de junio en honor a San Juan Bautista estas se celebran con rituales religiosos y danzas folklóricas muy antiguas como la danza de los historiantes.

Descripción: Nahuizalco fue fundada por cuatro familias de la vecina Izalco; Con una fuerte presencia de población indígena, mantiene su tradición indígena y artesanal como; Su iglesia colonial construida en el siglo XVII, su mercado nocturno iluminando hasta las 10 pm con candiles, farolitos o velas cada uno de los talleres y tiendas de artesanías de todo el municipio.

2. SALCOATITÁN:

Ubicación: Está localizado a 81 km de San Salvador, en Sonsonate a 1,045 msnm.

Significado del nombre: En idioma Náhuatl significa “La Ciudad de Quetzalcóatl” que era el dios del viento y lucero de la aurora.

Población: De acuerdo al Censo de Población y Vivienda de 2007, tiene una población de 5.484 habitantes.

Fiestas Patronales: Sus fiestas patronales son en honor a San Miguel Arcángel y se celebra el segundo domingo de noviembre

Economía: su economía depende de la agricultura, maíz, café, entre otros y parte del sector agropecuario.

Descripción: Entre los atractivos turísticos más importantes resaltan sus murales de vistosos mosaicos, galería y exposiciones de arte regional por lo que se denomina la Ciudad de los artistas, vestidos originales de manta teñidos en añil y cochinilla, colorantes naturales, y piezas de arte inédito y eco arte; además ofrece comida típica en su plaza central su principal atractivo es la sabrosa yuca preparada con cachete, posee una iglesia tipo colonial recientemente reconstruida, pueblo donde se cultivó la primera planta de Café en los años 1860, patrimonio actual de dicho poblado.

3. JUAYÚA:

Ubicación: Municipio ubicado en el departamento de Sonsonate, a 85 kilómetros de la capital San Salvador, a 69.80 kilómetros del aeropuerto de Comalapa.

Significado del Nombre: Su nombre en idioma Náhuatl significa “Río de las Orquídeas Rojas o Moradas” fundada con ese nombre desde 1877, localizado a 1,025 msnm.

Población: Según el censo oficial de 2007, tiene una población de 24.465 habitantes.

Fiestas Patronales: Sus fiestas patronales en honor al Cristo negro son del 6 al 15 de enero; la escultura del Cristo negro fue esculpido por Quirio Cataño en 1580.

Economía: Su economía se basa en el cultivo de café y la producción de plantas ornamentales; Sus cultivos principales son: granos básicos, café, hortalizas y frutas. Hay crianza de ganado, porcino y aves de corral. Cuenta con tres beneficios de café.

Descripción: existen varios atractivos eco-turísticos en la zona como: caminata a los chorros de la Calera, el estanque del Río Monterrey, cerro El Cachio, la laguna seca o de las ranas, la ruta de las 7 cascadas entre otros.

La Iglesia del Cristo Negro es una edificación católica de más de 500 años de antigüedad, que da un testimonio importante del catolicismo en Juayúa, y su tradicional feria gastronómica realizadas los fines de semana que tienen su platillo característicos de ranas comestibles.

4. APANECA:

Ubicación: situada a 91 kilómetros de San Salvador, ubicado a 1,477 msnm.

Significado del nombre: Su nombre en lengua náhuatl es “corriente de vientos”, un nombre que le va perfectamente considerando que las ráfagas de viento son bastante fuertes; Por esta razón es que se observan barreras rompe vientos entre los cultivos de café, para protegerlos durante su fase de crecimiento y producción.

Población: su población es de 8,597 habitantes (Estimado 2006)(Apaneca)

Fiestas Patronales: Sus fiestas patronales en honor a San Andrés son entre el 29 y 30 de noviembre.

Economía: su economía depende en gran parte del sector agrícola, teniendo un alto porcentaje los cultivos de café en la zona y una producción de plantas ornamentales en los viveros.

Descripción: Municipio del departamento de Ahuachapán fundado en 1577; Cuenta con el mejor café dado su altura, los cráteres volcánicos conocidos como laguna de las ninfas que se encuentra a 4km del pueblo, su nombre se deriva de la cantidad de ninfas que existen en el lugar; la laguna verde, su nombre se deriva por el color verde de sus aguas, rodeadas por una vegetación de pinos, cipreses y tule; la iglesia de Apaneca, y una de las fincas más famosa del área Santa Leticia en ella se encuentra un sitio arqueológico muy importante por sus figuras talladas en piedras de origen precolombino que data de los años 600 A.C

Apaneca es sinónimo de emocionantes actividades de turismo de aventura como: canopy, tour en moto, buggie, camping, parapente, entre otros.

5. CONCEPCIÓN DE ATACO:

Ubicación: a 106 km de San Salvador, Localizado a 5 kilómetros de Apaneca a 1,275 msnm.

Significado del nombre: Su nombre en náhuatl significa “lugar de elevados manantiales”.

Población: Tiene un área de 61,03 km² y una población de 18.101 habitantes (Estimada. 2006).

Fiestas patronales: Sus fiestas patronales se celebran del 11 al 15 de diciembre en honor a la virgen de la concepción

Economía: En Concepción de Ataco se puede encontrar beneficios de café, tiendas que venden artesanías con una gran variedad de esculturas, adornos, tejidos, bordados, llaveros y velas de café.

Descripción: Pertenece a los Izalcos, desde sus inicios hasta 1824 que paso a formar parte de Sonsonate y luego del Departamento de Ahuachapán; Es un pequeño pueblito con estilo colonial de calles empedradas, rodeado de cafetales lo que permite gozar de uno de los climas más frescos en el territorio salvadoreño.

Entre sus grandes atractivos turísticos encontramos varios talleres de artesanía en su mayoría con trabajos hechos de madera y lata, los telares donde se puede apreciar la elaboración de textiles que aun se trabajan con maquinas artesanales.

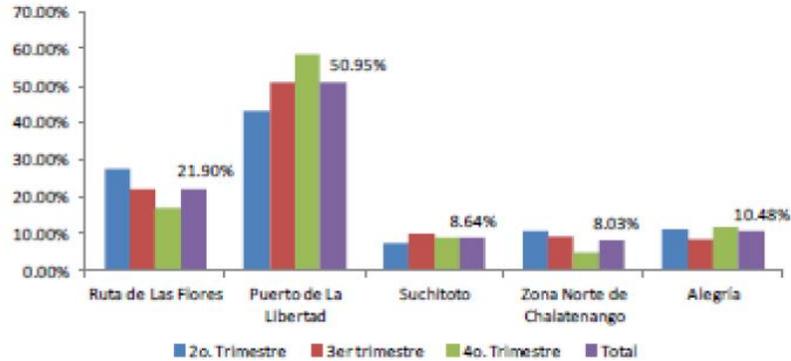
Cuenta también con música folklórica en su plaza central las tardes de fin de semana, bebidas y platillos típicos, además los merenderos y bares que le dan estilo a la vida nocturna del municipio.

A lo largo de toda el área de la Ruta de las Flores se encuentran cantidad de beneficios de café que recientemente han empezado a ofrecer los denominados "tours de café"; debido a la demanda turística que busca conocer el proceso del café desde la corta del grano de oro hasta su preparación, Algunos beneficios no cobran por guiar a los visitantes por sus tierras o lo hacen a cambio de una compra de su producto final.

En la Ruta de las Flores podemos observar la presencia tanto de personas calificadas como excursionista o turistas. A nivel general, en el año 2011 específicamente entre los meses de abril y diciembre, se contabilizó un flujo de viajeros de 685,218 y los Visitantes estimados que ingresaron a las zonas turísticas fueron 3, 708,847, distribuidos de la siguiente manera en la zona del Puerto de la Libertad un porcentaje del 50.95% del total; luego se sitúa la ruta de las Flores con el 21.9% (CORSATUR, Cuarto Trimestre de 2011)¹ según lo muestra la gráfica siguiente.

¹ Informe de coyuntura de Turismo, cuarto trimestre año 2011 de CORSATUR

Figura 1.1: Distribución de visitantes por zonas turísticas 2011



Fuente: CORSATUR

El Puerto de La Libertad, Ruta de Las Flores y Suchitoto agrupan un porcentaje total del 81.49% respecto a las cinco zonas evaluadas, lo cual representa un total de 3, 022,368 personas que visitaron dichos lugares.

El número de excursionistas a nivel general alcanzan un total de 3, 378,361 que a nivel porcentual agrupa un 91.1% de los visitantes a las cinco zonas turísticas.

B. GENERALIDADES DE TURISMO.

1. CONCEPTO

“Turismo es todo aquello que comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio u otros motivos” (CORSATUR).

2. IMPORTANCIA

La actividad turística en la actualidad es un factor fundamental para el desarrollo presente y futuro de El Salvador debido a su gran potencial en términos de generación de divisas, de empleos y de ingresos se vuelve una ventaja para el desarrollo del país, en vista de esto el gobierno de la República ha decidido apostar de forma estratégica al desarrollo del turismo con la creación principalmente del MITUR, el cual tiene como función principal “promover el turismo”.

EL turismo actualmente es considerado una herramienta interesante que puede potenciar en gran medida la economía del país, con el aprovechamiento de la demanda turística.

3. CLASIFICACION DEL TURISMO QUE EXISTE EN NUESTRO PAIS.

Existen dos denominaciones de turismos en El Salvador el turismo Rural y el turismo Convencional.

El turismo Rural es el turista que se involucra en el modo de vida de la gente, contempla la naturaleza, en fin convive, rompe con el anonimato y entablan vínculos, se da casi siempre en espacios abiertos y naturales (Retana, 2012)

Turismo Rural lo definiremos como el Uso o aprovechamiento turístico del entorno no urbano, atendándose a las premisas del desarrollo sostenible, generar efectos eminentemente positivos (conservación del patrimonio, la protección del medio, etc.), promoverse en áreas “no invadidas”, incluir a la población local como actores culturales, ser minoritario y promover, a través de encuentros espontáneos y la participación, el contacto cultural. (Retana, 2012)

En cambio en el turismo convencional son los turistas personas anónimas, entes pasivos sujetos a los estímulos del entorno, los espacios son creados y suelen ocupar grandes dimensiones, viene a ser el turismo profesional el promocionado por instituciones nacionales o privadas, en nuestro país por medio de CORSATUR.

Figura 1.2 Clasificación del Turismo Según Actividades Desarrolladas
(Monografías, 2012)²

² <http://www.monografias.com/clasificacion-turismo.shtml>

CAPÍTULO I, EL TURISMO EN LA RUTA DE LAS FLORES.



Tomando en cuenta esta clasificación el turismo promovido en El Salvador C.A. se enmarca más que todo en el convencional que es el que promocionan diversas instituciones en nuestro país, pero que también se le está apostando en gran

medida al turismo rural que se encuentra designado en otras clasificaciones de turismo principalmente el área cultural, ecológico y en cierta forma de aventura, es exactamente a este turismo al que se está incentivando con este estudio a fortalecer para que la ayuda y apoyo llegue a los microempresarios en turismo de manera oportuna.

4. ENTIDADES PUBLICAS QUE APOYAN AL SECTOR TURISMO EN EL SALVADOR

En nuestro país existen diversas instituciones que impulsan el desarrollo del turismo a través de proyectos y programas:

- Ministerio de Turismo (MITUR).
- Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU).
- Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).
- Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR).
- Ministerio de Medio Ambiente.
- Otras instituciones (CONAMYPE, CENTROMYPE)
- Secretaria de la Cultura.
- Ministerio de Educación.
- Ministerio de Economía.
- Policía Nacional Civil (POLITUR).

5. SITUACIÓN DEL TURISMO EN EL SALVADOR.

Algunos indicadores de la actividad turística de El salvador se describen a continuación: (CORSATUR, Cuarto Trimestre de 2011)

- Resumen de llegadas de turistas y excursionista.
- Aspectos Económicos PIB.
- Empleo en las Actividades Turísticas.
- Estadísticas.

Según las estadísticas realizadas por CORSATUR, El Salvador C.A., en cuanto a sus sectores económicamente activos, registra para turismo ingresos de 615.1 millones de dólares al termino del año 2011, lo cual representa un 18.7% más que el 2010.

Con respecto a las llegadas, según encuestas realizadas, al cierre del año 2011 se da cuenta de 1.6 millones de visitantes internacionales, lo que refleja un crecimiento positivo del 1.8% con respecto al 2010.

Los datos turísticos reunidos en relación al período enero – diciembre 2011 han dado resultados positivos con respecto al mismo período del año pasado, tanto en los ingresos por turismo como en la llegadas de visitantes, en el orden del 18.7% y 1.8% respectivamente.

Figura 1.3: Tendencia en llegadas e Ingresos Turísticos 2011

Meses	Ene- Dic
Llegada de Excursionistas	450,182
Llegadas de Turistas	1,184,497
Total de Llegadas	1,634,679
Variación Relativ a 2010-2011(%) llegadas internacionales de Visitantes	1.8%
Ingreso por Turismo 2011 (millones de US\$) incluye gasto por excursionistas	\$615.1
Variación Relativ a 2010-2011 (%) Ingresos	18.7%

Fuente: CORSATUR

Los ingresos económicos al país por medio del turismo se miden mediante el gasto promedio que realizan los turistas en el país, se estima que el dato global acumulado al mes de diciembre es de US\$ 615.1 millones de dólares, lo que representa el 18.7% de crecimiento con respecto al mismo período del año 2010.

Se observa la participación por clasificación del visitante, en donde el salvadoreño residente en el exterior aporta un 35% del gasto total y el extranjero un 62%, el resto lo aporta el excursionista o visitante del día.

Según estimaciones realizadas por CORSATUR, los gastos realizados por los turistas y excursionistas, que visitaron los diferentes destinos turísticos salvadoreños reportaron un coeficiente turístico del PIB del 2,9% en el 2011.

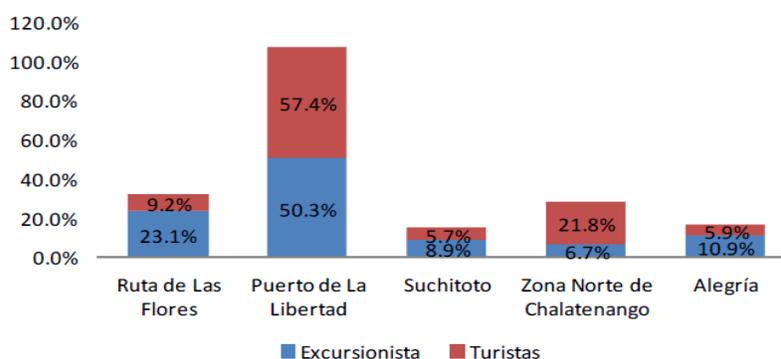
Cuadro 1.1 gastos realizados por los turistas, por año.

AÑO	PIB (US \$ Millones)	TURISMO (US \$ Millones)	IT/ PIB %
2009	20,661.0	516.6	2.5
2010	21,214.7	518.0	2.4

2011	21,469.3	615.1	2.9
Fuente: CORSATUR / BCR datos preliminares			

En cuanto a la distribución de los visitantes tanto excursionista o turista se describe en la siguiente figura, donde se observa los lugares más atractivos para el turismo en el país y que generan ingresos.

Figura 1.4: Composición de los visitantes por zonas turísticas 2011



Fuente: CORSATUR

Al examinar a los turistas por zona, según su composición muestra que el Puerto de La Libertad agrupa a la mayoría de personas que llegan a nuestro país con un 57.4%, luego le sigue la Zona Norte de Chalatenango con el 21.8% y la tercera zona que muestra un mayor número de visitantes es la Ruta de las Flores con un 9.2%, donde basaremos nuestro estudio para incentivar este sector y aumente la llegada de turistas a la zona.

6. INSTITUCIONES Y EMPRESAS FINANCIERAS QUE BRINDAN FINANCIAMIENTO A MICROEMPRESARIOS EN LA RUTA DE LAS FLORES.

En los departamentos de Sonsonate y Ahuachapán la cobertura del sistema Financiero está dividida de la siguiente manera por medio de instituciones que brindan servicios financieros al sector micro empresarial entre ellos:

Cuadro 1.2 instituciones y empresas que brindan financiamiento en la zona.

Bancos	Banco Izalqueño de los Trabajadores
Cajas de Crédito	Caja de Crédito Acajutla Caja de Crédito de Izalco Caja de Crédito de Armenia Caja de Crédito de Juayua Caja de Crédito de Sonsonate
Otras Cooperativas	ACACME DE R.L COOP UNO ACACCCI

C. GENERALIDADES DEL EMPRENDEDURISMO.

El ser emprendedor es un acto humano creativo. Eso implica tener la energía personal para construir y desarrollar a largo plazo una empresa u organización, en lugar de solamente observar, analizar o describir una. Para emprender un negocio se requiere de visión, pasión, compromiso y motivación, para así poder transmitir

estos valores a los accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados e inversionistas.

1. DEFINICIONES Y CONCEPTO DE EMPRENDEDURISMO.

Emprendedor: es la persona que crea y construye uno o varios productos o servicios buscando generar mayor valor para los consumidores, asumiendo el riesgo de iniciar y administrar una empresa para obtener ganancia. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000) Los emprendedores son los únicos que utilizan los recursos (tierra, trabajo, y capital) mas productivamente porque asume el riesgo de iniciar un negocio.

Emprendedor: La persona que asume el riesgo de iniciar una empresa. Palabra que proviene del latín **imprenderere**, que significa “tomar la decisión de realizar una tarea difícil y laboriosa”, “poner en ejecución”. (Amaru Maximiano, 2008)

El espíritu emprendedor: nace de una actitud creativa y dispuesta a asumir el riesgo de iniciar y administrar un nuevo negocio. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

Emprendedores por gusto: emprendedores que montan pequeñas empresas por el solo motivo de satisfacción personal y del tipo de vida que esta actividad conlleva. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

Emprendedores orientados al desarrollo: cuyo objetivo es iniciar un negocio que pueda llegar a convertirse en una gran corporación. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

Equipo de emprendedores: Debe estar integrado por personas experimentadas en diferentes áreas que se relacionan con los negocios; se unen para formar un grupo directivo con las habilidades necesarias para desarrollar, fabricar y comercializar un nuevo producto. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

El emprendedor involucra en la construcción del negocio a un **equipo de talentos** con conocimientos complementarios, sensibles a oportunidades; en donde los otros ven desconcierto, ellos organizan; donde hay confusión, ellos ponen orden; son buscadores, coordinadores y controladores de recursos por excelencia. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

2. IMPORTANCIA DEL EMPRENDEDURISMO.

Durante mucho tiempo se ha visto el poco interés en desarrollar el espíritu emprendedor, de hecho algunas personas anteriormente expresaban su temor de que la existencia de los pequeños negocios estuviera en duda, debido a que el interés se centraba en las grandes empresas, pues la mayoría de los observadores llegaban a la conclusión de que el tamaño significaba fuerza y que, por medio de la fuerza, estas compañías establecerían posiciones inexplicables, debido que eran la fuente más importante de estabilidad económica para los países pues proporcionaban oportunidades incontables para los individuos

El panorama económico mundial se ha transformado en un entorno turbulento y difícil de predecir, así como la relación que existía entre organizaciones e individuo. Muchas personas creían que su habilidad y dedicación al patrón eran elementos importantes y vitales para protegerse contra la pérdida del empleo. Pero esto ha cambiado, ya que surgen los despidos masivos o programas de reducción de tamaño en las diferentes empresas. La razón por la que se dan estos acontecimientos con mayor frecuencia en la actualidad es porque está en juego la supervivencia de la organización y, con el fin de poder competir en los mercados actuales se busca reducir costos a los niveles más bajos posibles y esto lleva consigo el reducir al mínimo necesario el personal que se tiene.

Este patrón de despido masivo de personal en las grandes empresas, significa que cualquier expansión en el número de empleos en las diferentes economías, ha estado en el ámbito de los micros pequeños y medianos negocios. (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)

El emprendedor surge de esta problemática como una solución, ya que genera e impulsa el desarrollo social y económico del país con el fin de aminorar el problema de desempleo, ayudar a mejorar la economía del mismo y de alcanzar un nivel de vida superior por cada individuo.

Los emprendedores, sean accionista de grandes corporaciones o dueños de negocios pequeños, pagan impuestos, salarios, intereses, renta y suministros, de modo que generan y distribuyen riquezas y aumentan el nivel de vida y la calidad de vida. (Amaru Maximiano, 2008)

- ✓ El nivel de vida se refiere a la cantidad de bienes y servicios que las personas pueden comprar con el dinero del que disponen.
- ✓ La calidad de vida se refiere al bienestar general de la sociedad, medido en términos de libertad política, educación, salud, seguridad o ausencia de violencia, limpieza y protección del medio ambiente, tiempo de ocio y otros factores que contribuyen con el confort y satisfacción de las personas.

Cuanta mayor riqueza creen las empresas, mayores serán el nivel y la calidad de vida. Así pues, no es de sorprender que las sociedades con el nivel y la calidad de vida más altos del mundo sean aquellas donde la capacidad empresarial es más activa.

3. PERFIL DEL EMPRENDEDOR

Figura 1.5: Características del comportamiento de un emprendedor (Amaru Maximiano, 2008)



Creatividad y capacidad de implantación

El emprendedor, en esencia, es una persona que tiene la capacidad de idear y realizar cosas nuevas. Algunas personas, pueden ser solo creativas o solo implantadoras, pero no cuentan con la habilidad de combinar esas dos características básicas de comportamiento.

Las grandes ideas sobre negocio no son suficientes. Lo más importante es pasar del deseo ardiente de realizar un proyecto de negocio a la práctica. Por lo que es necesario considerar en la práctica emprendedora el uso de nuestras 3 “ces” (C)

- ✓ Comenzar: implica poner en acción los sueños, ideas y anhelos del emprendedor.

- ✓ Continuar: no flaquear a pesar de las actividades de los entornos y hacer del fracaso parte del éxito.
- ✓ Concluir: llevar a la empresa hasta donde el emprendedor soñó que lo haría. Esta fase crea en el emprendedor la conciencia de que en algún momento de su vida debe retirarse del negocio para dar lugar a las nuevas generaciones emprendedoras.

Disposición de asumir riesgos

Iniciar un negocio significa tener la certeza sobre los gastos: la inversión inicial en las instalaciones, las rentas, los salarios y los impuestos. Una persona que inicia un negocio está corriendo riesgos. Arriesgar significa tener el valor de enfrentar la posibilidad de un fracaso o pérdida. Las recompensas son inciertas y solo las dificultades son visibles, pero el emprendedor está dispuesto a superarlas.

Confianza en sí mismo

El emprendedor debe creer en su idea aun cuando los demás no la acepten y ser capaz de mantener su entusiasmo, dinamismo y convicción para presentar a los accionistas o socios argumentos racionales bien sustentados de su idea y de la oportunidad de negocio.

Perseverancia y optimismo

El emprendedor tiene un compromiso con su prosperidad. Sabe que la supervivencia depende de la persistencia de su esfuerzo para enfrentar riesgos y dificultades, implica un trabajo arduo y continuo para hacer que una empresa funcione. Eso, en ocasiones, significa hacer sacrificios personales y esfuerzo extra, colaborar con los subordinados y hasta asumir el lugar de ellos para terminar las tareas.

Los emprendedores también son optimistas tienen la visión del éxito, en vez de imaginar y temer los posibles fracasos. Al enfrentar obstáculos, lo hacen con decisión, con miras a resolver los problemas y lograr resultados positivos. Cuando consiguen la prosperidad, las personas emprendedoras están recibiendo la recompensa por su esfuerzo.

Sentido de independencia

Los emprendedores son personas que prefieren depender de su capacidad de enfrentar la incertidumbre que trabajar para otros. Les gusta ser autónomos y mantienen sus puntos de vista aun frente a la oposición o resultados desalentadores; asimismo, expresan confianza en su capacidad de completar las tareas difíciles y enfrentar desafíos.

Disciplinado

Es preciso que el emprendedor se sienta profundamente cómodo y logre autodisciplina completa siendo su propio jefe.

Dinamismo y liderazgo

En un negocio propio, es necesario ser emocional, mental y físicamente capaz de trabajar mucho y muy duro. El trabajo bajo presión es el diario vivir de los emprendedores, de ahí la importancia de desarrollar habilidades administrativas que le permitan aprender a delegar responsabilidades entre los miembros de su empresa, fortaleciendo el trabajo en equipo y el trabajo individual según el crecimiento y el desarrollo del negocio.

Sensible a los cambios en el entorno

Los emprendedores de éxitos solo corren riesgos calculados. Sin embargo, para calcular los riesgos se requieren desarrollar habilidades técnicas y analíticas, que pueden ser cualitativas y cuantitativas.

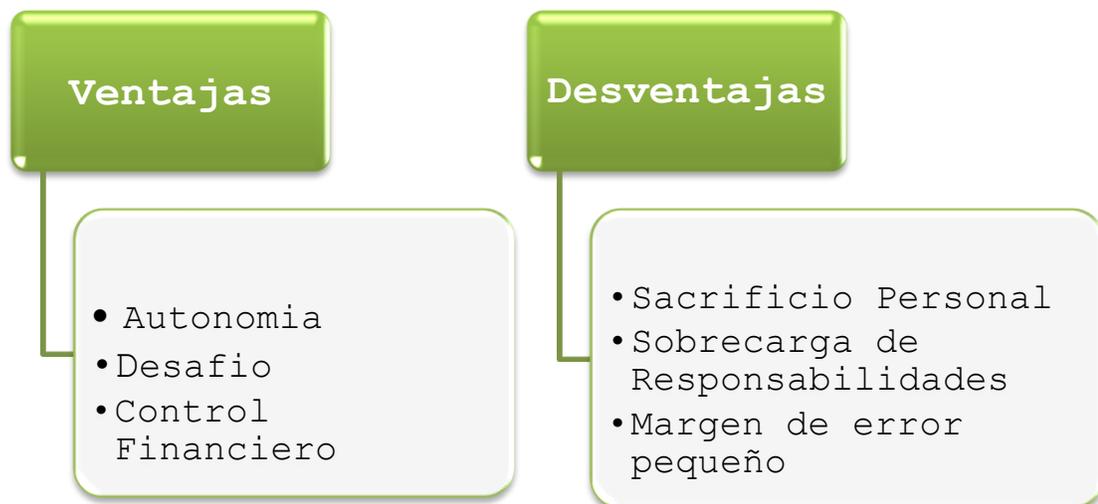
4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SER EMPREDEDOR

Existen innumerables ventajas concretas en la creación y operación de un negocio propio. El empresario no tiene un jefe y depende de sus decisiones personales. Pueden innovar o experimentar nuevas ideas en su negocio, estimulando por su creatividad o por la competencia.

Tiene perspectivas de ganancia financieras considerables si alcanza el éxito, lo que le hará obtener el reconocimiento de la comunidad. No obstante, existen aspectos desfavorables que conviene considerar, tales como convivir con la inestabilidad de ser emprendedor, posibles cambios en el ambiente externo.

Algunas ventajas del espíritu emprendedor son tener la libertad de enfrentar una situación difícil y poner a prueba las competencias personales, esperando una recompensa que no depende de los demás.

Figura 1.6: Ventajas y desventajas del emprendedor.



AUTONOMÍA.

La independencia y la libertad para tomar decisiones son las mejores ventajas del emprendedor. La satisfacción de ser su propio jefe es la mejor satisfacción que algunas personas pueden experimentar.

DESAFÍOS.

Para muchos emprendedores, el desafío de iniciar un negocio es una fuente de entusiasmo; La oportunidad de desarrollar una idea en un negocio gratificador produce un gran sentimiento de realización.

El emprendedor, sabe que el éxito depende de su iniciativa y que el triunfo es en gran parte fruto de su esfuerzo.

CONTROL FINANCIERO.

El control que se tiene sobre el negocio y, como consecuencia, sobre sus rendimientos, constituye, otra ventajas importante del emprendedor, que no corre el riesgo de que lo despidan de un día a otro ni de ver su situación financiera desestructurada.

Sacrificio Personal.

Al inicio del proceso de creación de una empresa un emprendedor trabaja largas jornadas y, con frecuencia, siete días a la semana. Casi no tienen tiempo para la familia, la diversión y la reflexión personal. La actividad emprendedora muchas veces absorbe la vida del emprendedor, lo que afecta las relaciones familiares y genera un alto nivel de tensión.

Sobrecarga de Responsabilidades.

El emprendedor tiene una carga de trabajo y responsabilidades distintas a las de los empleados asalariados. Sobre él recae la realización de todas las actividades.

5. CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA.

Figura 1.7: Clasificación de emprendedores (Robles Valdés & Alcerra Joaquín, 2000)



Los Creativos, son reconocidos por su gran ingenio.

Los directivos, poseen capacidad organizadora, fundamentan la estructura del negocio y desarrollan la operación del mismo.

Los difusores, usualmente presentan la necesidad de adquirir conocimientos de administración general y de tema de negocios a través de diversos cursos y libros, se encargan de propagar los valores de la empresa a los empleados, clientes y proveedores para alcanzar un mayor crecimiento de la empresa.

Los administradores, dirigen y se aseguran de que la empresa permanezca en el mercado, se enfocan en la eficiencia. Conforme pase el tiempo y la empresa madura junto con sus productos, el emprendedor puede iniciar el ciclo una vez más.

D. GENERALIDADES DE LA CAJA DE CREDITO DE JUAYUA S.A. de C.V.

1. FUNDACIÓN DE FEDECREDITO (FEDECREDITO, 2012).

En la Década de los Años 30.

En el año de 1,938 se dio el primer paso para la organización de las Cajas de Crédito en El Salvador C.A., 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 la Década de los Años 40.

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.

En la Década de los Años 50.

En esta década nace uno de los servicios de mayor importancia en la historia de nuestro sistema, el "Crédito Popular", cuyo propósito fue 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 la Década de los Años 60.

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 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.

En la Década de los Años 70.

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 Década de los Años 80.

Durante este período 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.

En la Década de los Años 90.

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 al sistema de los Bancos de los Trabajadores. Estos aspectos marcan el inicio de una nueva era de crecimiento empresarial.

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.

En la Primer Década del Siglo XXI

Con el advenimiento del nuevo milenio, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, que incorpora los más modernos conceptos de la intermediación financiera. El 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.³

2. CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

Es una institución Financiera que nace a mediados del siglo XX específicamente el 08 de abril del año 1943 en pleno auge de la creación de la Federación de Cajas de Crédito, con el propósito de servir a la comunidad de Juayúa y como el slogan lo dice “Los clientes son los más importantes para la empresa”. Luego que un grupo de personas pioneras quienes en Abril de 1943 deciden fundar La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V., para todo el sector con necesidad crediticia y en ello participaron 25 personas decididas a llevar a cabo este proyecto.

Dentro de los socios fundadores están: Consuelo Angulo, Marcelina Ibáñez, Secundino Mata, José Sigüenza, Jesús Choto, Susana de Pacheco, Pedro Ramos, Manuel Huevo, José Santillana, José A. Moran, Elena Hernández, Leandro Salaverria, Transito González, Santiago Salavarría, Rogelio Chi, Máximo Gerez, Ezequiel Galán, José Aguilar, Manuel Castaneda, Juan Ibáñez, Francisco Rivas, Eva de Ramírez, Delfina Martínez, Vicente Rivera. (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)⁴

3. MARCO LEGAL.

- **Constitución de La República (CR)**

Este cuerpo de ley nació según el decreto N° 38, el 15 de diciembre de 1983 y su artículo 114 promulga la creación de dichas cooperativas en vista de lo beneficiosas que resultan para la sociedad en materia económica. El artículo dice lo siguiente:

³ www.fedecredito.com, historia de fedecredito

⁴ Estatutos de la CCJ S.A de C.V

Art. 114 *“El Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitando su organización, expansión y financiamiento”.*

Las asociaciones cooperativas poseen una clasificación conforme el objetivo con el cual han sido creadas y el tipo de servicio que brindan, para el caso de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V., según la clasificación citada en el capítulo II de la Ley General de Asociaciones Cooperativas del Art. 7 hasta el Art. 14, ésta cae dentro de las cooperativas de servicio orientadas al ahorro y el crédito.

- **Código de Comercio**⁵

En su primer artículo dictamina lo siguiente:

Art 1. Los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se regirán por las disposiciones contenidas en este Código y en las demás leyes mercantiles, en su defecto, por los respectivos usos y costumbres, y a falta de éstos, por las normas del Código Civil. Por consiguiente la entidad de la Caja de Crédito de Juayúa queda sometida a las disposiciones de dicho código.

- **Código de Trabajo**⁶

En este se establecen los derechos y las obligaciones que poseen tanto las instituciones, patronos y trabajadores de una manera en que se pueda mediatizar la relación entre estos, el objetivo principal del Código de Trabajo es el de armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, como lo establece su Art. 1

⁵ Decreto Legislativo N° 671, de fecha 8 de mayo de 1970, publicado en el Diario Oficial N° 140, Tomo N° 228, del 31 de julio de 1970.

⁶ Decreto Legislativo N°15, de fecha 23 de junio de 1972, publicado en el Diario Oficial N°142, Tomo 236, del 31 de julio de 1972.

- **Código Civil**⁷

Es la ley que regula todas las actividades de carácter civil, lo que se busca en con este código es una armonía entre las personas tanto de carácter físicas o naturales como las personas de carácter jurídico, con una serie de derechos y obligaciones que comprenden todo lo relacionado con el entorno de carácter social, cultural, patrimonial, etc.

- **Código Tributario**

Orientado a normar lo relacionado con los tributos de todas las empresas constituidas legalmente así como también a las personas jurídicas y naturales, el principal objetivo es el de hacer crecer los fondos del estado y que el pago de los tributos sea de manera equitativa para todos, castigando a los evasores; la entidad rectora de las finanzas publicas es el Ministerio de Hacienda.

- **Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios**⁸

Art.1 La presente Ley tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los intermediarios financieros no bancarios que se indican en la presente Ley, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.

La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. está regulada por esta ley ya que es una Cooperativa de Ahorro y Crédito ya que figura como intermediario para realizar este tipo de operaciones.

⁷ Decreto del Poder Ejecutivo, de fecha 23 de agosto de 1859.

⁸ Decreto 849 de la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.

- **Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero⁹ (LSSF)**

Son un conjunto de leyes formuladas para mantener el orden y un control sobre las instituciones que están incluidas dentro del Sistema Financiero. Según el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, la finalidad principal de la SSF es vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las instituciones sujetas a su control. La Caja de Crédito se encuentra dentro de las instituciones que son custodiadas por la SSF

- **Ley de Impuesto Sobre la Renta¹⁰**

La cual determina la aplicación de un gravamen a las utilidades percibidas o devengadas por los contribuyentes al final de cada periodo fiscal por la realización de actividades mercantiles de cualquier índole, por lo tanto la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V en relación a sus rendimientos genera al Estado un tributo del 25% de este tipo de impuesto.

- **Ley del Seguro Social¹¹**

Su finalidad es la de brindar servicios de salud a los trabajadores de cualquier institución, por lo tanto, toda entidad ya sea natural o jurídica está en la obligación legal de afiliar al recurso humano para que reciba las prestaciones de atención médica en casos de: Enfermedad, accidente común, de trabajo y maternidad, entre otros.

⁹ Decreto No. 628 de 22 de noviembre de 1990 Publicado en el Diario Oficial No. 278, Tomo No. 309, de 10 de diciembre de 1990, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.

