

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



INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“PORTAFOLIO DIVERSIFICADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITEN EL CRÉDITO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS EN LA AGENCIA CENTRAL DE CAJAS DE CRÉDITO DE JUAYÚA”.

PRESENTADO POR

JENNIFER JACQUELINE AVILA RIVERA
REINA ELIZABETH HERNÁNDEZ HENRÍQUEZ
AARÓN ERNESTO MANCÍA GONZÁLEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CIUDAD UNIVERSITARIA “Dr. FABIO CASTILLO”, ABRIL DE 2024

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Ms. Juan José Rosa Quintanilla Quintanilla
Vicerrectora académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
Secretario general: Lic. Pedro Rosalio Escobar Castaneda.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón.
Secretario: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía.

Director de la Escuela de Administración
de empresas: Ms. Abraham Vásquez Sánchez.

Coordinador general de procesos
de graduación: MAF. Ronald Edgardo Gálvez Rivera.

Coordinador de procesos de grado de la escuela de administración
de empresas: Lic. David Mauricio Lima Jaco.

TRIBUNAL EVALUADOR.

Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez.

Lic. Segismundo Hedilberto Chacón López.

MBA. Oscar Noé Navarrete Romero (Docente Asesor).

AGRADECIMIENTOS.

Es esencial reconocer que el logro de superar desafíos y sacrificios significativos fue posible gracias a la guía divina del Todopoderoso, quien ha sido la fuerza rectora en mi viaje universitario. Esta orientación me proporcionó la serenidad y el discernimiento necesario para alcanzar mis metas. Expreso mi profundo agradecimiento a mis padres, Salvador Ávila y Roxana de Ávila, por su apoyo inquebrantable a lo largo de estos años, quienes siempre confiaron en mí, incluso en las adversidades. Este logro está dedicado especialmente a mi sobrina, Ximena Ávila, quien ha sido mi inspiración constante. Quiero rendir tributo a mi hermana, Alejandra Ávila (Q.E.P.D) por motivarme y creer en mí desde el principio. A mis compañeros de este trabajo de investigación, Aaron Mancía y Reina Hernández, por tener la paciencia y motivación para salir adelante en este proyecto.

Jennifer Ávila

A Dios, quien estuvo desde el principio y estará por el resto de mis días. A mis amados abuelos, Luis Alberto y Amalia Cruz, que son mi pilar más importante y mi razón de luchar cada día contra cualquier adversidad. A mi amada madre Dora González, por amarme desde mi nacimiento hasta la actualidad, y apoyarme siempre en mis decisiones, por siempre cuidar de mí. A mis hermanos y amigos que formaron parte de este proceso. A Jennifer Orellana, quien me apoyó incondicionalmente en cada etapa dentro de la Universidad. Y a mis compañeros del trabajo de investigación, Jennifer Ávila y Reina Hernández, por esforzarse y nunca rendirse a pesar de que fue un trabajo complicado, así también a nuestro excelente asesor MAE. Oscar Noé Navarrete, por aconsejarnos y guiarnos en esta aventura. Es un triunfo muy valioso, compuesto de personas y momentos importantes, a todos ellos y en especial a Dios, muchas gracias.

Aarón Mancía

Agradezco profundamente a Dios por su infinita misericordia, que me sostuvo firmemente a lo largo de este proceso. Agradezco especialmente a mi amada madre, Doris Henríquez, por su apoyo inquebrantable, y a mi hija, Valeria Nerio, quien ha sido mi inspiración y a quien dedico este logro. También agradezco a mi esposo, Joel Nerio, por su apoyo constante y su comprensión que fueron fundamentales para seguir adelante. Reconozco el apoyo y estímulo brindados por mi hermana, Wendy López, mi tía, Isabel Hernández, y mis primas, Daniela y Victoria, quienes siempre creyeron en mí y me motivaron a alcanzar mis metas. Agradezco a mis compañeros de investigación, Aarón Mancía y Jennifer Ávila, por compartir este viaje y luchar juntos por nuestros sueños. No puedo dejar de mencionar la invaluable orientación de nuestro asesor, MAE Oscar Noé Navarrete, cuyos conocimientos y guía fueron fundamentales en esta etapa. A todos ustedes, les estoy profundamente agradecida.

Reina Hernández

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE PROPUESTA DE PORTAFOLIO DIVERSIFICADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITEN EL CRÉDITO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS EN LA AGENCIA CENTRAL DE CAJAS DE CRÉDITO DE JUAYÚA DE R.L. DE C.V, EN EL DEPARTAMENTO SONSONATE	1
1. Marco Histórico.....	1
1.1 Creación de las micros y pequeñas empresas.....	1
1.2 Municipio de Juayúa	1
1.3 Desarrollo económico.	2
1.4 Historia de las cajas de crédito en El Salvador.	2
1.5 Fundación del Sistema FEDECREDITO	3
1.6 Historia de la Caja de Crédito de Juayúa	9
2. Marco referencial	10
2.1 Generalidades de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L de C.V.	10
2.1.1 Misión	10
2.1.2 Visión.	10
2.1.3 Valores institucionales.	10
2.2 Productos y servicios financieros	11
2.2.1 Productos:.....	11
2.2.2 Servicios.	11
2.3 Conceptos generales.....	12
3. Marco legal.....	13
3.1 Constitución de la República de El Salvador	13
3.2 Código de Comercio.....	14
3.3 Código Tributario.....	15
3.4 Código Civil	15
3.5 Ley orgánica de la superintendencia del sistema financiero	15
3.6 Ley de intermediarios financieros no bancarios.....	15

3.7	Ley de Impuesto sobre la Renta	16
3.8	Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.....	16
3.9	Banco Central de Reserva de El Salvador.....	16
3.10	Ley Contra la Usura	17
3.11	Estatutos de CCJ de R.L. de C.V.	17
3.12	Cuadro resumen del marco legal e institucional.	17
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CAJA DE		
CRÉDITO DE JUAYÚA CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE A LAS		
MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS.		
		19
1.	Importancia de la investigación.....	19
2.	Objetivos de la investigación	19
2.1	General	19
2.2	Específicos	19
3.	Metodología utilizada.....	20
3.1	Métodos.....	20
3.2	Tipo de investigación	20
3.3	Diseño	20
4.	Fuentes de la información	21
4.1	Primarias	21
4.2	Secundarias	21
5.	Técnicas aplicadas para la recolección de información	21
5.1	Encuesta	21
5.2	Entrevista.....	21
6.	Instrumentos utilizados en la recolección de la información	22
6.1	Cuestionario	22
6.2	Guía de entrevista.....	22
7.	Ámbito de la investigación.....	22
8.	Delimitación de unidades de análisis, universo y muestra	22
8.1	Unidades de Análisis.....	22
8.2	Determinación del universo	22
9.	Tabulación, análisis e interpretación de los resultados	24
9.1	Tabulación.....	24
9.2	Análisis e interpretación de datos.....	24

10.	Descripción del diagnóstico de la situación actual de la caja de crédito de Juayúa R.L. de C.V.	24
10.1	Lineamientos generales de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa.....	24
11.	PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES DE LA CAJA DE CREDITO DE JUAYÚA R.L. DE C.V.....	26
11.1	PRODUCTOS.....	26
11.2	SERVICIOS.....	31
12.	Determinación del entorno mediante un FODA.....	31
12.1	Análisis del ambiente interno.....	32
12.2	Análisis del ambiente externo.....	33
12.3	Matriz FODA.....	35
13.	Análisis de la situación actual de Caja de Crédito Juayúa R.L. de C.V. en el departamento de Sonsonate, mediante las cinco fuerzas de Porter.....	36
14.	Alcances y limitaciones de la investigación.....	38
14.1	Alcances.....	38
14.2	Limitaciones.....	38
15.	Conclusiones y recomendaciones.....	38
15.1	Conclusiones.....	38
15.2	Recomendaciones.....	40
CAPITULO III: PROPUESTA DE UN PORTAFOLIO DIVERSIFICADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITEN EL CRÉDITO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA AGENCIA CENTRAL DE CAJAS DE CRÉDITO DE JUAYÚA DE R.L. DE C.V., EN EL DEPARTAMENTO SONSONATE.....		
41		
1.	Introducción.....	41
2.	Descripción de la propuesta de un portafolio diversificado de productos y servicios financieros de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V.....	42
2.1	Objetivos.....	42
2.1.1	General.....	42
2.1.2	Específicos.....	42
2.2	Presentación.....	43
2.3	Justificación.....	43
3.	Reestructuración de los productos y servicios financieros de la Caja de Crédito de Juayúa, R.L. de C.V.....	43
3.1	Lineamientos generales de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa.....	44
4.	Productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los MYPES en Juayúa.....	46
4.1	Productos.....	46

4.2	Servicios.....	50
5.	Cronograma de actividades para implementar la propuesta.....	52
6.	Presupuesto de inversión para implementar la propuesta.....	53
	REFERENCIAS.....	54
	ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Cuadro resumen del Marco Legal e Institucional -----	18
Tabla 2 FORTALEZAS -----	32
Tabla 3 DEBILIDADES -----	33
Tabla 4 OPORTUNIDADES -----	33
Tabla 5 AMENAZAS -----	34
Tabla 6 Matriz FODA -----	35
Tabla 7 Cronograma de Actividades -----	52
Tabla 8 Presupuesto de inversión -----	53

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS:

WSBI: “Consejo Directivo del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas (WSBI, por sus siglas en inglés)”

Mi QR (Quick Response) “es una aplicación disponible en la tienda Google Play que ofrece una solución eficiente para comercios. Esta app permite a los negocios generar cobros utilizando códigos QR, tanto en entornos presenciales como en línea” (Primer Banco de los trabajadores Santa Ana, 2020).

NORFUND “(Norwegian Investment Fund for Developing Countries) es un fondo de inversión del estado noruego que aporta capital de riesgo a países en vías de desarrollo en África, Asia, Europa Oriental y América Latina” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2000).