¹⁰ Decreto Legislativo N°134, de fecha 18 de diciembre de 1991, publicado en el Diario Oficial N°242, Tomo 313, del 21 de diciembre de 1991.

¹¹ Decreto Legislativo N°1263, de fecha 3 de diciembre de 1953, publicado en el Diario Oficial N° 226, Tomo 161, del 11 de diciembre de 1953.

- **Ley de Sistema de Ahorro para Pensiones**¹²

Regula las disposiciones referentes a la obligación de los patronos de cualquier entidad de afiliar a sus trabajadores para que gocen de la cobertura de un fondo de pensiones y asegurar el retiro laboral por jubilación o a facilitar depósitos por fallecimiento.

- **Estatutos de CCJ S.A. DE C.V.**¹³

Se establece la naturaleza, nacionalidad y denominación de la caja de crédito y los lineamientos a regirse durante su funcionamiento.

¹² Decreto Legislativo N° 927, de fecha 20 de diciembre de 1996, publicado en el Diario Oficial N° 243, Tomo 333, del 23 de diciembre de 1996.

¹³ Ver anexo.

4. Organización institucional.

La empresa Caja De Crédito De Juayúa S.A. de C.V. cuenta con la Siguiete Estructura Organizacional

Figura 1.8



Fuente. Gerencia, Caja de Crédito de Juayúa S.A de C.V.

Cuenta con personal altamente capacitado para contestar sus dudas, solventar sus necesidades y agilizar sus trámites sin moverse de su lugar de residencia o trabajo.

El equipo de trabajo de la Caja de Crédito se encuentra integrado por 30 miembros dentro de los cuales se encuentran:

Junta General de Accionistas. (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)¹⁴

La Junta General de Accionistas formada por los socios legalmente convocados, representados y reunidos, constituye el órgano supremo de la Sociedad. Podrá ser de carácter ordinaria o extraordinaria.

- a) **Junta General Ordinaria de Accionistas.** Corresponde a la Junta General Ordinaria de Accionistas, además de los asuntos incluidos en la agenda, deliberar sobre los siguientes:

La memoria de la Junta Directiva, el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, y el informe del auditor externo, a fin aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que juzgue oportunas.

El nombramiento y remoción de los administradores y Auditores Externo y Fiscal.

Fijar las dietas a los miembros de la Junta Directiva.

- b) **Junta General Extraordinaria de Accionistas.** Le corresponde conocer cualquiera de los siguientes asuntos:

Modificación de los estatutos, emisión de obligaciones negociables o bonos, aumento o disminución del capital social mínimo, fusión con otras sociedades o transformación en otra clase de sociedad, disolución y liquidación de la caja.

¹⁴ Estatutos de la Caja de Crédito de Juayúa.

- **Junta Directiva.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)¹⁵

Algunas de las atribuciones principales que tiene la Junta Directiva son las siguientes:

Aprobar la organización interna de la Caja y reglamentar su funcionamiento.

Nombrar, suspender y remover al Gerente General, al Auditor Interno, al Oficial de Cumplimiento y fijarles su remuneración.

Conocer y resolver las solicitudes de crédito, fijando los respectivos plazos, cuotas de amortización, tipo de interés y las demás condiciones que sean necesarias de acuerdo a las fuentes de financiamiento.

Preparar y presentar a la Junta General Ordinaria de Accionistas la Memoria Anual de Labores de la Caja, el Balance General, el Estado de Resultados y el Estado de Cambios en el Patrimonio y cualquier otro informe que sea necesario para dar cuenta de su gestión económica y administrativa realizada en el período correspondiente.

- **Gerente General.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)¹⁶

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la Entidad en base a:

Dirigir el funcionamiento de la Entidad de acuerdo con las políticas y planes aprobados por la Junta Directiva y Junta General de Accionistas.

Optimizar los resultados de la gestión y de la imagen de la Entidad.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Manual de Funciones de la Caja de Crédito de Juayúa.

- **Oficial de Cumplimiento.**

El Oficial de Cumplimiento es la persona que verifica la existencia, suficiencia y eficacia de los mecanismos diseñados para prevenir el lavado de dinero. (Calderón, 2000)

Las siguientes son labores que debe ejecutar el oficial de cumplimiento, en desarrollo del programa de cumplimiento:

Promover el diseño de los procedimientos específicos y adecuados para prevenir y controlar el lavado de activos, como parte integral del sistema de control interno de la entidad.

Verificar la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención del lavado de activos, por parte de los empleados.

Cumplir el rol de enlace con las autoridades. (FELABAN, 2012)

- **Jefe de Negocios.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la Entidad en base a:

Velar por la calidad de la cartera y la gestión y administración de los productos y servicios de activo y pasivo ofrecidos por la Entidad.

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.

Supervisar y coordinar el funcionamiento de las agencias.

- **Jefe de Administración y Finanzas.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)¹⁷

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la Entidad en base a:

Gestionar y administrar el patrimonio inmovilizado y los activos extraordinarios de la Entidad.

Proveer a la Entidad de los recursos materiales y humanos necesarios para el buen funcionamiento de la misma, supervisando la seguridad de los bienes de la Institución.

Gestionar el tratamiento automático de la información y el soporte técnico a los productos y servicios de la Entidad con los procedimientos más idóneos.

Brindar información contable y financiera de calidad y en forma oportuna a los diversos órganos internos o externos.

Proveer y gestionar la tesorería general de la Entidad con la eficacia y seguridad necesarias.

- **Auditor Interno.** (eumed.net, 2012)¹⁸

Es la que se realiza por personal de la empresa y consiste en verificar la existencia, el cumplimiento, la eficacia y la optimización de los controles internos de la organización para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma. También evalúa el sistema de control financiero, de sistema y de gestión.

¹⁷Manual de Funciones de la Caja de Crédito de Juayúa.

¹⁸<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm>

- **Auditor Externo.** (Bolsa de Valores de El Salvador, 2012)¹⁹

Según la legislación salvadoreña, todos los participantes del mercado deben contar con los servicios de un Auditor Externo debidamente autorizado y registrado en el Consejo de la Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría, así como en la Superintendencia de Valores. El Auditor Externo se encarga de:

Verifican, comprueban y certifican que la información que presentan los Emisores (como Estados Financieros, listados de créditos que garantizan emisiones, saldos de obligaciones, entre otros) es verídica y que no existen riesgos de fraude para los inversionistas, por la presentación de información fraudulenta.

- **Comité de Crédito.** (BuenasTareas.com, 2012)²⁰

El Comité de Créditos es el órgano que se encarga de la administración de riesgos integral de la institución, conformado por personas que manejan recursos, la dirección de negocios, la administración de riesgos, tesorería y asesoría jurídica. Éste se encarga de:

Establecer los parámetros de asignación de los créditos, fijando criterios estándar.

Estudiar las solicitudes de crédito.

Velar porque se cumplan los reglamentos al respecto.

Recomendar las prioridades en la aprobación de los préstamos.

Mejorar los métodos de evaluación de las Solicitudes de Crédito.

Verificar que cada solicitud esté diligenciada correctamente.

¹⁹https://www.bves.com.sv/faq_details.php?id=178

²⁰<http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Comite-De-Creditos/420284.html>

- **Comité de Auditoría.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)²¹

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la entidad en base a:

Cumplir y hacer cumplir los acuerdos adoptados por la Junta General y Junta Directiva.

Supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa interna y externa aplicables a la entidad.

Las funciones del Comité de Auditoría serán las siguientes:

a) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la asamblea general, Órgano Director y de las disposiciones de la Superintendencia y del Banco Central;

b) Dar seguimiento a los informes del auditor interno, del auditor externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen sobre las operaciones de la federación;

c) Colaborar con el diseño y aplicación del control interno, así como proponer las medidas correctivas pertinentes; y

d) Otras que disponga la Superintendencia.

La Superintendencia emitirá las disposiciones que regulen el funcionamiento del Comité de Auditoría. (Ley de Bancos Cooperativas)²²

²¹ Manual de Funciones de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

²² LEY DE BANCOS COOPERATIVAS, LIBRO TERCERO ART. 153.

- **Contabilidad e Informática.** (Ley de Bancos Cooperativas)²³

Colaborar en el alcance y consecución de los Fines y Objetivos de la Entidad en base a:

Diseñar y aplicar sistemas de control y registro contable que proporcionen, a las diferentes unidades de la entidad, datos e información contable, oportuna y veraz, que permita la efectiva toma de decisiones.

Desarrollar y asegurar el buen funcionamiento de la tesorería de la entidad.

- **Activos y Pasivos.** (Ley de Bancos Cooperativas)²⁴

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la Entidad en base a:

Velar por la calidad de la cartera y la gestión de los servicios de crédito y ahorro de la Entidad.

Gestionar la calidad y oportunidad de la información de la Entidad.

Velar por la productividad y eficiencia de la Entidad.

Responsabilizarse de que la atención a la clientela se desarrolla con eficacia, eficiencia y calidad.

- **Ejecutivos** (Ley de Bancos Cooperativas)²⁵

Las funciones principales de los ejecutivos consisten en:

Otorgamiento y recuperación de créditos, promoción de productos financieros disponibles, captación de fondos, Promoción y colocación de tarjetas de crédito.

²³ LEY DE BANCOS COOPERATIVAS, LIBRO TERCERO

²⁴ Idem.

²⁵ Idem.

- **Administración de Recursos.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)²⁶

Colaborar en el alcance y consecución de los fines y objetivos de la Entidad en base a:

Gestionar e implantar las políticas de Recursos Humanos aprobadas por el Directorio, procurando el constante incremento de su potencial y prestando el soporte administrativo que la normativa laboral e interna demanden.

Proporcionar a las Unidades Organizativas de la Institución el mejor servicio en cuanto a dotación y suministro de recursos materiales, con la mejor relación calidad / precio, agilidad y fiabilidad en las compras y contrataciones de servicios.

Gestionar el inmovilizado de la Institución, incluyendo las actividades de adquisición del inmovilizado, arrendamiento, mantenimiento, administración y venta, tanto del de uso propio como el procedente de regulación de activos.

Desarrollar y mantener los sistemas organizativos e informáticos de la Entidad, de modo que se consiga la mayor eficacia en los productos y servicios ofertados a los clientes.

Asegurar la seguridad de las personas y bienes y el adecuado mantenimiento de los inmuebles, instalaciones, mobiliario y vehículos de la Entidad.

- Apoyo Administrativo.
- **Cajera.** (Caja de Crédito de Juayúa, 2012)²⁷

Las principales funciones de las cajeras son las siguientes:

Elaborar diariamente las remesas que se envían al banco

²⁶ Manual de Funciones de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V

²⁷ Idem.

Atender al público y realizarles sus transacciones

Realizar a diario el archivo de comprobantes de pago y remesas

Presentar toda la información requerida para la elaboración del arqueo de caja que elabora el auditor interno.

5. Definición Estratégica Corporativa.

a) Definición.

Dentro de una compañía, la estrategia corporativa es un patrón o modelo de decisiones que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas; asimismo, el mismo patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas, define la esfera de negocios a la que aspira una compañía, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser y también precisa la naturaleza de las contribuciones, económicas y no económicas, que intenta aportar a sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades. (Andrews, 1980)

Dentro del Plan Estratégico de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V está contemplada tanto la misión como la visión de la institución.

b) Misión.

“Somos una Institución especializada en satisfacer oportunamente las necesidades Financieras de nuestros Socios a través de Procesos de mejoras continuas en nuestros Recursos Humanos y Tecnológicos.”

c) Visión.

“Ser la Empresa más confiable e innovadora del Sistema FEDECRÉDITO fundamentada en nuestros valores Institucionales.”

De igual manera se necesitan una serie de valores institucionales orientados al cumplimiento de las metas y objetivos de la mejor manera posible, sirviendo estos como inspiración y regulación de la vida de la organización.

Cuadro 1.3 Los valores institucionales son:

❖ Respeto	❖ Integridad
❖ Honradez	❖ Ética Profesional
❖ Solidaridad	❖ Democracia
❖ Disciplina	❖ Competitividad
❖ Cortesía	❖ Lealtad

d) Servicios que ofrece la Caja de Crédito.

Área de Negocios.

Deposito de cuentas de ahorros.

Finanzas.

Diversidad de líneas crediticias.

Pagos de servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono).

Remesas Familiares.

e) Tipos de Crédito que Ofrece la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

Crédito para Consumo: son líneas de crédito destinadas a satisfacer y financiar las necesidades básicas y gastos familiares, salud, educación, etc; dirigidas a

empleados públicos y privados que cuentan con solvencia económica y/o buen record crediticio en las diferentes centrales de riesgos

Crédito para Vivienda: Líneas de crédito destinados para los micros y pequeños empresarios, empleados públicos y privados que cuenten con solvencia económica y buen record crediticio, destinados para la adquisición de vivienda nueva o usada, para remodelación, reparación y ampliación de dichos inmuebles y para compra de terrenos o lotes.

Crédito para Micro y Pequeña Empresa: dirigidos para microempresarios urbanos y rurales que cuenten con solvencia económica y/o buen record crediticio, además que no hayan sido sujetos a procesos de embargo.

Se contemplan dos destinos para este tipo de crédito:

- a) Capital de Trabajo: Capital de inversión para incrementar el volumen de ventas o de producción del negocio.
- b) Adquisición de Activos Fijos: Adquisición de maquinaria, equipo o infraestructura, remodelaciones de local.

Crédito Popular: Comprende líneas de crédito dirigidas a micro y pequeños empresarios de todos los sectores económicos, que se encuentren en las categorías A1 y A2.²⁸ Éste está destinado para la compra de mercadería en general.

f) Líneas de crédito actuales de la caja de crédito de Juayúa.

- Crédito estacional o dinero parado.
- Crédito automático (CREDIFLASH)
- Credi – gob
- Credi – express
- Credi inmediato.

6. CONCEPTOS RELACIONADOS CON LAS FINANZAS.

CRÉDITO: La palabra crédito tiene una cierta variedad de significados, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diverso tipo. En un sentido estricto crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; dicho en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero en efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro. Dar crédito es financiar los gastos de otro a cuenta de un pago a futuro²⁹.

LÍNEAS CREDITICIAS:

- Según Brigham: Acuerdo por el que un banco toma o cede dinero a crédito hasta un límite establecido por un período determinado de tiempo.
- Según Gitman: Cantidad máxima que puede concederse al solicitante de crédito.
- Brigham y Gitman, definen Línea de Crédito como la cantidad máxima de dinero que un banco concede al solicitante de un crédito³⁰.

TASA DE INTERES³¹: En el contexto de la banca se trabaja con tasas de interés distintas:

- Tasa de interés activa: Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

²⁹ Loretonet.brinkster.net/Cs/Cds/CD1/capitulos/capitulo2.htm

³⁰ Fundamentos de Administración Financiera, 2001, 12ª Edición, Mc-Graw Hill, México, D.F., "Administración Financiera Básicas", 1990, sin edición, HARLA, S.A. de C.V. México D.F.

³¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_de_inter%C3%A9s#Las_tasas_de_inter.C3.A9s_en_la_banca

- Tasa de interés pasiva: Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.
- Tasa de interés preferencial: Es un porcentaje inferior al "normal" o general (que puede ser incluso inferior al costo de fondeo establecido de acuerdo a las políticas del Gobierno) que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover ya sea por el gobierno o una institución financiera. Por ejemplo: crédito regional selectivo, crédito a pequeños comerciantes, crédito a ejidatarios, crédito a nuevos clientes, crédito a miembros de alguna sociedad o asociación, etc.

7. ANÁLISIS FODA³².

El análisis FODA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Análisis Externo: La organización no existe ni puede existir fuera de un entorno, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

Oportunidades.

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué circunstancias mejoran la situación de la empresa?

¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?

¿Existe una coyuntura en la economía del país?

³² http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO

¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?

¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?

¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

Amenazas.

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué obstáculos se enfrentan a la empresa?

¿Qué están haciendo los competidores?

¿Se tienen problemas de recursos de capital?

¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

Análisis Interno:

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

Fortalezas.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué consistencia tiene la empresa?

¿Qué ventajas hay en la empresa?

¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?

¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?

¿Qué elementos facilitan obtener una venta?

Debilidades.

Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control.

Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué se puede evitar?

¿Que se debería mejorar?

¿Qué desventajas hay en la empresa?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?

¿Qué factores reducen las ventas o el éxito del proyecto?

8. ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS ESTRATÉGICAS DE PORTER.

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter propone un modelo de reflexión estratégica sistemática para determinar la rentabilidad de un sector en específico, normalmente con el fin de evaluar el valor y la proyección futura de empresas o unidades de negocio que operan en dicho sector

(F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes

Si en un sector de la economía entran nuevas empresas, la competencia aumentará y provocará una ayuda al consumidor logrando que los precios de los productos de la misma clase disminuyan; pero también, ocasionará un aumento en los costos ya que si la organización desea mantener su nivel en el mercado deberá realizar gastos adicionales. Esta amenaza depende de:

- Concentración de compradores respecto a la concentración de compañías.
- Grado de dependencia de los canales de distribución.
- Posibilidad de negociación, especialmente en industrias con muchos costos fijos.
- Volumen comprador.
- Costos o facilidades del cliente de cambiar de empresa.
- Disponibilidad de información para el comprador.
- Capacidad de integrarse hacia atrás.
- Existencia de productos sustitutos.
- Sensibilidad del comprador al precio.
- Ventaja diferencial (exclusividad) del producto.
- Análisis RFM del cliente (compra recientemente, frecuentemente, margen de ingresos que deja).

(F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores

El “poder de negociación” se refiere a una amenaza impuesta sobre la industria por parte de los proveedores, a causa del poder de que éstos disponen ya sea por su grado de concentración, por la especificidad de los insumos que proveen, por el impacto de estos insumos en el costo de la industria, etc. Por ejemplo: las empresas extractoras de petróleo operan en un sector muy rentable porque tienen un alto poder de Negociación con los clientes. De la misma manera, una empresa farmacéutica con la exclusiva de un medicamento tiene un poder de negociación muy alto. La capacidad de negociar con los proveedores, se considera generalmente alta por ejemplo en cadenas de supermercados, que pueden optar por una gran cantidad de proveedores, en su mayoría indiferenciados.

Algunos factores asociados a la segunda fuerza son:

- Comprador tendencia a sustituir
- Evolución de los precios relativos de sustitución
- Los costos de cambio de comprador
- Percepción del nivel de diferenciación de productos
- Número de productos sustitutos disponibles en el mercado
- Facilidad de sustitución. Información basada en los productos son más propensos a la sustitución, como productos en línea puede sustituir fácilmente a los productos materiales.
- Producto de calidad inferior

(F3) Amenaza de nuevos entrantes

Mientras que es muy sencillo montar un pequeño negocio, la cantidad de recursos necesarios para organizar una industria aeroespacial es altísima. En dicho mercado, por ejemplo, operan muy pocos competidores, y es poco probable la entrada de nuevos actores. Algunos factores que definen esta fuerza son las siguientes:

- Existencia de barreras de entrada.
- Economía de escala.
- Diferencias de producto en propiedad.
- Valor de la marca.
- Costes de cambio.
- Requerimientos de capital.
- Acceso a la distribución.
- Ventajas absolutas del costo.
- Ventajas en la curva de aprendizaje.
- Represalias esperadas.
- Acceso a canales de distribución.
- Mejoras en la tecnología.
- Demandas judiciales.
- Acceso a canales de pre distribución.

(F4) Amenaza de productos sustitutos

Las patentes farmacéuticas o tecnologías muy difíciles de copiar, permiten fijar los precios en solitario y suponen normalmente una muy alta rentabilidad. Por otro lado, mercados en los que existen muchos productos iguales o similares, suponen por lo general baja rentabilidad. Podemos citar, entre otros, los siguientes factores:

- Propensión del comprador a sustituir.
- Precios relativos de los productos sustitutos.
- Coste o facilidad de cambio del comprador.
- Nivel percibido de diferenciación de producto o servicio.
- Disponibilidad de sustitutos cercanos.

F5) Rivalidad entre los competidores

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

- Poder de los competidores.
- Poder de los proveedores.
- Amenaza de nuevos proveedores.
- Amenaza de productos sustitutivos.
- Crecimiento industrial.
- Sobrecapacidad Industrial.
- Barreras de salida.
- Diversidad de competidores.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CCJ S.A. DE C.V., PARA FACILITAR EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A EMPRENDEDORES DE MICRO EMPRESAS TURÍSTICAS EN LA ZONA DE LA RUTA DE LAS FLORES.

A. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

La metodología de la investigación consiste en el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científica; es aquí donde se determina la manera y los medios que se utilizarán para obtener, analizar e interpretar los datos a recolectar sobre la temática en cuestión.

Para ello es necesario, especificar objetivos de investigación, determinar el diseño de investigación, sus fuentes de datos, procedimiento de recolección de datos y diseño de la muestra en el desarrollo de la misma.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

“¿El diseño de una Propuesta de Reestructuración de las Políticas Crediticias de la Cooperativa Caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, permitirá Crear una Nueva Línea de Crédito Orientada a Incentivar las Iniciativas Micro Empresariales Emergentes en Temas Turísticos en la Denominada Ruta de las Flores ubicada en el Occidente de El salvador C.A.?”

2. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 DELIMITACIÓN DEL TEMA.

➤ DELIMITACIÓN TEÓRICA.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizaron elementos teóricos que comprenden al sistema FEDECRÉDITO, la Cooperativa Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V y las teorías que se refieren al turismo y emprendedurismo, basándonos en

fuentes bibliográficas como libros, revistas, páginas web que están relacionados con el tema.

➤ DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.

El área que abarca el sector turismo es a nivel nacional, cómo objeto de estudio de esta investigación se tomará en cuenta los municipios y pueblos que conforman la denominada Ruta de las Flores específicamente Nahuizalco, Salcoatitán, Juayúa, Apaneca y Ataco.

Figura 2.1, Mapa de localización de la ruta de las flores.



➤ DELIMITACIÓN TEMPORAL

Se estima un periodo de tiempo para la investigación que comprende cinco meses, desde julio a diciembre de 2012, tiempo establecido para la presentación del trabajo de investigación según reglamento de graduación.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. IMPORTANCIA.

La Ruta de las Flores cuenta con diversos recursos turísticos en donde se pueden desarrollar diversidad de actividades económicas que permita a los pueblos descubrir y rescatar su identidad y orgullo de ser salvadoreño; transformarlos en pueblos vivos,

atractivos y sostenibles, mediante la compra – venta de artículos y actividades turísticas, creando en los turistas un sentido de identificación con el país.

Si se consideran los recursos turísticos con que cuentan la Ruta de las Flores y se desarrolla e impulsa bajo los criterios de sostenibilidad y sustentabilidad puede contribuir a reducir la pobreza, a mitigar los flujos migratorios hacia el exterior y desde el campo a las ciudades, a proteger preservar nuestros recursos naturales y culturales; para ello es necesario la creación de formas de financiamiento que le brinde las facilidades a las familias de llevar a cabo sus proyectos, organizarse y darle un mayor empuje al área del turismo.

3.2. UTILIDAD.

Con la creación de líneas de financiamiento para las iniciativas de negocios turísticos mediante las facilidades crediticias, se pretende abrir una ventana de oportunidades para toda la población que tenga la idea de iniciar un negocio y que no cuenta con los recursos económicos para desarrollarlo, incentivar a las personas a aprovechar la alta demanda en servicios turísticos que existen en la zona de la ruta de las flores que no están siendo explotados o no se han descubierto; pero que al desarrollarlo se vuelve un producto muy rentable.

El desarrollo de este eje estratégico enmarcado en el turismo traerá consigo muchos beneficios para las personas que se les puede clasificar como emprendedoras, debido a que genera una fuente de oportunidades de progreso en cuanto al comercio y al empleo, de participación de la mujer, y se vuelve dinamizador del mercado interno a nivel de la población.

3.3 ORIGINALIDAD.

Anteriormente no se ha realizado un estudio que lleve como fin la propuesta de creación de una línea de financiamiento, estableciendo políticas crediticias accesibles para las personas emprendedoras, que orienten sus esfuerzos hacia el aprovechamiento de la demanda turística sobre la Ruta de las Flores en el occidente del país.

3.4 FACTIBILIDAD.

Para la realización del presente trabajo de investigación se cuenta con el apoyo de la alta dirección de CCJ S.A de C.V, en el departamento de Sonsonate la cual implementará la línea de financiamiento accesible para los emprendedores en turismo y proporcionará la información necesaria para realizar la investigación.

Se posee el apoyo de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, por medio de la asignación como Asesor del MAE Oscar Noé Navarrete Romero y los conocimientos que posee el equipo de trabajo.

Además contamos con el apoyo de información de las instituciones relacionadas con el tema como el Ministerio de Turismo, CONAMYPE, CENTROMYPE, Alcaldía Municipal de Juayúa, entre otros.

4 OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVO GENERAL.

Realizar un diagnóstico e Identificar las políticas crediticias que influyen en el otorgamiento de créditos a las personas del sector emprendedor en la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, para determinar la creación de una línea crediticia específica al sector emprendedor-turista.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Realizar un diagnóstico de la demanda de financiamiento crediticio en proyectos turísticos en la zona de la ruta de las flores, al occidente del país.
2. Analizar la competencia considerando todas aquellas instituciones del sistema financiero crediticio, para tener un parámetro de comparación de políticas de crédito y requisitos exigidos a los clientes, que nos facilite determinar la creación de una línea de crédito.

3. Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, para proponerle la implementación de una línea de crédito para las personas emprendedoras en temas turísticos.

5 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.

En el desarrollo de la investigación se utilizo el método científico, que nos permite realizar una investigación de manera sistemática a través de una serie de etapas como son: planteamiento del problema, formulación de hipótesis, definición de variables y sus indicadores, dando un orden o camino para alcanzar un objetivo.

Además, se uso el método deductivo, lo que permitió conocer a partir de la investigación de mercado en forma general la situación turística de la ruta de las flores, los requisitos que solicita la CCJ S.A de C.V para el otorgamiento de créditos a la MYPES; con el objetivo de proponer medidas adecuadas que contribuyan a facilitar el acceso a créditos a los emprendedores turísticos, así como también un análisis a la competencia.

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es el no experimental (Siampieri), ya que este no permite que se manipulen las variables, sino que se observaron los fenómenos de su actividad normal, para luego analizarlos.

El tipo de investigación realizada es descriptiva debido a que esta nos permitió analizar detalladamente a los micro emprendedores turísticos que pueden solicitar el crédito en la CCJ S.A. DE C.V., así también especificó las propiedades, las características y los perfiles de los posibles clientes, procesos, que se sometieron a análisis.

El estudio permitió identificar los problemas que puedan estar afrontando las personas micro emprendedoras turísticas al solicitar un financiamiento de sus proyectos a las instituciones crediticias.

5.2 AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación se realizara en el sector turístico de El Salvador C.A., específicamente sobre la denominada Ruta de las Flores como atractivo turístico del país lo que hace que la investigación trascienda en el área económica, social, cultural y ambiental del occidente del país.

Económica: porque la población de los pueblos que conforman las Rutas de las Flores y sus alrededores se beneficiaran por medio de la generación de empleo y desarrollo de microempresas lo que provocara mayores ingresos a las familias y menos desempleo.

Social: enmarcado en la promoción de facilidades de financiamiento a la población emprendedora y incentivar el sano esparcimiento de lugares turístico de convivencia grupal o individual.

Cultura: debido a que se promoverá el rescate de la cultura propia de cada pueblo por medio del apoyo a negocios emprendedores basados en el turismo.

Ambiental: se tendrá en cuenta la protección de los recursos naturales a la hora de apoyar las diversas iniciativas empresariales que no conlleve a un despilfarro de recursos.

6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

6.1 LA OBSERVACIÓN:

Con esta técnica se evaluó la conducta y el comportamiento real de los emprendedores, en cada uno de los diferentes escenarios de su entorno, se hizo uso de una guía de observaciones estructurada con sus objetivos definidos, lo que permitió tener mayor precisión y objetividad sobre el fenómeno estudiado e identificar las características potenciales que tienen cada municipio y los emprendedores.

6.2 LA ENCUESTA:

La encuesta se realizó mediante el instrumento del cuestionario, el cual estaba dirigido al micro emprendedor turístico interesados en adquirir un crédito para sus ideas de negocio, en las instituciones financieras; esto permitió adquirir un mayor conocimiento de las causales de la problemática de financiamiento y posibles alternativas de solución.

6.3 LA ENTREVISTA:

Esta se realizó específicamente a los clientes internos, es decir a los miembros de la CCJ S.A. DE C.V., con el fin de obtener la información sobre la capacidad de financiamiento de la nueva línea de crédito de acuerdo a la situación administrativa, financiera de la caja de crédito, esto nos permitió determinar el diagnóstico actual de la CCJ S.A. DE C.V.

7 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

7.1 Fuentes Primarias.

Las fuentes de información primarias son el resultado de la investigación de campo, la conforman las personas emprendedoras de las rutas de las flores, la CCJ S.A. DE C.V. y

las instituciones involucradas en el sector turístico la cual será recopilada por medio de los instrumentos de recolección de datos detallados anteriormente.

7.2 Fuentes Secundarias.

Las fuentes de información secundaria están basadas en todo el material bibliográfico y de apoyo que esté relacionado al turismo, el emprendedurismo, libros de administración financiera, tesis entre otros.

8 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

8.1 UNIVERSO.

Para esta investigación por la naturaleza del estudio se establecen tres universos los que se explican a continuación:

UNIVERSO 1.

Lo conforman todas las personas con pequeños negocios ya establecidos, relacionados directa o indirectamente con el turismo, éstos deben de estar funcionando exclusivamente en cualquiera de los diferentes municipios que conforman la denominada Ruta de las Flores en el occidente del país y se determino que hay un aproximado de 600 negocios en la zona.

UNIVERSO 2.

El segundo universo que se debe de estudiar es el que se enfoca hacia adentro de la organización, es decir, todos los departamentos y puestos que se encuentran involucrados con lo que es el proceso de otorgamiento de un crédito, así como también los diferentes comités conformados especialmente para poder tomar mejores decisiones; tales como: Gerencia General, Comité de Créditos, Comité de Mora, Jefatura de Negocios, en total son 30 las personas que conforman este universo.

UNIVERSO 3.

Un tercer universo está conformado por el mercado de la competencia, todas aquellas instituciones dentro de las cuales su giro sea el de prestar servicios financieros, que tengan una línea de crédito para el turismo, Y que representen una amenaza para las intenciones y los objetivos de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. este universo lo conforman entre 10 a 15 entidades que prestan este tipo de servicios en la zona.

8.2 MUESTRA.**MUESTRA DEL UNIVERSO 1**

Para la determinación de la muestra de este universo, debido a la dificultad de determinar con exactitud la cantidad de negocios que recién comienzan a funcionar en los diferentes pueblos de la Ruta de las Flores, se tomó la decisión de utilizar un universo infinito para calcular dicha muestra.

Para realizar los cálculos de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

z = Nivel de Confianza

p = Probabilidad de Favor

q = Probabilidad en Contra

e = Error de estimación

Con una certeza del 95% y operando con un nivel de confianza de 1.96, de que los resultados obtenidos en el estudio a realizar serán correctos, y estimando un error muestral estándar del 10%.

CALCULO

Datos: n =?

$$z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.10$$

Sustituyendo valores en la formula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.10^2}$$

$$n = \frac{3.8416(0,25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96 \text{ encuesta a emprendedores}$$

Se tomaran como muestra un total de 96 personas emprendedoras que ya posean un negocio en turismo, que quiera trabajar con financiamiento crediticio y que habiten en la zona de nominada ruta de las flores, los cuales se seleccionaran al azar para el estudio.

MUESTRA DEL UNIVERSO 2.

Para tomar la muestra del universo dos no representa mucha dificultad ya que se tomará la totalidad de empleados que trabajan en los puestos relacionados al otorgamiento de créditos en la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

MUESTRA DEL UNIVERSO 3.

El tercer universo igual al anterior no representa demasiada dificultad para determinarse debido a que se conocen cuales son las instituciones financieras a las cuales se deberá dirigir el análisis competitivo.

9 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

La tabulación de los datos (Anexo 5) se realizó por medio de tablas y gráficos para una interpretación más favorable, que permita realizar de manera más precisa los análisis y sintetizar la información obtenida por medio de los instrumentos utilizados en la recolección de la información, como el cuestionario y la encuesta.

Asimismo se hizo una comparación a nivel global de los datos teniendo en cuenta los indicadores que nos permitió medir las variables según resultados obtenidos.

B. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

En la investigación de campo en la entrevista realizada a los departamentos claves en la caja de crédito recolectamos la información esencial sobre los tipos de políticas, requisitos, estados financieros con la que cuenta actualmente la empresa; a partir de estos datos se realizaron los análisis respectivos para determinar el diagnóstico de la situación actual de la CCJ S.A. DE C.V., y hacer las respectivas propuestas para que genere más rentabilidad.

1. POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

OBJETIVO: Definir los requerimientos necesarios que deberán de cumplir las personas que opten a las diferentes líneas de crédito que ofrece la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, logrando una colocación sana de créditos, que permitan una recuperación segura.

FUENTES DE FONDEO: Los fondos utilizados en el otorgamiento de los créditos serán, con recursos de otras instituciones financieras nacionales y extranjeras que provean en forma directa o a través de FEDECREDITO, para atender la demanda en los rubros de inversión, capital de trabajo, consumo, vivienda y otros destinos comprendidos en las diferentes líneas de crédito.

Para efectos de estas políticas, se entenderá por fondos propios, los provenientes del patrimonio de la Caja de Crédito y de la captación de depósitos de los socios, si la hubiere.

PLAZOS, DESTINOS Y MONTOS A FINANCIAR³³: 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. El plazo no podrá ser mayor a lo

³³Documento de ccj

establecido en la fuente de fondeo y debe de estar en armonía con respecto a su alcance, el destino de los créditos y la garantía.

2. REQUISITOS GENERALES PARA SER SUJETO A LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO.

- Usuario que demuestre capacidad y moral de pago y que su nivel de endeudamiento no sobrepase el 50% proyectado
- Tener un score mínimo de 50 puntos de acuerdo a lo reportado en el bureau de DICOM. (Este puntaje no deberá ser un factor determinante para la resolución del crédito).
- Ser empleado de la empresa privada o pública, municipal, autónoma o semi autónoma.
- Para los destinos de consolidaciones o cancelaciones de deudas, deberán justificarse por medio de los últimos estados de cuenta o constancias de saldos de las deudas a trasladar.
- Los deudores y fiadores deberán ser mayores de 18 años de edad.
- Poseer personería jurídica en caso de sociedades, inscrita y actualizada.
- En caso de micro empresarios, la empresa deberá de tener como mínimo un año de funcionamiento comprobando. En el caso del programa de crédito popular, podrá tener como mínimo 3 meses de funcionamiento y evidenciando estabilidad del negocio.
- Si el fiador posee un crédito vigente en la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, este deberá haber cancelado el 30% o podrá servir de fiador siempre y cuando demuestre capacidad de pago para cubrir ambas, cuotas en caso de ser necesario.
- Si el fiador es empleado deberá de poseer un salario igual o superior al solicitante, en los casos que el salarios del fiador sea menor al de él solicitando se podrá complementar con otra garantías fiduciarias a manera de cubrir la cuota.

- Los fiadores deberán de cubrir con su 20% o 35% la cuota (no necesariamente deberá de tener disponible el 20% o 35% de su salario).

3. GARANTÍAS.

Tipos de Garantías a considerar: primeras hipotecas abiertas y cerradas, prendas sobre bienes muebles y vehículos, fiadores solidarios y garantías complementarios (PROGARA Y PROGAPE).

- a) Garantías Mixtas (combinación de una o más de las anteriores)
- b) Firma solidaria (empleados públicos, privados y comerciantes).
- c) Si se realiza un acuerdo de un descuento por planilla mayor al 20% con la pagaduría, el porcentaje mayor deberá quedar expícito en la orden de descuento firmada por el empleado.
- d) Hipotecas sobre inmuebles debidamente inscritos, libre de gravámenes y trasposos a que estén gravados únicamente a favor de la CCJ S.A. DE C.V. Se podrá financiar hasta un 80% del valor del valúo del inmueble ofrecido en garantía, si este es nuevo o usado (urbano) y se podrá financiar hasta un 70% del valor del valúo, si el inmueble es rustico. El bien hipotecado deberá cubrir como mínimo el 110% del monto otorgado (deuda/garantía)
- e) Prendas con o sin desplazamiento sobre bienes del hogar, vehículos, acciones, bonos, etc.
- f) Depósitos de ahorro en cajas o bancos o en otras instituciones financieras supervisadas por la superintendencia del sistema financiero y debidamente endosado cubriendo el 100% del monto solicitado. No excediendo al 80% del depósito.
- g) Garantías complementarias otorgadas por los programas de garantías existentes en el país.
- h) Fianzas o avales de bancos locales
- i) Pagare completamente lleno y firmado

4. TIPOS Y LÍNEAS DE CRÉDITOS ACTUALES DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

Se hace distinción entre tipos de créditos y líneas de crédito para la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

4.1 TIPOS DE CREDITOS³⁴:

➤ CRÉDITOS PARA CONSUMO

Empleados públicos y privados que cuenten con solvencia económica y/o buen record crediticio en las diferentes centrales de riesgo. Además que no hayan sido sujetos a procesos de embargo por parte de la entidad ya sea como deudor o como fiador.

➤ CRÉDITOS PARA VIVIENDA

Se agrupan dentro de los créditos para vivienda los préstamos otorgados a personas naturales para la adquisición de vivienda nueva o usada, así como los otorgados para adquisición de terreno o lote, construcción, ampliación, remodelación y reparación de viviendas.

Generalmente estos créditos reúnen las siguientes características:

- a. Los inmuebles son para uso del solicitante
- b. Se otorgan a largo plazo
- c. Son pagaderos en cuotas periódicas
- d. Podrán estar garantizados con primera hipoteca o con segunda hipoteca, siempre que ambas hayan sido constituidas con la CCJ S.A. DE C.V.
- e. Se podrá conceder créditos bajo la figura de hipoteca abierta, con su documento de ejercicio de la hipoteca

➤ CRÉDITOS PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

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

³⁴ Manual de líneas de créditos de CCJ

créditos para consumo. En este mismo grupo se incluirán los créditos otorgados a las municipalidades e instituciones oficiales autónomas y semiautónomas.

➤ **CRÉDITO POPULAR.**

Destinado los micro y pequeños empresarios de todos los sectores económicos, que se encuentren en categorías de riesgo A1 y A2.

4.2 LÍNEAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

➤ **CRÉDITO ESTACIONAL O DINERO PARADO**

Esta modalidad es para financiar capital de trabajo en temporada de alta actividad comercial y que serán programadas y aprobados por el jefe de Negocios, Se otorgara para aprovechar negocios de oportunidad que se presenten a nuestros socios durante el año.

OBJETIVO.

Brindar una solución financiera a nuestros asociados y cumplir con el plan de marketing establecido por la CCJ S.A. DE C.V.

DESTINO.

Los Socios elegibles serán todos los que tengan un ranking de categoría A1, que deberá como mínimo estar activo un año, o haber manejado tres créditos con calificación A1.

MONTO.

El Monto máximo a otorgar será de \$5,000.00

TASA DE INTERÉS.

La Tasa de Interés será del 32% anual

PLAZO.

Se tendrá un Plazo máximo de 3 meses.

➤ **CRÉDITO AUTOMÁTICO (CREDIFLASH).**

Crédito aplicable a los socios fieles de la institución que han tenido por lo menos los últimos 3 créditos a la microempresa cancelados con calificación A1 o 18 meses de relación crediticia con la CCJ S.A. DE C.V., en la que siempre debió de haber mantenido calificación de A1, y que será una forma de premiarlos y hacer el trámite más ágil ya que los socios que apliquen con esta modalidad no requerirán de mucho trámite.

OBJETIVO.

Brindar una solución financiera a nuestros asociados y cumplir con el plan de marketing establecido por la CCJ S.A. DE C.V.

DESTINO.

Socios elegibles todos los ranqueados en categoría A1

MONTO.

Monto máximo a otorgar \$10,000.00

TASA DE INTERÉS.

Tasa de interés de 26% anual.

PLAZO

Plazo máximo 48 meses; La frecuencia de pago será mensual que constará de intereses, aditivos más capital prestado, fijándose en una fecha única para los pagos, no excediendo los 48 meses.

➤ **CREDI - GOB**

Producto financiero dedicado a financiar créditos de consumo y/o vivienda para clientes actuales y potenciales que laboran en el sector gubernamental y poseen un buen record crediticio en el sistema financiero.

La facilidad de este crédito es que el trámite de otorgamiento será ágil ya que el cliente no presentara fiador, tomando en cuenta que esta línea de crédito se evaluó dentro de la gestión integral del riesgo que está basado en el marco regulatorio y con escenarios de supervisión que implica el análisis de costos y el límite de marcos de acción fortaleciendo el control interno.

OBJETIVO.

Brindar un producto financiero para consolidación de deudas a empleados del sector gubernamental con buen record crediticio, y así hacer crecer la cartera de préstamos y darle cumplimiento al plan de marketing.

DESTINO.

Dirigidos a empleados del sector gubernamental, a los cuales se les acepte OPI; Se excluyen a empleados de ALCALDIA, ISSS y PNC por ser de alto riesgo crediticio.

MONTOS.

Monto máximo 10 veces el salario mínimo (\$15,000.00)

Monto mínimo \$500.00

TASA DE INTERÉS.

La Tasa de interés será de 23% anual

PLAZO.

Plazo máximo 7 años.

➤ **CREDI EXPRESS.**

Se enfoca a financiar créditos de consumo, Empresa o Vivienda para clientes actuales y potenciales, con excelente record crediticio con nuestra institución y en el sistema financiero, aplica para esta línea socios con créditos vigentes y socios con créditos cancelados.

La facilidad de este crédito es que el trámite de otorgamiento será ágil ya que el cliente esta precalificado por la CCJ S.A. DE C.V., a través de una carta de crédito aprobada; tomando en cuenta que esta línea de crédito se evaluó dentro de la gestión integral del riesgo que está basado en el marco regulatorio y con escenarios de supervisión que implica el análisis de costos y el límite de marcos de acción fortaleciendo el control interno.

OBJETIVO.

Brindar un producto financiero para consolidación de deudas a clientes con excelente record crediticio dando agilidad en los trámites de otorgamiento mediante la precalificación por la CCJ S.A. DE C.V., a través de una carta de crédito pre aprobada.

TASA DE INTERES.

Tasa de Interés diferenciada 24% con OPI, 26% pagos en ventanilla, 18% vivienda; Las tasas de interés para este crédito será la vigente en el crédito que tenga el cliente actualmente pero la Tasa de interés para consumo podrá ser negociable a una tasa mínima de 19% cuando sea OPI, y de 21% cuando sea pagos en ventanilla; y la Tasa de Interés para vivienda y empresa será negociable a una mínima de 16% para créditos de vivienda y el 23% para créditos de Empresa.

MONTO.

Monto mínimo \$500.00 y el máximo según política vigente.

PLAZO.

Plazo máximo 7 años según política vigente.

➤ CREDI-INMEDIATO.

Este producto financiero se enfoca en financiar diferentes destinos; principalmente aquellas necesidades inmediatas de gastos personales y del negocio que se les presenten a nuestros socios, es por ello que se hace necesario crear este tipo de producto para mantener la fidelidad de los mismos, ahorrándoles tiempo y burocracia en el trámite y que cuenten con buen record crediticio en nuestra institución.

OBJETIVO.

Introducción de nuevos productos y servicios financieros para ampliar el portafolio de negocios y cobertura geográfica de la caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

DESTINO.

Serán elegibles para esta línea de crédito todos aquellos socios calificados como A1 en caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V (se podrá considerar una categoría de riesgo mayor dependiendo del motivo y a criterio del comité de crédito respectivo).

TASA DE INTERÉS.

La Tasa de interés es del 30%

PLAZO.

El Plazo máximo será de 12 meses.

MONTOS.

Los Montos serán como mínimo \$100.00 y como máximo \$1,000.00.

5 ANÁLISIS FODA.

“Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planificar una estrategia de futuro” (wikipedia).

Se procedió a analizar de forma interna y externa la condición de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, por medio de la investigación de campo, a fin de identificar todos aquellos aspectos que pueden favorecer o afectar el desarrollo del negocio. Se efectuó el análisis FODA, priorizando por importancia los resultados de las oportunidades y las debilidades, las cuales representan aspectos fundamentales para incrementar el negocio.

5.1 ANÁLISIS INTERNO:

Los elementos internos que se analizaron durante el análisis FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros. Lo que permitió conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

FORTALEZAS.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian a la entidad de las demás.

Cuadro 2.1: Fortalezas CCJ S.A. de C.V; FODA

FORTALEZAS.		
Equipo de trabajo, coraje y unión como equipo	Ubicación geográfica	Indicadores económicos y financieros
Capacitación	Ambición de crecer	67 años de vida
Solvencia patrimonial	Honradez de los empleados	Comunicación con administradores
Capacidad de resolver problemas de jefes y directores	Flexibilidad (JD) y Jefes accesibles	Personal dispuesto a los cambios
Tecnología, y constante innovación	Estructura organizativa	Imagen de marca
Preparación académica (JD)	Captación	Profesionalismo y humildad del personal
Apoyo laboral y moral	Ser del sistema FEDECREDITO	Decisiones con criterios técnicos
Capacidad de alta dirección, junta directiva(GG,JEFES)	Institución Propios de Juayúa	Principios cristianos
Ventajas competitivas	Cultura y filosofía de productividad	Buenas definiciones (atractivos de ventas)
Atención a las demandas de mercado	Compromiso de mejora constante	Apoyo a los proyectos (JD)

DEBILIDADES.

Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las conclusiones del análisis de las debilidades, se presentan por un orden de prioridad establecido por el Equipo, después de verificar cuáles son sus principales

obstáculos para lograr un mayor crecimiento de la institución. El orden de prioridad es el siguiente (de izquierda a derecha):

Cuadro 2.2; Debilidades CCJ S.A. de C.V, FODA

DEBILIDADES.		
Local no adecuado por el tamaño	Seguridad	Procesos de inducción al recurso nuevo
Trabajo en equipo, no es bien aplicado	Seguimiento de los jefes	Falta de reconocimiento al trabajo
Tratos diferenciados	Divisiones en el equipo	Falta de involucramiento de algunos empleados
Inclusión de los directores al equipo	Falta de recursos para empleados	Servicio y atención al cliente
No se brinda confianza a empleados (jefes y JD)	Cambios de ideas y temperamentos (jefes y JD)	Competencias del recurso humano
Conducta del personal	Falta de compromiso de algunos empleados	Falta de preparación académica
Falta de seguimiento	Nuevos Inversionistas	Débil Explotación del mercado potencial
Fuentes de fondeo	Interés en superación académica del personal	Identificación con la institución empleados, jefes y JD
Altos intereses	Exceso de requisitos en tramite	Transparencia
Limitadas fuentes de financiamiento	Imagen ante el publico	Desconocimiento de información de servicios
Control interno y seguimiento	División (Jefes y JD)	

5.2 ANÁLISIS EXTERNO:

La organización no existe ni puede existir fuera de un entorno; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

OPORTUNIDADES.

Las oportunidades se presentan en orden de prioridad, conforme se identificaron en la investigación, de tal forma de considerar un mayor enfoque a lo más prioritario. Las oportunidades se constituyen en uno de los principales aportes de generación de más y nuevos negocios para la Caja de Crédito:

Cuadro 2.3; Oportunidades, FODA

OPORTUNIDADES.		
Expansión en el mercado	Nuevos productos y servicios	Competencia
Oportunidad de captación de depósitos	Imagen corporativa	Hacer mas negocios
Ser más rentable	Mejor posición en el mercado	Apertura de agencia
Necesidad de crédito, Mayor captación	Crecimiento turístico como nuevo mercado	Mejora del sector agropecuaria(café, caña, hortalizas y frutales)
Crecimiento como empleado	Nuevos clientes	Nivel académico de jefes y directores

AMENAZAS.

Las amenazas son situaciones negativas, externas a la entidad, que pueden atentar contra ésta, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Cuadro 2.4; Amenazas, FODA

AMENAZA.		
Fenómenos naturales	Competencias	Desempleo
Inseguridad social	Crisis económica	Falta de inversión
Exceso de liquidez de bancos	Mejores tasas de la competencia	Proyectos del gobierno (banca desarrollo)
Proyectos de ley	Incremento salarial	Alto riesgo
Dependencia de un proveedor mayoritario	Líneas crediticias enmarcadas al turismo de instituciones financieras (BFA, BANDESAL)	

5.3 LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Realizados todos los análisis del entorno de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, a través del FODA, se cuenta entonces con la información suficiente para generar las líneas estratégicas que irán orientadas al desarrollo de la organización y en específico que permitirán proponer nuevas políticas de créditos.

Cuadro 2.5; Estrategias

<i>LAS ESTRATÉGIAS QUE SE FORMULARON SON:</i>		
Ofrecer alternativas de pago	Mejorar el servicio	Ofrecer nuevos productos financieros
Ofrecer productos de depósitos	Crear la cultura de atención al cliente y mejorar el trabajo en equipo	Priorizar la cartera en mora
Reducir el tiempo de aprobación	Conocer a los clientes	Conocer a la competencia
Crear procesos internos	Gestionar y contratar nuevos proveedores	Determinar perfiles de empleados
Mejorar el análisis de créditos	Revisar las normativas de riesgos	Definir procesos eficientes
Contratar firma de recuperación	Capacitar al personal en procesos de crédito	Requerir asesoría de créditos y depósitos
Capacitar a ejecutivos en depósitos	Mejorar infraestructura	Motivar al personal
Complementar capacidades		

6 ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE MICHAEL PORTER.

COMPETIDORES.

La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

La caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V cuenta con una competencia muy importante en el marco crediticio, en la investigación de campo se determino, que de las personas que cuentan con un crédito para financiar su negocio la mayor parte lo hace por medio de bancos, entre los más destacados competidores en la ruta de las flores están; Banco Agrícola, Banco de Fomento Agropecuario, Banco de Desarrollo Salvadoreño, estos últimos cuentan con líneas de crédito especiales para turismo llamadas CREDITUR y línea de fomento al turismo, mostrando los mayores porcentajes de aceptación entre los entrevistados que hacen usos de crédito para financiar su negocio, en el nivel de cajas de crédito la caja de crédito de Sonsonate, entre otras.

PRODUCTOS SUSTITUTOS.

La globalización tecnológica tiene como consecuencia el incremento en la oferta de servicios financieros y en consecuencia, la aparición de productos sustitutos a los ya tradicionales que pueden proceder de las entidades bancarias u otras entidades financieras. Las entidades tienen que esforzarse para innovar y lanzar al mercado nuevos productos y servicios cada vez más sofisticados, debido al grado creciente de información disponible para el cliente, la reacción de la competencia que cada vez es más rápida y también la aparición de productos sustitutos nuevos, como créditos a la medida de la necesidad del cliente.

CLIENTES.

El poder de negociación de los demandantes de dinero y servicios financieros se basa en la menor concentración del sector bancario debido a la existencia de un mayor número de competidores. Cuanto más fiel sea un cliente a un banco, el cambio se hace incómodo, esto es una ventaja para los bancos que se contrarresta con lo siguiente: cuanto más fiel sea el cliente, más poder de negociación tiene frente al banco. Este

menor poder de negociación de la entidad financiera se acentúa por la homogeneidad de los productos y servicios bancarios.

La caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V cuenta con una cartera de clientes fieles, que pueden influir en la empresa, al tener la opción de empezar a adquirir créditos de otras empresas financieras.

En la investigación se determinó que la mayor parte de los clientes potenciales son comerciantes, tienen un grande poder de negociación ya que pueden decidir por medio de la evaluación de distintos factores adquirir un crédito con la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V. o hacerlo con la competencia.

PROVEEDORES³⁵

En una entidad bancaria, el input principal de la cadena de valor es el dinero. Según aumenta el volumen de dinero cedido por los proveedores, aumenta su posición negociadora. A mayor número de competidores, mayor poder negociador de los proveedores de dinero.

Para la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V se identificaron a los siguientes proveedores:

1. Ahorrantes. 2. Accionistas 3. Fondo nacional de vivienda popular (FONAVIPO) 4. Banco de desarrollo salvadoreño (BANDESAL) 5. Fondo de la micro y pequeña empresa (FIDEMYPE) 6. Federación de cajas de crédito y banco de los trabajadores (FEDECREDITO) 6. Banco centro americano de desarrollo (BCIE) 7 KFW /banco alemán.

NUEVOS ENTRANTES.

La entrada de nuevos competidores para la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V está influida por las barreras de entrada al sector, como son las economía de escala, la diferenciación de los productos y procesos, la ventajas en producción y distribución y las grandes necesidades de capital para constituirse una entidad financiera, así como

³⁵ Datos proporcionados en entrevista con el gerente general de la caja de crédito de Juayúa.

la necesidad de grandes inversiones para empezar a competir, en tecnología y seguridad en las transacciones.

Otro factor a tener en cuenta es la globalización de la economía y la entrada de la banca extranjera en nuestro país.

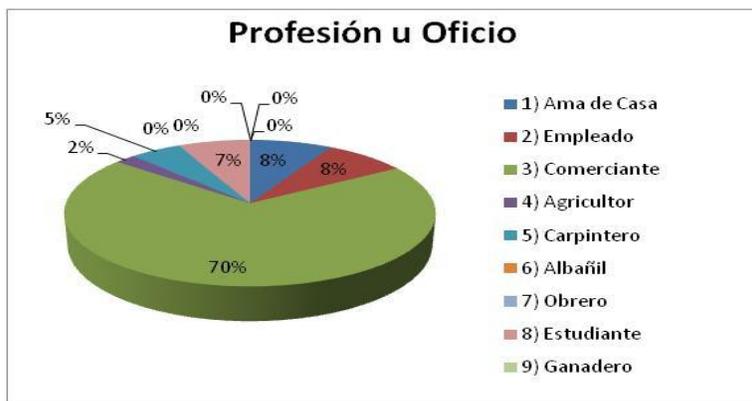
7 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.³⁶

En el análisis de la demanda determinamos nuestro mercado potencial en base a la información recolectada mediante las encuestas en los municipios que conforman la ruta de las flores, las cuales nos muestran los siguientes resultados.

7.1 TIPO DE DEMANDA.

El tipo de demanda lo determinamos tomando en cuenta la profesión de los habitantes encuestados en la zona de la ruta de las flores.

Figura 2.2, Grafico de Profesión.



El gráfico representa que el 70% de las personas son comerciantes, y que se dedican principalmente al negocio de artesanías con un 46%, y como guías turísticas un 27%(figura

2.3) enmarcada al turismo de la zona, lo que se vuelve nuestro mercado potencial para el crédito definido de la siguiente manera; las personas que sean comerciantes en negocios como artesanía y guías turísticas de la zona de las ruta de las flores.

³⁶ Anexos sobre las encuestas realizada en la ruta de las flores

Figura 2.3, Gráfico de tipo de negocio.



7.2 NECESIDAD DE LA DEMANDA

Figura 2.4, Financiamiento de los negocios

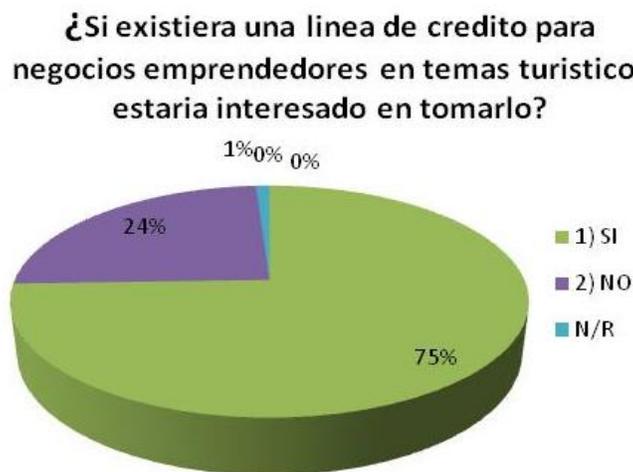


Se determina la necesidad de la demanda con un buen porcentaje de las personas que financian sus negocios con créditos, lo que representa un 27%, se tiene el 33% que financian sus negocios con otro tipo de

ingresos propios de la familia, entonces estos dos datos nos dan la pauta que si hay un mercado para financiar negocios con créditos, ya que existe un gran porcentaje de personas que trabajan con esta modalidad.

Hay un alto porcentaje de personas que financian su negocio con otro tipo de recursos, pero que a la vez estarían interesados en financiarlo con créditos, si existiesen las facilidades como se refleja en los gráficos siguientes con un grado de aceptabilidad del 75% sobre la posible línea de créditos para negocios emprendedores en temas turístico.

Figura 2.5, Aceptabilidad de la Línea de Crédito micro emprendedor



7.3 DESTINO DE LA DEMANDA.

La demanda estará destinada a todos los comerciantes que ya tengan negocios emprendedores sobre el turismo establecido. Los cuales nos van a garantizar el pago de crédito en tiempo futuro así como la rentabilidad de este, este criterio lo fundamentamos con los resultados obtenidos en la encuesta sobre el tiempo de tener el negocio, donde un 71% establece tener más de 2 años de tenerlo, lo que nos indica la rentabilidad de los mismos.

Figura 2.6, Tiempo del Negocio.

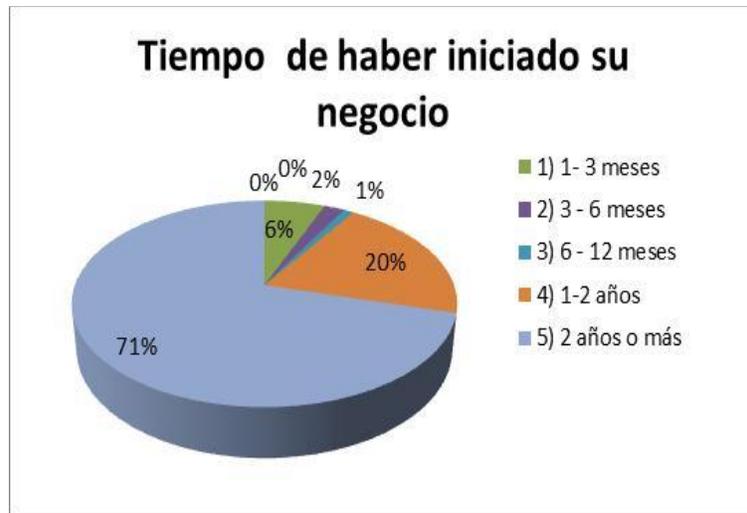
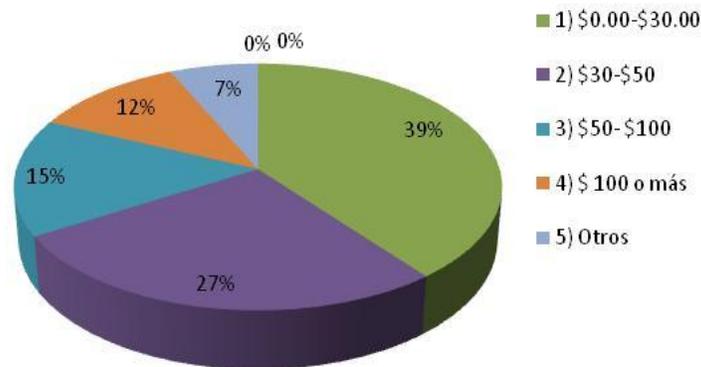


Figura 2.7, Ingresos del Negocio

Ingresos promedios diarios de su negocio



Otro factor que nos ayuda a determinar el éxito del posible crédito para el sector emprendedor- turístico es los ingresos que se perciben en los diferentes tipos de negocios turísticos en la ruta de las flores.

8 ANÁLISIS FINANCIERO.

8.1 ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL.

El análisis del balance general nos muestra una descripción de la situación financiera de la CCJ S.A. DE C.V., donde La cuenta de activos de intermediación que contiene las cuentas que influyen en la generación de ingresos para la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, es decir, aquellas que tienen que ver con el giro de la empresa. Se puede observar que el total de activos de intermediación representa el 85.49% del total de activos por lo tanto la mayor parte de los Activos están comprendidos en los préstamos otorgados a los clientes, tanto los de corto plazo como los de largo plazo, esto podría significar un riesgo medio debido a que la disponibilidad de activos para hacerle frente a las deudas depende de las cuentas por cobrar de la empresa.

Los activos fijos de la empresa representan el 1.78% del total de activos, este porcentaje es bastante bajo y se debe a que la empresa clasifica parte de sus activos fijos como lo son las cuentas por cobrar a largo plazo, dentro de los Activos de Intermediación, que alcanzan un porcentaje de 70.35% del total de los Activos. Es decir que los Activos Fijos están constituidos solamente por las cuentas de Terrenos, Edificios, Maquinaria, Mobiliario y Equipo, Revaluaciones, etc. es por ello el porcentaje tan bajo que alcanza.

Los Otros Activos de la institución alcanzan el 12.73% un porcentaje aceptable ya que aquí se encuentran varios activos que no se pueden clasificar dentro de los otros como es el caso de los bienes que son embargados por falta de pago de los créditos que la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. otorga.

La cuenta de los Pasivos de Intermediación representa, del total de Pasivos, el 97.01%, que es casi la totalidad de todos los Pasivos de la empresa debido que dentro de esta se encuentran todas las cuentas de ahorros de los socios de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. que suman el 25.16% de los Pasivos, de igual forma están todos los préstamos realizados con otras entidades y que tiene que ver con el giro de la empresa tanto los de corto plazo y los de largo plazo.

El restante 2.99% de los Pasivos están incluidos en Otros Pasivos, como lo son las Cuentas por Pagar pero que no tienen que ver con el giro normal de la entidad, como algunos dividendos, impuestos, servicios públicos, etc. El porcentaje asignado a los Otros Activos esta dentro de lo normal para este tipo de entidades. La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, debido a que presenta un Balance General poco común por la forma en que clasifica las cuentas, no presenta Pasivo Fijo ya que las cuentas por pagar a largo plazo están contenidas dentro del Pasivo de Intermediación.

Del total del Patrimonio la cuenta que mayor influye es la de Capital Social con 42.35% que son las aportaciones de los socios, una cuenta que llama la atención es la de Patrimonio Restringido con un 18.56% cuyo uso de dicho fondo está restringido para su uso libremente.

8.2 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO.

En el Estado de Resultados se tomaron los Productos de Operación como el equivalente de las Ventas Netas, porque sería el equivalente en este tipo de empresas, y se le asigno el 100% para efectos del análisis.

Los Ingresos de Operación que son los que se obtienen directamente del giro específico de la empresa representan el 97.11% del total de las ventas de la misma, este porcentaje esta dentro de lo normal ya que casi todo proviene del mismo; el resto de los ingresos de la institución el 2.89% proviene de otras fuentes diferentes al giro de la misma, como por ejemplo de la venta de algunos activos o la aplicación de utilidades de ejercicios anteriores (ver anexo 7)

Los Costos asumen el 29.52%, un porcentaje bastante aceptable porque el margen de utilidad bruta queda considerablemente elevado, sin embargo, luego se observa en el Estado de Resultados que los Gastos de Operación sí afectan significativamente los ingresos brutos porque estos representan el 44.29%, lo que demuestra que la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V realiza una alta cantidad de erogaciones para cumplir con los procesos administrativos y el pago a los empleados y funcionarios de la misma (ver anexo 7).

Luego de restar los impuestos y la reserva legal queda una Utilidad Neta que enmarca el 14.98% de la totalidad de las ventas realizadas por la empresa, esto significa que

por cada dólar vendido o en este caso prestado, se genera una utilidad neta de \$0.1498 centavos, un margen relativamente bajo pero sin embargo aceptable, debido a todos los gastos y costos que la empresa posee.

8.3 ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS.

Cuadro 2.6: Razones financieras.

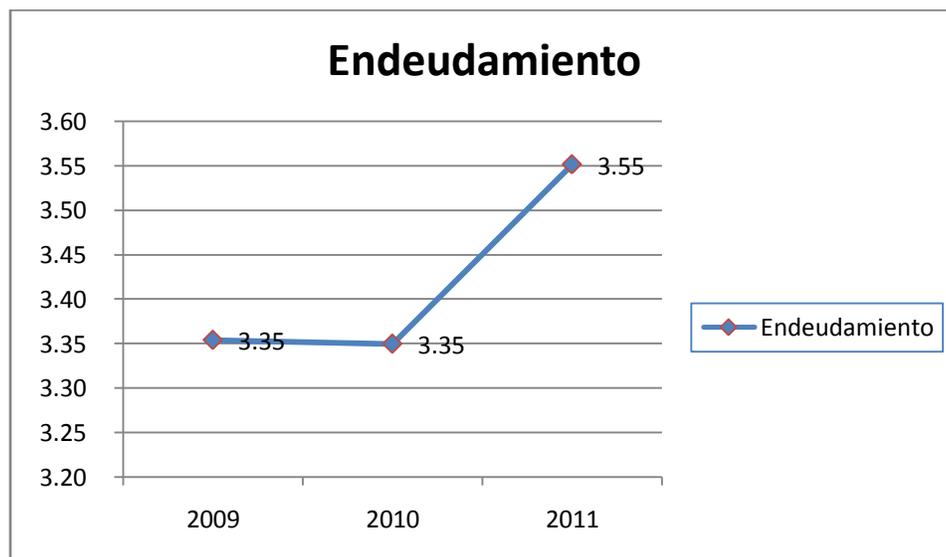
CAJA DE CRÉDITO DE JUAYUA CALIFICACIÓN DE RIESGO: A1 TENDENCIAS DE INDICADORES FINANCIEROS E INFORMACIÓN FINANCIERA DICIEMBRE DE 2011/2010					
INDICADORES FINANCIEROS	FORMULA	Unid. Med.	2009	2010	2011
ENDEUDAMIENTO					
ENDEUDAMIENTO	$\frac{\text{Deuda}}{\text{Patrimonio}}$	No. Veces			3.55
Máximo aceptable: 4 veces, según Práctica Bancaria			3.35	3.35	
SOLVENCIA					
ÍNDICE DE SOLVENCIA POR PASIVOS:					
Mínimo requerido: 7%, según Artículo 8 NPF-009 (*)	$\frac{\text{Fondo Patrimonial}}{\text{Pasivos}}$	%	25.47	26.06	22.73
Mayor al 7%: Mejor					
ÍNDICE DE SOLVENCIA POR ACTIVOS PONDERADOS:					
Mínimo requerido: 12% según Artículo 6, Norma NPF-009 (*)	$\frac{\text{Fondo Patrimonial}}{\text{Activos Ponderados}}$	%	21.03	21.14	19.77
Mayor al 12%: Mejor					
CALIDAD DE LA CARTERA					
ÍNDICE DE VENCIMIENTO:					
Máximo: 5%, s/Acuerdo Consejo Directivo de FEDECRÉDITO	$\frac{\text{Préstamos Vencidos}}{\text{Cartera Bruta}}$	%	4.49	3.48	2.07
Menor al 5%: MEJOR					
COBERTURA DE RIESGO:					
Mínimo : 100.0%, s/Acuerdo Consejo Directivo de FEDECRÉDITO	$\frac{\text{Reserva Saneamiento}}{\text{Préstamos Vencidos}}$	%	122.8	144.4	174.1
Mayor al 100%: MEJOR			6	2	6

EFICIENCIA		2009	2010	2011
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA (anualizada): 1/				
Máximo: 5%, s/práctica del Sistema FEDECRÉDITO	<u>Gastos Administrativos</u>			
Menor al 5%: MEJOR	Activos Productivos Brutos Promedio	%	10.08	10.24 11.41
EFICIENCIA OPERATIVA: 2/				
Máximo 60%, s/Acuerdo Consejo Directivo de FEDECRÉDITO	<u>Gastos Operativos</u>			
Menor al 60%: MEJOR	Utilidad Financiera	%	66.92	59.48 60.90
RENTABILIDAD		2009	2010	2011
RENTABILIDAD S/PATRIMONIO (anualizada):				
Deseable: Promedio ponderado del Sistema FEDECRÉDITO a Diciembre de 2011: 13.12%Según Acuerdo del Consejo Directivo de FEDECRÉDITO	<u>Resultado del Ejercicio después de Impuestos s/ Renta</u>			
Mayor: MEJOR	Patrimonio Promedio	%	12.58	16.63 17.67

Activo ponderado: los préstamos a la clientela suelen ser los activos corrientes más importantes dentro de los bancos. Para que un banco sea considerado solvente se estima que el total de ellos debe mantener una relación aceptable con respecto a sus recursos propios.

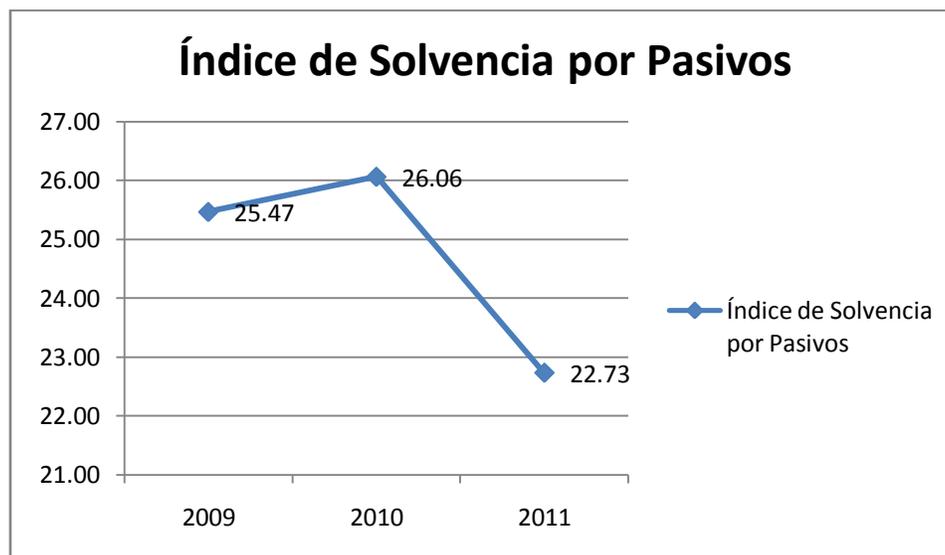
Fuente: Estados Financieros, de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. 2009,2010 y 2011.

Figura 2.8: Índice de Endeudamiento.