IFC (International Finance Corporation) “Corporación Financiera Internacional. IFC es la mayor institución internacional de desarrollo dedicada al sector privado de los países en desarrollo.” (Asociación Internacional de Fomento, 2021).

Kioscos Financieros “(aparato electrónico que está conectado con la información del banco y en él puedes realizar una gran variedad de transacciones bancarias, de forma ágil, rápida y segura)” (Kioscos y Tecnología SAS, 2021).

Tarjeta empresarial: es un producto especialmente diseñado para las organizaciones y negocios. Esta, a diferencia de una tarjeta personal, cuenta con una serie de características que la hacen especial si se quiere impulsar un negocio y no poner en riesgo las finanzas personales. (SISTEMA FEDECREDITO, 2023)

Tarjeta Joven: “Es una Apertura de Crédito Rotativo que se otorga a los clientes y que puede ser utilizada para hacer compras y Retiros utilizando la tarjeta como medio de pago.” (SISTEMA FEDECREDITO, 2023)

Central American Coalition USA (Coalición Centroamericana de Estados Unidos) dedicada a promover la unión centroamericana (Diario El Salvador, 2022).

Great Place to Work: certificación que se da a las empresas y su principal objetivo es generar buenas prácticas, crear sentido de pertenencia para disminuir la tasa de rotación, mejorar la percepción de una organización de cara al público y llevar una adecuada gestión del clima organizacional (ENGRANTE, 2020).

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a una propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros que faciliten el crédito a las micro y pequeñas empresas asociadas en la agencia central de Cajas de Crédito de Juayúa R.L. de C.V., ubicada en el departamento de Sonsonate; la cual se dedica a satisfacer las necesidades financieras de sus socios y clientes contribuyendo a su bienestar económico y social a través de la atención especializada.

El acceso al crédito es crucial para el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas, es por ello que para facilitar este acceso se requiere de un portafolio diversificado de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de las MYPES a través de procesos comprensibles.

El objetivo del presente trabajo es desarrollar un portafolio de productos y servicios financieros que faciliten el acceso al crédito a las MYPES satisfaciendo sus necesidades financieras, promoviendo el crecimiento y desarrollo económico en su localidad.

La metodología empleada en esta investigación se basó en el método cuantitativo, a través de la recolección de datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico. Inicialmente se llevó a cabo un análisis de la información existente sobre el tema en estudio, la recopilación de la información bibliográfica se obtuvo a través de sitios web que brindan información sobre instituciones financieras, estatus e informes de Caja de Crédito de Juayúa, donde se reflejan datos históricos, así como el procedimiento a seguir para gozar de los productos y servicios que ofrece.

En la recopilación de datos a través del trabajo de campo se utilizó la metodología de investigación científica, aplicando método auxiliar y las técnicas adecuadas para la recolección de información como lo fueron la entrevista y encuesta, aplicando los respectivos instrumentos.

Al tener la información recopilada se procedió a la tabulación, análisis e interpretación de los datos obtenidos y determinar el diagnóstico de la situación actual y brindar conclusiones y recomendaciones.

De las principales conclusiones obtenidas a partir de la información de las encuestas y entrevistas se pueden mencionar:

- Los créditos son principalmente el producto que se ofrece mayormente a las micros y pequeñas empresas.
- El desarrollo y crecimiento económico de las micro y pequeñas empresas se puede impulsar a través de un nuevo portafolio de productos y servicios financieros.

Derivado de lo anterior se determinaron las siguientes recomendaciones:

- Analizar el tipo de necesidades de las MYPES para crear un portafolio diversificado de productos y servicios financieros dirigidos al desarrollo y crecimiento de las mismas.
- Someter a estudio las políticas de otorgamiento de créditos para las MYPES en el cual se evalúen los requisitos para adquirir un crédito con CCJ.

Basándose en esta información se diseñó un portafolio diversificado de productos y servicios financieros que faciliten el crédito a las micro y pequeñas empresas asociadas a Caja de Crédito de Juayúa.

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe final del trabajo de investigación titulado “Portafolio diversificado de productos y servicios financieros que faciliten el crédito a las micro y pequeñas empresas asociadas en la agencia central de Cajas de Crédito de Juayúa, R.L. de C.V”, el cual se estructura de la siguiente forma:

Capítulo I: “Marco de referencia sobre propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros que faciliten el crédito a las micro y pequeñas empresas asociadas en la agencia central de Cajas de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V., en el departamento Sonsonate”. Dentro de este se explica el marco histórico, referencial y legal, generalidades, además, se describen los productos y servicios que ofrece la institución.

Capítulo II: “Diagnóstico sobre la situación actual de la Caja de Crédito de Juayúa y los productos y servicios que ofrece a las micro y pequeñas empresas asociadas”. Acá se aborda la importancia de la investigación, los objetivos de esta, la metodología utilizada, así como las fuentes de información. También, se describen las técnicas aplicadas para la recolección de información, y los respectivos instrumentos utilizados. De igual forma está el ámbito de la investigación, la delimitación de unidades de análisis, universo y muestra, así como la tabulación, análisis e interpretación de los resultados, de esto se realizó el diagnóstico de la situación actual de la institución. Además, se determinó un entorno mediante un análisis FODA y mediante las cinco fuerzas de Porter. Finalizando con las limitaciones, conclusiones y recomendaciones del capítulo II.

Capítulo III: “Propuesta de un Portafolio diversificado de productos y servicios financieros que faciliten el crédito a las micro y pequeñas empresas asociadas en la agencia central de Cajas de Crédito de Juayúa, de R.L. de C.V, en el Departamento de Sonsonate”. En este capítulo se aborda la descripción de la propuesta de un portafolio diversificado de productos y servicios financieros, además de la reestructuración de los productos y servicios actuales. Principalmente se plantean las nuevas propuestas, que pretenden innovar algunos productos y servicios actuales, así como el desarrollo de nuevos productos y servicios. Por último, se desarrolla el cronograma de implementación de la propuesta, así como el presupuesto requerido para el desarrollo de esta. El informe finaliza con sus respectivas referencias y anexos obtenidos durante todo el proceso de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE PROPUESTA DE PORTAFOLIO DIVERSIFICADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITEN EL CRÉDITO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS EN LA AGENCIA CENTRAL DE CAJAS DE CRÉDITO DE JUAYÚA DE R.L. DE C.V, EN EL DEPARTAMENTO SONSONATE

1. Marco Histórico.

1.1 Creación de las micros y pequeñas empresas

El Ministerio de Economía, a través de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), promovió, desde 2010, un marco jurídico para el fomento, creación y desarrollo de la Micro y Pequeña empresa (MYPE) del país, que abordara y estableciera las demandas y los intereses propios de este sector (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, s.f.).

Para elaborar el Proyecto de Ley MYPE, se realizaron consultas con diversos sectores del país, incluyendo emprendedores, empresarios, sector financiero, organismos internacionales, instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones empresariales y otras entidades relacionadas con las MYPE. Finalmente, la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, conocida como Ley MYPE, fue aprobada por la Asamblea Legislativa el 25 de abril de 2014 y sancionada por la Presidencia de la República el 28 de mayo del mismo año (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, s.f.).

1.2 Municipio de Juayúa

“Juayúa es un municipio que se encuentra en el departamento de Sonsonate. Muy reconocido en El Salvador y por los turistas extranjeros debido a que es parte de la Ruta de las Flores” (Cultura Azul, 2023).

A partir de la entrada en vigor de la Ley de Reestructuración Municipal, el municipio de Juayúa pasar a ser el distrito de Juayúa, del municipio de Sonsonate Norte, Departamento de Sonsonate.

1.3 Desarrollo económico.

“Las actividades principales de comercio de Juayúa son el café, frutas, hortalizas y granos básicos” (Cultura Azul, 2023).

1.4 Historia de las cajas de crédito en El Salvador.

Las cajas de crédito en El Salvador tienen una larga historia que se remonta a principios del siglo XX. Estas instituciones financieras surgieron como una alternativa para brindar servicios financieros a personas de bajos ingresos y pequeños empresarios que no tenían acceso a los bancos tradicionales.

Las cajas de crédito representan entidades financieras cuyo enfoque reside en la provisión de servicios financieros dirigidos a individuos y pequeñas empresas que tradicionalmente se encuentran excluidos de los servicios bancarios convencionales. En el contexto de El Salvador, estas cajas de crédito han adquirido un papel fundamental en el panorama del sistema financiero, con una historia que se remonta a los inicios del siglo XX (SISTEMA FEDECREDITO, 2023).

En 1926, se constituyó la primera caja de crédito en El Salvador bajo la denominación de Caja de Crédito de Ahorros y Préstamos de los Trabajadores de la Sociedad de Artesanos. Esta institución de crédito se estableció como una cooperativa orientada al ahorro y crédito para los trabajadores afiliados a la Sociedad de Artesanos, concentrando sus esfuerzos en brindar soluciones financieras a aquellos individuos excluidos de los bancos tradicionales (SISTEMA FEDECREDITO, 2023).

En los años subsecuentes, emergieron más cajas de crédito en todo el país. En 1955, surgió la Federación de Cajas de Crédito de El Salvador con la finalidad de coordinar y regular estas instituciones. A partir de la década de 1960, las cajas de crédito emprendieron una expansión de su alcance y comenzaron a proporcionar una diversidad de servicios financieros que engloba préstamos para vivienda, financiamiento comercial y cuentas de ahorro (SISTEMA FEDECREDITO, 2023).

Durante la década de 1990, las cajas de crédito experimentaron un crecimiento sustancial en El Salvador, impulsado por la apertura del mercado financiero y la demanda imperante de servicios financieros por parte de individuos y pequeñas

empresas. En 1997, se estableció la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, con el propósito de supervisar todas las entidades financieras, incluyendo las cajas de crédito (SISTEMA FEDECREDITO, 2023).

En la actualidad, las cajas de crédito continúan siendo un elemento esencial en el entramado del sistema financiero de El Salvador, brindando servicios financieros a un considerable número de individuos y pequeñas empresas a lo largo y ancho del país (SISTEMA FEDECREDITO, 2023).