Dentro de la práctica bancaria se ha establecido un límite máximo para esta razón que es de 4. Este indica que por cada dólar del patrimonio se tienen una determinada cantidad de dólares de deuda, cuanto más grande sea el número más inestable es la empresa; en este caso se observa que la empresa posee una deuda mucho más grande que su patrimonio con lo cual se le dificulta el poder eliminar las deudas inmediatamente mediante la liquidación de su patrimonio. Esta razón ayuda a observar la facilidad con que la empresa obtendría un crédito en el futuro debido a que entre más alta sea que 1, mayor será el riesgo para los prestamistas porque hay un patrimonio insuficiente como para proyectar la capacidad de pago del préstamo, para la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V es un tanto difícil de obtener un préstamo ya que su indicador alcanza el 3.35 en el 2009 y 2010 y además aumenta para el último periodo hasta el 3.55, si bien no es un incremento significativo no deja de ser perjudicial para la empresa porque marca una tendencia al alza y a alejarse del valor límite aceptable que es 1.

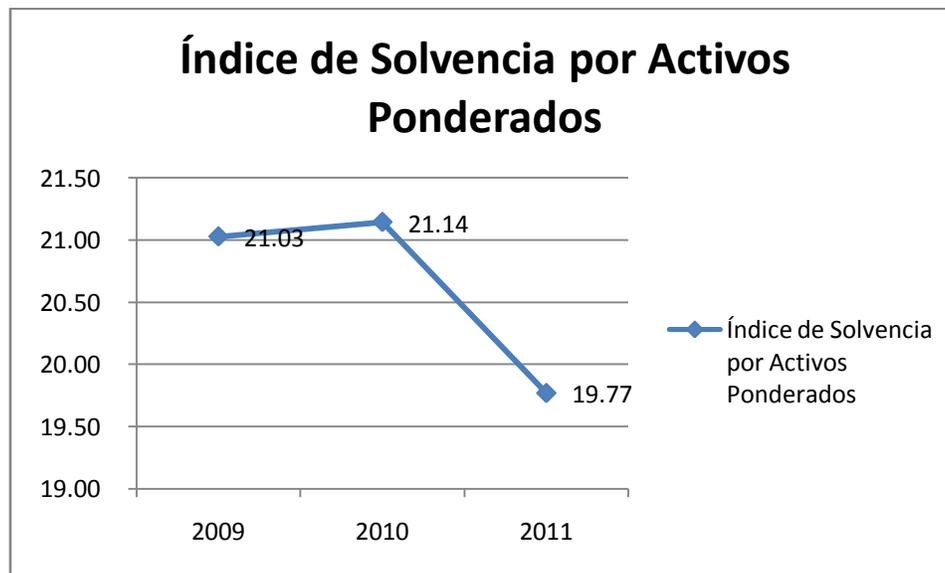
Figura 2.9: Índice de Solvencia por pasivos.



Este mide la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a sus pagos o deudas mediante la utilización de su patrimonio, es decir con cuanta rapidez y facilidad se podrían cumplir con las deudas a corto y largo plazo. En el caso de la Caja de Crédito

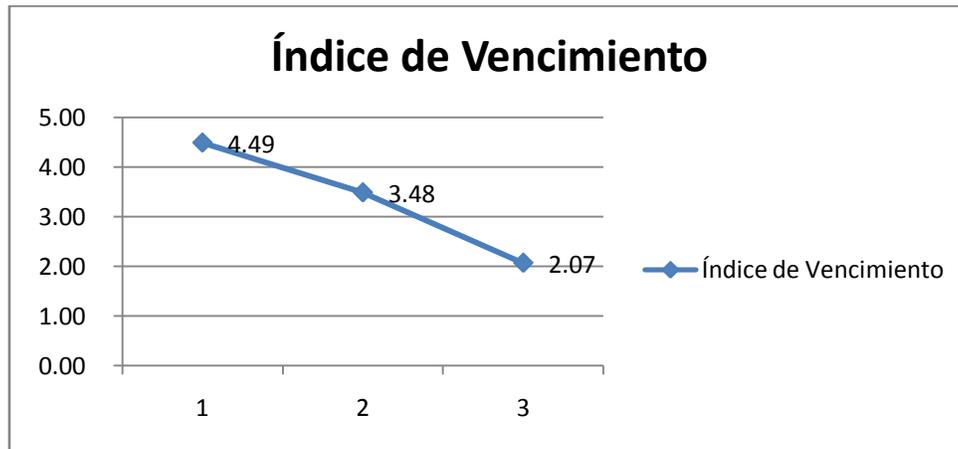
de Juayúa S.A. de C.V. alcanza el 22.73% para el año 2011 cuando el mínimo aceptable para ésta es de 7%, durante los últimos tres periodos esta razón se ha mostrado fluctuante, incrementando en el 2010 y disminuyendo en el 2011, no obstante el descenso que tuvo en el último periodo fue significativo lo que significa que la entidad ha incrementado su deuda probablemente debido a la captación de ahorros que va en aumento pero a pesar de dicho aumento la solvencia por pasivos es bastante aceptable.

Figura 2.10: Índice de Solvencia por activos ponderados.



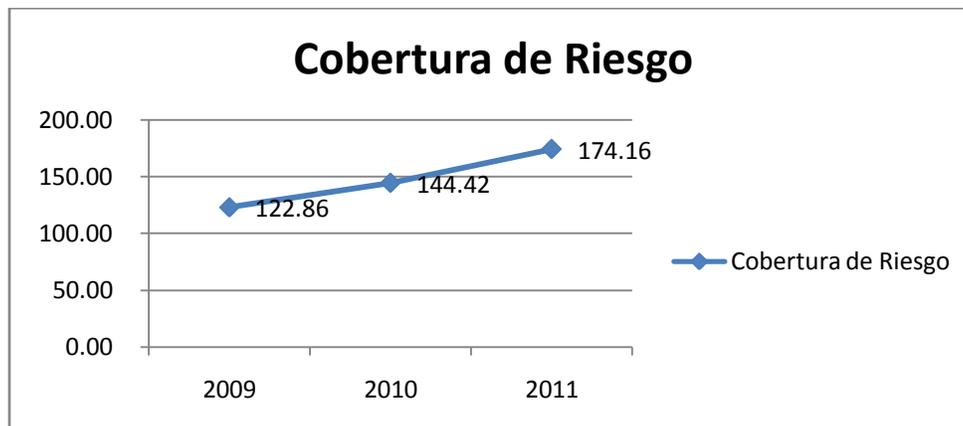
El índice de solvencia por activos ponderados mide la capacidad que posee la entidad para invertir en la adquisición de activos pero mediante la utilización de su fondo patrimonial que representa una parte del total de su patrimonio, en este caso es del 19.77%, es bastante aceptable ya que de acuerdo a la Artículo 6 de la NPF-009 entre mayor sea dicho porcentaje a 12% mejor se encontrara la empresa para invertir en activos. No obstante la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. ha presentado una disminución en su capacidad para invertir en activos con respecto a los últimos dos periodos.

Figura 2.11: Índice de vencimiento.



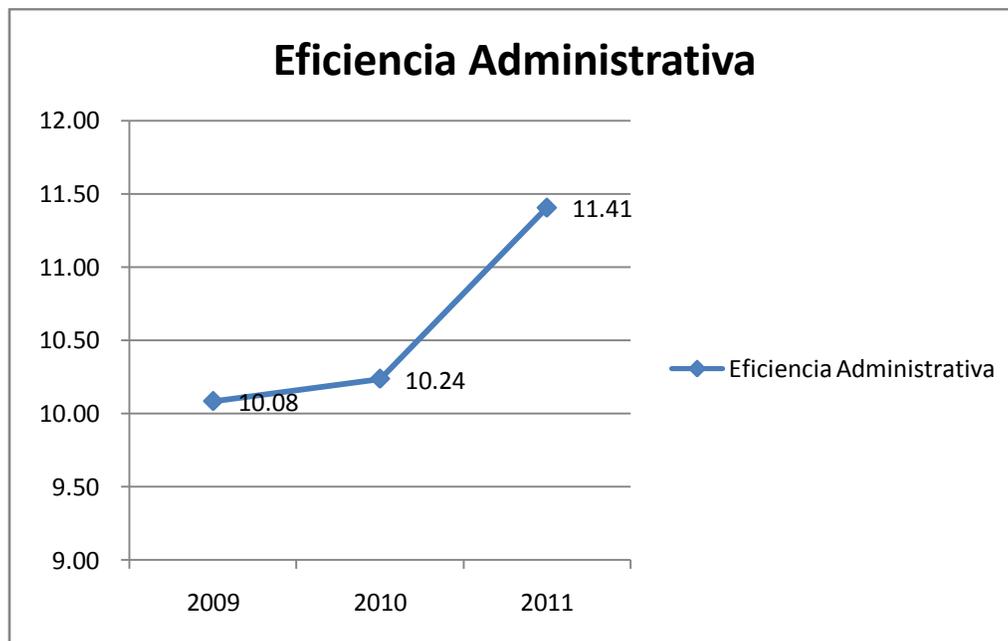
Éste índice es de vital importancia conocerlo para la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. ya que en él se observa el porcentaje de todos los clientes de la misma que poseen un crédito vigente y que a su vez el préstamo está vencido o cuyo capital no haya sido cancelado a la fecha estipulada. Según FEDECREDITO el máximo aceptable para los prestamos vencidos con respecto a la cartera total es de 5%, en la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V es de 2.07%, esto significa que la cantidad de préstamos vencidos es baja con respecto a su cartera bruta se debe a su buena política de cobros y a la efectividad de sus empleados en la recuperación de los préstamos. En los dos periodos anteriores se observa que el índice de vencimiento era más elevado significando que la entidad ha tomado medidas y aplicado políticas efectivas para el cobro de los préstamos y evitar que éstos queden vencidos.

Figura 2.12: Índice de cobertura de riesgo



La cobertura de riesgo determina el grado en que, la reserva que se establece para cubrir todas aquellas pérdidas derivadas de los préstamos que no son cancelados, cubran el monto total de dichos préstamos vencidos. El porcentaje que dicha reserva debe cubrir por lo menos es el 100% de los préstamos vencidos, y en la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. la reserva cubre el 100% y un 74% más de dichos créditos, esto se debe a que implementa buenas políticas y métodos de cobro, con lo cual sobrepasan los créditos vencidos previstos para el periodo. Esto beneficiaría grandemente a una nueva línea de crédito que se quiera implementar ya que se garantiza el cobro efectivo en un buen porcentaje. En el 2009 la cobertura fue de 122.86% de los préstamos vencidos, en el 2010 de 144.42% y en el 2011 de 174.16%, ha tenido una tendencia al alza debido a que se reduce la necesidad de dinero para cubrir los préstamos vencidos.

Figura 2.13: Índice de Eficiencia Administrativa.



Esta razón financiera mide la eficiencia que posee la empresa para manejar los gastos que no son financieros u operativos, se nota una tendencia al alza de dicha razón en los últimos tres periodos para la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V, en el 2009 fue

de 10.08 y paso hasta el 2011 con un 11.41%, según la práctica financiera entre mayor sea este porcentaje al 5%, peor será la eficiencia para la entidad, en este caso la entidad ha empeorado en cuanto a la capacidad para manejar los gastos administrativos, debe de cuidar su presupuesto y reducir los gastos lo más posible ya que esto afecta la utilidad final de sus labores, puede implementar políticas de ahorro y buscar los recursos necesarios a un menor costo.

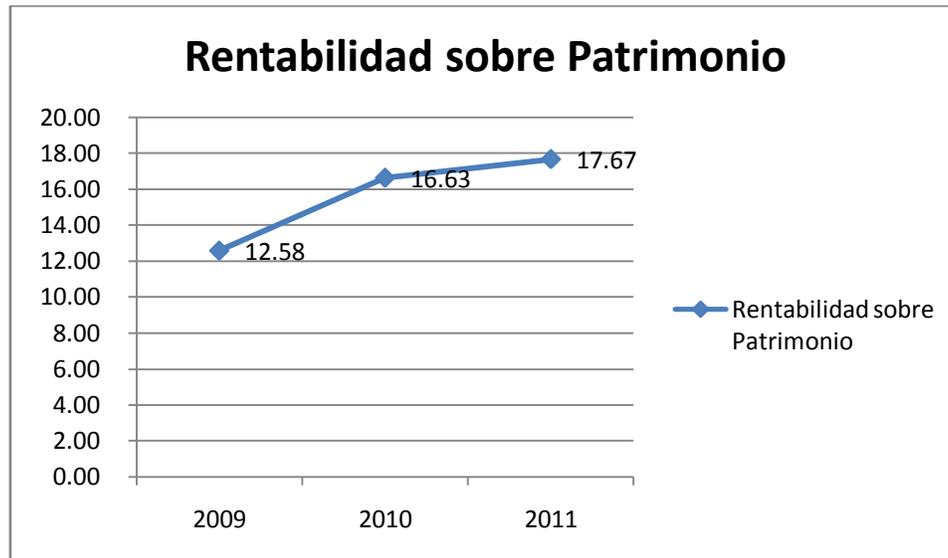
Figura 2.14: Índice de Eficiencia Operativa.



Las cuentas involucradas en la eficiencia operativa son los gastos operativos que son todos aquellos en los que se incurre para el funcionamiento de la empresa dentro de su giro normal, y, la utilidad financiera que es la ganancia que se obtiene de las inversiones que realiza la entidad, en este caso los gastos operativos son bastante elevados porque representan el 60.90% del total de la utilidad financiera, dejando un margen de ganancia bajo, el máximo aceptable según Acuerdo del Consejo Directivo de FEDECREDITO es de 60%. La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V debería de buscar alternativas para reducir los gastos operativos ya sea reduciendo el gasto de suministros o a implementar políticas de austeridad y ahorro. En los periodos anteriores la entidad tuvo un peor año en el 2009 ya que su eficiencia operativa fue de

66.92% sobrepasando en 6.92% el límite y en el 2010 tuvo un 59.48% si bien no superó el límite aceptable llegó muy cerca de éste.

Figura 2.15: Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio.



Esta razón financiera estima el porcentaje en que se obtiene una ganancia sobre las unidades monetarias invertidas en fondos propios de la empresa, esta indica que en la entidad se obtiene un 17.67% de ganancia del total de la inversión con los fondos propios. El porcentaje aceptable según Acuerdo del Consejo Directivo de FEDECREDITO es de 13.12%, se observa que la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. sobrepasa dicho nivel para el año 2011, mientras que en el 2009 tuvo una rentabilidad bastante baja de 12.58% con respecto al patrimonio, subiendo en el siguiente periodo hasta un 16.63% lo que ya representa una mejora muy significativa, en general la rentabilidad que se obtiene sobre la inversión es bastante buena lo que genera ganancia para los accionistas de la entidad.

9 ANÁLISIS SOBRE EL ENTORNO TURÍSTICO DE LA DENOMINADA RUTA DE LAS FLORES EN EL OCCIDENTE DEL PAÍS.

9.1 TURISMO EN LAS RUTAS DE LAS FLORES.

Nahuizalco: Pueblo de tradición indígena, ubicado a 70 Km de San Salvador. Según la investigación se determinó que uno de sus atractivos es el mercado nocturno, que se ubica en el centro del pueblo, y es iluminado con velas. La investigación arrojó que en este lugar en un 55% de los negocios se pueden adquirir artesanías y artículos típicos así como comidas y bebidas propias del lugar. Igualmente en Nahuizalco se encuentran talleres donde se trabaja el mimbre, el tule (fibras naturales), la madera y el algodón. El Centro de Desarrollo Artesanal y su iglesia colonial son otros sitios dignos de visitar.

Salcoatitán: es un pequeño pueblo cafetalero, cuyos principales atractivos son su iglesia colonial, ubicada frente al pintoresco parque central, y su festival gastronómico que se lleva a cabo los domingos, donde se pueden degustar variedad de platillos típicos. Además, cuenta con un pequeño tren que da un recorrido por el parque, la iglesia y sus principales calles. Además en la investigación de campo, se determinó que un porcentaje alto de los negocios 30% ofrecen artesanías propias del lugar y un 25% de negocios q ofrecen comida típica.

Juayúa: tiene un agradable clima, diversidad de historias y leyendas, sitios de incomparable belleza natural y también un famoso festival gastronómico que se lleva a cabo cada fin de semana frente a su iglesia, donde se venera al Cristo Negro.

La investigación de campo arrojó datos indicando que un 65% de los negocios en este punto de la ruta de las flores es exclusivo para la venta de artesanías, de la zona, y un 10% que se encargan de guías turísticos y gastronomía, uno de sus mayores atractivos naturales es la cascada Los Chorros de La Calera, a 2 Km. de la ciudad. La laguna de Las Ranas es otro precioso paraje natural.

Apaneca: Zona cafetalera, donde se cultiva el café de la más alta calidad, que se exporta a nivel mundial. Además de parajes naturales muy hermosos, en esta zona se encuentra un sitio arqueológico de 2,600 años de antigüedad. Es por estos elementos

que al hacer la investigación de campo los datos que nos arrojó fue que en un 20% los negocios en este lugar se dedican a la guía turística dejando lo demás para la venta de artesanías y gastronomía.

Ataco: Fundado por tribus pipiles, se encuentra a 5 km. De Apaneca, en dirección a Ahuachapán Por medio de la investigación de campo se determinó que un 55% de los negocios en el lugar se dedican a la venta de artesanías, seguido por la venta de comida típica con un 15% y guías turísticos con un 15%. Sus actividades económicas más importantes son el cultivo del café, la confección de textiles en telares manuales y la fabricación de imagerie religiosa.

9.2 ALTERNATIVAS DE NEGOCIOS RENTABLES.

La investigación, de campo nos indicó que los negocios más rentables en toda la ruta de las flores son los que se dedican a la venta de artesanías en la zona ya que son los más demandados además de la venta de la comida típica de la zona, junto a los negocios de tours turísticos, arrojando los porcentajes más altos de la investigación. Pero el grupo determinó que los hoteles y restaurantes son también una buena alternativa de negocio en esta zona.

9.3 EMPRESAS FINANCIERAS RELACIONADAS AL TURISMO.

Las empresas financieras que apoyan a los emprendedores en la zona de la ruta de las flores según la investigación de campo son: el Banco Agrícola, Banco de fomento Agropecuario, Caja de crédito de Juayúa y Nahuizalco, banco Procredit. Siendo los dos más solicitados por los emprendedores el Banco Agrícola y el Banco de Fomento Agropecuario.

C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A continuación se presenta las conclusiones y recomendaciones que se advierten de la presente investigación, estas con el fin de contribuir a la Cooperativa Caja de Crédito de Juayúa de responsabilidad limitada S.A de C.V, en su búsqueda de mejora continua en el servicio que presta en beneficio social del sector poblacional, y brindar oportunidades al sector emprendedor-turístico de la ruta de las Flores.

1. CONCLUSIONES.

- a) La CCJ S.A. DE C.V. no tiene una línea de crédito especial orientada al sector turístico de la zona.
- b) La mayor parte de emprendedores de la zona no cuentan con créditos; y los que si cuentan con un crédito lo poseen específicamente con el sistema bancario (bancos)
- c) La mayoría de emprendedores de la zona manifiesta estar dispuesto adquirir un crédito especial al sector turístico.
- d) Existe la probabilidad de hacerle modificaciones a las políticas crediticias de la CCJ S.A. DE C.V., que posibilite la explotación adecuada de la demanda turística y riquezas naturales que poseen los recursos de la zona.
- e) La tendencia del turismo en nuestro país, es hacia el alza debido a la importancia y contribución a la economía salvadoreña en la actualidad; de no crear alternativas para incentivar el comercio turístico, los micro emprendedores encontraran dificultades para iniciar sus negocios y mantener sus márgenes de rentabilidad
- f) Existen instituciones que proporcionan créditos para iniciativas turísticas; en el sistema financiero pero por medio de instituciones del Estado como a través del Banco de Fomento Agropecuario mediante la línea de crédito CREDITUR, el Banco de Desarrollo Salvadoreño con la línea de crédito hacia el turismo

mediante fondo del BMI lo que le permite ofrecer tasas muy bajas de interés, quienes proporcionan fondos de inversión en diferentes condiciones.

- g) En términos generales la Caja de Crédito de Juayúa S. A. de C.V. cuenta con indicadores financieros muy buenos, aunque se determino que cuenta con gastos operativos muy elevados, pero a la vez cuenta con una rentabilidad por arriba de lo establecido por las autoridades de FEDECREDITO.

2. RECOMENDACIONES.

- a) Crear una nueva línea de crédito orientada al sector turístico en la ruta de las flores.
- b) Promocionar los distintos tipos y líneas de crédito de la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V. para captar nuevos clientes de este servicio.
- c) Aprovechar el interés de los emprendedores de la zona en adquirir créditos, implementando y creando una nueva línea de crédito que supla sus necesidades.
- d) Modificar y actualizar las políticas crediticias ya establecidas en la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, con el fin de favorecer y servir mejor a los clientes.
- e) Aprovechar el crecimiento de la industria turística, para apoyar a la población por medio de la creación de una nueva línea crediticia.
- f) Ya que el estado por medio de algunas de sus entidades apoyan al sector turístico, ser una de las primeras entidades privadas en apoyar a este sector por medio de la nueva línea de crédito orientada al turismo.
- g) Se recomienda buscar medidas de abstención y reducción de gastos para lograr bajar esta cuenta y que la utilidad suba un poco más.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A de C.V. Y LÍNEA DE CRÉDITO PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS ORIENTADAS AL TURISMO EN LA RUTA DE LAS FLORES.

A. INTRODUCCIÓN.

La naturaleza del ambiente en el cual se desenvuelven las entidades financieras motiva a la revisión y renovación constante de los productos y servicios que estos ofrecen, con el objetivo de mantener su cartera de clientes y atraer hacia la entidad, personas que necesiten de nuevas líneas de créditos, aunado a esto el lanzamiento de nuevos productos financieros, tasas más competitivas, políticas y estrategias diferenciadas por parte de la competencia y de nuevos competidores, es cada vez más intensa, hace resurgir la necesidad de la adaptación al cambio con nuevas políticas y productos financieros. Es por ello la necesidad de una reestructuración de las políticas crediticias en la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, para hacer de las distintas líneas y tipos de crédito, más accesibles a nuevos solicitantes de este servicio, sin que ello implique un aumento en el riesgo calculado y a la vez manteniendo las garantías necesarias para recuperar la inversión y sus resultados (interés, comisiones, ahorro y seguros).

Además se propone la creación de una nueva línea crediticia para microempresas, orientadas exclusivamente al turismo en la zona, específicamente a la denominada ruta de las flores ubicada al occidente de El Salvador, C.A.

En la propuesta se detalla claramente el perfil del usuario del crédito, los plazos y montos requeridos. Además de las tasas de interés activas, siendo de manera diferenciada dependiendo de las condiciones específicas que el socio presenta al adquirir el crédito mediante solicitud y análisis de la misma.

B. OBJETIVOS.

1. General.

Proponer a la Junta Directiva de la CCJ S.A. de C.V., una nueva línea de crédito innovadora para el sector emprendedor-turístico, que contribuya a mejorar los servicios que presta la institución y a ser competitiva en el mercado financiero tomando en cuenta al sector turístico de la ruta de las Flores, al occidente del país.

2. Específicos.

- Establecer requisitos que flexibilicen el otorgamiento de créditos para el sector emprendedor-turístico para ser aplicado en la CCJ S.A. de C.V.
- Establecer estrategias de aprovechamiento de la demanda de créditos turísticos, que contribuyan a la promoción de la CCJ S.A. de C.V., a fin de que puedan dar a conocer los créditos
- Brindar medidas de promoción que contribuyan a mejorar la información que se les proporciona a las personas que conforman nuestros clientes potenciales en la ruta de la flores
- Elaborar formularios que se utilicen específicamente para el otorgamiento del crédito para emprendedores.

C. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE RESTRUCTURACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS.

1. OBJETIVOS.

Brindar un producto financiero que permita apoyar emprendedores con ideas innovadoras en la zona de la ruta de las flores.

Mantener y aumentar la cartera de clientes de la CCJ S.A. de C.V.

Flexibilizar los trámites de otorgamiento de crédito para los clientes pre clasificados en caso de no requerir fiador y a los clientes nuevos comprobar la capacidad de pago por medio del estudio del plan de negocio emprendedor.

2. PRESENTACIÓN.

El estudio realizado a revelado la necesidad de la creación de una nueva línea de crédito, dirigida a los negocios emprendedores orientados al turismo en la ruta de las flores, es por ello que se propone una reestructuración de las políticas crediticias de la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, que permita ampliar la cartera de clientes y a la vez darle una mayor promoción a la empresa, ya que se demostró que en este aspecto no es conocido entre los usuarios de créditos en la zona, a la vez con la creación de esta línea de crédito la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V estará contribuyendo al crecimiento y desarrollo de las personas y de la zona en general.

La promoción que se pretende obtenga la caja de crédito de Juayúa S.A de C.V. con la creación de una nueva línea de crédito. Permitirá que la captación de ahorros y que el otorgamiento de créditos aumenten, contribuyendo así al crecimiento de la organización.

Se pretende lograr una readecuación de las condiciones de préstamos existentes tales como reducción de cuotas, ampliación de plazos, revisión de tasas de interés.

Las modificaciones de las políticas crediticias son más específicas y acordes al riesgo actual, se han vuelto menos flexibles y por ello hay acceso muy restringido al crédito a los empresarios turísticos de la ruta de las flores.

Esta reestructuración determinará cuál será el mercado objetivo que utilizará la nueva línea de crédito, además de identificar el riesgo de la cartera, considerando que los créditos más seguros son los que se otorgan a corto plazo y el cual deberá ser proporcional al monto total del crédito.

Cuando el cliente ya este registrado en la base de datos, se le darán las facilidades más flexibles para el otorgamiento del crédito (previa clasificación), mientras que los clientes nuevos deben tener un análisis más profundo, y dar montos de créditos más bajos, considerando que el proyecto de una empresa nueva tiene más riesgo que el mismo en una empresa en marcha.

3. JUSTIFICACIÓN.

Esta nueva línea de crédito permitirá Impulsar el desarrollo, la competitividad y el mejoramiento en la calidad de los productos y servicios ofrecidos en todas las ramas del turismo en la zona de la ruta de las flores con énfasis en el turismo de montaña, cultural, de negocios en fin se busca financiar el establecimiento, ampliación y diversificación de empresas sostenibles en dicha actividad económica.

D. REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A. de C.V.

La política de crédito tiene como finalidad otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, la misma que implica la determinación de la selección, las normas y las condiciones de crédito.

IMPORTANCIA: Las políticas de crédito son el conjunto de medidas y criterios para que la CCJ S.A. de C.V. Operativice la implementación de la línea de crédito a un cliente o socio potencial. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

1. POLÍTICAS GENERALES.

OBJETIVO.

Definir los requerimientos necesarios que deberán de cumplir las personas que opten a las diferentes líneas de crédito que ofrece la Caja de Crédito de Juayúa S.A de C.V., logrando una colocación sana de créditos, que permitan una recuperación con la menor incertidumbre y riesgo.

FUENTES DE FONDEO.

Los fondos utilizados en el otorgamiento de los créditos serán, con recursos de otras instituciones financieras nacionales y extranjeras (BANDESAL, FONAVIPO, BCIE, KFW, BMI) que provean en forma directa o a través de FEDECREDITO, para atender la demanda en los rubros de inversión, capital de trabajo, consumo, vivienda y otros destinos comprendidos en las diferentes líneas de crédito.

Para efectos de estas políticas, se entenderá por fondos propios, los provenientes del patrimonio de la Caja de Crédito y de la captación de depósitos de los socios, si la hubiere.

PLAZOS, DESTINOS Y MONTOS A FINANCIAR³⁷

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. El plazo no podrá ser mayor al máximo previamente establecido en la política y debe de estar en armonía con las fuentes de fondeo con respecto a su alcance.

a) Corto plazo (hasta un año)

Prestamos de consumo, vivienda y empresa destinados principalmente a la constitución de capital de trabajo para el sector comercial, producción y de servicio.

³⁷Documento de ccj

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

La asignación de corto plazo a un crédito, será independientemente del tipo de garantía ofrecida por el cliente.

b) Mediano Plazo (de 1 a 5 años)

Prestamos de consumo, vivienda y empresa destinados principalmente a la inversión y/o formación o aumento de capital de trabajo permanentemente para los sectores comerciales, de producción y de servicio

Los plazos estarán sujetos de la fuente de fondos, el destino de los créditos a solicitar y a la garantía.

c) Largo Plazo (5 años en adelante)

Préstamos destinados principalmente para formar e incrementar bienes de capital, incluyendo la construcción y adquisición de vivienda o capital de trabajo, y consumo. En este caso el tipo de garantía que deberá de presentar es hipotecaria. Con valúo hasta de un 120% del valor del crédito.

2. REQUISITOS GENERALES PARA SER SUJETO A LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO

- ✓ Usuario que demuestre capacidad y moral de pago y que su nivel de endeudamiento no sobrepase el 50% proyectado
- ✓ Tener un score mínimo de 50 puntos de acuerdo a lo reportado en el boureau de DICOM. (este puntaje no deberá ser un factor determinante para la resolución del crédito).
- ✓ Ser empleado de la empresa privada o pública, municipal, autónoma o semi autónoma.
- ✓ Para los destinos de consolidaciones o cancelaciones de deudas, deberán justificarse por medio de los últimos estados de la cuenta o constancias de saldos de las deudas a trasladar.
- ✓ Los deudores y fiadores deberán ser mayores de 18 años de edad.
- ✓ Poseer personería jurídica en caso de sociedades, inscrita y actualizada.
- ✓ En caso de micro empresarios, la empresa deberá de tener como mínimo un año de funcionamiento comprobado, En el caso del programa de crédito

popular, podrá tener como mínimo 3 meses de funcionamiento y evidenciando estabilidad del negocio. Para el programa de créditos para emprendedores en turismo las personas deberán tener un proyecto que sea innovador y rentable.

- ✓ Si el fiador posee un crédito vigente en la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, este deberá haber cancelado el 30% o podrá servir de fiador siempre y cuando demuestre capacidad de pago para cubrir ambas, cuotas en caso de ser necesario.
- ✓ Si el fiador es empleado deberá de poseer un salario igual o superior al solicitante, en los casos que el salario del fiador sea menor al de él solicitando se podrá complementar con otra garantías fiduciarias a manera de cubrir la cuota.
- ✓ Los fiadores deberán de cubrir con un 20% o 35% la cuota (no necesariamente deberá de tener disponible el 20% o 35% de su salario).

REQUISITOS EXTRAS PARA PERSONAS JURÍDICAS

- ✓ Presentar informe financiero reciente, debidamente legalizado (este deberá ser auditado y con sus respectivos anexos, cuando el monto solicitado sea mayor a los \$30,000.00)
- ✓ Presentar las últimas dos declaraciones de renta y tres de IVA (si esta registrado).
- ✓ Si el monto a otorgar es mayor a \$30,000.00 deberá de presentar la solvencia del ministerio de hacienda.

3. REESTRICCIONES GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.

1. No serán sujetos de créditos aquellos clientes nuevos y recurrentes que no posean moral y capacidad de pago, o que no justifiquen el deterioro de su categoría de riesgo(calificación de riesgo "C1","C2","D1","D2","E" o embargo judicial directos)
2. Créditos cruzados se otorgan solamente aquellos clientes que soliciten montos que sumados entre ellos no excedan a los \$1,000.00, que el plazo no sea mayor a los 18 meses y no tenga deudas adicionales. Podrán otorgarse montos

mayores si estos ya han manejado más de tres créditos cruzados con categoría de riesgo "A1". El monto y plazo será evaluado considerando la capacidad de pago por el respectivo comité.

3. Se podrán considerar descuentos en planillas en un porcentaje mayor al 20% o 35% siempre y cuando la pagaduría lo acepte y se mejore o disminuya el nivel de endeudamiento salarial que tenga el cliente en los casos de créditos hipotecarios, se podrá descontar hasta un 40% de salario, siempre que la pagaduría lo acepte y se realice previo al desembolso.
4. Todo sujeto a crédito deberá tener un año o más de estar laborando en la misma empresa y devengando un salario con plaza permanente, en caso contrario deberá de poseer por lo menos 6 meses en el trabajo actual y presentar constancia de continuidad laboral; dichas constancias deberán ser de empresas reconocidas. Esta clausula también aplica para ser codeudor solidario.
5. Si la garantía es prendaria y no cubre el 100% del monto solicitado se podrá considerar el uso de la garantía fiduciaria (PROGARA Y PROGAPE).
6. La CCJ S.A. DE C.V. no podrá otorgar créditos, garantías y avales a sus gerentes y miembros del órgano director así como a los directores gerentes y empleados de FEDECREDITO, por un monto global que exceda el 5% del fondo patrimonial. Estas operaciones deberán notificarse mensualmente a FEDECREDITO, en base a lo establecido en la norma NPF-001
7. No se podrán otorgar créditos a aquellos clientes que su fuente de ingreso o lugar de residencia se encuentre ubicados en zonas consideradas de alto riesgo delincencial. Para evaluar esto se tomarán en cuenta los indicadores y registros delincuenciales que la Policía Nacional Civil tenga, debiendo actualizarse constantemente por parte de la CCJ S.A. de C.V.

4. POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS.

Sujetos de Crédito: Microempresarios urbanos y rurales que cuenten con solvencia económica y/o buen record crediticio en las diferentes centrales de riesgo, y Nuevos

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

microempresarios que por medio de su plan de negocio emprendedor garanticen capacidad de pago para el crédito. Además que no hayan sido sujetos a procesos de embargo por parte de la entidad ya sea como deudor o como fiador.

Destinos: Se contemplaran 3 destinos para créditos de microempresas:

- Para Capital de Inversión: para iniciar un negocio o la idea de un proyecto emprendedor orientado al turismo
- Para capital de trabajo: Capital de Inversión para incrementar el volumen de ventas o de producción del negocio
- Para adquisición de Activo Fijo: Adquisición de maquinaria, equipo o infraestructura, remodelaciones de local.

Monto Máximo: Hasta el 5% del fondo patrimonial para capital de trabajo y adquisición de activo fijo; hasta un 10% del fondo patrimonial para capital semilla.

La Tasa de interés será según la política de tasas y aditivos, aprobada por la junta directiva.

Para clientes recurrentes que hayan cancelado el 50% del crédito vigente y se encuentren en categoría A1 o A2 se podrá analizar la posibilidad de una tasa menor de acuerdo a las fluctuaciones del mercado.

Los plazos máximos dependerán de la fuente de fondos, del destino del crédito y capacidad de pago del solicitante.

Cuadro 3.1 plazos de la línea de crédito.

DESTINO	FUENTE DE FONDOS	PLAZO
Capital de Trabajo	BMI	Cuatro años
	FEDECREDITO	Cinco años
	BCIE	Hasta 7 años
Activo Fijo	BMI	Doce años
	FEDECREDITO	Cinco años
	BCIE	Diez años
Capital Semilla	FONDOS PROPIOS	Un año
	FEDECREDITO	Seis meses

Garantía hipotecaria: el bien hipotecado deberá cubrir como mínimo el 110% del monto otorgado (deuda/garantía).

Garantía Prendaria: bienes del hogar hasta un máximo de un 35% y del valor del mercado (momento del valuó), vehículo usado hasta un 50% y nuevo 70% para ambos casos se requerirá sesión de póliza de seguro. En cuanto a prendas que son herramientas o equipos de trabajo, deberán evitarse, dada la complejidad de poder realizar estas prendas que tienen un uso específico o especializado (Ej. Equipo médico, maquinaria especializada, etc.)