En resumen, las cajas de crédito en El Salvador han evolucionado desde simples organizaciones comunitarias hasta instituciones financieras reguladas, desempeñando un papel fundamental en el desarrollo económico y social del país.

1.5 Fundación del Sistema FEDECREDITO

Década de 1930

En 1938, se marcó el inicio fundamental del proceso de establecimiento de las Cajas de Crédito en El Salvador. Este hito tuvo lugar cuando la Asociación Cafetalera tomó la decisión de llevar a cabo el Primer Censo Nacional del Café. Para llevar a cabo este trabajo, se asignó la responsabilidad a un grupo de jóvenes estudiantes de Agronomía, bajo la dirección del Doctor Alfonso Rochac (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Durante un período de tres meses, este grupo de jóvenes realizó un minucioso recorrido por todos los cantones del país. Esta exploración detallada les permitió adquirir un conocimiento profundo de las dificultades enfrentadas por los pequeños productores y agricultores en la realización de sus labores diarias (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1940

En 1940, bajo la dirección del entonces líder del Banco Hipotecario, Don Héctor Herrera, junto con destacadas figuras como el Dr. Alfonso Rochac, Don Emilio Herodier y Don Francisco Altschul Peña, se estableció un significativo hito. El 20 de octubre de ese mismo año, tuvo lugar la fundación de la primera Cooperativa de Crédito en la localidad de Izalco (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Los resultados positivos obtenidos por esta entidad inaugural generaron un notable interés y un sentido de esperanza en la comunidad. Este entusiasmo se propagó rápidamente en cuestión de meses, dando como resultado la creación de 15 Cajas de Crédito adicionales. Para el 10 de febrero de 1943, nació un organismo más amplio y central: la Federación de Cajas de Crédito, consolidando así esta red cooperativa (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1950

Durante la década de 1950 emerge uno de los servicios de máxima relevancia: el "Crédito Popular". Este servicio se concibe con el objetivo fundamental de proveer capital de operación a los pequeños comerciantes que operan en los mercados de la nación. Además, se les brinda la oportunidad de formar su propio capital de operación a través de un programa de ahorro que corre de manera paralela al préstamo otorgado. En este mismo período, surge otro servicio crucial denominado "Préstamos para funcionarios y Empleados", desarrollado por FEDECREDITO por encargo del Estado. Este servicio tiene como propósito central contribuir al balance presupuestario de los empleados, tanto del ámbito público como del privado. De esta manera, las Cajas de Crédito se convierten en las instituciones pioneras en establecer las bases de las microfinanzas en El Salvador (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1960

Durante la década de 1960, la reputación del SISTEMA trascendió las fronteras nacionales, logrando un logro significativo en 1962 al asegurar un préstamo de 5 Millones de colones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este financiamiento se destinó a actuar como intermediario directo para canalizar recursos hacia los sectores más necesitados. Reconociendo la posibilidad de que el enfoque desarrollado pudiera tener aplicabilidad en otros países, la Junta de Gobierno de la Federación tomó la iniciativa en 1968 de declarar el "Año del Sistema del Crédito Rural". En consonancia con esta declaración, se organizó en octubre el "Seminario Latinoamericano sobre Crédito Rural", evento que obtuvo un éxito sin precedentes y que contribuyó a ampliar el impacto de la experiencia acumulada (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1970

En esa etapa, el Sistema de Crédito Rural, compuesto por la Federación y 40 Cajas de Crédito diseminadas en todo el territorio, emitió créditos por más de 88 millones de colones en el transcurso del año 1977, lo que tuvo un impacto sustancial al fomentar el progreso económico y social. Esta contribución se reflejó en el aumento de la producción, la generación de empleo y la mejora de los ingresos en los hogares salvadoreños. En la conmemoración del trigésimo cuarto aniversario de la fundación de FEDECRÉDITO, el Dr. Alfonso Rochac expresó palabras que merecen ser atesoradas: "El Salvador posee un Sistema de crédito cooperativo, ajustado a su propia idiosincrasia; aunque no es infalible como obra de seres humanos, cuenta con todos los fundamentos para evolucionar. La viabilidad de este progreso recae en las Directivas, tanto de la Federación como de cada cooperativa individual, en su equipo humano y en la dedicación a los principios de cooperación, equidad, honestidad, imparcialidad política y el respeto a la individualidad de cada uno. Este será el legado que ustedes construirán" (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1980

A lo largo de la década de 1980, surgieron 19 nuevas Cajas de Crédito, elevando el total a 61 en el país. La madurez alcanzada por el SISTEMA permitió que, durante este período, a pesar del conflicto armado y los desafíos naturales adversos, cada una de estas instituciones se convirtiera en el soporte principal para las familias más necesitadas. En ningún momento se suspendieron los servicios financieros, y además se movilizaron los recursos esenciales para mantener la producción de alimentos en el país. Se implementaron programas para proporcionar empleo a las familias desplazadas y se trabajó incansablemente para brindar asistencia a las víctimas de sequías y el terremoto ocurrido en 1986 (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 1990

En la década de 1990, la Ley de Crédito Rural fue reemplazada por la Ley de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, lo que resultó en que las entidades asociadas se convirtieran en los únicos propietarios del patrimonio de su Federación. Además,

se restituyó la autonomía administrativa a las Cajas de Crédito y se permitió la inclusión de los Bancos de los Trabajadores en el SISTEMA. Estos cambios marcaron el comienzo de una nueva etapa caracterizada por el crecimiento empresarial (Sistema FEDECREDITO, 2023).

En 1991, vio la luz el Primer Banco de los Trabajadores, seguido inmediatamente por la creación de otros 6 bancos. Para atender las necesidades del amplio sector de los mercados en San Salvador, surgió la Caja de Crédito Metropolitana. Durante este período, tanto las Cajas de Crédito como los Bancos de los Trabajadores lograron un progreso significativo en todas las áreas. La federación consolidó su posición como una entidad financiera especializada de segundo nivel en el sector, ganando la confianza y el reconocimiento de diversos sectores del país (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 2000

En el año 2000, con la llegada del nuevo milenio, la aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios introdujo los conceptos más modernos de intermediación financiera. El SISTEMA se prepara para la nueva dinámica empresarial y comienza la ejecución del Proyecto de Fortalecimiento Institucional. El objetivo es potenciar sus capacidades para estar nuevamente en condiciones de respaldar a los sectores más vulnerables y adaptarse a las nuevas tendencias impulsadas por la globalización económica (Sistema FEDECREDITO, 2023).

El Proyecto de Fortalecimiento Institucional, en desarrollo en el SISTEMA FEDECRÉDITO, tiene como factor central el Valor de la Integración. Esta integración no se limita simplemente a la creación de una red financiera que conecte las instituciones o al hecho de pertenecer a la misma Federación. En nuestra opinión, el VALOR DE LA INTEGRACIÓN representa el compromiso de unificar cuerpos, mentes y voluntades para combatir la pobreza en nuestra sociedad (Sistema FEDECREDITO, 2023).

En el año 2004, en un acontecimiento de gran relevancia en la trayectoria del SISTEMA, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios, tuvo lugar la toma de posesión y juramentación del nuevo Consejo Directivo y del presidente de FEDECRÉDITO. Este evento marcó un hito al ser la primera vez en la historia en que una persona formada dentro del SISTEMA FEDECRÉDITO asumió la Presidencia. Además, en esta ocasión, el Consejo Directivo fue elegido únicamente con representantes de las Cajas de Crédito y los Bancos de los Trabajadores (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Con la finalidad de expandir su alcance, en el año 2013 se estableció FEDE PUNTO VECINO, una iniciativa que contribuye a la meta de brindar cobertura en municipios donde los servicios financieros eran inexistentes. Mediante este servicio, el SISTEMA FEDECRÉDITO se convirtió en pionero en el país al implementar el modelo de negocios financiero conocido como Corresponsales No Bancarios (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 2010

En el año 2014, el SISTEMA FEDECRÉDITO logra ser la primera entidad financiera en introducir el enfoque de Formación Dual en El Salvador. Esta iniciativa se llevó a cabo en colaboración con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional y la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). El propósito fundamental de este programa es dirigirse a jóvenes que han culminado su educación secundaria y tiene como meta principal desarrollar en ellos capacidades técnicas que les permitan desempeñarse eficientemente en diversas áreas profesionales (Sistema FEDECREDITO, 2023).

El SISTEMA FEDECRÉDITO incursionan en el mercado de seguros con la apertura y puesta en marcha de las compañías: SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A. y FEDECRÉDITO VIDA, S.A., Seguros de Personas. En este mismo período el SISTEMA se consolida como la red financiera con mayor cobertura nacional, teniendo hasta esa fecha más de 500 puntos de atención en 194 municipios del país; cifra que año con año ha ido incrementando (Sistema FEDECREDITO, 2023).

El SISTEMA FEDECRÉDITO, a través de las Cajas de Crédito y los Bancos de los Trabajadores, logra alcanzar la marca de 1 millón de afiliados. Este logro refuerza su compromiso de continuar brindando soluciones financieras adaptadas a las necesidades de los salvadoreños, permitiéndoles alcanzar sus objetivos (Sistema FEDECREDITO, 2023).

“La Federación recibe la aprobación como procesador principal de Visa INC., sumándose a su autorización como miembro principal. Además, se implementa la tecnología Contactless en las Tarjetas de Débito y Crédito del SISTEMA FEDECRÉDITO” (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Se lleva a cabo la introducción de la Cuenta de Ahorro Crece Mujer; el Primer Congreso del Día Mundial del Ahorro y el Congreso Emprende salvadoreña. La Federación recibe la certificación del Great Place to Work Institute Centroamérica & Caribe (autoridad global en alta confianza y culturas de alto rendimiento en el lugar de trabajo) (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Década de 2020

Se realiza el lanzamiento de Mi QR y el SISTEMA FEDECRÉDITO proporciona un Bono Covid-19 a 441,209 beneficiarios. Además, la Federación recibe un préstamo de US \$15 millones otorgado por NORFUND (Norwegian Investment Fund for Developing Countries) en apoyo a la MIPYME y otro préstamo de US \$60 millones otorgado por IFC (International Finance Corporation, Corporación Financiera Internacional) en apoyo a las mujeres salvadoreñas (Sistema FEDECREDITO, 2023).

El Lic. Macario Armando Rosales Rosa, presidente y CEO de FEDECRÉDITO, es reelegido por cuarta vez consecutiva como vicepresidente y Tesorero del Consejo Directivo del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas (WSBI, por sus siglas en inglés), en la Asamblea General realizada recientemente en París, Francia. La reconocida organización Great Place to Work destaca a la Federación como uno de los “Mejores Lugares para Trabajar en El Salvador”. El SISTEMA FEDECRÉDITO amplía su alcance mediante la nueva plataforma de pagos masivos

Transfer 365, y da inicio a su programa Futuro Digital (Sistema FEDECREDITO, 2023).

Se lleva a cabo el lanzamiento de los Kioscos Financieros, así como la introducción de la Tarjeta Empresarial y la Tarjeta Joven por parte del SISTEMA FEDECRÉDITO. El premio de "Banquero Ejemplar Centroamericano 2022" otorgado por la Central American Coalition USA (Coalición Centroamericana de Estados Unidos) fue conferido al presidente y CEO de FEDECRÉDITO, Lic. Macario Armando Rosales Rosa. La Federación obtiene varios reconocimientos de Great Place to Work (Un gran lugar para trabajar), incluyendo "Mejores Lugares para Trabajar en El Salvador", "Los Mejores Lugares para Trabajar en Centroamérica 2022" y "Los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres". Adicionalmente, se asegura financiamiento por valor de US \$60 millones por parte del International Finance Corporation (IFC) (Corporación Financiera Internacional) para respaldar a las mujeres salvadoreñas a través de Créditos (Sistema FEDECREDITO, 2023).

1.6 Historia de la Caja de Crédito de Juayúa

En el epicentro de la ciudad conocida por su producción de café y orquídeas, surgió en abril de 1943 la Caja de Crédito de Juayúa, gracias a la iniciativa de un grupo de individuos trabajadores. Esta entidad financiera se estableció en pleno siglo XX y se afilió al Sistema FEDECREDITO desde su concepción, comenzando con un capital inicial de ¢4,130.00, lo que equivaldría a \$472.00 en la actualidad (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

Inicialmente, la Caja promovía el progreso económico de la región a través de la venta de queroseno, un líquido inflamable utilizado en estufas y lámparas, así como la comercialización de sombreros de palma, canastas y telas de algodón. Además, proporcionaba préstamos destinados a fomentar el crecimiento de los negocios locales y la agricultura (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

En la actualidad, la Caja de Crédito de Juayúa se enfoca principalmente en la actividad de intermediación financiera, con el propósito de mejorar la situación económica de sus clientes al satisfacer sus necesidades crediticias y proporcionar una

gama de servicios que fomenten el desarrollo de la región (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

2. Marco referencial

2.1 Generalidades de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L de C.V.

2.1.1 Misión

“Somos una institución especializada en satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y clientes, contribuyendo a su bienestar económico y social, contando con personal capacitado y comprometido con la calidad en el servicio” (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

2.1.2 Visión.

“Ser la empresa más competitiva e innovadora del SISTEMA FEDECRÉDITO, fundamentada en nuestros valores institucionales, ganándonos la confianza y fidelidad de empleados, clientes y socios” (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

2.1.3 Valores institucionales.

Integración: Actuamos convencidos de que somos una familia unida, que cumple la misión del Caja y enfrenta solidariamente los retos de la sociedad y del mercado.

Ética empresarial: Respetamos a los socios, clientes, proveedores, competidores y empleados, y al interior del SISTEMA practicamos una constructiva y sana competencia.

Honradez y confianza: Actuamos con integridad, transparencia y dedicación en la gestión de nuestros negocios, haciéndonos merecedores de la confianza de nuestros socios y clientes.

Lealtad: Actuamos con principios y valores institucionales, para promover la confianza y fidelidad en la Caja de Crédito de Juayúa.

Disciplina: Actuamos con perseverancia, rigor y dedicación para cumplir los objetivos de la Caja, en el marco de la ley y las mejores prácticas.

Responsabilidad: Gestionamos correctamente los recursos y la confianza que nos han sido depositados.

Calidad: Buscamos continuamente la excelencia en nuestros productos y servicios, poniendo atención en cada uno de los detalles.

Orientación al cliente: Las necesidades de los clientes son nuestra guía de actuación.

Competitividad: La aplicación de las mejores prácticas, nos permitirá obtener sostenidamente una mayor cuota de mercado.

Gestión visionaria e innovadora: Con nuestra experiencia y conocimientos, anticipamos el futuro y gestionamos correctamente el cambio (Caja de Crédito de Juayúa, 2018).

2.2 Productos y servicios financieros

La Caja de Crédito de Juayúa ofrece a las micros y pequeñas empresas socias una variedad de productos y servicios que brindan el apoyo para el desarrollo económico de las mismas.

2.2.1 Productos:

Entre los diversos productos que ofrece Caja de Crédito de Juayúa, se encuentran tres categorías: Créditos, ahorros y tarjetas. En cuanto a la categoría “Créditos” ofrecen tasas de interés competitivas, ágil resolución en el ámbito de trámites de créditos, seguro de deuda por el monto del préstamo, requisitos mínimos en cuanto a la documentación para realizar trámites, además del beneficio de ahorro navideño para usuarios de Crédito Popular y, por último, el ahorro de capital de trabajo.

En cuanto al ahorro, se busca fomentar el hábito del ahorro, además de ofrecer diferentes promociones exclusivas para socios y ahorrantes, además de tasas de interés competitivas.

Por otra parte, las tarjetas del sistema FEDECREDITO se categorizan en:

Tarjeta de débito, ofreciendo acceso a fondos de efectivo en todo momento y de una manera más segura y discreta. Optimización de tiempo ya que evita hacer colas para tener acceso a los fondos disponibles. Esto por el requisito de poseer cuenta de ahorro en la Caja de Crédito de Juayúa.

Tarjetas de crédito, aceptadas a nivel nacional e internacional en todos los comercios afiliados a VISA, con chips integrados para más seguridad. El requisito es ser empleado del sector público, privado, municipal, pensionados o pequeños empresarios.

2.2.2 Servicios.

- **Salud a tu alcance:** consiste en consulta médica familiar ilimitada brindando diferentes planes del servicio.

- Remesas: envío y recibo de remesas familiares a través del sistema FEDECREDITO
- FEDERED 365: Red de cajeros automáticos del sistema FEDECREDITO.
- TRANSFER 365: realizar transacciones entre todos los bancos del sistema financiero, así como las sociedades de ahorro y crédito, servicio inclusivo por parte del BCR.

2.3 Conceptos generales

CRÉDITO: El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO CHILE, s.f.).

EMPRESA: Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación (Javier Sánchez Galán, 2020).

INTERÉS: El interés es el provecho o la ganancia que se puede sacar de algo. En este sentido, en la economía el interés está ligado al lucro que se obtiene a partir del uso del dinero mediante préstamos y créditos (Significados, 2023).

MICRO EMPRESA: Una microempresa es un tipo de empresa que recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, así como un volumen de facturación también delimitado (Francisco Coll Morales, 2021).

Según el artículo 3 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, establece la clasificación de las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: una microempresa es una persona natural o jurídica que opera en diversos sectores económicos, con ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Por otro lado, una pequeña empresa se define como una persona natural o jurídica que opera en diversos sectores económicos, con ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos

mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores. En caso de que una persona o entidad no cumpla con las condiciones establecidas, su clasificación se determinará según sus ventas brutas anuales. Además, se destaca la necesidad de que las entidades públicas y privadas adopten criterios uniformes para medir estas características, con el objetivo de construir una base de datos coherente que facilite el diseño y la implementación de políticas públicas para la promoción y formalización del sector (CONAMYPE, 2022).

SISTEMA FINANCIERO: El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (dinero ocioso) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (Mariam Kiziryan, 2020).

PRODUCTO FINANCIERO: Un producto financiero es un instrumento que permite invertir, ahorrar o financiar bienes y servicios y que se adapta a las características del perfil del inversor en lo relativo a su rentabilidad y riesgo (Enrique Rus Arias, 2022).

TASA DE INTERÉS: La tasa de interés (también llamado tipo de interés), es el precio que una persona o institución debe pagar por solicitar un préstamo. Es decir, es el costo que se tiene asignado por prestar o pedir prestado una determinada suma de dinero por un tiempo estipulado. Por lo general, la tasa de interés se expresa como un porcentaje anual (José Chávez, s.f.).

3. Marco legal

3.1 Constitución de la República de El Salvador

La Constitución fue aprobada por la Asamblea Constituyente, según el decreto constituyente No 38, el 15 de diciembre de 1983 y en su artículo 114 dicta la creación de las cooperativas, en vista de lo beneficiosas que resultan para la sociedad en materia económica y social. (Asamblea Constituyente de la República de El Salvador, D.C. No 38).

En el artículo que regula a las Asociaciones Cooperativas, se establece lo siguiente:

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

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

3.2 Código de Comercio

El primer artículo por el cual está comprendido el código 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 estos, por las normas del Código Civil.”

“Los usos y costumbres especiales y locales prevalecerán sobre los generales. Por la citación al primer artículo la entidad de la Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V queda sometida a las disposiciones establecidas en el código” (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #671).

Art 307 Las sociedades de capital variables se regirán por las disposiciones que correspondan a la especie de sociedad que se trate; y por las de la sociedad que se trate; y por las de la sociedad anónima relativas a balances, responsabilidad de los administradores y vigilancia del auditor, salvo las modificaciones que se establecen en el presente capítulo. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #671).