Garantía mixta: una combinación de garantía hipotecaria con garantía fiduciaria o prendaria, también aplican los programas de garantías (PROGAPE Y PROGARA) y las sociedades de garantías recíprocas.

Condición Especial:

- Se solicitará adicionalmente un fiador en los casos que la garantía no cumpla con el porcentaje mínimo requerido o a criterio del comité respectivo.
- Las tasas de interés serán revisadas periódicamente, para su respectiva modificación por la junta directiva, y cuando los proveedores de fondos modifiquen sus tasas de interés.
- La tasa de interés promedio, deberá ser siempre superior a las tasas de equilibrio operativas con ganancia.
- Se determinará una tasa de interés preferencial para los micro emprendedores

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LOS CRÉDITOS DE MYPES.

- Que la empresa cuente como mínimo con un año de operación, los micro emprendedores que cuenten con una idea de negocio innovadora y rentable.
- Para clientes nuevos la cuota no podrá ser mayor al 50% del disponible luego de descontar los gastos operativos y familiares

- Para clientes recurrentes la cuota podrá ser hasta por un 70% del disponible, lo cual dependerá de sus ingresos.
- El nivel máximo de endeudamiento (pasivo/patrimonio), no podrá exceder de la relación 4 a 1 (según práctica bancaria)
- Podrá aceptarse como fiador a un empresario que cuente con negocio propio, a quien se evaluará igual que al solicitante. Preferiblemente el fiador deberá ser empleado y cumplir con los requisitos mínimos para garantizar la operación.
- Tendrán que justificar la inversión
- Créditos recurrentes deberán haber amortizado como mínimo el 30% del monto original o a criterio del comité de crédito respectivo.

❖ **Método para valorar económicamente a la microempresa**

1. Visita insitu para valorar el negocio
2. Determinar el promedio de ventas diarias diferenciando días buenos, malos y regulares
3. Determinar las ventas mensuales y los costos de venta. (se requiere de mucho criterio, observación y prudencia del ejecutivo de crédito)
4. Determinar la situación financiera (estados financieros, y/o presupuesto), mensual del negocio,
5. En base al estado de resultado, se determina el disponible, después de deducir los gastos operativos y familiares (alimentación, salud, educación, servicios públicos, alquileres, amortización de créditos incluyendo el nuevo crédito, otros gastos)
6. Determinar los activos circulantes (efectivo, inventarios, cuentas bancarias, cuentas por cobrar)
7. Determinar activos fijos (maquinaria y equipo, bienes muebles y bienes inmuebles) incluyéndose la vivienda del cliente si es propia.
8. Determinar los pasivos (proveedores, cuenta por pagar y prestamos).
9. Determinar los principales indicadores financieros del negocio (endeudamiento, solvencia, rotación de inventario, etc.)
10. Anexar al expediente un croquis de la ubicación del negocio.

E. POLÍTICAS DE CRÉDITO ACTUALES Y RENTABILIDAD DE LA PROPUESTA.

Políticas de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

La caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V. cuenta con una gama de líneas de crédito y productos financieros, que ofrece a sus socios, dentro de estas cabe la nueva línea crediticia especial para emprendedores y empresarios de microempresas operadoras de turismo de la zona denominada ruta de la flores, cabe mencionar que el estudio se ha realizado y complementado en base al análisis de los estados financieros de los ejercicios correspondientes a los años 2009, 2010 y 2011, dado que a esas fechas ya existían dichas líneas de crédito en la CCJ SA de CV.

Cuadro 3.2 Líneas de crédito actuales y propuesta de la línea de crédito para turismo.

Política	Fuente de Fondo.	Monto máximo	Tasa de Interés	Plazo máximo	Frecuencia de pago.
CREDITO ESTACIONAL O DINERO PARADO	FEDECREDITO, Recursos propios.	\$5,000.00	32% anual	3 meses	Mensual.
CREDITO AUTOMATICO (CREDIFLASH)	FEDECREDITO, Recursos propios.	\$10,000.00	26% anual	48 meses	Mensual.
CREDI – GOB	FONAVIPO, Recursos propios.	\$15,000.00	23%	7 años	Mensual.
CREDI – EXPRESS	FONAVIPO, Recursos propios.	\$500.00	24%, 26%, 18%	7 años	Mensual.
CREDI INMEDIATO.	Recursos propios.	\$ 1000. 00	30%	12 meses.	Mensual.
LINEA DE CREDITOS PARA EMPRENDEDORES DEMICROEMPRESAS	Recursos propios.	\$3,000.00	18%, 20%	24 meses, 48 meses.	Quincenal, mensual.

1. ANÁLISIS DE TENDENCIAS.

Cuadro 3.3.

Cuenta de préstamos entregados a particulares y privados por la Caja de Crédito De Juayúa S.A. de C.V.

AÑO	CUENTA DE PRESTAMOS	PORCENTAJE DE TENDENCIA.
2009	3,137,445.61	100%
2010	3,775,093.00	120.32%
2011	4,743,025.58	151.17%
2012	5,490,768.08	175.01%

Usando el método de mínimos cuadrados cuya fórmula es, $Y = a + bx$ donde: **Y** es la variable dependiente "**a**" representa la pendiente de la recta "**b**" es la ordenada al origen y "**x**" la independiente, podemos pronosticar el valor correspondiente para esta cuenta al año 2012:

$$Y = 2,279,608.06 + 802,790.01 X$$

De seguir con las mismas políticas crediticias para el año 2013 el pronóstico por el mismo método para esta cuenta sería de: 6,293,558.11 por lo que la propuesta del grupo al implementar la nueva línea de crédito es mantener esta cuenta por arriba de esa suma para el año 2013, debido al nuevo mercado de emprendedores turísticos que beneficiaría la implementación de dicha línea crediticia.

Cuadro 3.4.

Costos de mantener las líneas de crédito:

AÑO	COSTOS	PORCENTAJE DE TENDENCIA
2009	278,045.53	100%
2010	260,748.09	93.78%
2011	211,724.50	76.15%
2012	183,851.70	66.12%

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

Por el método de mínimos cuadrados podemos pronosticar el valor correspondiente para esta cuenta al año 2012:

$$Y = 316,493.74 + (-33,160.51) X$$

De seguir con las mismas políticas crediticias para el año 2013 el pronóstico por el mismo método para esta cuenta sería de: 150, 691.19 por lo que la propuesta del grupo al implementar la nueva línea de crédito es mantener los costos para ese año en alrededor de unos 165, 000.00 dólares, por los costos que conllevarían la creación de la nueva línea de crédito.

Cuadro 3.5.

Cuenta de utilidades después de impuesto por año de la Caja De Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

AÑO	UTILIDADES DESPUES DE IMPUESTO	PORCENTAJE DE TENDENCIA.
2009	102,702.18	100%
2010	177,042.99	172.38%
2011	231,813.01	225.71%
2012	299,630.20	291.75%

Por el método de mínimos cuadrados se puede inferir el valor correspondiente para esta cuenta al año 2012:

$$Y = 41,408.56 + (64,555.41) X$$

De seguir con las mismas políticas crediticias para el año 2013 (bajo el supuesto de utilizar el mismo método estadístico), para esta cuenta se proyecta así: \$364,185.61 USD, por lo que la propuesta del grupo es implementar la nueva línea de crédito y mantener esta cuenta sobre esa suma proyectada para el año 2013.

2. INDICADORES FINANCIEROS:

Cuadro 3.6: Recuperación de las cuentas por cobrar:

Recuperación	Formula.	2009	2010	2011
Recuperación de las cuentas por cobrar.	Rotación de las cuentas por cobrar = ventas anuales a crédito/ cuentas por cobrar	9.34	5.97	10.56

La caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V. actualmente cuenta con una rotación de cuentas por cobrar de 10.56 la propuesta del grupo es aumentar esa rotación, al menos en un punto más, para asegurar la recuperación del dinero invertido.

Cuadro 3.7: Rentabilidad sobre las inversiones en recursos propios.

Rentabilidad	Formula	2009	2010	2011
Rentabilidad sobre la inversión de recursos propios	Resultado del Ejercicio después de Impuestos s/ Renta / Patrimonio Promedio	% 12.58	16.63%	17.67%

El total de rentabilidad de la caja de crédito sobre la inversión en fondos propios es de 17.67% por lo que el grupo considera aumentar ese porcentaje en al menos un 18% gracias a la implementación de la nueva línea de crédito.

3. RENTABILIDAD DE LA PROPUESTA.

La rentabilidad de esta nueva línea de crédito radica en el hecho de que la ubicación geográfica de la caja de crédito la hace un lugar accesible y cómodo para los emprendedores turísticos de la zona de la ruta de las flores, los cuales en la investigación de campo en su gran mayoría estuvieron de acuerdo en adquirir un crédito exclusivo para fines turísticos.

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

Además que por las tasas de interés establecidas anualmente se garantiza obtener una ganancia razonable de la inversión en dicha línea crediticia.

Y los plazos estipulados máximos para la nueva línea de crédito hacen que el riesgo se reduzca ya que no son plazos muy largos y de esta forma se asegura recuperar la inversión lo más pronto posible.

También el hecho de que el mercado de personas al que se dirige esta nueva línea crediticia es relativamente de un nivel de ingresos constante hace muy seguro la recuperación de la inversión.

F. DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITOS PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS TURISTICAS.

En el estudio de campo realizado en la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V. se logró determinar que el dinero disponible para poder apoyar la realización de esta nueva línea de crédito es de \$ 891, 863.97 (según balance general de 2011) el cual es dinero que se ha tenido ocioso en algunas entidades del sistema financiero.

En base al plan de marketing que tiene la caja de crédito se analizo entre sus estrategias del área comercial, donde uno de sus objetivos es el siguiente:

OBJETIVO: “Introducción de nuevos productos y servicios financieros para ampliar el portafolio de negocios de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. y mejorar los ya existentes”

META: crear una nueva línea de crédito llamada micro emprendedor, para los socios que tengan negocios turísticos en la ruta de las flores o que tengan la idea de iniciar uno.

DEFINICIÓN.

Es la primera línea de crédito creada por CCJ S.A. DE C.V. para fomentar más fuentes de trabajo y propiciar el desarrollo de la industria turística en El Salvador, especialmente en la Ruta de las Flores; Este producto financiero se enfoca en financiar créditos de micro y pequeña empresa para clientes actuales y personas emprendedores potenciales, que tengan excelente record crediticio con nuestra institución y en el sistema financiero, o que demuestren tener capacidad de pago suficiente.

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

La facilidad de este crédito es que el trámite de otorgamiento será ágil para los clientes que ya posean un plan de negocio autorizado por instituciones como CONAMYPE, donde ya está evaluada la rentabilidad del negocio a desarrollar por medio de un estudio de mercado.

Para los nuevos clientes se les pedirá que demuestren su capacidad de pago por medio del estudio financiero realizado por los ejecutivos de crédito.

SITUACIÓN COMPETITIVA.

se procedió a efectuar una investigación de mercado tanto a nivel de sistema FEDECREDITO, Banca Comercial y Cooperativo Financiero; como resultado de dicha investigación se determina que estas instituciones están ofreciendo créditos de este tipo de una forma muy agresiva y con condiciones bastantes favorables que les permite el aprovechamiento de la demanda turística de la actualidad , lo que ha ocasionado que se cancelen créditos más de lo normal en la CCJ S.A. DE C.V., lo que los está dejando poco competitivos, por lo que se hace necesario retomar esta línea de crédito para competir en este nicho de mercado y retener clientes actuales y atraer clientes potenciales de toda la ruta de las flores.

OBJETIVO.

Brindar condiciones de acceso favorable a los créditos de micro y pequeña empresas, a los emprendedores que desean implementar o desarrollar nuevos proyectos orientados al turismo, como hostalitos, restaurantes, tour operadores, artesanos comerciantes de souvenirs propios de la ruta de las flores; negocios dedicados a la creación de diversión alternativa extrema como: escaladas, camping, canopy, navegación rápida en ríos, desarrolladores de parques acuáticos, etc.

SUJETOS DE CREDITO (MERCADO OBJETO).

Todas aquellas personas naturales o jurídicas con calificación de riesgo A1, A2 o B, que necesitan desarrollar o iniciar una actividad económica en los sectores comercio, industria o servicio, destinados al turismo.

Cuadro 3.8: DESTINOS Y PLAZOS.

DESTINO		DESCRIPCION	PLAZO MAXIMO
Capital de Trabajo	Forma rotativa; plazo hasta 18 meses	Ya sea de forma rotativa o decreciente, Adquisición inmuebles, construcción, modernizaciones, remodelación o ampliación de infraestructura turística.	Hasta 24 meses plazo, dependiendo del monto
	Forma decreciente; plazo hasta 30 meses		
Capital Inversión	Para compra e instalación de equipos, herramientas de trabajo, compra de terrenos para fines turísticos, ampliaciones, construcciones y remodelaciones relacionadas con la actividad del turismo, compra de vehículos de transporte de turistas	Hasta 48 meses plazo. Dependiendo del monto otorgado y la necesidad del proyecto	
Para ambos destinos y plazos se podrá contar con un periodo de gracia de hasta 6 u 8 meses plazo, donde se cancelaran solamente intereses mensuales. Para capital de trabajo rotativo, por medio de pagaré de hasta 180 días plazo			

PERÍODO.

El crédito para micro emprendedores estará en el mercado 6 meses, a partir de la aprobación del mismo por junta directiva, como período de prueba; luego mediante acuerdo de junta directiva se determinara su seguimiento o finalización.

MONTO DE FINANCIAMIENTO:

El monto máximo a financiar será de \$3,000.00 de acuerdo a las proyecciones de inversión por actividad a desarrollar y la estructura de financiamiento será de hasta el 80% de la inversión a realizar.

Para capital de trabajo: hasta el 100% de las necesidades, para compra de equipo, construcciones instalaciones e infraestructura: hasta el 80% de la cotización y/o presupuesto.

FUENTE DE RECURSOS: Fondos Propios y Fondos FEDECREDITO.

TASA DE INTERES: tasa diferencial.

Tasa de interés:

La tasa de interés será diferencial y estará en función del tipo de garantía, monto, plazo y tipo de proyecto a financiar y serán las siguientes:

- Para créditos con Garantías Hipotecarias, la tasa oscilará entre un 12% a 18.0% anual.
- Para créditos garantizados con Prendas y Fianzas personales, la tasa de interés oscilara entre un 14% y un 20.0% anual.

FORMA DE PAGO.

Podrá ser: Quincenal o Mensual, de acuerdo a la capacidad de pago del cliente, la cual será determinada de acuerdo a la proyección de ingresos.

GARANTÍA.

Las garantías podrán ser: prendarias, hipotecarias o fianza personal, más el 70% de PROGAPE

Cuando se incluyan dentro las garantías prendarias vehículos automotores, estos deberán de ser inscritos en SERTRACEN.

Cuando el financiamiento sea destinado para la compra de activos fijos o equipo, éstos deberán de ser considerados como parte de las garantías prendarias que respaldan el financiamiento.

Se podrá utilizar el pagare como garantía para montos de créditos que no pasen de \$500.00

FORMALIZACIÓN:

Los préstamos se podrán formalizar:

- En Pagaré, cuando el monto del crédito sea hasta \$500.00 y el plazo no supere el año.
- A través de Documento Privado sin autenticar, cuando el monto del crédito supere los \$500.00, indistintamente del plazo.
- A través de Escrituras Públicas, cuando sean considerados dentro de las garantías vehículos automotores, indistintamente del monto y el plazo.

CONDICIONES ESPECIALES:

- Los sujetos de crédito deberán presentar un perfil del negocio, elaborado por CONAMYPE u otras instituciones.
- Presentar una certificación que ha recibido un proceso de inducción sobre emprendimiento, capacitación general y técnica de la actividad productiva, extendido por CONAMYPE u otras instituciones.
- El financiamiento será exclusivo para el inicio o desarrollo de nuevos negocios y NO podrá utilizarse para consolidación de deudas.

OPERATIVIDAD.

Implementar una campaña de visita directa por parte de los ejecutivos a los diferentes puntos turísticos, como ferias gastronómicas, artesanales y otros similares.

Revisión y análisis de base de datos adquirida a la empresa, Equipax de El Salvador para evaluar calificaciones de los socios.

Revisión y análisis de la cartera cancelada para obtener clientes potenciales.

Elaboración de cartas de crédito pre aprobadas para los clientes a los cuales aplica. Las cartas de crédito pre aprobadas serán entregadas en visitas personalizadas por los ejecutivos a los clientes.

Si al momento de hacer efectivo el crédito, el record crediticio del cliente ha variado la caja se reserva el derecho de otorgamiento.

EVALUACIÓN DE SOLICITUDES.

Para realizar la evaluación del crédito, el ejecutivo de negocios únicamente deberá de: Completar la solicitud del servicio.

Para socios con crédito vigente se deberá anexar: recibo de agua, luz o teléfono, certificado del ISSS, o boleta de pago y copia de DUI, NIT.

Para socios con crédito cancelado se deberá anexar: constancia de salario, o boleta de pago, fotocopia de recibo de agua, luz, o teléfono, certificación del ISSS; fotocopia de DUI y NIT.

En los casos de microempresarios se deberán evaluar bajo la tecnología de un crédito de microempresa.

Los créditos otorgados en esta línea de créditos serán formalizados con mutuo y pagare.

CRITÉRIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES.

El monto del crédito sugerido por el ejecutivo de negocios será de acuerdo a la carta pre-aprobada.

Podrá considerarse un monto diferente dependiendo de la capacidad de pago previo análisis de sus ingresos.

Nivel de endeudamiento establecido según políticas de credito vigente.

Cerciorarse que el crédito vigente este con calificación A1, A2 o B.

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

Se podrá considerar una categoría de riesgo mayor dependiendo del motivo y a criterio del comité de créditos respectivo.

Cualquier caso especial a situación no contemplada en la presente política será resuelto por la junta directiva de la CCJ S.A. DE C.V.

G. PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO PARA EMPRENEDORES DE MICROEMPRESAS TURÍSTICAS.

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

Para poder realizar el otorgamiento del crédito ##### se deberá seguir con una serie de pasos que deben de realizar tanto el cliente como los empleados involucrados en dicho proceso, los pasos se detallan a continuación:

1. Solicitar información del crédito.

El proceso comienza desde que el cliente muestra interés en la adquisición del crédito, éste solicita información del mismo al ejecutivo de negocios quién le proporciona toda la información necesaria, y le explica sobre los requisitos y condiciones que se deben de cumplir para optar por el préstamo. Es necesario que el interesado llene los requisitos establecidos en las políticas para el otorgamiento del crédito, si no es el caso el proceso termina en este punto pero dejando en el cliente el interés para que en un futuro si éste cumple los requisitos regrese a solicitar el crédito.

2. Llenar formulario de solicitud de crédito

Si en el paso anterior se determina que el cliente cumple los requisitos, el ejecutivo de negocios procede a capturar los datos personales, y los demás datos que se requieren para llenar la solicitud como las garantías, el destino que tendrán los fondos, etc.

3. Verificar datos.

El ejecutivo debe de hacer una revisión exhaustiva de los datos proporcionados por el cliente en el formulario de solicitud de crédito, contactando las referencias, los fiadores, comprobar que el cliente posee el negocio tal como lo ha descrito, todo ello con el fin de comprobar que el cliente reúne todos los requisitos necesarios.

4. Analizar la información obtenida.

Cuando se han obtenido y verificado que los datos proporcionados por el cliente están en orden, se procede a analizar dichos datos, esta parte es realizada siempre por el ejecutivo de negocios para luego pasarla al gerente general para que realice un análisis más profundo.

5. Analizar factibilidad.

La gerencia verificará la posibilidad que tiene la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. para realizar el desembolso que el cliente requiere, además de analizar la capacidad de pago que tendría el interesado sin que su negocio se viera afectado negativamente y a la vez que el otorgamiento de dicho crédito no se convierta en un riesgo más que un beneficio para la entidad.

6. Comunicar resultados al cliente.

Una vez realizado los análisis pertinentes y pactado que el crédito puede ser otorgado o no al solicitante, el ejecutivo de negocios procede a comunicar al cliente que su solicitud ha tenido una resolución positiva o de aprobación para ser llevada a la gerencia si todo está en orden, o una resolución negativa si el crédito no puede ser llevado a cabo por diversos motivos; si fuese el caso que fue positiva se sigue con el proceso al siguiente paso pero, si fue negativa se le informa los motivos por los cuales no puede llevarse a cabo el otorgamiento.

7. Análisis del comité de crédito.

El comité de crédito analizará la propuesta de crédito que han emitido el gerente y el ejecutivo de negocios, este paso es crucial porque en él se determina si el crédito pasará a Junta Directiva para ser aprobado posteriormente o rechazado.

8. Resolución de Junta Directiva.

Una vez la solicitud de crédito ha pasado los filtros del ejecutivo y de la gerencia, este se manda a la Junta Directiva para que dados los respectivos análisis y recomendaciones se tome una decisión sobre el otorgamiento del crédito, si el préstamo ha sido concedido se le informa al ejecutivo de negocios para que éste notifique al cliente de dicha resolución y que se presente a las oficinas para seguir con el proceso; si a pesar de la recomendación el crédito fuese rechazado se le notifica al interesado y se le dan las razones del porque no puede realizarse .

9. Notificación al cliente.

El ejecutivo de negocios debe de comunicarse lo más pronto posible con el cliente para informar que su crédito ya tiene una resolución, si es positiva se le cita para que se presente a la oficina para proseguir con los trámites que hacen falta para llevar a cabo el otorgamiento del préstamo, si el crédito se le ha negado de igual forma es necesario notificarle las razones del porque dicha resolución.

10. Pactar las condiciones.

Cuando el cliente se hace presente se le hacen ver las condiciones del crédito aprobado y las cuotas que deberá cancelar y el vencimiento de las mismas, el monto que se le proporcionará, la tasa de interés, las comisiones, y los demás acordados; se le informa también la fecha en que se realizará el desembolso del dinero.

11. Envío de documentación al abogado.

La Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. envía las condiciones del crédito a un abogado para que éste redacte un documento que deberá ser firmado por el socio para dar un respaldo legal sobre el monto que se le dará, y para que el destino de los fondos sea el acordado, esto sirve para garantizar el pago del crédito y de no ser así emprender una acción legal para recuperar el monto.

12. Firma del contrato de crédito.

El cliente debe de firmar en presencia del ejecutivo de negocios el contrato que ha sido elaborado por el abogado en el cual se compromete con el pago oportuno de las cuotas pactadas para la amortización del crédito, y que, en caso de no pagar en los plazos establecidos se pueda dar inicio a un proceso legal para la recuperación del mismo.

13. Desembolso del efectivo.

Cuando el contrato ha sido firmado se acuerda una fecha aproximada en la cual se le confirma al cliente se estaría realizando el desembolso, llegada la fecha éste se presenta a las oficinas de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. donde se realiza la entrega del monto del crédito

14. Dar seguimiento al crédito.

Los ejecutivos de ventas son los encargados en primer lugar de dar seguimiento a como se va desarrollando el crédito, si las cuotas son canceladas según lo pactado,

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

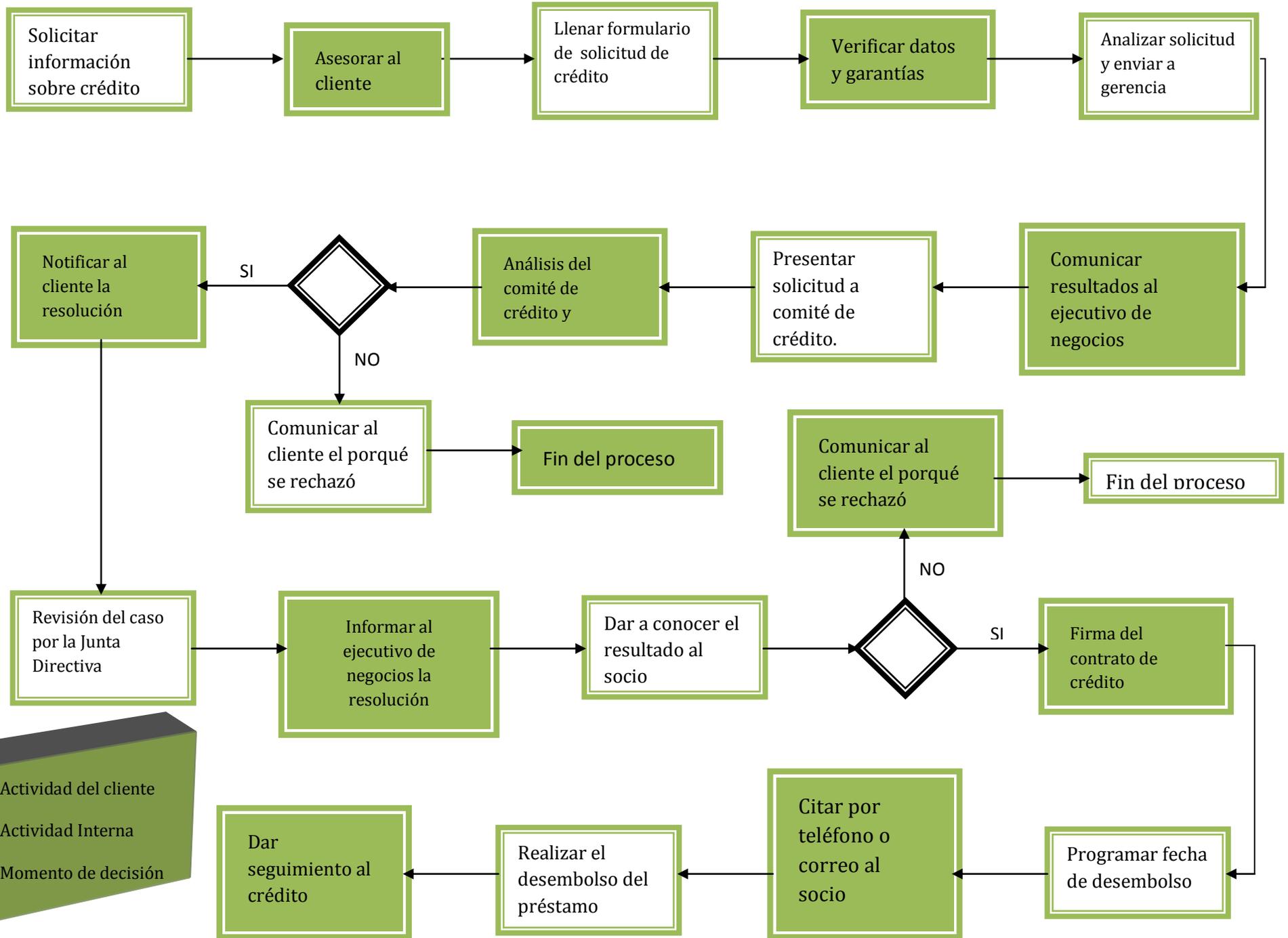
si el destino que tuvo el capital son los que se pactaron a la hora de firmar el contrato; esto significa que los ejecutivos de negocios son los que toman la iniciativa para procurar que el crédito se desarrolle sanamente.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

Todo el proceso de otorgamiento del crédito puede ser representado mediante un flujograma, para visualizar de mejor manera el flujo y la dirección que seguirá dicho proceso, a continuación se detalla:

Figura 3.1: Flujograma.

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.



H. PROPUESTAS ADICIONALES A LA NUEVA LÍNEA CREDITICIA:

- Crear una política que permita medir el impacto financiero de las políticas crediticias.
- Crear una política que permita medir el riesgo de la implementación de las distintas políticas crediticias.
- Mecanizar el sistema de control interno de la caja de crédito de Juayúa S.A. de C.V, con el objetivo de tener una visión clara, rápida y eficiente del impacto que ocasiona la implementación de las distintas líneas de crédito.
- Crear un sistema de clasificación de clientes que se actualice constantemente, para ofrecer un mejor servicio a estos.

1. ESTRATÉGIAS A APLICAR PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS.

Para facilitar el otorgamiento de créditos de MYPES al sector de micro emprendedores fue necesario la elaboración de nuevas políticas crediticias tanto las generales como las específicas sobre créditos de MYPES; así como también la elaboración de formulario específicamente para dicho sector, donde las personas puedan detallar sus ingresos y egresos, esto haría más fácil los tramites, y se permitirá calcular la capacidad de pago de los clientes con el propósito de informar al solicitante si puede aplicar al crédito para micro emprendedores al momento que retira la solicitud de crédito

Para llevar a cabo la implementación de facilitar el acceso a créditos de MYPES a las personas del Sector emprendedor se deben realizar una serie de actividades, las cuales se detallan a continuación:

ENTREGA Y PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO CONTENIENDO LA PROPUESTA DE CRÉDITOS PARA EMPRENDEDORES DE MICROEMPRESAS TURÍSTICAS.

Como equipo de investigación se procederá a realizar una presentación a los miembros del comité de Crédito de CCJ S.A. DE C.V. para su revisión, la cual se llevará a

Capítulo III, Propuesta de reestructuración de las políticas crediticias de la CCJ S.A de C.V.

cabo en las instalaciones de la institución ubicada actualmente en el municipio de Juayúa, departamento de Sonsonate.

APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DE LOS REQUISITOS.

El objetivo de la presentación mencionada en el numeral anterior consiste en obtener la aprobación de las autoridades correspondientes para la implementación de los requisitos propuestos y posteriormente la Presentación a Junta Directiva para su formal aprobación.

I. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Con el plan de implementación de la línea crediticia para emprendedores de empresas turísticas ubicadas en la zona de la ruta de las flores, de la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V. se pretende la puesta en marcha de las actividades competentes a esta; su implementación dependerá de las autoridades de la entidad.

Este plan contiene los siguientes aspectos: los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de la nueva línea crediticia, los recursos para orientar el logro de los objetivos, además las actividades administrativas necesarias, el cronograma respectivo y para finalizar el presupuesto para la implementación del plan.

1. OBJETIVOS.

Proveer los lineamientos adecuados para la implementación de la línea de crédito para emprendedores de empresas turísticas a la Caja de Crédito de Juayúa S.A. de C.V.

- La determinación de los recursos que son necesarios para llevar a cabo el plan en la entidad.
- La descripción de las actividades a desarrollar para poner en marcha el plan dentro de la organización.

- La presentación del cronograma que provee a las actividades de implementación con un tiempo específico para realizarse, así también un presupuesto completo con los egresos requeridos para el plan.

2. RECURSOS.

Recursos humanos.

Según datos obtenidos en la investigación realizada, el recurso humano necesario para la implementación de los requisitos se encuentra en la institución, sin embargo se propondría una capacitación a los empleados para que brinden una mejor información y además que proporcionen y llenen los formularios adecuados a dicho crédito.

Recursos materiales.

Se consideran los implementos que se necesitan para la reproducción de la papelería de oficina para la difusión entre los socios, la creación y detalles de la nueva línea crediticia.

Recursos financieros.

En lo referente al recurso financiero requerido se incluyen los gastos relacionados con la capacitación y otros gastos imprevistos.

El recurso financiero que será utilizado en la implementación puede ser obtenido por medio de fuentes internas, que sería inversión de capital propio, producto de la rentabilidad de las líneas de créditos más demandadas.

3. ACTIVIDADES.

- Presentar la propuesta de la nueva línea crediticia para emprendedores de empresas turísticas al personal de la caja de crédito de Juayúa S.A de C.V.
- La junta directiva es la encargada de la aprobación de la propuesta.
- Reproducir el documento que compone la propuesta de la nueva línea crediticia
- Una vez se cuente con la debida aprobación y autorización, se procede a difundir y distribuir las herramientas técnicas y materiales al personal relacionado.
- Capacitar al personal relacionado con la nueva línea crediticia.
- El informe sobre el resultado de la puesta en marcha de la nueva línea crediticia para emprendedores de empresas turísticas, deberá ser revisado por la junta directiva de la CCJ S.A. de C.V. para verificar si los objetivos se han conseguido.
- Puesta en marcha la promoción de la nueva línea de crédito para emprendedores de empresas turísticas.

5. PRESUPUESTO.

Cuadro 3.10 presupuesto para la implementación de la propuesta (por semestre).

Descripción	1º Semestre	2º Semestre
Capacitación al personal encargado de otorgar los créditos	\$250.00	\$250.00
Broucheres (2,500 c/semestre)	\$300.00	\$300.00
Banners	\$100.00	\$100.00
Publicidad y Promoción	\$800.00	\$100.00
Total	\$1,450.00	\$750.00

BIBLIOGRAFÍA:

LIBROS:

Amaru Maximiano, A. C. (2008). *Administración para Emprendedores: Fundamentos para la Creación y Gestión de Nuevos Negocios*.

Andrews, K. R. (1980). *The Concept of Corporate Strategy*. Edición Revisada.

Bunge, M. (2000). *La investigación Científica*. Mexico.

Calderón, E. (2000). *Métodos de Control del Delito en el Sistema Financiero, En: Comisión Andina de Jusristas, Lavado de Dinero: EL Sistema Legal y su Impacto Socio Económico*. Lima.

Hernandez Siampieri, Roberto; Carlos Fernandez-Collado; Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Retana, L. M. (Mayo de 2012). Fundación CENTROMYPE. (Grupo, Entrevistador)

Robles Valdés, G., & Alcerra Joaquín, C. (2000). *Administración: Un Enfoque Interdisciplinario*.

Siampieri. *Metodología de la investigación* (cuarta edición ed.).

LEYES:

Constitución de la República, D.C. N° 38 Fecha 15 de diciembre de 1983, publicado en D.O. N° 234, Tomo N° 281, Fecha 16 de diciembre de 1983.

Caja de Crédito de Juayúa. (2012). Estatutos de la Caja de Crédito de Juayúa.

Caja de Crédito de Juayúa. (2012). Manual de Funciones.

Código de Comercio, Decreto Legislativo N° 671, de fecha 8 de mayo de 1970, publicado en el Diario Oficial N° 140, Tomo N° 228, del 31 de julio de 1970.

Código Tributario.

Ley de Bancos Cooperativas. (s.f.). *Libro 3o. Art 153* .

Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, Decreto 849 de la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios, Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador.

TESIS:

Propuesta De Creación De Una Nueva Línea De Créditos En Especie Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Unidos Por El Desarrollo” (ACUDE DE R.L), TESIS maestría en consultoría, María de los Ángeles Cruz Dueñas, Daisy Cecilia Franco, San Salvador, 2009

SITIOS WEB:

Bolsa de Valores de El Salvador. (Mayo de 2012). Obtenido de

https://www.bves.com.sv/faq_details.php?id=178

BuenasTareas.com. (Mayo de 2012). Obtenido de

<http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Comite-De-Creditos/420284.html>

CORSATUR. (2012). <http://www.corsatur.gob.sv/>.

CORSATUR. (Cuarto Trimestre de 2011). *Informe de Coyuntura de Turismo*.

eumed.net. (Mayo de 2012). Obtenido de

<http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm>

FEDECREDITO. (Mayo de 2012). *FEDECREDITO*. Recuperado el Mayo de 2012, de

www.fedecredito.com

FELABAN. (Mayo de 2012). Obtenido de

http://www.felaban.com/lvdo/cap6_funciones.html#1

MITUR. (s.f.). *Sitio Oficial de Turismo de El Salvador*. Recuperado el mayo de 2011, de

www.elsalvador.travel.com

Monografías. (Mayo de 2012). Recuperado el Mayo de 2012, de

<http://www.monografias.com/clasificacion-turismo.shtml>

wikipedia. (s.f.). Recuperado el agosto de 2012, de <http://es.wikipedia.org>

OTROS:

CORSATUR. (2011). *Informe de coyuntura de Turismo cuarto trimestre*. El Salvador.

Boletín Estadístico de Turismo 2010, CORSATUR

Boletín Estadístico de Turismo 2011, CORSATUR

GLOSÁRIO.

Activo ponderado: los préstamos a la clientela suelen ser los activos corrientes más importantes dentro de los bancos. Para que un banco sea considerado solvente se estima que el total de ellos debe mantener una relación aceptable con respecto a sus recursos propios.

Autónomo: condición de no depender de nadie para realizar ciertas cosas. (Real Academia Española)

Cartera: f. Com. Valores o efectos comerciales de curso legal, que forman parte del activo de un comerciante, banco o sociedad y, por extensión, de un particular.

F. Econ. Conjunto de clientes fijos de una empresa. (Real Academia Española)

Cartera de clientes:

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Crédito:

La palabra crédito tiene una cierta variedad de significados, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diverso tipo. En un sentido estricto crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; dicho en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero en efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro. Dar crédito es financiar los gastos de otro a cuenta de un pago a futuro. En un sentido más general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de creer) crédito es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

Son de poco monto por lo general las transacciones que, actualmente, se realizan en efectivo, por lo que puede decirse que la sociedad moderna se basa, en una considerable medida, en el crédito mutuo entre las diferentes personas que la

integran. Es por eso fundamental también el ordenamiento jurídico y social que garantiza el pago de las deudas contraídas y permite efectuar los reclamos correspondientes cuando las mismas no se satisfacen debidamente.

El crédito economiza también el uso del dinero, pues permite el planeamiento más flexible de los gastos a lo largo del tiempo, canalizando los pequeños ahorros de las personas y evitando que consumidores y productores tengan que poseer grandes sumas de efectivo para realizar sus transacciones. El crédito tiene también el poder de ampliar el gasto, tanto de las personas y empresas como del Estado. Este último puede así aumentar el gasto público más allá de lo que recibe como ingresos corrientes, mediante el expediente de aumentar sus deudas con el público mediante la emisión de títulos de diverso tipo. En este sentido la expansión desmedida del crédito puede ocasionar o contribuir decisivamente a la aparición de la inflación. (www.eumed.net/cursecon/dic/c14.htm).

Coyuntura: combinación de factores y circunstancias que, para la decisión de un asunto importante, se presenta en una nación. (Real Academia Española).

Decreto: decisión de un gobernante o de una autoridad, o de un tribunal o juez, sobre la materia o negocio en que tengan competencia. (Real Academia Española).

Diario Oficial: Es el medio de comunicación escrito que un Estado, o una organización internacional o regional, utiliza para publicar sus normas jurídicas, tales como constituciones, tratados, leyes, decretos y reglamentos, y otros actos de naturaleza pública.

Divisa: moneda extranjera referida a la unidad del país que se trata. (Real Academia Española).

Ejecución: Permite nombrar a la acción y efecto de ejecutar. Este verbo tiene varios significados: poner por obra algo o desempeñar algo.

Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL): Es una institución del Estado, cuyo objetivo principal es: Desarrollar estrategias de reducción de pobreza bajo una perspectiva de desarrollo local, vulnerabilidad y brecha. (<http://www.salvadorenosenelexterior.gob.sv>)

Garantías hipotecarias:

Es un derecho real que recae sobre un inmueble que, permaneciendo en poder del que lo constituye, da derecho al acreedor para perseguirlo de manos de quien se encuentre y de pagarse preferentemente del producido de la subasta.

Garantías prendarias:

Garantía prestada con un bien mueble de tal modo que el acreedor garantizado puede ejecutar dicho bien para satisfacer su crédito, en caso de impago del deudor. Se denomina también garantía pignoratícia.

Gravamen: carga impuesta sobre un inmueble o sobre un caudal. (Real Academia Española).

Interés:

El concepto de interés surge del reconocimiento al valor del dinero a través del tiempo, es por ello que al hablar del capital es necesario decir que es un recurso escaso que como todo factor de producción lleva inmerso un valor o costo. Por lo cual el interés puede definirse como el costo del capital, es decir, que es “la cantidad que se paga, a alguien que perdió una oportunidad de consumo o de inversión alterna actual, y alquiló el dinero en una relación de crédito”. Fuertemente relacionado al interés se encuentra la tasa de interés, que es el porcentaje del principal que el prestatario paga al deudor al final de cada período establecido.

(www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/986055.DOC)

Intermediación Financiera: es la intervención que realizan las instituciones de crédito, organismos auxiliares, instituciones nacionales de seguros y fianzas y demás entidades autorizadas legalmente para constituirse como medio de enlace entre el acreditante de un financiamiento y el acreditado, obteniendo una comisión por su labor al concertar los créditos en los mercados de dinero nacional e internacional. (eco-finanzas).

Línea de crédito:

- Según Brigham: Acuerdo por el que un banco toma o cede dinero a crédito hasta un límite establecido por un período determinado de tiempo.
- Según Gitman: Cantidad máxima que puede concederse al solicitante de crédito.

- Brigham y Gitman, definen Línea de Crédito como la cantidad máxima de dinero que un banco concede al solicitante de un crédito.

Política:

Es una guía general, verbal o escrita que establece los límites que proporciona la dirección y los límites generales dentro de los cuales tendrá lugar la acción administrativa.

Política crediticia:

Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo. (www.gestiopolis.com/recursos/experto/).

Política de crédito:**Definición.**

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, y deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Importancia.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Objetivo.

La política de crédito tiene como finalidad otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, la misma que implica la determinación de la selección, las normas y las condiciones de crédito.

(<http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>).

Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

Organización: Identifica y determina las actividades necesarias para lograr los objetivos, delega la autoridad en los diferentes niveles jerárquicos, armonizando y fijando responsabilidades a los recursos humanos que integran la organización, para el mejor logro de sus fines.

Personal: Los recursos humanos o el capital humano que opera en la Institución.

Plan: Exposición ordenada y sistemática de los objetivos económicos que se plantea un gobierno y de los medios para alcanzarlos.

Planeación: Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

Plan de Capacitación: Es una estrategia indispensable para alcanzar los objetivos de la formación ocupacional, ya que habilita a los trabajadores para realizar elecciones acertadas en pro de su educación.

Premisa: señal o indicio por donde se infiere algo o se viene en conocimiento de ello. (Real Academia Española).

Producto financiero:

Denominación que se utiliza usualmente para hacer referencia a los instrumentos financieros ofertados por las entidades financieras directa o indirectamente (depósitos, cuentas corrientes, etc).

Recurso: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Recurso Financiero: Son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez.

Recurso Humano: Constituyen el elemento más importante en las organizaciones, motivo por el cual deben hacerse estudios y evaluaciones especiales con la finalidad de colocar a cada persona en el puesto ideal.

Recurso Material: Son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo.

Recurso Tecnológico: Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.

Riesgo:

El riesgo en la actividad financiera es el criterio más importante para el análisis de una entidad, ya que está vinculado directamente con su rentabilidad y solvencia.

De forma general riesgo es “la probabilidad que existe de que el rendimiento esperado de una inversión no se realice, sino por el contrario, que en lugar de ganancias se obtengan pérdidas”.

Para Mayor riesgo representa la variación de los posibles rendimientos futuros de una inversión. A medida que uno ve hacia el futuro, el riesgo tiende a elevarse.

Una modalidad del riesgo son los riesgos financieros, los cuales “son aquellos que están relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros”. Dentro de los riesgos financieros se pueden encontrar: Tasas de Interés. Los cuales se originan por las constantes fluctuaciones en las tasas de interés en el ámbito mundial. Tipo de cambio. Se refiere a la probabilidad de fluctuaciones en el valor de la moneda local con respecto a la moneda extranjera y puede surgir al no haber ningún cambio en el riesgo de transferencia. Crediticios. Se refieren a la probabilidad de que la concentración de posiciones en un individuo rebase su capacidad crediticia, es decir, se identifica la capacidad de insolvencia de la parte obligada, ya que cualquier información que ponga en duda la capacidad de pago impacta en el precio y operatividad de los instrumentos. (<http://www.monografias.com/trabajos93/analisis-e-interpretacion-estados-financieros>).

Topónimo: nombre propio de un lugar. (Real Academia Española).

Utilidad y ventaja:

Como agente de producción y medio de cambio, el crédito juega un papel muy importante puesto que hace más productivo el capital al permitir una mayor fluidez en el intercambio de los bienes, del productor al consumidor y además aumenta el volumen de producción y ventas. En el caso específico del sector vivienda el crédito es un factor determinante ya que por lo general, el usuario ofrece una pequeña cantidad en efectivo como pago al contado y su crédito para el saldo del costo de la mercancía que pretende adquirir. De esta manera las empresas o instituciones pueden ver como se transfieren los bienes sin tener que esperar que el consumidor reúna el dinero en efectivo. (<http://www.zhb-flensburg.de/dissert/russbel>).

Valores: Característica moral importante y deseable para la persona que influye sobre su comportamiento.

Valoración de Riesgo: Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. (<http://www.itcr.ac.cr/reglamentos/Consultas>).

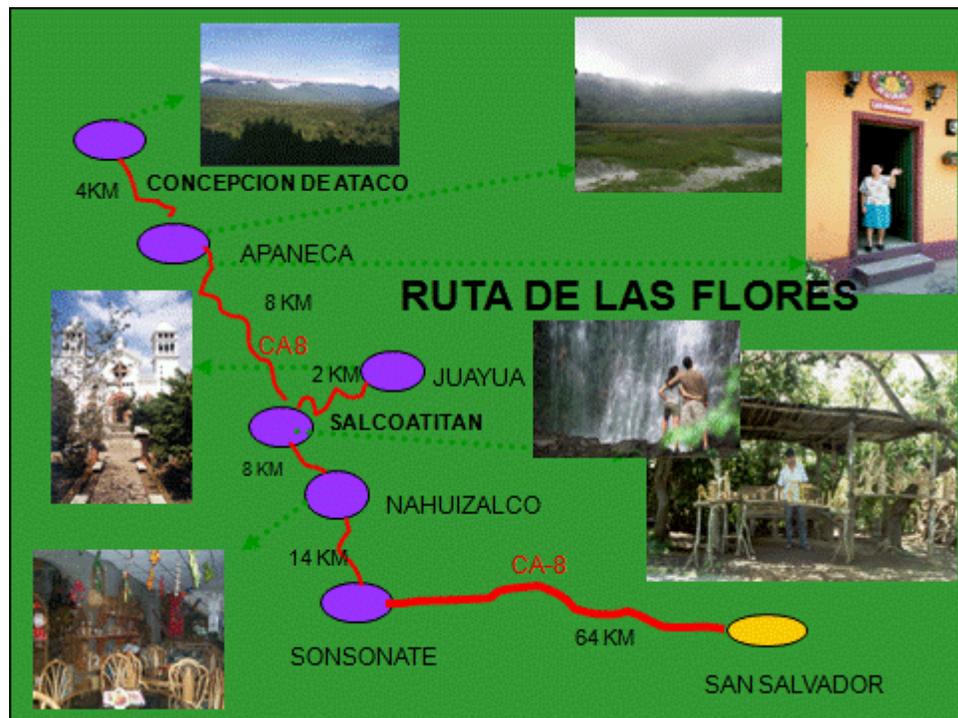
ANEXOS.

INDICE DE ANEXOS.

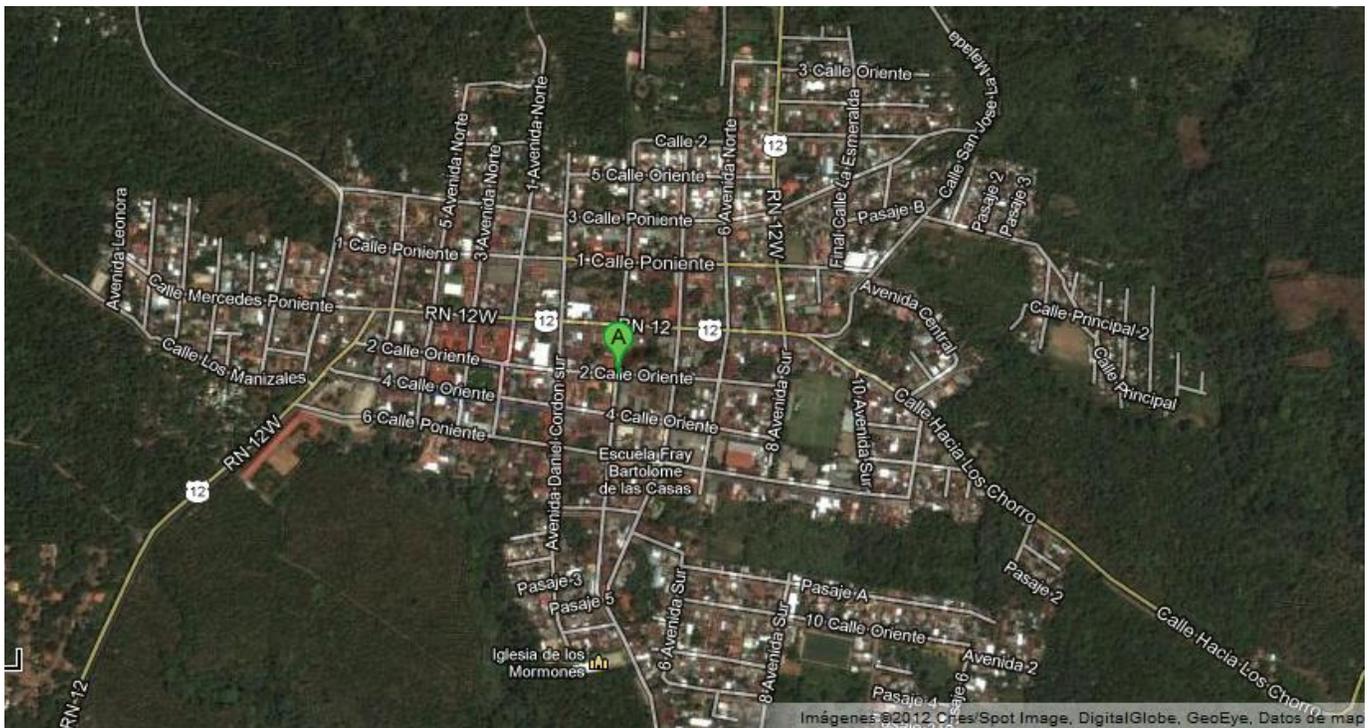
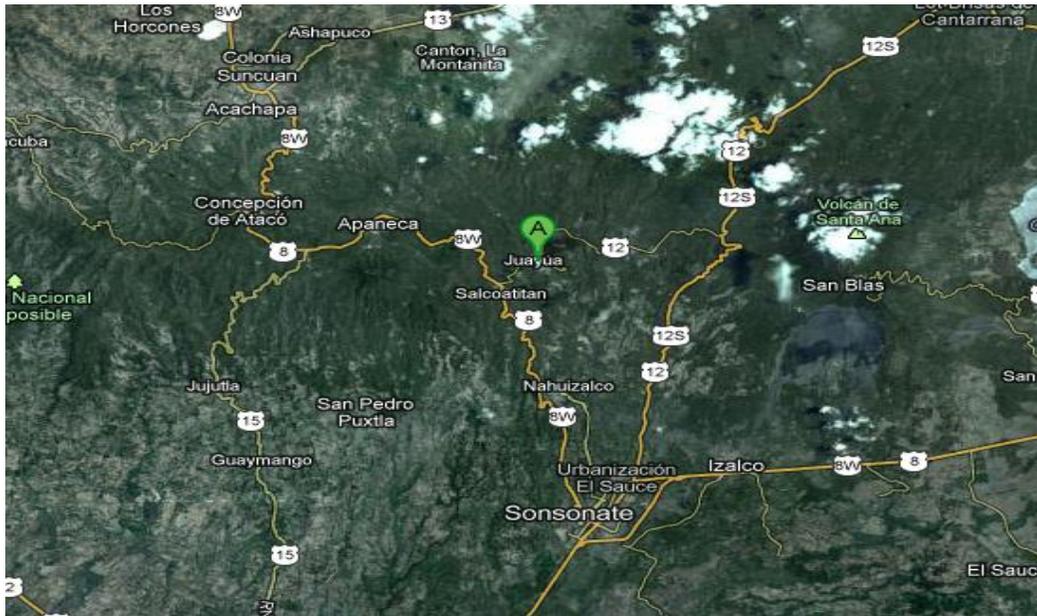
Contenido.	Paginas.
Anexo1. Mapas de la ruta de las flores.....	ii
Anexo2. Ubicación de la Caja de Crédito De Juayúa.....	iii
Anexo 3. Formato de cuestionario dirigido a las personas que conforman el sector emprendedor en actividades turísticas, de la ruta de las flores.....	iv
Anexo 4. Entrevista dirigida a las jefaturas de los departamentos y comités clave, relacionados con el otorgamiento de créditos en la Caja de Crédito de Juayúa.....	x
Anexo 5. Análisis y tabulación de datos, encuestas a las personas emprendedoras de la ruta de las flores.....	xviii
Anexo 6. Balance General y análisis vertical.....	xlvii
Anexo 7. Estado de Resultado y Análisis Vertical.....	xlix
Anexo 8. Análisis sobre el entorno Turístico de la denominada Ruta de las Flores en el occidente del país.....	li

ANEXO 1.

MAPAS DE LA RUTA DE LAS FLORES



ANEXO2. UBICACIÓN DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA.



ANEXO 3. Formato de cuestionario dirigido a las personas que conforman el sector emprendedor en actividades turísticas, de la ruta de las flores.



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A DE C.V. DE R.L.

Encuesta de opinión dirigida las personas que conforman el sector emprendedor en actividades turísticas, de la ruta de las flores.

Identificación:

Estamos realizando un estudio de la caja de crédito de Juayúa para la implementación de una nueva línea de crédito dedicada a financiar las iniciativas de negocio sobre turismo, para los emprendedores que habitan en la denominada Ruta de las Flores por lo que la información que nos proporcione será de carácter confidencial estrictamente con el fin de establecer el mercado potencial para la creación de la línea de crédito.

Objetivo: En el presente instrumento se pretende recolectar la información necesaria para la modificación de políticas de crédito y requisitos de la nueva línea de crédito para emprendedores en negocios turísticos y establecer nuestro mercado potencial de clientes.

Indicaciones: Conteste de forma clara las preguntas que se presentan a continuación marcando con una **X** donde considere conveniente.

I. DATOS GENERALES.

A. Género

1) Femenino 2) Masculino

B. Edad

1) 18 –28 años 2) 29–38 años 3) 39 – 48 años

4) 49 – 58 años 5) 59 años o más

C. Estado Civil

1) Solter@ 2) Divorciad@ 3) Casad@
 4) Viud@ 5) Acompañad@

D. Nivel Académico

1) Básico 2) Universitario 3) Bachillerato
 4) Técnico 5) Otros 6) Ninguno

E. Profesión u Oficio

1) Ama de Casa 2) Empleado 3) Comerciante
 4) Agricultor 5) Carpintero 6) Albañil
 7) Obrero 8) Estudiante 9) Ganadero
 10) Motorista 11) Empleada domestica

F. Residencia

1) Nahuizalco 2) Salcoatitán 3) Juayúa
 4) Apaneca 5) Ataco 6) Otro

Especifique: _____

DATOS DEL CONTENIDO

1. ¿Este negocio es Propio?

1) Si 2) No

2. ¿De qué se trata su negocio?

1) Pupuserías 2) Artesanía 3) Guías Turísticas
 4) Gastronomía 5) Servicio Hoteleros 6) Exposición de artes
 7) Suvenir 8) Servicio de Transporte Turísticos 9) Otros

Especifique: _____

3. ¿Cuántas personas de su grupo familiar trabajan en el negocio incluido usted?

1) 1 – 2 2) 3 – 4 3) 4 – 6

4. ¿Cuánto tiempo tiene de haber iniciado su negocio?

- 1) 1- 3 meses 2) 3 – 6 meses 3) 6 – 12 meses
 5) 1-2 años 6) 2 años o más

5. ¿Cuáles son los ingresos promedio diarios de su negocio?

- 1) \$0.00–\$30.00 2) \$30–\$50 3) \$50- \$100
 4) \$ 100 o más 5) Otros

6. ¿Qué días abre su negocio?

- 1) Lunes 2) Martes 3) Miércoles
 4) Jueves 5) Viernes 6) Sábado
 7) Domingo

7. ¿Cómo financia su negocio?

- 1) Remesa Familiar 2) Ahorro 3) Créditos
 4) Empleo (Salario) 6) Otros

(Si contesta la opción 3; hacer las preguntas 8-11)

8. ¿Qué tipo de crédito posee?

- 1) Vivienda 2) Consumo 3) MYPES
 4) Popular 5) Comercio 6) Otros

9. ¿Con que tipo de institución financiera?

- 1) Banco
 2) Cooperativas
 3) Cajas de Crédito
 4) Otras

10. ¿Específicamente, Con cuál Institución Posee el crédito?

R. _____
/ _____

11. ¿Por qué razón se decidió por esa institución?

- | | | | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| 1) Tasa de Interés | <input type="checkbox"/> | 2) Plazo | <input type="checkbox"/> | 3) Cuotas | <input type="checkbox"/> |
| 4) Beneficios | <input type="checkbox"/> | 5) Políticas | <input type="checkbox"/> | 6) Requisitos | <input type="checkbox"/> |
| 7) Confianza | <input type="checkbox"/> | 8) Riesgos | <input type="checkbox"/> | 9) Montos | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Ha solicitado alguna vez crédito para su negocio en la caja de crédito de Juayúa?

- 1) SI 2) NO

13. Si ha solicitado crédito ¿Cuál fue su destino?

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1) Iniciar el Negocio | <input type="checkbox"/> | 3) Continuar el negocio | <input type="checkbox"/> |
| 2) Capital de trabajo | <input type="checkbox"/> | 4) Otros | <input type="checkbox"/> |

Especifique:

14. ¿Qué requisitos o condiciones le solicitaron para otorgarle el crédito?

- | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1) Documentos personales | <input type="checkbox"/> | 2) Capacidad de pago | <input type="checkbox"/> |
| 3) Que el terreno o casa quede en garantía | <input type="checkbox"/> | 4) Fiador | <input type="checkbox"/> |

15. ¿El crédito que usted solicitó le fue otorgado?

- 1) SI 2) NO

16. ¿Cuál es la causa por la que no le otorgaron el crédito solicitado?

- | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1) Capacidad de pago | <input type="checkbox"/> | 4) Deudas acumuladas | <input type="checkbox"/> |
| 2) Record crediticio | <input type="checkbox"/> | 5) Por ser de la tercera edad | <input type="checkbox"/> |
| 3) Falta de documentación que respalde sus ingresos | <input type="checkbox"/> | | |

17. ¿De las siguientes facilidades cual le gustaría más, que le ofrecieran al momento de otorgarle un crédito?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1) Cuotas bajas | <input type="checkbox"/> |
| 2) Ayuda al llenar la solicitud de crédito | <input type="checkbox"/> |
| 3) Que no pidan fiador | <input type="checkbox"/> |
| 4) Tasa de interés baja | <input type="checkbox"/> |
| 5) Plazo de acuerdo a su capacidad de pago | <input type="checkbox"/> |
| 6) Agilidad en los trámites para otorgar crédito | <input type="checkbox"/> |
| 7) Cobro domiciliario | <input type="checkbox"/> |
| 8) Otros | <input type="checkbox"/> |
- Especifique: _____
-
-

18. ¿Con que frecuencia realiza visita la Caja de Crédito de Juayúa?

- | | | | | | |
|-------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1) Cada mes | <input type="checkbox"/> | 2) Muy a menudo | <input type="checkbox"/> | 3) Siempre | <input type="checkbox"/> |
| 4) Rara vez | <input type="checkbox"/> | 5) Nunca | <input type="checkbox"/> | 6) Cuando es necesario | <input type="checkbox"/> |

19. ¿Por qué prefiere a la Caja de Crédito de Juayúa?

- | | | | | | |
|----------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1) Tasa de Interés | <input type="checkbox"/> | 2) Plazo | <input type="checkbox"/> | 3) Cuotas | <input type="checkbox"/> |
| 4) Líneas de Crédito | <input type="checkbox"/> | 5) Políticas | <input type="checkbox"/> | 6) Montos | <input type="checkbox"/> |
| 7) Requisito | <input type="checkbox"/> | 8) Riesgos | <input type="checkbox"/> | 9) Confianza | <input type="checkbox"/> |

20. ¿Si existiera una línea de crédito para negocios emprendedores en temas turísticos, estaría interesado en tomarlo?

- | | | | |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1) SI | <input type="checkbox"/> | 2) NO | <input type="checkbox"/> |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|

21. ¿Para qué tipo de negocio utilizaría el préstamo?

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1) Pupuserías | <input type="checkbox"/> | 2) Artesanía | <input type="checkbox"/> | 3) Guías Turísticas | <input type="checkbox"/> |
| 4) Gastronomía | <input type="checkbox"/> | 5) Servicio Hoteleros | <input type="checkbox"/> | 6) Exposición de artes | <input type="checkbox"/> |
| 7) Suvenir | <input type="checkbox"/> | 8) Servicio de Transporte Turísticos | <input type="checkbox"/> | 9) Otros | <input type="checkbox"/> |

Especifique: _____

22. ¿Cuánto dinero necesita para el negocio?

- | | | | | | |
|--------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1) \$500 - \$1,000 | <input type="checkbox"/> | 2) \$1,000 - \$1,500 | <input type="checkbox"/> | 3) \$1,500 - \$2,000 | <input type="checkbox"/> |
|--------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|

4) \$2,000 - \$2,500 5) \$2,500 - \$3,000 6) \$3,000 a más

23. ¿Cuál le gustaría que fuera el plazo para pagar las cuotas del crédito?

1) Semanalmente 2) Quincenalmente 3) Mensualmente

4) Otros

Especifique:

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Entrevista dirigida a las jefaturas de los departamentos y comites clave, relacionados con el otorgamiento de créditos en la Caja de Crédito de Juayúa.



**COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.**



Entrevista dirigida a las jefaturas de los departamentos clave, relacionados con el otorgamiento de créditos en la Caja de Crédito de Juayúa.

Objetivo: En el presente instrumento se pretende recolectar la información necesaria para la modificación de políticas de crédito y requisitos de la nueva línea de crédito, obteniendo información de 4 áreas clave que influyen sobre el proceso actual para el otorgamiento de crédito que posee la Caja de Crédito de Juayúa.

COMITÉ DE CRÉDITO.

Objetivo: indagar en todo lo relacionado con el otorgamiento de crédito, las políticas, los procesos y los requisitos actuales de la entidad.

1. ¿Cuáles son las líneas de crédito y su clasificación, con las que cuenta la caja de crédito de juayúa actualmente?
 - Línea de crédito de Consumo
 - Línea de crédito para vivienda
 - Línea de crédito para Empresa.
2. ¿Cuáles son los requisitos generales que deben cumplirse para otorgar un crédito?
 - Que sea Empleado o Comerciante
3. ¿Cuáles son las principales razones o requisitos que no se cumplen, por las que un crédito no es otorgado?
 - Calificaciones en el sistema financiero.
 - Record crediticio
 - Moral y capacidad de pago
4. ¿Cuánto tarda en promedio la aprobación de un crédito?
 - 8 días.



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.



5. ¿Quién es el encargado o encargados de decidir que se otorga el crédito?

El Comité de Créditos

6. ¿Cuáles son los tipos de crédito más demandados?

- Créditos de Consumo

7. ¿Cuáles son los tipos de crédito menos demandados?

- Créditos de Vivienda

8. ¿Cuáles son los porcentajes límites de las tasas de interés de las líneas de crédito?

Mínimo 18%
Máximo 35%

9. ¿Qué tipo de crédito tiene la mayor tasa de interés y cual tiene la menor?

El crédito de vivienda tiene la menor tasa de interés
El crédito Popular tiene la Mayor tasa de interés

10. ¿Cuáles son los plazos existentes para hacer efectiva amortización de los créditos?

- desde 6 Meses Hasta 10 años en las líneas de Consumo
- desde 6 Meses Hasta 25 años en las líneas de Vivienda-



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A DE C.V. DE R.L.



COMITÉ DE MORA.

Objetivo: averiguar sobre los niveles de morosidad, así como los tipos de crédito que más influye en su incremento, y las políticas y estrategias para recuperar el crédito.

1. ¿Cómo están clasificados los niveles de morosidad?

de 1 a 30 días Mora
de 31 a 60 días Mora
de 61 a 90 días Mora
mas de 90 días Mora

2. ¿Cuál es el porcentaje de clientes morosos de la cartera de clientes?

2.57% de la cartera Total

3. ¿En términos geográficos, que lugares tienen la mayor tendencia de morosidad?

- Sonsonate.

4. ¿Según usted cuales son las posibles causas que influyen a que los clientes caigan en mora?

- El Desempleo
- Si es Comerciante por Disminución de sus Niveles de Ventas
- Por Enfermedad.

5. ¿Cuáles son las políticas o acciones que se implementan para recuperar los créditos?

- Seguimiento de la Cartera en Mora todos los días
- Comités de Créditos Cada semana.
- Notas de Cobro dependiendo los días Mora
- Visitas INSITU dependiendo de los días Mora.



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.



6. ¿Cuál ha sido la tendencia de la mora en los últimos periodos?

*La tendencia ha sido a disminuir en los últimos
3 periodos*

7. ¿Cuál es el porcentaje máximo aceptable de mora de la cartera de clientes?

5%



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA S.A DE C.V. DE R.L.



JEFATURA DE NEGOCIOS.

Objetivo: conocer sobre las estrategias de promoción y publicidad que se le da a las líneas de crédito, así como las fortalezas frente a la competencia.

1. ¿Qué servicios ofrece la CCT?
 - Servicios de créditos
 - Servicios de Captación de Ahorros
 - Pago de Colecturas (Agua fría y teléfono).
 - Pago de Remesas familiares
 - Pago de Planillas.
2. ¿Cuál es el tipo de crédito y línea más demandada?
 - Créditos de Consumo para Pago de Deudas y Gastos personales
 -
3. ¿Cuál es la estrategia implementada para mantenerse fuerte frente a la competencia con respecto a las líneas de crédito?
 - Creación de líneas especiales.
 - Agilidad en los trámites.
 - Atención personalizada.
4. ¿Cuál es la fortaleza que tienen las líneas de crédito en comparación a la competencia?
 - La Negociación de las tasas de interés
 - El servicio personalizado.



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.



5. ¿Cuáles son las estrategias de promoción y publicidad de sus líneas de crédito?

- Eventos Especiales Para Socios
- Participación en Fiestas Patronales.
- Radio, perifoneo con unidad MOVIL
- Flyers, brochors.
- Barridas de zona con publicidad.

6. ¿Qué línea de crédito le es más rentable?

- Las líneas de crédito para las MYPE (micro y pequeña empresa).



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.



GERENTE GENERAL.

Objetivo: averiguar sobre generalidades relacionadas con los créditos, así como de los procesos administrativos relacionados a los mismos.

1. ¿Según usted cual institución es su mayor competencia?

Caja de Crédito de Sonsonate.

2. ¿Qué problemas administrativos relacionados con el proceso de otorgamiento de crédito son los que se dan más frecuentemente?

- Tiempo de trámite por el ejecutivo encargado
- La revisión de la calidad de información en el sistema informático.
- El desahucio del Crédito

3. ¿Cree que el personal con el que cuenta actualmente es suficiente para la demanda que poseen?

No, se necesita mas personal para nuestro crecimiento

4. ¿Según las proyecciones financieras, como esperan que se comporte la mora en el presente periodo?

Esperamos mantenernos bajo el límite proyectado del 2.50% de los Créditos Vencidos



COOPERATIVA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA
S.A DE C.V. DE R.L.



5. ¿Cuentan con los recursos suficientes para la creación de una nueva línea de crédito?

- En la actualidad sí, pero de haber nuevas líneas contemos con las suficientes fuentes proveedoras de fondos.

6. ¿Es posible o permitido realizar modificaciones a las políticas crediticias?

Claro que sí, de hecho esto establecido en la normativa una revisión de por lo menos cada 6 meses a nuestras políticas para realizar las adecuaciones.

7. Si la respuesta anterior es sí ¿Cómo es el proceso que se lleva a cabo para la modificación y quienes intervienen en ella?

- Intervienen: Jefe de Negocios, Jefe Administrativo (Propuesta) financiero y la Gerencia General

- Junta Directiva: Aprobada.

→ Para su revisión se toman en cuenta las Proyecciones Internas, y las realidades del Mercado y los aspectos Legales y Normativos.

ANEXO 5. ANÁLISIS Y TABULACION DE DATOS, ENCUESTAS A LAS PERSONAS EMPRENDEDORAS DE LA RUTA DE LAS FLORES.

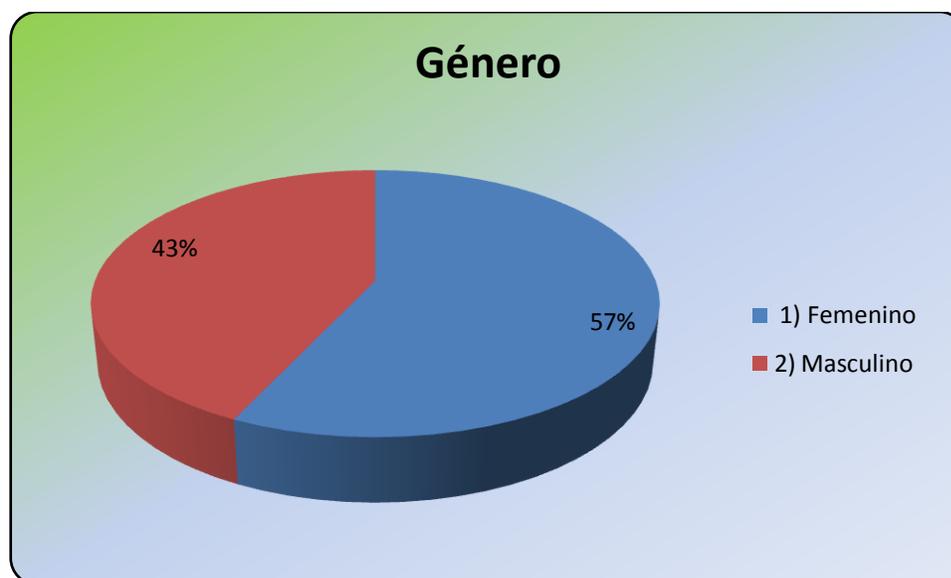
Análisis y tabulación de las Encuestas a emprendedores, de la ruta de las flores.

Tabla N° 1

A. Género						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Femenino	12	14	13	6	12	57
2) Masculino	8	6	7	14	8	43
TOTAL	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 1



Fuente: Encuesta.