Caja de Crédito de Juayúa, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, que podrá abreviarse “Caja de Crédito de Juayúa de R.L DE C.V” y dentro del pacto social como “la Sociedad” o “la Caja”. Dicho pacto haga referencia a la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, asimismo cuando se haga mención del “SISTEMA FEDECREDITO” deberá entenderse que se hace referencia a las Cajas de Crédito, a los Bancos de los Trabajadores y a la Federación en su conjunto. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #671).

3.3 Código Tributario

Se orienta a la normación con los tributos de todas las empresas que están constituidas establecidas en el marco legal, y así como también tanto las personas jurídicas y naturales, su principal objetivo es que todos los fondos del estado y el pago de los tributos sean equitativos para todos, se castigan a los evasores; y la entidad rectora de las finanzas públicas es el Ministerio de Hacienda. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #230).

3.4 Código Civil

El código que regula todas aquellas actividades de carácter civil, lo que se busca con esta ley es una armonía entre las personas de carácter físico o natural, o tanto como las personas de carácter jurídico, a partir de una serie de derechos y obligaciones, que abarcan todo lo relacionado con el entorno de carácter cultural, social, etc. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #0)

3.5 Ley orgánica de la superintendencia del sistema financiero

Es el conjunto de las leyes formuladas para mantener el orden y el control sobre aquellas 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

3.6 Ley de intermediarios financieros no bancarios.

Art. 1 La presente Ley tiene por objetivo 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 depositamos y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #592).

La Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V., aplica a la regulación de esta ley, ya que está clasificada como una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que es un intermediario para

la realización de este tipo de operaciones financieras. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #592).

3.7 Ley de Impuesto sobre la Renta

Se establece y determina la aplicación de un gravamen a las utilidades percibidas o devengadas por los contribuyentes al final de cada periodo fiscal por las actividades mercantiles que se realizan, por eso, es que Caja de crédito de Juayúa R.L. de C.V. a partir de sus rendimientos generados al Estado se le asigna el pago de este tipo de impuesto. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #134).

3.8 Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos

Art. 1.- “La presente Ley tiene como objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento” (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #498)

El Art. 2 de la mencionada Ley establece los sujetos obligados a los que es aplicable dicha Ley por lo que en el numeral 2 del artículo reza literalmente “MICRO-FINANCIERAS, CAJAS DE CRÉDITO E INTERMEDIARIAS FINANCIERAS NO BANCARIAS; (2) (3)” (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, D.L. #498)

3.9 Banco Central de Reserva de El Salvador.

El Banco Central de Reserva de El Salvador es la entidad bancaria central de la República de El Salvador, una institución pública de crédito de carácter autónomo, cuyas principales funciones son regir la política económica de la nación, procurar la necesaria estabilidad monetaria y fomentar el desarrollo de un adecuado sistema financiero (Banco Central de Reserva, El Salvador, 2023).

“Servicio Transfer365 para realizar operaciones bancarias 24/7 por parte del Banco Central de Reserva. Definir bien el producto” (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021).

Dicho servicio fue lanzado al público el 5 de junio del 2021, en el cual los usuarios del sistema financiero tienen a disposición realizar transacciones, como, por ejemplo; transferencias entre bancos, pagos de tarjeta de crédito, préstamos o incluso pago de

planillas a cualquier hora del día y semana, por medio de la utilización de la plataforma del sistema de pagos del Banco Central de Reserva (BCR) (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021)

Transfer365 es inclusivo, ya que permite realizar transacciones entre todos los bancos, así como los cooperativos o los estatales, de igual forma con las sociedades de ahorro y crédito. Este servicio se puede utilizar por medio de todas las plataformas digitales de la banca en línea de cada institución financiera del país (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021)

3.10 Ley Contra la Usura

Art. 1.- La presente Ley tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.

Art. 6.- El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales. Este porcentaje se establecerá para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el art. 5 de esta ley. (Asamblea Legislativa, 2013)

3.11 Estatutos de CCJ de R.L. de C.V.

“Esta normativa interna de Cajas de Crédito de Juayúa de R.L de C.V., establece la naturaleza, denominación y nacionalidad de la Caja de Crédito de Juayúa, así mismo establece los lineamientos a que rige su funcionamiento.

3.12 Cuadro resumen del marco legal e institucional.

A continuación, se presenta una matriz, cuyo contenido es el conjunto de normas jurídicas, con sus correspondientes instituciones que regulan y velan por su aplicación, en el cual se enmarca el tema de investigación.

Tabla 1 Cuadro resumen del Marco Legal e Institucional

Nombre de las normas jurídicas en El Salvador.	Institución que regula su aplicación.
Constitución de la República de El Salvador.	La Sala de lo Constitucional, de la Corte Suprema de Justicia.
Código de Comercio	Registro de Comercio, del Centro Nacional de Registros
Código de Tributario	Ministerio de Hacienda
Código Civil	La Corte Suprema de Justicia
Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero	Superintendencia del Sistema Financiero
Ley del Impuesto Sobre la Renta	Ministerio de Hacienda
Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos	Fiscalía General de la República
Ley Contra la Usura	Banco Central de Reserva

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE A LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS.

1. Importancia de la investigación

El siguiente capítulo presenta toda la información que se recopiló a través de las diferentes técnicas de investigación que se aplicaron durante todo el proceso, en el cual se utilizaron los instrumentos adecuados para obtener información verídica y confiable que permitió conocer la situación actual de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. ubicada en el departamento de Sonsonate; con el objetivo de proponer un nuevo portafolio de productos y servicios financieros que faciliten el desarrollo y crecimiento de las MYPES asociadas.

Se detalló la metodología de investigación, las fuentes de información, así como cada uno de los instrumentos que fueron aplicados para obtener los datos estadísticos que han sido procesados para el estudio de la situación actual de la empresa y proporcionar conclusiones y recomendaciones que benefician el desempeño de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. a través de una nueva propuesta de portafolio.

2. Objetivos de la investigación

2.1 General

Conocer la situación actual de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. mediante un diagnóstico de investigación utilizando las técnicas e instrumentos que permitan recolectar información acerca de los productos y servicios que ofrece a las micros y pequeñas empresas asociadas a la Caja.

2.2 Específicos

- Conocer la situación actual de la Caja de Crédito de Juayúa mediante un análisis FODA aplicando técnicas e instrumentos de investigación que permitan
- Recopilar información acerca de los productos y servicios financieros que ofrece Caja de Crédito de Juayúa a las micros y pequeñas empresas asociadas.

- Establecer las conclusiones y recomendaciones acerca de los hallazgos encontrados de la situación actual de la Caja de Crédito de Juayúa relacionados a los productos y servicios que ofrece a las micros y pequeñas empresas asociadas.

3. Metodología utilizada

3.1 Métodos

En este estudio, la metodología se diseñó cuidadosamente siguiendo los principios del método científico para garantizar la objetividad, la replicabilidad, y la validez de los resultados. En este apartado de la investigación se describe la forma en que fue aplicado el método científico, para la recopilación y análisis de datos. De esta forma se buscó establecer una base sólida para las conclusiones y contribuir de una manera positiva con el tema presentado.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se ejecutó fue de carácter cuantitativa, debido a que se encuestó una muestra de los socios de CCJ, cuyo perfil es de pequeños y microempresarios. Este enfoque de investigación se distingue por su capacidad para captar, registrar y facilitar la obtención de información en su forma más natural, permitiendo una comprensión más amplia y profunda y una representación precisa de los eventos y comportamientos de los datos obtenidos, por las entrevistas realizadas al personal, como las encuestas realizadas a las micro y pequeñas empresas asociadas a Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V.

3.3 Diseño

El siguiente diseño estableció la base para la investigación no experimental, sin la manipulación de las variables, el cual permitió explorar y analizar cuestiones específicas que requieren una descripción más observacional y descriptiva del contexto natural de los fenómenos en estudio. De este modo, a través del diseño no experimental se observó detenidamente el fenómeno en su contexto natural el ambiente interno y externo de Caja de Crédito Juayúa y de las MYPES asociadas, sin realizar manipulación de la información obtenida.

4. Fuentes de la información

4.1 Primarias

Las fuentes de información primarias que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista, la primera se orientó a todos aquellos micro y pequeños empresarios que poseen un crédito activo en la Caja de Crédito de Juayúa y la segunda se desarrolló para algunos trabajadores de esta institución financiera.

4.2 Secundarias

Para el correspondiente trabajo de investigación, las fuentes secundarias que se utilizaron fueron el uso del internet, en el cual se buscaron conceptos, información de FEDECREDITO y de Caja de Crédito de Juayúa obtenidos de la página web. Adicionalmente se obtuvo información a través de las memorias de labores de Caja de Crédito de Juayúa correspondientes a los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

5. Técnicas aplicadas para la recolección de información

5.1 Encuesta

Mediante esta técnica se diseñaron cuestionarios con preguntas específicas relacionadas con los productos y servicios financieros existentes, las necesidades de las micro y pequeñas empresas, y su percepción sobre las barreras para acceder a créditos.

5.2 Entrevista

A través de este instrumento se entrevistó al gerente financiero y presidente de la Caja de Crédito de Juayúa. En las entrevistas se exploró sus experiencias, necesidades y desafíos financieros a profundidad.

6. Instrumentos utilizados en la recolección de la información

6.1 Cuestionario

Se elaboró un cuestionario para encuestar a los diferentes micro y pequeños empresarios que han adquirido un producto financiero con la Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V. en el Departamento de Sonsonate.

6.2 Guía de entrevista

Se diseñó un instrumento de entrevista, con una serie de preguntas dirigidas a los directivos de la Caja de Crédito de Juayúa, el cual consta de preguntas abiertas.

7. Ámbito de la investigación

La investigación se llevó a cabo en la empresa Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V., ubicada en la 2a Calle Oriente 2a Avenida Sur, No. 1-5, Juayúa, en el Departamento de Sonsonate.