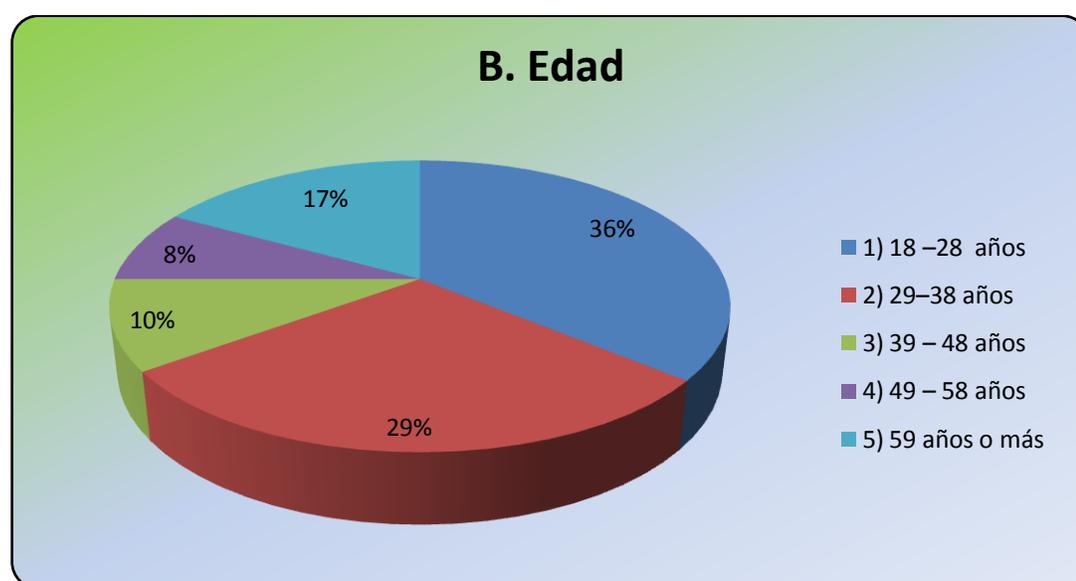
En la investigación de campo se pasaron un total de 100 cuestionarios, de los cuales la mayoría fue resuelta por mujeres dueñas de negocios emprendedores en la ruta de las flores.

Tabla N° 2

B. Edad						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayúa	Apaneca	Ataco	Total
1) 18 –28 años	12	6	10	5	3	36
2) 29–38 años	4	4	4	9	8	29
3) 39 – 48 años	0	2	1	3	4	10
4) 49 – 58 años	2	2	2	1	1	8
5) 59 años o más	2	6	3	2	4	17
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 2



Fuente: Encuesta.

De los emprendedores encuestados en la investigación la mayor parte estuvieron entre el rango de 18 a 28 años de edad, quedando evidenciado el auge de emprendedurismo entre los jóvenes.

Seguido del rango de adultos jóvenes que va de 29 a 38 años de edad.

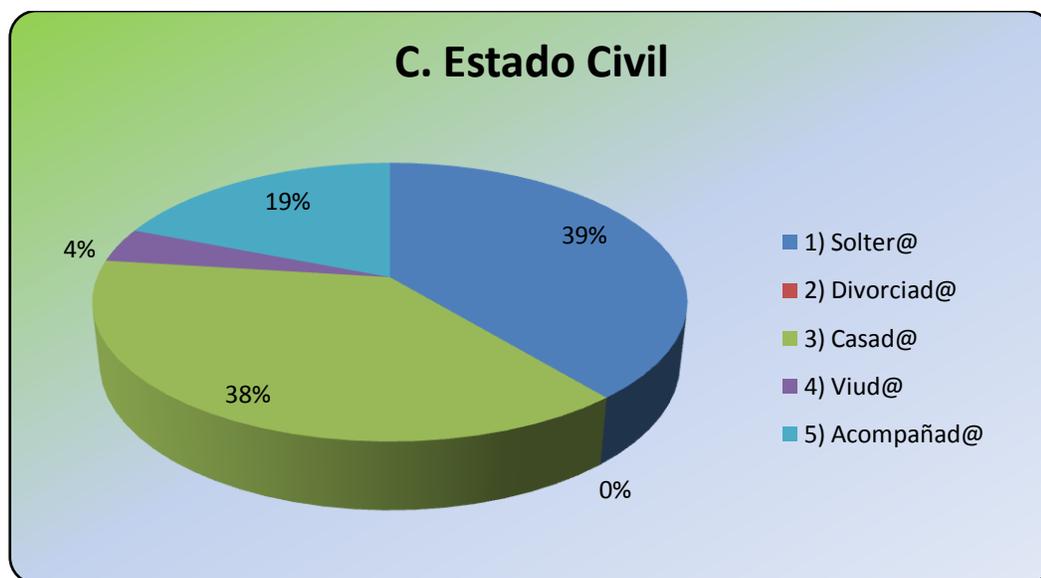
Dejando el porcentaje restante para adultos y adultos mayores dueños de negocios.

Tabla N° 3

C. Estado Civil						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayúa	Apaneca	Ataco	Total
1) Solter@	10	5	13	7	4	39
2) Divorciad@	0	0	0	0	0	0
3) Casad@	7	10	4	5	12	38
4) Viud@	1	1	1	1	0	4
5) Acompañad@	2	4	2	7	4	19
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 3



Fuente: Encuesta.

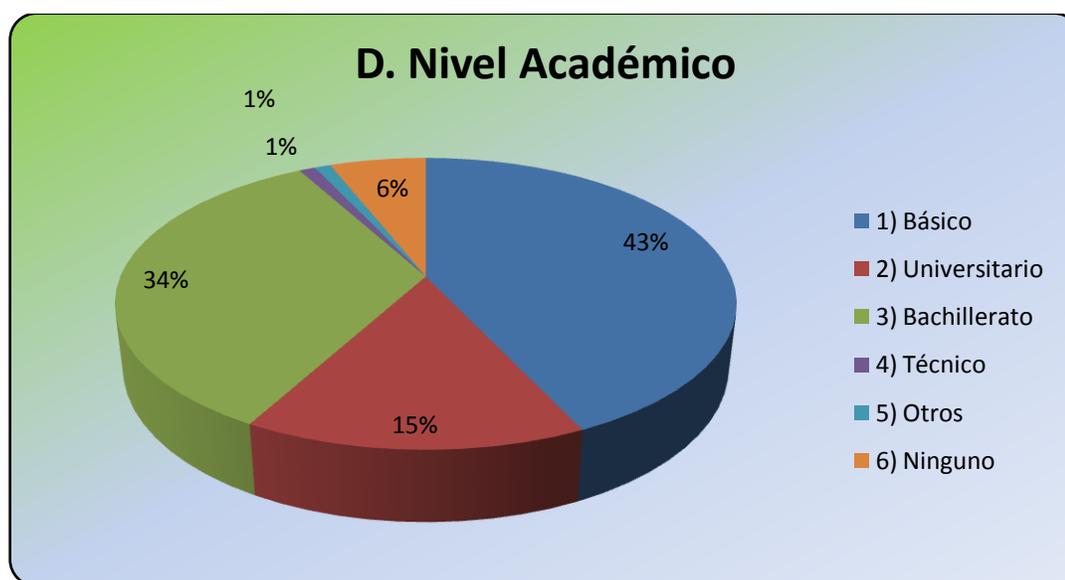
En la investigación de campo se reflejó que la mayoría de las personas emprendedoras están solteras, concordando con la edad joven que estos tienen, aun que se determinó que los emprendedores encuestados casados también tienen una buena representación en la muestra.

Tabla N° 4

D. Nivel Académico						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayúa	Apaneca	Ataco	Total
1) Básico	8	12	8	5	10	43
2) Universitario	4	3	3	2	3	15
3) Bachillerato	5	5	8	10	6	34
4) Técnico	0	0	0	0	1	1
5) Otros	1	0	0	0	0	1
6) Ninguno	2	0	1	3	0	6
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta.

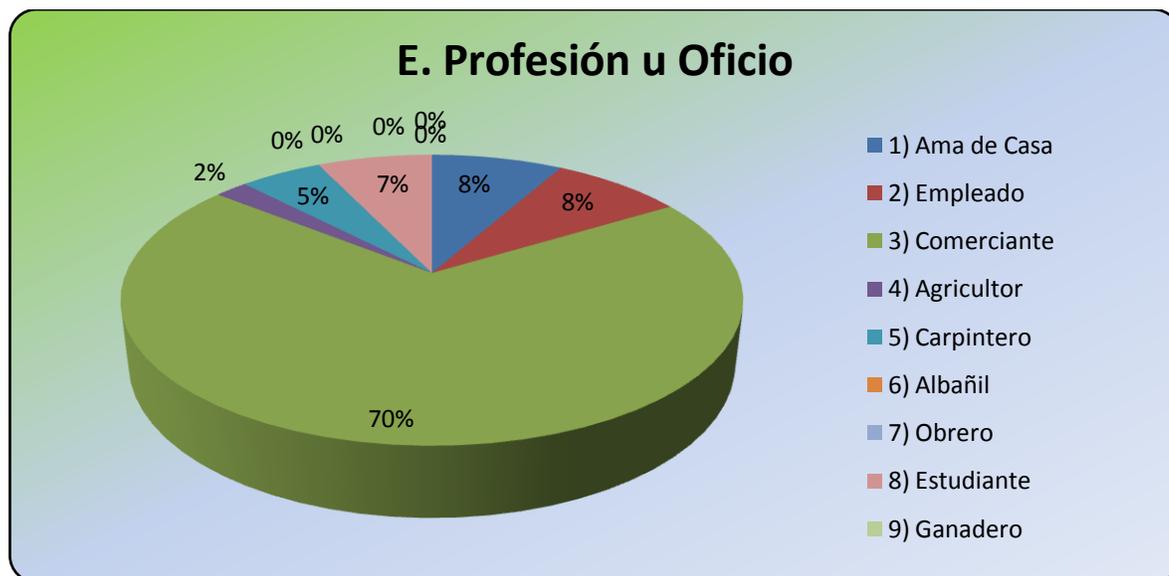
La mayoría de los dueños de negocios emprendedores según los datos de la investigación tienen solo estudios básicos o de bachillerato, siendo la minoría los que cuentan con educación superior o técnica.

Tabla N° 5

E. Profesión u Oficio						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayúa	Apaneca	Ataco	Total
1) Ama de Casa	2	3	0	0	3	8
2) Empleado	2	2	1	3	0	8
3) Comerciante	10	14	15	13	16	68
4) Agricultor	0	0	0	2	0	2
5) Carpintero	3	0	0	2	0	5
6) Albañil	0	0	0	0	0	0
7) Obrero	0	0	0	0	0	0
8) Estudiante	3	1	2	0	1	7
9) Ganadero	0	0	0	0	0	0
10) Motorista	0	0	0	0	0	0
11) Empleada domestica	0	0	0	0	0	0
	20	20	18	20	20	98

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 5



Fuente: Encuesta.

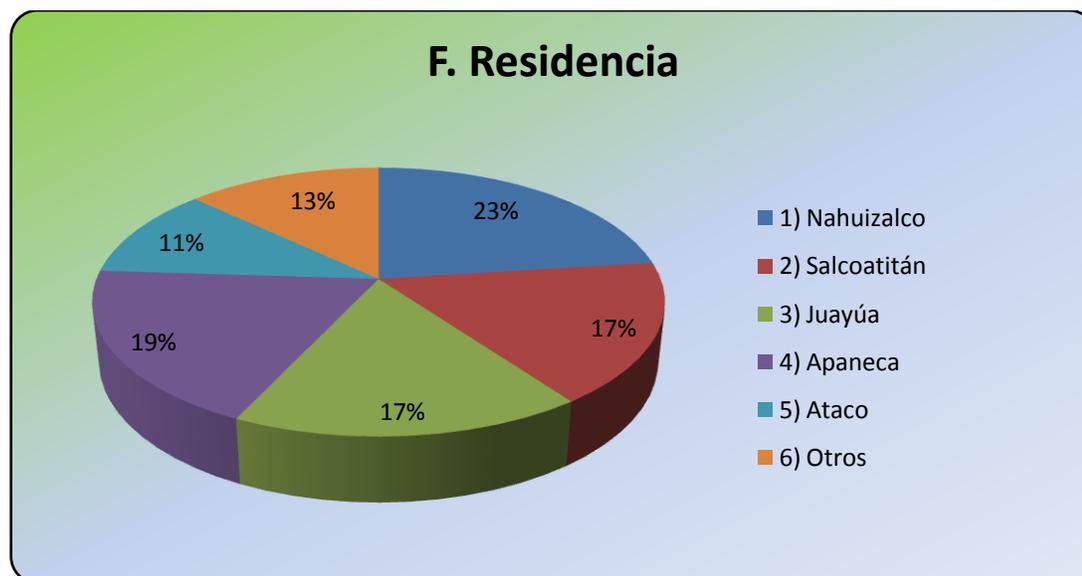
De los encuestados según la investigación de campo se determinó que la mayoría se dedican netamente a ser comerciantes, dedicados a tiempo completo a atender sus negocios, dejando un reducido margen a las personas que practican otro tipo de actividad no relacionada a lo de su negocio.

Tabla N° 6

F. Residencia						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Nahuizalco	20	0	2	0	1	23
2) Salcoatitán	0	17	0	0	0	17
3) Juayúa	0	1	15	0	1	17
4) Apaneca	0	2	0	17	0	19
5) Ataco	0	0	0	0	11	11
6) Otros	0	0	3	3	7	13
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta.

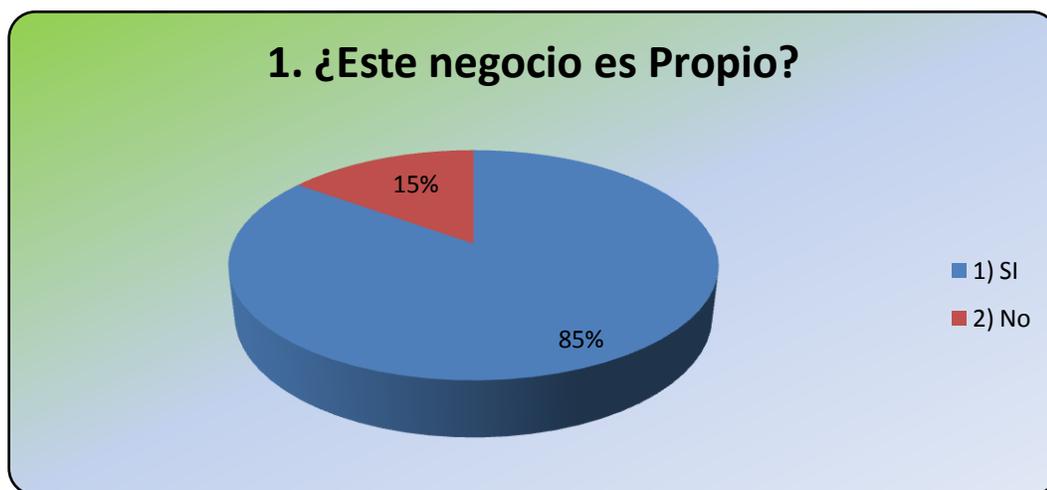
La mayoría de los encuestados viven en la zona de la denominada ruta de las flores, siendo Nahuizalco y Apaneca los pueblos con más representación en las encuestas que fueron el centro de la investigación.

Tabla N° 7

1. ¿Este negocio es Propio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) SI	18	14	17	17	19	85
2) No	2	6	3	3	1	15
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta.

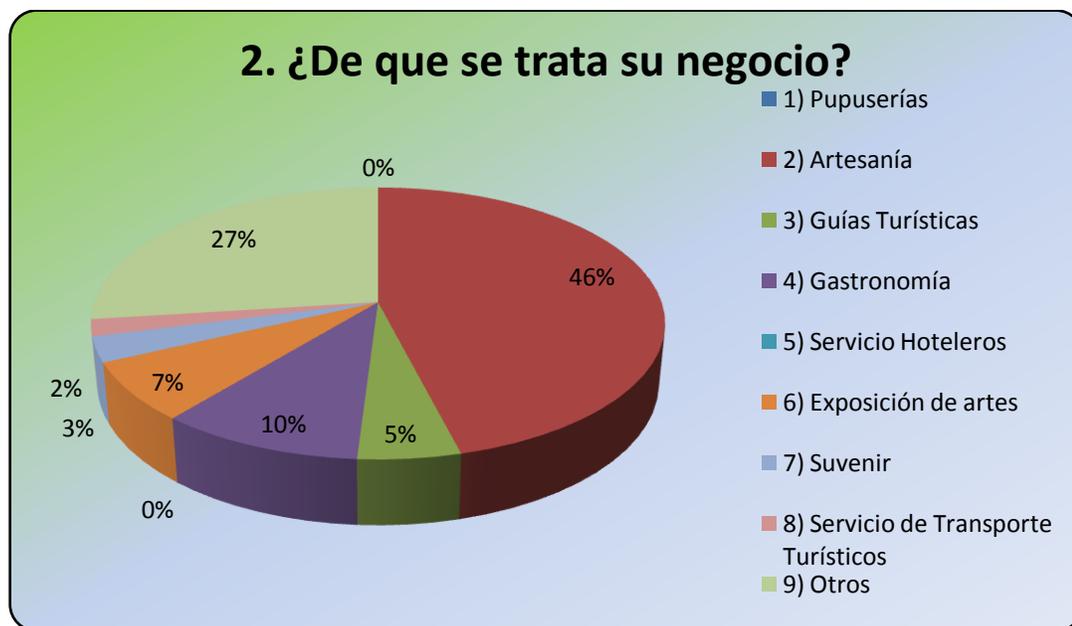
La mayoría de las personas que se entrevistaron en el desarrollo de la investigación de campo son dueñas de su propio negocio emprendedor, lo que permitió que la investigación arrojara datos verídicos de la realidad de los negocios en la denominada ruta de las flores.

Tabla N° 8

2. ¿De qué se trata su negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Pupuserías	0	0	0	0	0	0
2) Artesanía	11	6	13	5	11	46
3) Guías Turísticas	0	0	0	4	1	5
4) Gastronomía	0	5	2	0	3	10
5) Servicio Hoteleros	0	0	0	0	0	0
6) Exposición de artes	4	3	0	0	0	7
7) Suvenir	0	0	1	0	2	3
8) Servicio de Transporte Turísticos	0	0	2	0	0	2
9) Otros	5	6	2	11	3	27
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta.

Según la investigación se determinó que la mayor parte de los negocios en la ruta de las flores se dedican a la venta de artesanía oriunda de esa zona del país, seguido de negocios dedicados a la venta de comida típica de la zona y otros diversos como carpinteros, fontaneros, etc.

Tabla N° 9

3. ¿Cuántas personas de su grupo familiar trabajan en el negocio incluido usted?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) 1 - 2	8	7	15	8	12	50
2) 3 - 4	6	9	3	11	6	35
3) 4 - 6	6	4	2	1	2	15
	20	20	20	20	20	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 9



Fuente: Encuesta.

Según la investigación los negocios emprendedores están dirigidos y atendidos por dos personas miembros de un mismo núcleo familiar, por lo general esposo y esposa o padres e hijos. Convirtiéndose este en negocios familiares.

Tabla N° 10

4. ¿Cuánto tiempo tiene de haber iniciado su negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) 1- 3 meses	2	1	2	0	1	6
2) 3 - 6 meses	1	0	0	0	1	2
3) 6 - 12 meses	0	0	0	1	0	1
4) 1-2 años	2	7	5	4	2	20
5) 2 años o más	15	12	12	15	16	70
	20	20	19	20	20	99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta.

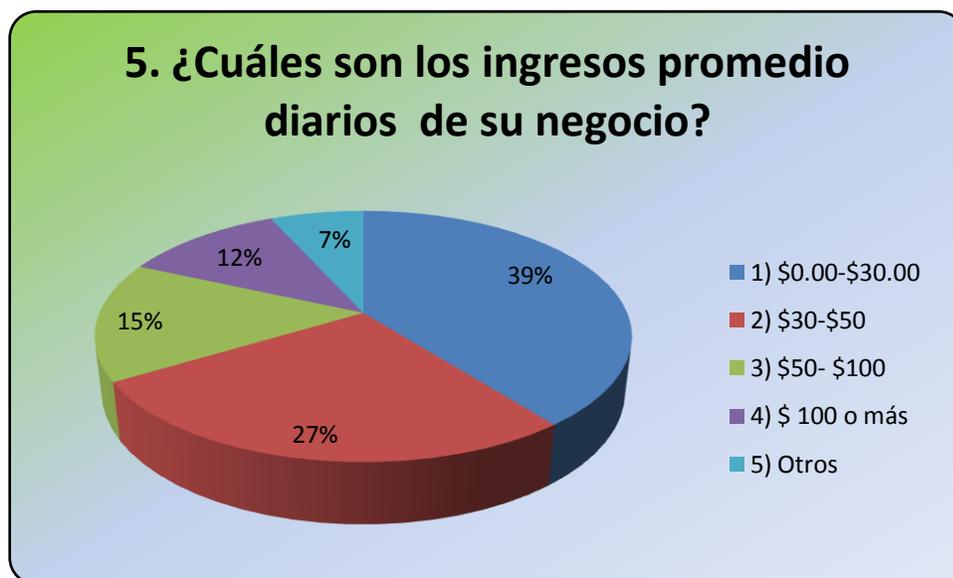
La mayor parte de los negocios en la ruta de las flores tienen más de dos años de haber iniciado sus operaciones en la zona, lo que permite a muchos ser auto sostenibles debido a la solides de los negocios. Siendo relativamente pocos los negocios que han surgido en el último año.

Tabla N° 11

5. ¿Cuáles son los ingresos promedio diarios de su negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) \$0.00-\$30.00	11	13	7	3	7	41
2) \$30-\$50	3	4	7	9	5	28
3) \$50- \$100	0	2	6	5	3	16
4) \$ 100 o más	1	1	3	3	4	12
5) Otros	5	0	2	0	0	7
	20	20	25	20	19	104

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta.

Los datos que arrojo la investigación de campo en este apartado determinaron que la mayoría de negocios tienen un ingreso neto de alrededor de \$30.00 por día y un buen número llegan a ganar hasta \$50.00 diarios siendo pocos negocios los que superan la línea de los \$100.00 por día.

Tabla N° 12

6. ¿Qué días abre su negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Lunes	14	2	3	2	1	22
2) Martes	6	6	1	8	0	21
3) Miércoles	9	3	1	4	1	18
4) Jueves	6	7	3	8	1	25
5) Viernes	8	3	2	7	0	20
6) Sábado	10	17	17	16	17	77
7) Domingo	20	19	20	20	18	97
	73	57	47	65	38	280

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta.

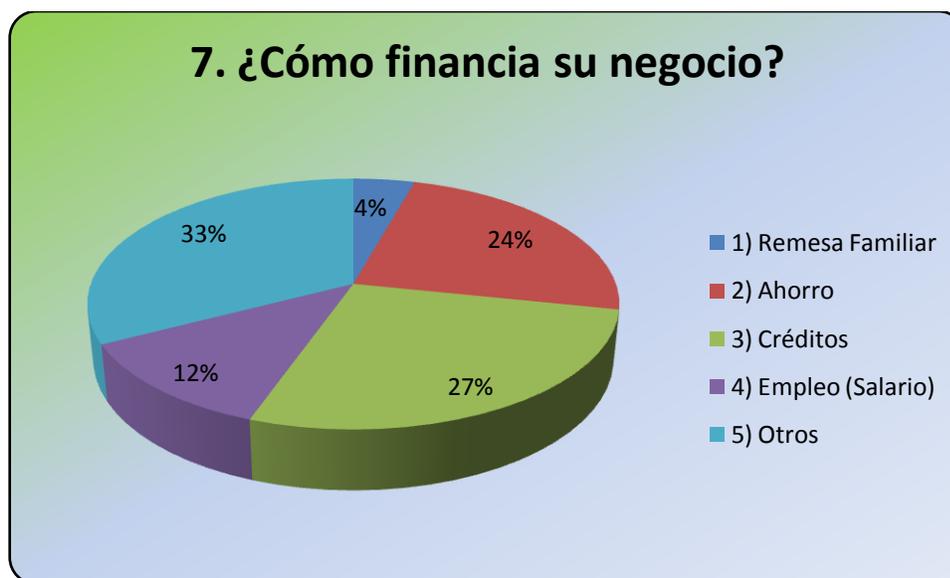
Los negocios en la denominada ruta de las flores son abiertos al público casi que exclusivamente los fines de semana según la investigación de campo, aprovechando los días de descansos de los empleados, turistas internacionales y demás personas que llegan a departir y a hacer turismo esos días.

Tabla N° 13

7. ¿Cómo financia su negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Remesa Familiar	1	0	2	0	1	4
2) Ahorro	2	6	3	6	5	22
3) Créditos	6	2	7	3	7	25
4) Empleo (Salario)	3	3	2	2	1	11
5) Otros	8	5	6	6	5	30
	20	4	20	17	19	92

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 13



Fuente: Encuesta.

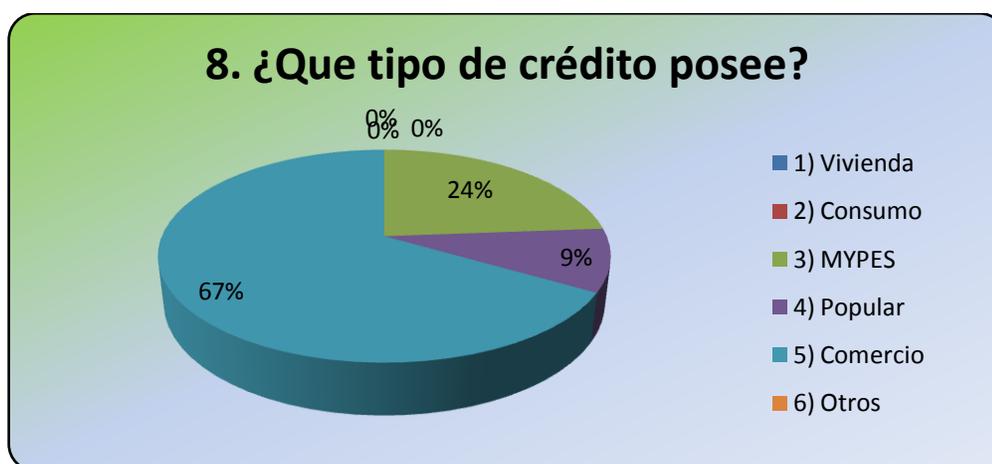
La mayoría de los emprendedores encuestados al preguntarles sobre la sostenibilidad de sus negocios dijeron que estos eran auto sostenibles, aunque también una proporción similar de emprendedores dijeron que sus negocios se mantienen con créditos de distintas entidades crediticias.

Tabla N° 14

8. ¿Qué tipo de crédito posee?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Vivienda	0	0	0	0	0	0
2) Consumo	0	0	0	0	0	0
3) MYPES	1	0	0	1	3	5
4) Popular	1	1	0	0	0	2
5) Comercio	4	1	5	0	4	14
6) Otros	0	0	0	0	0	0
	6	2	5	1	7	21

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 14



Fuente: Encuesta.

La mayor parte de los negocios que si adquieren créditos para funcionar en la denominada ruta de las flores menciono que cuentan con créditos de comercio para sostener sus negocios, seguido de los negocios que cuentan con créditos para MYPES.

Tabla N° 15

9. ¿Con que tipo de institución financiera?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Banco	4	0	5	1	4	14
2) Cooperativas	0	1	0	0	1	2
3) Cajas de Crédito	1	1	1	0	0	3
4) Otras	0	0	0	0	1	1
	5	2	6	1	6	20

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 15



Fuente: Encuesta.

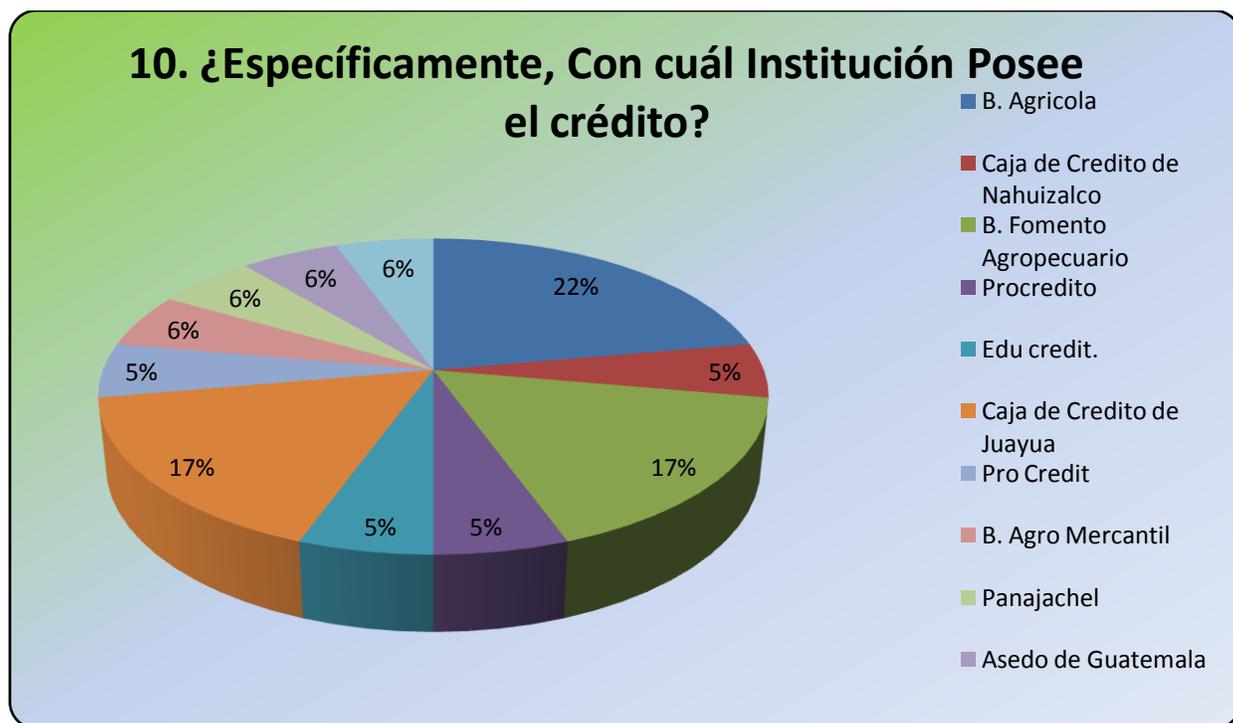
La mayoría de negocios que cuenta con créditos en la denominada ruta de las flores para sostenerse, lo tienen contratado con bancos, seguido por los negocios financiados por cajas de crédito.

Tabla N° 16

10. ¿Específicamente, Con cuál Institución Posee el crédito?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
B. Agrícola	1	0	1	1	1	4
Caja de Crédito de Nahuizalco	1	0				1
B. Fomento Agropecuario	1	0			2	3
Procredito	1	0				1
Edu credit.	1	0				1
Caja de Crédito de Juayua	0	2			1	3
Pro Credit			1			1
B. Agro Mercantil			1			1
Panajachel					1	1
Asedo de Guatemala					1	1
B. Azteca					1	1
	5	2	3	1	7	18

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 16



Fuente: Encuesta.

De los negocios que cuentan con créditos para sostener su negocio en la denominada ruta de las flores la mayor parte lo tienen contratado con el Banco Agrícola siendo este la mayor competencia de la caja de crédito de Juayua en este sentido, seguido del banco de fomento agropecuario.

Tabla N° 17

11. ¿Por qué razón se decidió por esa institución?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Tasa de Interés	2	0	2	0	1	5
2) Plazo	1	0	0	0	1	2
3) Cuotas	2	0	1	0	0	3
4) Beneficios	0	2	1	0	1	4
5) Políticas	1	0	0	0	0	1
6) Requisitos	0	0	0	4	1	5
7) Confianza	1	0	1	1	2	5
8) Riesgos	0	0	0	0	0	0
9) Montos	1	0	0	0	1	2
	8	2	5	5	7	27

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 17



Fuente: Encuesta.

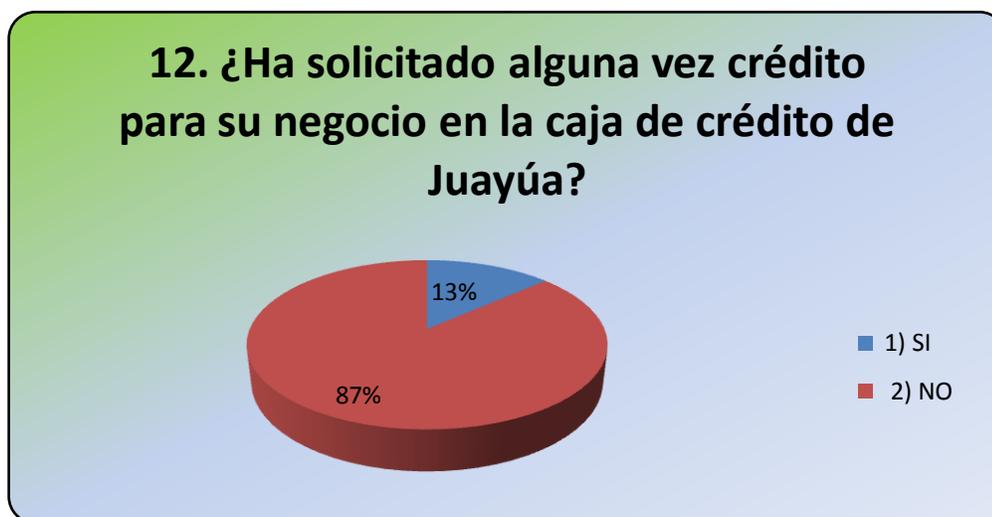
La mayoría de los emprendedores dueños de negocios en la denominada ruta de las flores aseguran que prefieren sus actuales entidades financieras por la confianza que les dan, por los pocos o flexibles requisitos y principalmente por las tasas bajas de interés.

Tabla N° 18

12. ¿Ha solicitado alguna vez crédito para su negocio en la caja de crédito de Juayúa?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) SI	2	2	5	3	0	12
2) NO	17	12	12	17	19	77
	19	14	17	20	19	89

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 18



Fuente: Encuesta.

La gran mayoría de encuestados en la investigación de campo sobre los negocios en la denominada ruta de las flores manifestó que nunca ha solicitado crédito a la caja de crédito de Juayua, quedando evidenciado la falta de promoción de las

políticas crediticias de esta entidad y la falta de líneas de créditos que se adapten a las necesidades de dichos emprendedores. Siendo pocos los que respondieron positivamente ante esta pregunta.

Tabla N° 19

13. Si ha solicitado crédito ¿Cuál fue su destino?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Iniciar el Negocio	1	2	1	1	0	5
3) Continuar el negocio	1	0	2	1	0	4
2) Capital de trabajo	0	0	0	0	1	1
4) Otros	1	0	2	0	0	3
	3	2	5	2	1	13

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 19



Fuente: Encuesta.

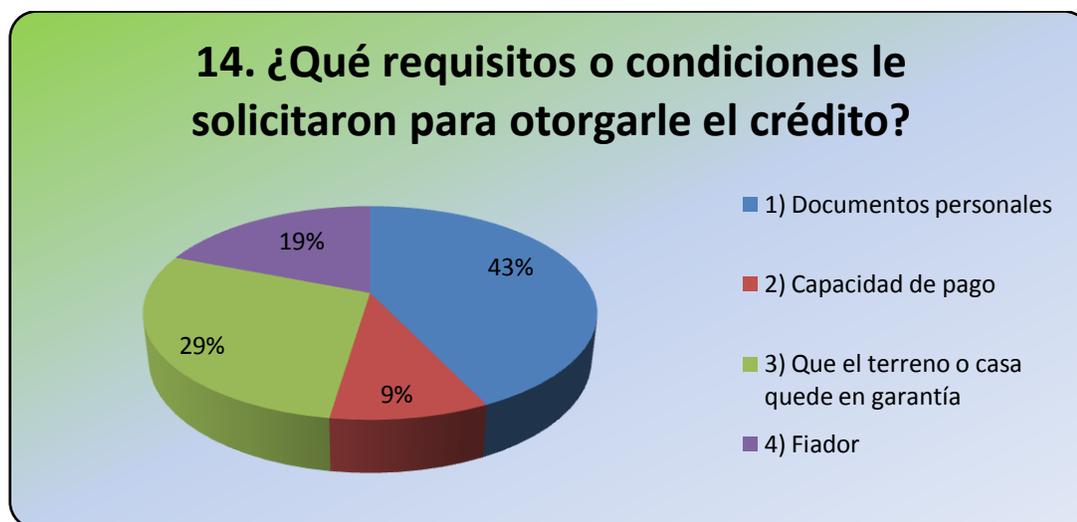
De los emprendedores encuestados que respondieron que si poseían crédito con la caja de crédito de Juayua la mayor parte mencionaron que lo hicieron con la intención de iniciar el negocio y una casi igual proporción fueron los que dijeron que lo usaron para poder darle seguimiento al negocio en marcha.

Tabla N° 20

14. ¿Qué requisitos o condiciones le solicitaron para otorgarle el crédito?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Atacoto	Total
1) Documentos personales	1	2	4	2	0	9
2) Capacidad de pago	0	1	1	0	0	2
3) Que el terreno o casa quede en garantía	4	0	1	1	0	6
4) Fiador	0	0	3	0	1	4
	5	3	9	3	1	21

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 20



Fuente: Encuesta.

Los requisitos que a los emprendedores les pidieron para hacerse acreedores del crédito solicitado fueron en su mayoría sus documentos personales y que sus propiedades de bienes raíces quedaran como garantía de pago de dicho crédito. Además de otra parte que mencionaron que les pidieron fiador y una buena capacidad de pago.

Tabla N° 21

15. ¿El crédito que usted solicitó le fue otorgado?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) SI	5	2	6	1	0	14
2) NO	0	0	0	1	0	1
	5	2	6	2	0	15

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 21



Fuente: Encuesta.

Según la investigación casi que a la totalidad de emprendedores que solicitan crédito se les otorga, siendo una muy pequeña parte a los que nos se les otorga el crédito por distintas razones.

Tabla N° 22

16. ¿Cuál es la causa por la que no le otorgaron el crédito solicitado?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Capacidad de pago	2	0	0	0	0	2
2) Record crediticio	0	0	0	0	0	0
3) Falta de documentación que respalde sus ingresos	0	0	0	0	0	0
4) Deudas acumuladas	0	0	0	0	0	0
5) Por ser de la tercera edad	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	2

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 22



Fuente: Encuesta.

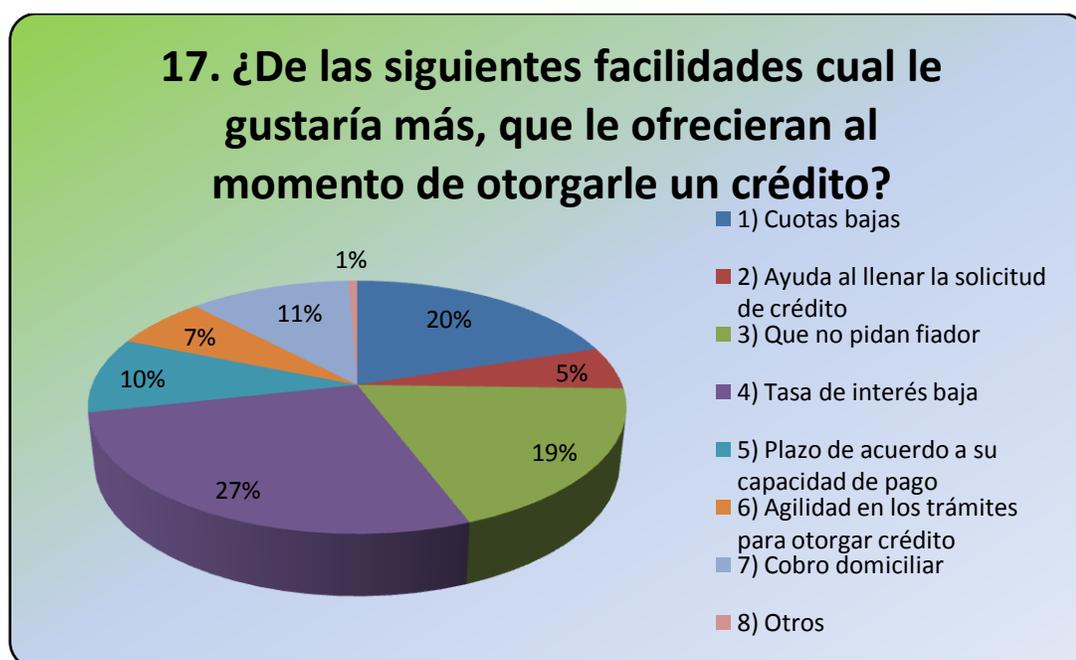
Las personas que manifestaron no haber logrado obtener un crédito de parte de una entidad financiera mencionaron que la razón principal por la que no se les otorgo fue por la poca capacidad de pago que demostraron a la hora de solicitarlo.

Tabla N° 23

17. ¿De las siguientes facilidades cual le gustaría más, que le ofrecieran al momento de otorgarle un crédito?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Atac o	Tota l
1) Cuotas bajas	6	11	5	4	7	33
2) Ayuda al llenar la solicitud de crédito	1	5	1	2	0	9
3) Que no pidan fiador	4	13	3	7	4	31
4) Tasa de interés baja	6	19	5	7	8	45
5) Plazo de acuerdo a su capacidad de pago	1	7	4	2	2	16
6) Agilidad en los trámites para otorgar crédito	1	6	2	1	1	11
7) Cobro domiciliar	1	4	2	9	3	19
8) Otros	0	0	1	0	0	1
	20	65	23	32	25	165

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 23



Fuente: Encuesta.

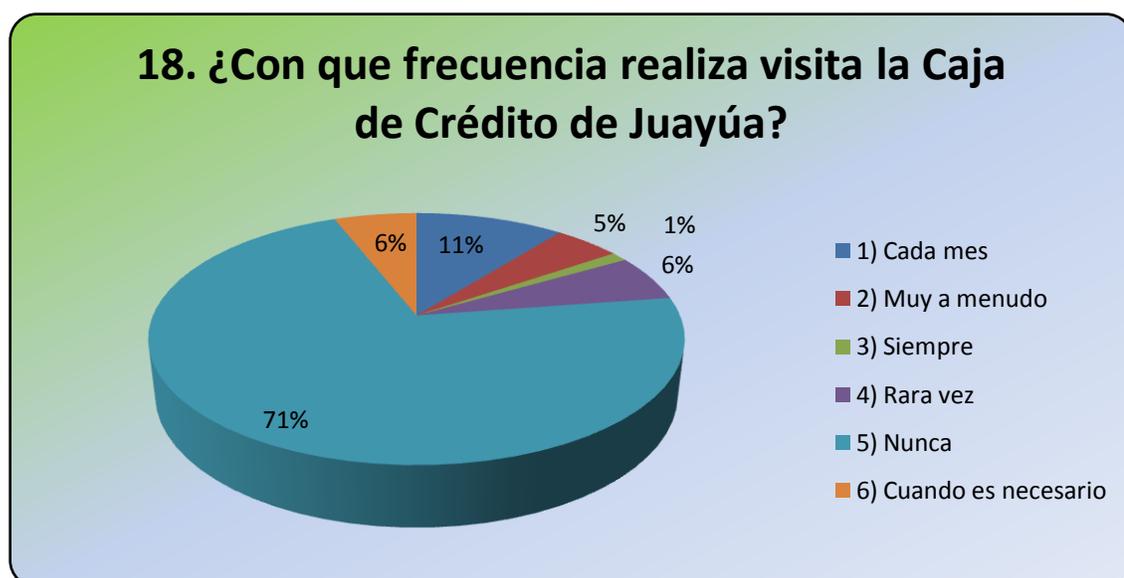
Los emprendedores encuestados manifestaron que al momento de solicitar un crédito a ellos les gustaría adquirirlo a una tasa de interés baja y razonable, seguido de plazos de acuerdo a la capacidad de pago que ellos tengan aparte de cuotas bajas o accesibles que les permitan pagar el capital e interés por la adquisición del crédito.

Tabla N° 24

18. ¿Con que frecuencia realiza visita la Caja de Crédito de Juayúa?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Cada mes	0	3	3	2	1	9
2) Muy a menudo	0	4	0	0	0	4
3) Siempre	0	0	1	0	0	1
4) Rara vez	2	0	1	2	0	5
5) Nunca	11	11	9	15	14	60
6) Cuando es necesario	0	2	3	0	0	5
	13	20	1	1	15	84

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 24



Fuente: Encuesta.

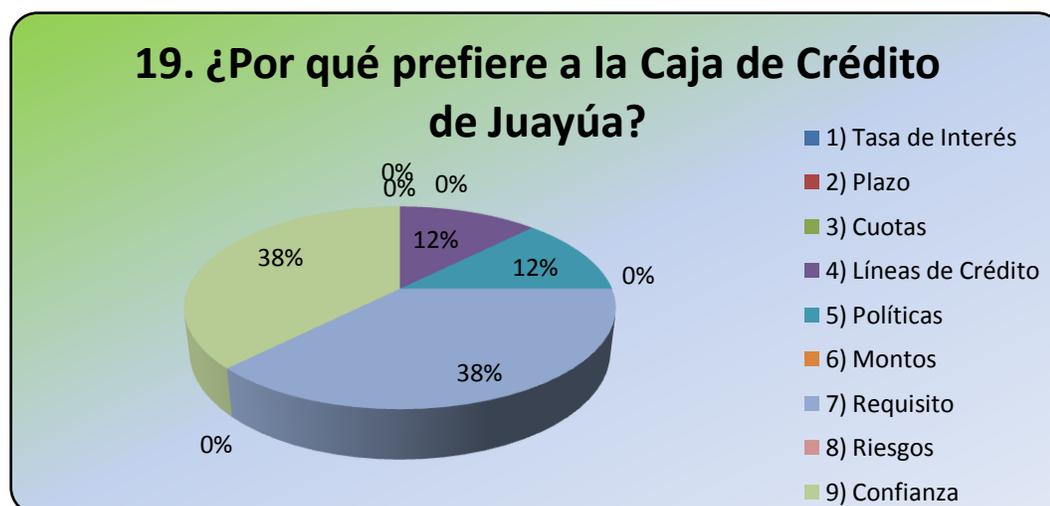
En el desarrollo de la investigación de campo entre los emprendedores dueños de negocio en la denominada ruta de las flores se determinó que la gran y amplia mayoría de emprendedores no visita nunca la caja de crédito de Juayúa o que la visitan en muy rara vez, quedando evidenciada la necesidad de una mayor promoción de las líneas de crédito de dicha entidad.

Tabla N° 25

19. ¿Por qué prefiere a la Caja de Crédito de Juayúa?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Tasa de Interés	0	0	0	0	0	0
2) Plazo	0	0	0	0	0	0
3) Cuotas	0	0	0	0	0	0
4) Líneas de Crédito	0	0	1	0	0	1
5) Políticas	0	0	1	0	0	1
6) Montos	0	0	0	0	0	0
7) Requisito		2	0	1	0	3
8) Riesgos	0	0	0	0	0	0
9) Confianza	1	1	1	0	0	3
	1	3	3	1	0	8

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 25



Fuente: Encuesta.

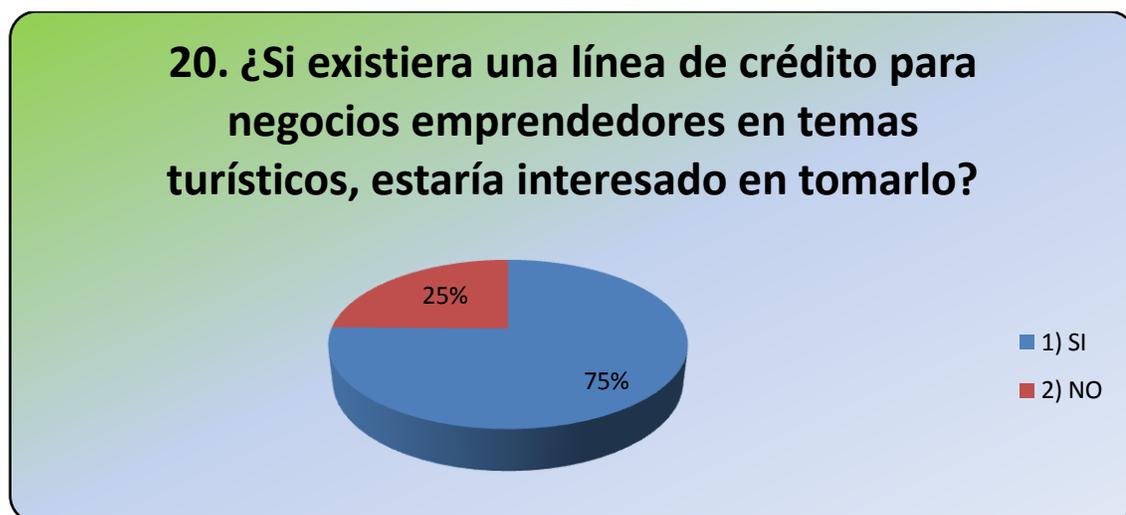
De las personas encuestadas que mencionaron tener créditos con la caja de crédito de Juayúa, dijeron preferirla por la confianza y requisitos que esta pide a la hora de otorgarle los créditos.

Tabla N° 26

20. ¿Si existiera una línea de crédito para negocios emprendedores en temas turísticos, estaría interesado en tomarlo?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) SI	14	17	14	16	12	73
2) NO	6	3	5	3	7	24
	20	20	19	19	19	97

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 26



Fuente: Encuesta.

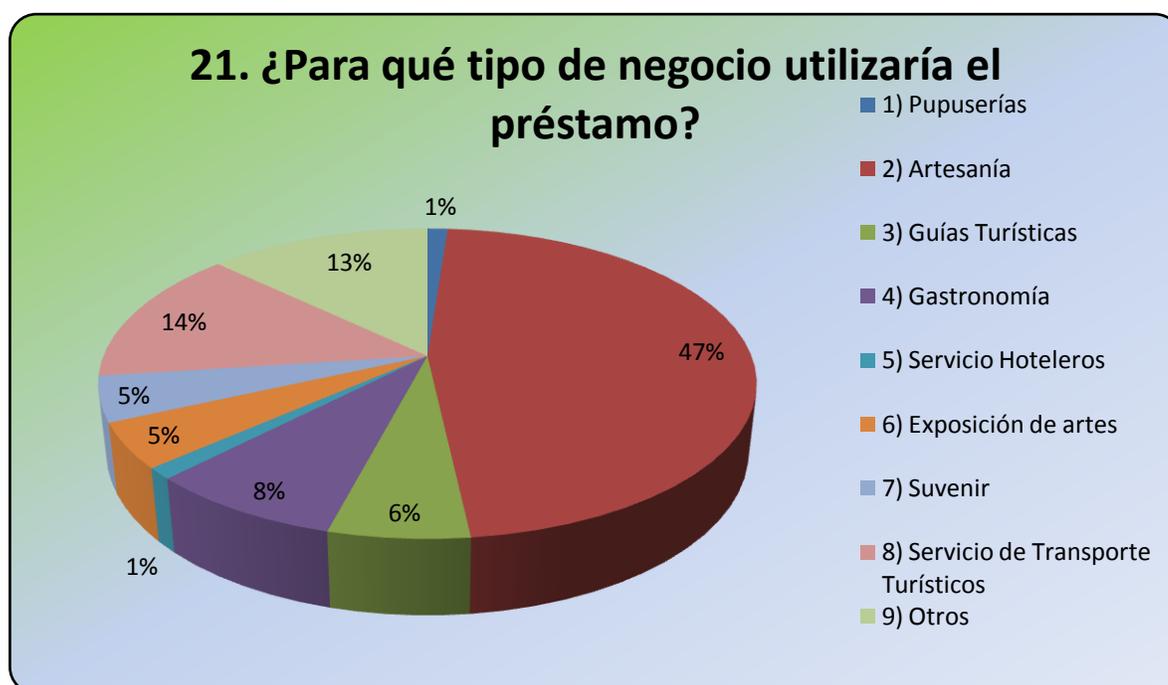
En la investigación de campo se determinó que la gran mayoría de emprendedores de negocios en la denominada ruta de las flores al occidente del país, estarían dispuestos o interesados en adquirir un crédito exclusivo para negocios emprendedores, que les permita ampliar o seguir con su negocio, siendo la minoría los que opinan negativamente acerca de esta posibilidad.

Tabla N° 27

21. ¿Para qué tipo de negocio utilizaría el préstamo?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Pupuserías	1	0	0	0	0	1
2) Artesanía	8	6	11	6	9	40
3) Guías Turísticas	0	0	1	4	0	5
4) Gastronomía	0	5	0	0	2	7
5) Servicio Hoteleros	1	0	0	0	0	1
6) Exposición de artes	0	3	1	0	0	4
7) Suvenir	0	0	1	1	2	4
8) Servicio de Transporte Turísticos	1	0	2	9	0	12
9) Otros	2	6	2	0	1	11
	13	20	18	20	14	85

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 27



Fuente: Encuesta.

La mayor parte de los emprendedores encuestados opinan que de hacerse acreedores de un crédito para negocios emprendedores lo utilizarían para vender

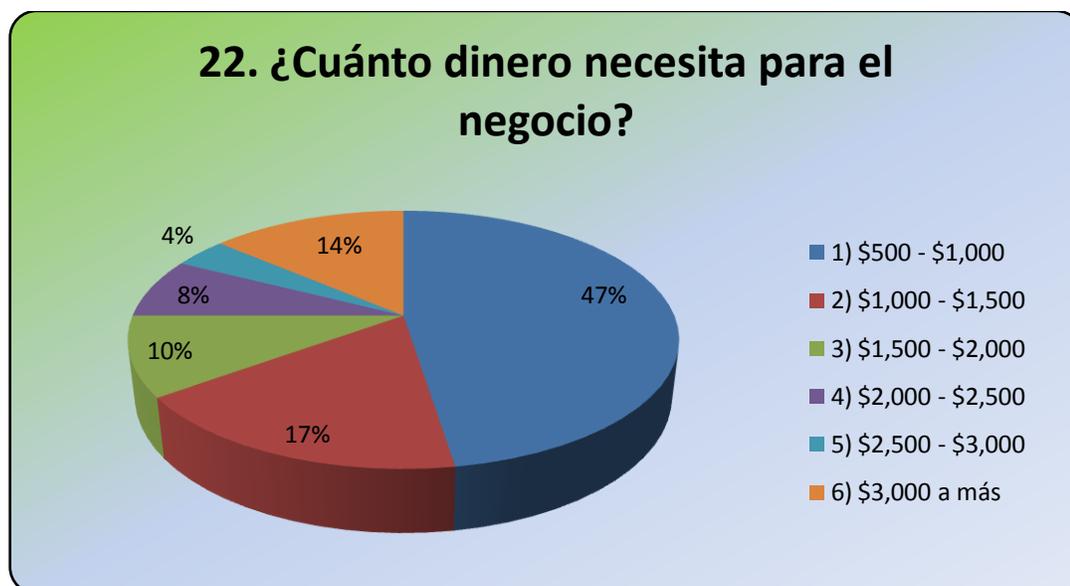
artesanías, seguido de las personas que lo utilizarían para servicios de transporte y gastronomía.

Tabla N° 28

22. ¿Cuánto dinero necesita para el negocio?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) \$500 - \$1,000	3	10	8	10	7	38
2) \$1,000 - \$1,500	2	4	2	5	1	14
3) \$1,500 - \$2,000	3	2	1	0	2	8
4) \$2,000 - \$2,500	0	4	1	1	0	6
5) \$2,500 - \$3,000	2	0	0	0	1	3
6) \$3,000 a más	5	0	3	2	1	11
	15	20	15	18	12	80

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 28



Fuente: Encuesta.

La mayor parte de los emprendedores encuestado menciona que les es suficiente con un máximo de \$1,000.00 para llevar a cabo sus ideas de negocios o simplemente para darle continuidad a los que ya tienen, aunque con una importante

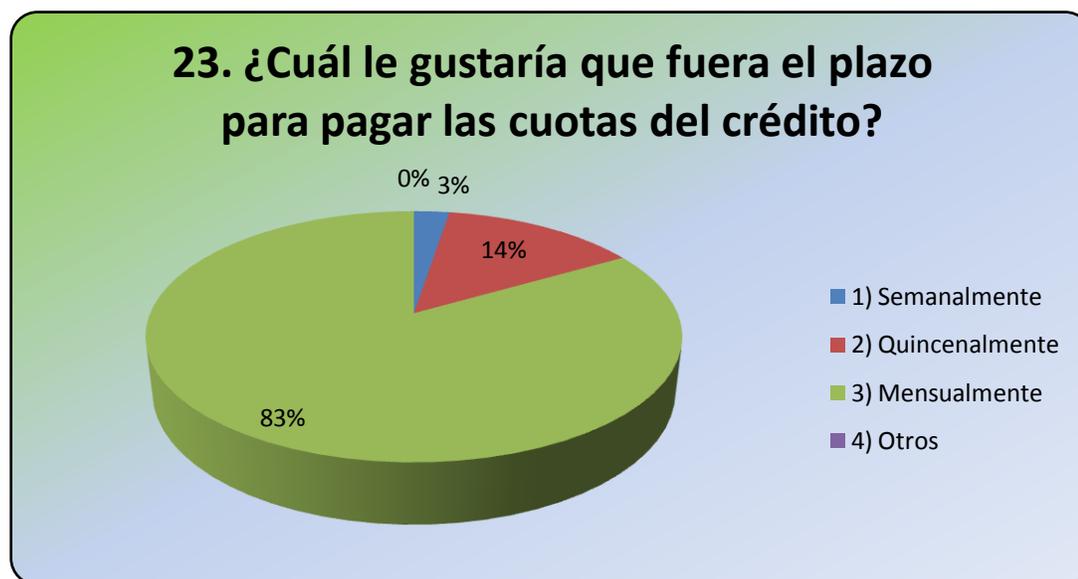
participación de los que opinan que necesitarían al menos \$1,500.00 o hasta más de \$3,000.00 para dichas acciones.

Tabla N° 29

23. ¿Cuál le gustaría que fuera el plazo para pagar las cuotas del crédito?						
OPCION	Nahuizalco	Salcoatitan	Juayua	Apaneca	Ataco	Total
1) Semanalmente	0	0	1	0	1	2
2) Quincenalmente	0	4	4	3	0	11
3) Mensualmente	14	15	10	15	11	65
4) Otros	0	0	0	0	0	0
	14	19	15	18	12	78

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 29



Fuente: Encuesta.

La mayor parte de los emprendedores encuestados en el desarrollo de la investigación mencionaron que les gustaría poder pagar sus créditos adquiridos en un plazo de mes a mes. Siendo muy pocos los que mencionaron que les gustaría pagar quincenal o semanalmente.

Anexo 6. Balance General y análisis vertical.

CAJA DE CREDITO DE JUAYUA
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
Expresado en Dólares de los Estados Unidos

<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO</u>	
ACTIVOS DE INTERMEDIACION		5706,993.10	PASIVOS DE INTERMEDIACION	
Fondos Disponibles	963,967.52		Depósitos de Ahorro	1310,758.82
PRESTAMOS	4743,025.58		Prestamos	3742,244.39
Préstamos Corto Plazo	122,130.99			
Préstamos Largo Plazo	4,696,359.97		OTROS PASIVOS	155,981.20
Préstamos Vencidos	101,758.39		Cuentas por Pagar	127,640.35
SUB TOTAL	4920,249.35		Retenciones	5,715.20
MENOS: RVA. P/SANEAM.	(177,223.77)		Provisiones	8,055.16
			Créditos Diferidos	14,570.49
			TOTAL PASIVO EXIGIBLE	5208,984.41
OTROS ACTIVOS		850,127.86		
Bienes Recibidos en Pago	204,727.86		PATRIMONIO	1466,673.29
Existencia, bienes para consumo	26,635.50		CAPITAL SOCIAL	621,105.00
Gastos pagados por anticipado	25,596.45		RESERVAS	398,459.27
Cuentas por cobrar	102,368.05		RESULTADOS POR APLICAR	174,910.67
Derechos y Participaciones	490,800.00		De Ejercicios Anteriores	3,139.80
			De Ejercicio 2011	171,770.87
ACTIVO FIJO		118,536.74	PATRIMONIO RESTRINGIDO	272,198.35
Activo Fijo	319,744.35		UTILIDADES NO DISTRIBUIBLE	121,128.11
Depreciación Acumulada	(201,207.61)		PROVS. X ACTIVO EXTRAORDI	151,070.24
TOTAL ACTIVO		6675,657.70	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6675,657.70

CAJA DE CREDITO DE JUAYUA
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Expresado en Porcentajes

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
Fondos Disponibles	14.44	Depósitos de Ahorro	25.16
PRESTAMOS	71.05	Prestamos	71.84
Préstamos Corto Plazo	1.83		
Préstamos Largo Plazo	70.35		
Préstamos Vencidos	1.52		
SUB TOTAL	73.70	OTROS PASIVOS	2.99
MENOS: RVA. P/SANEAM.	(2.65)	Cuentas por Pagar	2.45
		Retenciones	0.11
		Provisiones	0.15
		Créditos Diferidos	0.28
		TOTAL PASIVO EXIGIBLE	100.00
OTROS ACTIVOS	12.73	<u>PATRIMONIO</u>	100.00
Bienes Recibidos en Pago	3.07	CAPITAL SOCIAL	42.35
Existencia, bienes para consumo	0.40	RESERVAS	27.17
Gastos pagados por anticipado	0.38	RESULTADOS POR APLICAR	11.93
Cuentas por cobrar	1.53	De Ejercicios Anteriores	0.21
Derechos y Participaciones	7.35	De Ejercicio 2011	11.71
ACTIVO FIJO	1.78	PATRIMONIO RESTRINGIDO	18.56
Activo Fijo	4.79	UTILIDADES NO DISTRIBUIBLE	8.26
Depreciación Acumulada	(3.01)	PROVS. X ACTIVO EXTRAORDI	10.30
TOTAL ACTIVO	100.00		

Anexo 7. Estado de Resultado y Análisis Vertical.

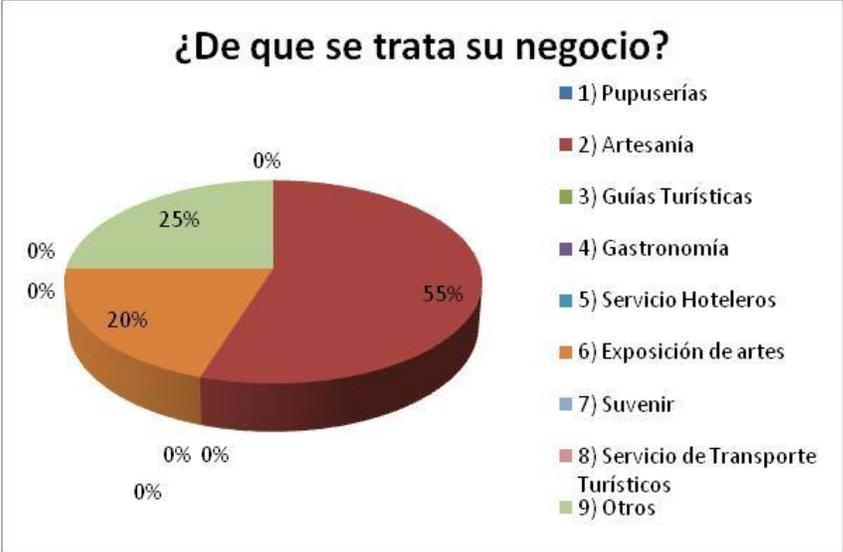
CAJA DE CREDITO DE JUAYUA SOCIEDAD COOP. DE R.L. DE C.V.		
ESTADO DE RESULTADO		
CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		
EN DOLARES (\$)		
PRODUCTOS DE OPERACIÓN :		\$ 1146,306.90
INGRESOS DE OPERACION	\$ 1113,209.56	
INGRESOS NO OPERACIONALES	<u>\$ 33,097.34</u>	
MENOS:		
COSTOS:		\$ 338,399.78
COSTOS DE OPERACIONES DE INTERMEDIACION	\$ 247,463.88	
SANEAMIENTO DE ACTIVOS DE INTERMEDIACION	\$ 58,860.40	
COSTOS DE OTRAS OPERACIONES	<u>\$ 32,075.50</u>	
GASTOS DE OPERACIÓN:		\$ 507,696.41
GASTOS DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	\$ 268,737.64	
GASTOS GENERALES	\$ 213,942.18	
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 25,016.59	
GASTOS NO OPERACIONALES	<u>\$ -</u>	
UTILIDAD DE OPERACIÓN		<u><u>\$ 300,210.71</u></u>

CAJA DE CREDITO DE JUAYUA SOCIEDAD COOP. DE R.L. DE C.V.
ESTADO DE RESULTADO
CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
En Porcentaje

PRODUCTOS DE OPERACIÓN :		100.00
INGRESOS DE OPERACION	97.11	
INGRESOS NO OPERACIONALES	2.89	
MENOS:		
COSTOS:		29.52
COSTOS DE OPERACIONES DE INTERMEDIACION	21.59	
SANEAMIENTO DE ACTIVOS DE INTERMEDIACION	5.13	
COSTOS DE OTRAS OPERACIONES	2.80	
GASTOS DE OPERACIÓN:		44.29
GASTOS DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	23.44	
GASTOS GENERALES	18.66	
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	2.18	
GASTOS NO OPERACIONALES		
UTILIDAD DE OPERACIÓN		26.19

Anexo 8. Análisis sobre el entorno Turístico de la denominada Ruta de las Flores en el occidente del país.

Nahuizalco:



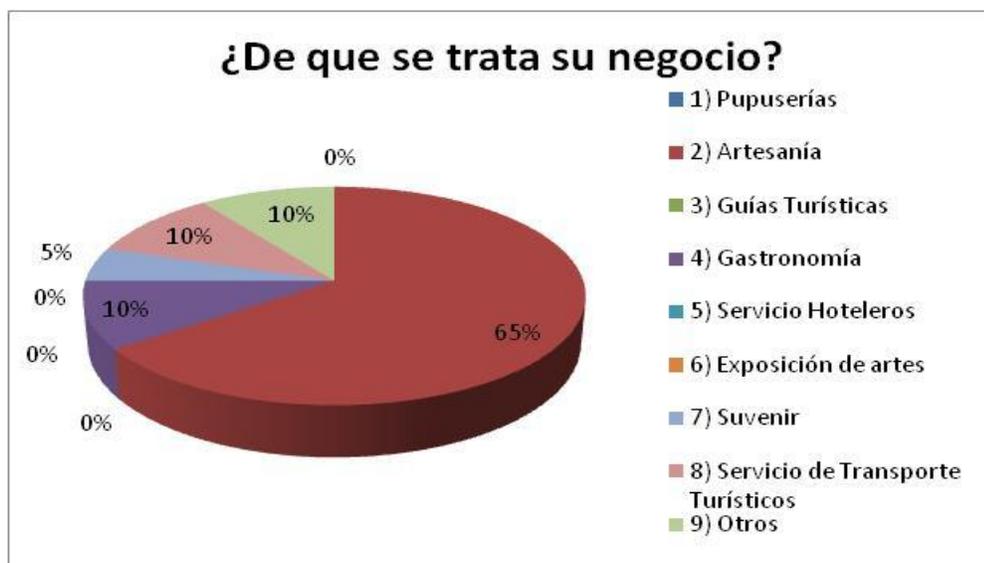
En Nahuizalco, el 55% de los negocios se dedican a la venta de artesanías, seguido de exposiciones de artes y otros varios como, venta de suvernirs, y comida típica de la zona.

Salcoatitan:



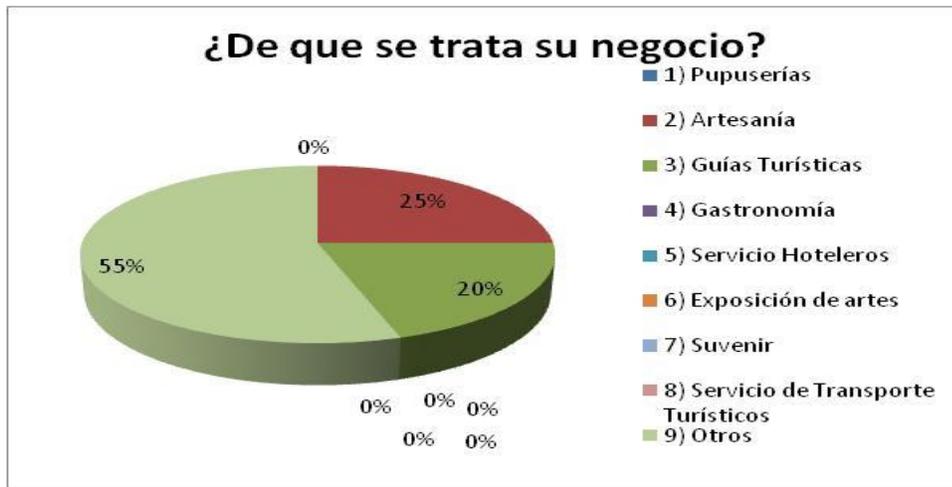
En Salcoatitan la mayor parte de los negocios se concentran en la gastronomía y las artesanías propias del lugar.

Juayua:



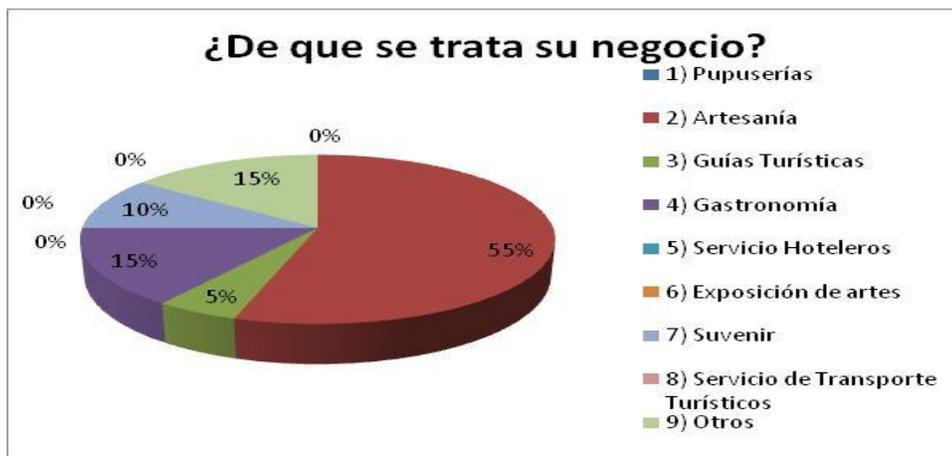
En Juayua la amplia mayoría de negocios se dedican a la venta de artesanías, aunque los fines de semana los negocios que se dedican a la venta de comida típica y demás gastronomía del país crece mucho.

Apaneca:



En Apaneca aparte de las artesanías, gastronomía y guías turísticos, abundan carpinteros, y personas de oficios varios.

Ataco:



En Ataco como en casi toda la ruta de las flores lo que más predomina es la elaboración y venta de artesanías, seguido de la gastronomía de la zona, y guías turísticos, por los distintos puntos turísticos de la ciudad.