8. Delimitación de unidades de análisis, universo y muestra

8.1 Unidades de Análisis

Para recolectar los datos necesarios el objeto de estudio fue Caja de Crédito de Juayúa y las unidades de análisis de la investigación fueron las micro y pequeñas empresas asociadas a la caja de crédito, clientes y demás personas que requieran de un servicio financiero ofrecido por la caja de Crédito de Juayúa, así como de los altos directivos y colaboradores de la institución.

8.2 Determinación del universo

Universo: los diferentes universos a investigar de acuerdo con la investigación fueron los siguientes:

Universo 1: directivos y colaboradores de la Caja de Crédito de Juayúa.

Universo 2: se tomaron todas los emprendedores y dueños de las micro y pequeñas empresas

1.1. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

- N = 80, que es la población total
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = 90% proporción esperada
- q = 1 - p
- d = 10% precisión

$$n = \frac{(80)(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.10)^2(80-1) + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

$$n = \frac{(80)(3.8416)(0.9)(0.1)}{(0.01)(79) + (3.8416)(0.9)(0.1)}$$

$$n = \frac{27.65952}{0.79 + 0.345744}$$

$$n = \frac{27.65952}{1.135744}$$

$$n = 24.3536$$

$$n = 25$$

La muestra estimada para realizar las encuestas es de 25 MYPES

Criterios para selección:

- Geográfico: Únicamente se tomaron en cuenta a MYPES asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V., en el Departamento de Sonsonate.
- Socioeconómicos: Micro y pequeñas empresas según la clasificación de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, en su artículo 3.

9. Tabulación, análisis e interpretación de los resultados

9.1 Tabulación

Una vez recolectada la información a través de la entrevista realizada al presidente de la junta directiva de la Caja de Crédito de Juayúa, R.L de C.V. y al gerente financiero, además de las encuestas a los diferentes micro y pequeños empresarios de Juayúa, la cual se realizó mediante la herramienta de Google Formulario, se elaboró la tabulación de datos en Excel, esto para cada una de las preguntas.

9.2 Análisis e interpretación de datos

Finalizada la tabulación, se procedió a crear las tablas y los gráficos para cada una de las preguntas, con el fin de analizar las respuestas obtenidas en las encuestas, lo que permitió generar interpretaciones precisas con información verídica. También se realizó un análisis cruzado para obtener datos relevantes que sirvieron para realizar las respectivas conclusiones.

10. Descripción del diagnóstico de la situación actual de la caja de crédito de Juayúa R.L. de C.V.

10.1 Lineamientos generales de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa

Condiciones mínimas para ser sujeto de crédito

- Ser mayor de dieciocho años y de honradez reconocida.
- En el caso de las Sociedades deben presentar la solicitud o autorización del trámite, acompañada de copias de la escritura de constitución, de la Junta Directiva y la credencial del Representante Legal, todas debidamente inscritas en el Registro de Comercio; y el acuerdo de la Junta Directiva cuando el régimen legal de la empresa lo establezca.
- En el caso de las Instituciones del sector público, se requerir la solicitud, acuerdos y credenciales que los faculten, para solicitar y contraer obligaciones y otros documentos que sean pertinentes.
- Cuando los créditos se concedan a personas cuyos ingresos provengan de un salario, aquellas deben tener por los menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua en una o en diferentes empresas. En caso de que el solicitante

tenga menos de un año, se deberá analizar otros criterios prudentes que minimicen el riesgo de la operación.

- Poseer conocimiento, experiencia y/o el personal idóneo para el rubro o actividad para lo cual solicita financiamiento.
- Sujetarse a las normas de las respectivas líneas de crédito que tengan a disposición las Entidades.

Tasa de interés

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

Tipos de plazo de los préstamos y periodo de gracia

Los préstamos serán de corto plazo cuando sean de más de un año, pero no excedan de cinco años y de largo plazo los de más de cinco años. El plazo se asignará de acuerdo con el destino de los préstamos, la capacidad de pago de la unidad socioeconómica (empresa/familia) y de la fuente de recursos disponibles. Conforme a la generación de flujos de efectivo del sujeto de crédito o del proyecto a financiar, podrán concederse períodos de gracia y cuotas diferencias, siempre que la fuente de financiamiento con que se otorguen los préstamos lo permitan. Por períodos de gracia se entiende, la postergación del pago de capital total o parcial y excepcionalmente del pago de intereses, si la línea de crédito lo permite.

Plazos y Destinos

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

- Corto Plazo (Hasta un año).

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

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

Garantías

Como garantías de los créditos se podrán aceptar:

- Hipotecas sobre inmuebles debidamente inscritos.
- Prenda con desplazamiento o sin desplazamiento, sobre: Bienes del hogar, maquinaria, vehículos, acciones, bonos, cosechas, etc.
- Depósitos de ahorros y a plazo en las Cajas o Bancos o en otras Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Firmas solidarias.
- Garantía complementaria otorgada por los programas de Garantía existentes en el país.
- Fianzas o avales de Bancos locales.
- Cualquier combinación de las anteriores.

11. PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES DE LA CAJA DE CREDITO DE JUAYÚA R.L. DE C.V.

11.1 PRODUCTOS.

CRÉDITOS

Créditos personales

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI, NIT, ISSS y AFP, Constancias: sueldo y tiempo de servicio. Indicación: Documentos Originales y Recientes.

Detalles:

- Sujetos de Crédito: Empleados públicos, privados, municipales y pensionados
- Destino: Consolidación de deudas, gastos médicos, compra y reparación de vehículos y para todo lo que necesites.
- Plazo: Hasta 12 años
- Frecuencia de pago: Mensual

Créditos Para Vivienda

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI, NIT, ISSS y AFP, Constancias: sueldo y tiempo de servicio. Indicación: Documentos

Detalles

- Sujetos de Crédito: Empleados públicos, privados, municipales y pensionados
- Destino: Consolidación de deudas, gastos médicos, compra y reparación de vehículos y para todo lo que necesites.
- Plazo: Hasta 12 años
- Frecuencia de pago: Mensual

Créditos Para Empresa

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI y NIT, Declaraciones: Renta y/o IVA (si aplica). Indicación: Documentos Originales y Recientes.

Detalles:

- Sujetos de Crédito: Personas naturales o jurídicas propietarias de negocios del sector comercial, industrial y de servicios y comerciantes informales.
- Montos a financiar: Según capacidad de pago y garantía.
- Destino: Capital de trabajo, consolidación de deudas, adquisición de maquinaria y equipo, adquisición de activo fijo productivo.
- Plazo: Hasta 10 años activo productivo, hasta 12 años consolidación de deudas, hasta 5 años capital de trabajo
- Frecuencia de pago: Mensual

Crédito Popular

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI y NIT, Constancias: Impuestos municipales (Mercados). Indicación: Documentos Originales y Recientes.

Detalles:

- Sujetos de Crédito: Micro y pequeños empresarios y vendedores populares.
- Montos a financiar: Desde \$100.00 Hasta: Según capacidad de pago y garantía.
- Destino: Capital de trabajo.
- Plazo: Hasta 1 año
- Frecuencia de pago: Diario, semanal, quincenal y al vencimiento.

Crédito Pyme

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI y NIT, Informes: Estados Financieros, Declaraciones: Renta y/o IVA (si aplica) Indicación: Documentos Originales y Recientes.

Detalles:

- Sujetos de Crédito: Personas naturales o jurídicas propietarias de empresas del sector comercio, industria y servicios, que posean más de 5 empleados.
- Montos a financiar: Según capacidad de pago y garantía.
- Destino: Capital de trabajo permanente y adquisición de activos fijos empresariales.
- Frecuencia de pago: Mensual.

AHORRO

Ahorro a la Vista

Requisitos persona natural

- Documentos: Solicitud de ingreso de socio
- Documentos Personales: Copia de DUI Y/O NIT
- Recibos: Recibo de agua y luz reciente
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 10.00

Requisitos persona jurídica

- Documentos: Escritura de constitución de la sociedad
- Otros: NIT e IVA, Credencial vigente inscrita

- Representante: DUI y NIT de representante legal
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 10.00

Ventajas

- Fomenta el hábito del ahorro
- Disponibilidad en todo momento a través de nuestros medios electrónicos
- Capitalización de intereses trimestralmente
- Participación en promociones
- Acceso a la tarjeta de Débito del Sistema FEDECREDITO
- Acumulación de FEDEPUNTOS canjeables en efectivo al usar tu Tarjeta de Debito
- Acceso a servicios como pago de préstamos o tarjeta de crédito, pago de colectores y recepción de remesas familiares, todo a través de tu cuenta de ahorro.

Depósitos a Plazo Fijo

Requisitos persona natural

- Documentos: Solicitud de ingreso de socio
- Documentos Personales: Copia de DUI Y NIT
- Recibos: Recibo de agua y luz reciente
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 200.00

Ventajas

- Pago de intereses mensuales
- Los intereses son abonados en cuenta de ahorro, pudiendo disponer de ellos en cualquier momento
- Participación en promociones
- Tasas de interés competitiva
- Los certificados de depósito a plazo pueden otorgarse en prenda como garantía de un préstamo hasta por un monto máximo del 80% del deposito
- Plazos accesibles.

Ahorro Infantil

Requisitos persona natural

- Documentos: Solicitud de ingreso de socio
- Documentos Personales: Copia de DUI Y NIT del responsable
- Recibos: Recibo de agua y luz reciente
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 10.00

Ventajas

- Fomenta el hábito del ahorro
- Usted decide la frecuencia y cuanto ahorrar
- Capitalización de intereses trimestralmente
- Tasa de interés competitiva
- Una cuenta rentable, segura y flexible
- Participación en promociones

Ahorro Programado

Requisitos persona natural

- Documentos: Solicitud de ingreso de socio
- Documentos Personales: Copia de DUI Y NIT
- Recibos: Recibo de agua y luz reciente
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 10.00

Ventajas

- Fomenta el hábito del ahorro
- Usted decide la frecuencia y cuanto ahorrar
- Capitalización de intereses trimestralmente
- Tasa de interés competitiva
- Una cuenta rentable, segura y flexible
- Participación en promociones

TARJETAS

Tarjetas de débito

Acceso a fondos de efectivo en todo momento y de una manera más segura y discreta. Optimización de su tiempo ya que evita hacer colas para tener acceso a los fondos disponibles.

Requisitos: Poseer cuenta de ahorro a la vista en la Caja de Crédito de Juayúa

Tarjetas de crédito

Tarjetas de crédito aceptadas a nivel nacional e internacional en todos los comercios afiliados a visa. Tecnología de primea, tarjetas con chips integrados para más seguridad.

Requisitos: Ser empleado del sector público, privado, municipal, pensionados o pequeños empresarios.

11.2 SERVICIOS

Salud a tu alcance

Por solo US\$2.25 IVA incluido al mes CONSULTA MÉDICA FAMILIAR ILIMITADA con más de 220 médicos a nivel nacional en las áreas de: Medicina General, Ginecología y Pediatría

- PLAN A: Si contratas este plan la cobertura es la siguiente: El Programa te cubre a ti, tu cónyuge y tus hijos solteros menores de 24 años
- PLAN B: Si contratas este plan la cobertura es la siguiente. El Programa te cubre a ti y a tus padres
- PLAN C: Si contratas este plan la cobertura es la siguiente. Si eres madre soltera, el Programa te cubre a ti, tus padres y tus hijos (máximo 2 hijos)

Remesas Familiares

Remesas a El Salvador por medio del Sistema FEDECRÉDITO para ser cobrada en la Caja de Crédito de Juayúa. Además, puedes recibir tus remesas directamente en tu Cuenta de Ahorro.

Red de cajeros automáticos:

Red de Cajeros Automáticos del SISTEMA FEDECRÉDITO: Red financiera con mayor cobertura a nivel nacional y con nuestros cajeros automáticos cuentas con un acceso directo a tus productos, las 24 horas al día, los 365 días del año, utilizando tus tarjetas de débito o crédito de la Caja de Crédito de Juayúa y otras tarjetas VISA

Fedebanking:

Consultar el saldo o los movimientos de tu Tarjeta de Crédito, cobrar tus remesas familiares, transferir fondos en línea, realizar el pago de colectores (luz, agua, telefonía, etc.), y más.

12. Determinación del entorno mediante un FODA

La Caja de Crédito de Juayúa R.L de C.V fue evaluada tanto interna como externamente mediante una investigación de campo. El objetivo fue identificar factores que pudieran influir en el desarrollo del negocio. Se llevó a cabo un análisis FODA, destacando las oportunidades y debilidades prioritarias, consideradas elementos fundamentales para el crecimiento empresarial.

12.1 Análisis del ambiente interno

Durante el análisis FODA, se evaluaron los elementos internos, centrándose en las fortalezas y debilidades relacionadas con recursos como capital, personal, activos, calidad del producto y servicios, estructura interna y de mercado, así como la percepción de los clientes, entre otros. El enfoque proporcionó una comprensión detallada de la cantidad y calidad de los recursos y procesos disponibles para la institución.

FORTALEZAS

Tabla 2 FORTALEZAS

Productos y servicios de calidad	El tiempo de resolución del trámite es mínimo	Diferentes líneas de crédito	Tasas de interés competitivas
Para el proceso de un crédito los requisitos son mínimos	Los créditos cuentan con el beneficio de seguro de deuda por el monto del préstamo	El crédito popular cuenta con beneficio de un ahorro, mientras paga, puede ahorrar.	Crédito PYME para empresas del sector comercio, industria y servicios
Tasas de interés competitivas del mercado en depósitos y cuentas de ahorro.	Promociones exclusivas para socios y ahorrantes	Para las tarjetas de crédito, la membresía es gratis el primer año	

DEBILIDADES.

Las debilidades dentro del análisis FODA, son los aspectos internos que representan desafíos o limitaciones para la entidad, puede ser un área en la cual la entidad pueda carecer de recursos o ventajas competitivas.

Tabla 3 DEBILIDADES

Altas tasas de intereses en los préstamos	El surgimiento de problemas de calidad en el servicio o producto	Transparencia en algunos procesos	Pocas fuentes de financiamiento para la CCJ
Cientes que no pagan y tiende a que la mora de la empresa sea alta	Respaldar información errónea en los procesos para obtener algún servicio o producto	Que cliente o socio proporcione información falsa para obtener un servicio	

12.2 Análisis del ambiente externo

Una organización no puede existir de una manera aislada, sino que está intrínsecamente vinculada al entorno. Por lo tanto, realizar un análisis externo es crucial para identificar las oportunidades que el ambiente puede proporcionar, así como las posibles amenazas que puedan surgir. Este enfoque destacó la necesidad de comprender y adaptarse al entorno para garantizar el desarrollo y éxito de la organización.

OPORTUNIDADES

Las oportunidades, son los factores externos positivos que la entidad puede aprovechar para su beneficio.

Tabla 4 OPORTUNIDADES

La creación de nuevos mercados emergentes	Adaptarse a las tendencias y demandas del consumidor	Mejora en la imagen corporativa para atraer nuevos socios	Poseer una buena competencia en el mercado
Necesidad de crédito, por nuevos micro y pequeños empresarios	Tener la liquidez para optar nuevas tecnologías	En un futuro tener la posibilidad de aperturar una nueva agencia	La mejora del sector (expansión del turismo, nuevos negocios, etc.)

AMENAZAS

Las amenazas, en el contexto del FODA, son aquellos factores externos que pueden representar desafíos o riesgos para la empresa, y que afectan negativamente el rendimiento o la posición competitiva.

Tabla 5 AMENAZAS

La presencia de rivales fuertes dentro del sistema financiero	Posibles modificaciones en las leyes o regulaciones que podrían afectar las operaciones comerciales	Las diferentes fluctuaciones económicas	Los diferentes fenómenos naturales, por la zona
Crisis económica del país	Desempleo a nivel nacional	Alto riesgo de impago, de parte de clientes	Incrementos innecesarios en los gastos de la institución

12.3 Matriz FODA

Tabla 6 Matriz FODA

MATRIZ FODA CAJA DE CRÉDITO DE JUAYÚA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Productos y servicios de calidad	Altas tasas de intereses en los préstamos
I	El tiempo de resolución del trámite es mínimo	El surgimiento de problemas de calidad en el servicio o producto
N	Diferentes líneas de crédito	Transparencia en algunos procesos
T	Tasas de intereses competitivas	Pocas fuentes de financiamiento para la CCJ
E	Para el proceso de un crédito los requisitos son mínimos	Clientes que no pagan y tiende a que la mora de la empresa sea alta
R	Los créditos cuentan con el beneficio de seguro de deuda por el monto del préstamo	Respaldar información errónea en los procesos para obtener algún servicio o producto
N	El crédito popular cuenta con beneficio de un ahorro, mientras paga, puede ahorrar.	Que cliente o socio proporcione información falsa para obtener un servicio
O	Crédito PYME para empresas del sector comercio, industria y servicios	
	Tasas de interés competitivas del mercado en depósitos y cuentas de ahorro.	
	Promociones exclusivas para socios y ahorrantes	
	Para las tarjetas de crédito, la membresía es gratis el primer año	

	O P O R T U N I D A D E S	A M E N A Z A S
E	La creación de nuevos mercados emergentes	La presencia de rivales fuertes dentro del sistema financiero
X	Adaptarse a las tendencias y demandas del consumidor	Posibles modificaciones en las leyes o regulaciones que podrían afectar las operaciones comerciales
T	Mejora en la imagen corporativa para atraer nuevos socios	Las diferentes fluctuaciones económicas
E	Poseer una buena competencia en el mercado	Crisis económica del país
R	Necesidad de crédito, por nuevos micro y pequeños empresarios	Desempleo a nivel nacional
N	Tener la liquidez para optar nuevas tecnologías	Alto riesgo de impago, de parte de los socios
O	En un futuro tener la posibilidad de apertura una nueva agencia	
	La mejora del sector (expansión del turismo, nuevos negocios, etc.)	

13. Análisis de la situación actual de Caja de Crédito Juayúa R.L. de C.V. en el departamento de Sonsonate, mediante las cinco fuerzas de Porter

El modelo de análisis de las cinco fuerzas de Porter permitió analizar aspectos del ambiente externo que influyeron de manera positiva o negativa en los objetivos estratégicos de la CCJ. Por tal razón se realizó un diagnóstico considerando las cinco fuerzas de Porter para conocer la ventaja competitiva de la Caja de Crédito de Juayúa.

1- Poder de los clientes.

El incremento de la demanda de los productos y servicios financieros permite a la Caja de Crédito de Juayúa atraer nuevos socios y clientes, ofreciéndoles productos y servicios financieros al alcance de estos, garantizando confianza y comodidad. Según la investigación

se determinó que los clientes de la Caja de Crédito de Juayúa son Comerciantes que están en su etapa crecimiento y desarrollo lo cual demuestra su alto poder de negociación que les ha permitido mantenerse en funcionamiento.

2- Poder de Negociación de los Proveedores

Caja de Crédito de Juayúa por ser una institución que ofrece productos y servicios financieros cuenta con una cartera de proveedores que le aumenta su posición.

Para ello se identificaron los siguientes proveedores: Federación de cajas de crédito y banco de los trabajadores (FEDECRÉDITO), Fondo de la micro y pequeña empresa (FIDEMYPE), Ahorrantes, Accionistas.

3- Poder de nuevos competidores entrantes.

La entrada de nuevos competidores debido a la alta demanda de productos y servicios financieros representa para Caja de Crédito de Juayúa un reto enorme donde la globalización de la economía y las nuevas exigencias de la misma influyen directamente dando lugar a exigir nuevas estrategias que garanticen el funcionamiento de la institución que brinden confianza.

4- Amenaza de productos sustitutos

Las nuevas tendencias y la globalización económica abren paso a nuevos productos y servicios financieros que ofrecen satisfacer necesidades de los clientes, es por ello que innovar los productos y servicios de manera que estos sean sofisticados para lanzarlos al mercado y atraer la atención de los clientes, diversificando de tal manera que se amplíe los canales de distribución y obtener ventaja sobre la competencia.

5- Rivalidad de competidores existentes.

La competencia de Caja de Crédito de Juayúa es de alta importancia ya que se centra en otras Cajas de Crédito pertenecientes al Sistema FEDECREDITO y otras cooperativas que ofrecen sus productos y servicios financieros y se encuentran dentro del sector donde se encuentra ubicada la CCJ.

14. Alcances y limitaciones de la investigación

14.1 Alcances

La investigación se enfocó en una propuesta que permita diversificar los productos y servicios financieros que brinda la Caja de Crédito de Juayúa, R.L. de C.V. El alcance de la investigación fue poder generar una propuesta a la altura de las necesidades de los micro y pequeños empresarios, aportando valor agregado en los productos y servicios que ofrece Caja de Crédito de Juayúa, ubicada en el Departamento de Sonsonate.

14.2 Limitaciones

A la hora de realizar la investigación de campo se identificaron las siguientes limitaciones: La distancia que existe desde San Salvador hasta Juayúa, en el Departamento de Sonsonate, impedía que se pudiera realizar un levantamiento de información desde tempranas horas, debido a que el traslado de un punto a otro era de un estimado de tres a cuatro horas.

Al realizar la entrevista a los directivos de la Caja de Crédito, hubo limitación para la obtención de ciertos datos, debido a que es información confidencial que la institución no puede revelar.

Por razones laborales, el equipo sólo podía reunirse los fines de semana, por lo que se realizaron diferentes visitas para gestionar todas las actividades requeridas para la recolección de información, lo que generó cierta demora.

15. Conclusiones y recomendaciones

15.1 Conclusiones.

Luego de analizar los datos, se tienen las siguientes conclusiones:

- Uno de los mayores desafíos que enfrentan los micro y pequeños empresarios es que no cumplen los requisitos para acceder a algunos productos y servicios financieros que ofrece la Caja de Crédito.
- Entre las principales necesidades señaladas por los micro y pequeños empresarios encuestados están: "crecimiento y expansión" con un 32%, y "capital de trabajo" con

un 24%, por lo que un producto o servicio orientado a esas necesidades puede ser clave para el desarrollo de los MYPES.

- La mayoría de los encuestados (el 52% de ellos), respondieron de manera afirmativa que poseen un crédito activo en la institución financiera, siendo el "Crédito Personal" el producto financiero más escogido por la población encuestada, teniendo en cuenta que este tipo de crédito no es orientado específicamente para una micro y pequeña empresa.
- Los datos obtenidos sobre el tamaño de la empresa indica que el 96% de los negocios cuentan con 5 o menos empleados indicando que son microempresas y que se encuentran en su etapa de desarrollo, por lo que poseen necesidad de un crédito que les brinde la oportunidad de crecimiento y desarrollo
- Los créditos son los principales productos financieros ofrecidos a las MYPES donde el crédito personal es la siguiente opción al no cumplir los requisitos mínimos para obtener un crédito MYPE.

15.2 Recomendaciones.

Según resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

- Analizar el tipo de necesidades de las MYPES para crear un portafolio diversificado de productos y servicios financieros dirigidos al desarrollo y crecimiento de las mismas
- Diversificar las líneas de crédito orientadas al capital de trabajo y gestionar una nueva línea para el crecimiento y expansión de los micro y pequeños empresarios, con énfasis en las políticas actuales de la Caja de Crédito para realizar las gestiones pertinentes.
- Brindar asesoría financiera a los micro y pequeños empresarios, recomendando el producto o servicio financiero que se adecúe más a la necesidad de estos.
- Elaborar una línea orientada al desarrollo de los micro y pequeños empresarios, con requisitos accesibles y que se brinde asesoría financiera para los diferentes productos y servicios financieros a ofrecer.
- Someter a estudio las políticas de otorgamiento de créditos para las MYPES en el cual se evalúen los requisitos para adquirir un crédito con CCJ

CAPITULO III: PROPUESTA DE UN PORTAFOLIO DIVERSIFICADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITEN EL CRÉDITO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA AGENCIA CENTRAL DE CAJAS DE CRÉDITO DE JUAYÚA DE R.L. DE C.V., EN EL DEPARTAMENTO SONSONATE

1. Introducción

Diversificar los productos y servicios que brinda Caja de Crédito de Juayúa en la actualidad dependerá de la flexibilidad en las políticas actuales de la institución, así como de las decisiones que se tomen en la parte administrativa para implementar nuevos cambios que permitan el desarrollo de las propuestas que se detallan a continuación.

Antes de describir las propuestas de diversificación, es requerido exponer los lineamientos generales de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa, en las cuales se detallan las condiciones mínimas para ser sujeto de crédito, las tasas de interés, los tipos de plazo de los préstamos y periodos de gracia, así como los plazos y destinos. Por último, se describen las garantías de los créditos que se pueden aceptar en la actualidad.

La primera propuesta es una línea de crédito orientada al capital de trabajo, orientado exclusivamente a ello y con asesoría financiera gratuita, con la finalidad de garantizar que el crédito sea utilizado de la mejor forma posible. Dicha propuesta incluye sus características y requisitos que la diferencian. Otra de las propuestas es el crédito para crecimiento MYPE, ya que actualmente solo se cuenta con una línea de crédito para las PYMES, siendo así como requisito contar con estados financieros. La propuesta se adapta mejor al perfil de los micro y pequeños empresarios, y se orienta al desarrollo de estos. La propuesta de financiamiento para comercialización de productos se orienta a la gestión comercial, dependiendo del rubro del negocio, dicha propuesta incluye sus beneficios y requisitos flexibles. Por último, se propone una tarjeta de crédito orientada a los micro y pequeños empresarios. Esta propuesta cuenta con varias particularidades que la diferencian, como descuentos exclusivos al realizar compras empresariales, acumulación de puntos, entre otros.

Adicional a ello, se describen varios de los productos y servicios financieros actuales que ofrece la Caja de Crédito de Juayúa, complementando así un portafolio con ciertas diversificaciones incluidas.

Finalizando, se detalla un cronograma de actividades que permite observar el desarrollo de la propuesta y su respectiva implementación en la institución. Así como los procesos que incluiría el implementar dicha propuesta. Por último, la propuesta económica que conllevaría el implementar la diversificación, tomando en cuenta algunos aspectos que se consideran relevantes.

2. Descripción de la propuesta de un portafolio diversificado de productos y servicios financieros de la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V.

2.1 Objetivos

2.1.1 General

Proponer a la Junta Directiva de Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V., un portafolio Diversificado de Productos y servicios financieros, que permita a la Caja de Crédito de Juayúa contribuir en mayor medida a las principales necesidades financieras de los micro y pequeños empresarios. Diversificando los productos y servicios financieros actuales, así como sugiriendo la creación de nuevas líneas de financiamiento para los micro y pequeños empresarios.

2.1.2 Específicos

- Proponer nuevos productos y servicios financieros que ofrezca la Caja de Crédito de Juayúa.
- Analizar las políticas vigentes que Caja de Crédito de Juayúa tiene como base para ofrecer sus productos y servicios financieros.
- Tomar en cuenta las necesidades financieras observadas en los resultados de las encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios asociados a la Caja de Crédito de Juayúa

2.2 Presentación

Los resultados de la investigación brindaron información acerca de las necesidades de los micro y pequeños empresarios, su tiempo de operar, rubros, y sus preferencias a la hora de adquirir un producto o servicio financiero para impulsar su negocio.

A continuación, se presenta una propuesta de Portafolio Diversificado de Productos y Servicios Financieros adaptado a las necesidades identificadas, teniendo en cuenta lo que ofrece actualmente la Caja de Crédito de Juayúa.

Esta propuesta fue realizada de acuerdo con los estatutos y los lineamientos de la Caja, a fin de que sea posible llevar a cabo la implementación y ejecución de esta.

2.3 Justificación

Esta propuesta de nuevo portafolio ha sido creada para contribuir al desarrollo y crecimiento económico de las MYPES asociadas a CCJ, mejorando la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece con el fin de proporcionar las oportunidades para estas entidades.

3. Reestructuración de los productos y servicios financieros de la Caja de Crédito de Juayúa, R.L. de C.V.

El portafolio de productos y servicios financieros tiene como finalidad facilitar el crecimiento y desarrollo de las micros y pequeñas empresas asociadas a CCJ brindando diferentes opciones a sus socios.

En la presente propuesta, se delimita a seguir con las mismas políticas y procedimientos que sean implementado exitosamente. Estas políticas han demostrado ser efectivas en garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. Se continuarán aplicando estas políticas para garantizar la consistencia y excelencia en la ejecución de la propuesta y en brindar una mejor experiencia a los micros y pequeños empresarios al momento de ofrecer los nuevos productos.

3.1 Lineamientos generales de crédito de la Caja de Crédito de Juayúa

Condiciones mínimas para ser sujeto de crédito

- Ser mayor de dieciocho años de edad y de honradez reconocida.
- En el caso de las Sociedades deben presentar la solicitud o autorización del trámite, acompañada de copias de la escritura de constitución, de la Junta Directiva y la credencial del Representante Legal, todas debidamente inscritas en el Registro de Comercio; y el acuerdo de la Junta Directiva cuando el régimen legal de la empresa lo establezca.
- En el caso de las Instituciones del sector público, se requerir· la solicitud, acuerdos y credenciales que los faculten, para solicitar y contraer obligaciones y otros documentos que sean pertinentes.
- Cuando los créditos se concedan a personas cuyos ingresos provengan de un salario, aquellas deben tener por los menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua en una o en diferentes empresas. En caso de que el solicitante tenga menos de un año, se deber· analizar otros criterios prudentes que minimicen el riesgo de la operación.
- Poseer conocimiento, experiencia y/o el personal idóneo para el rubro o actividad para lo cual solicita financiamiento.
- Sujetarse a las normas de las respectivas líneas de crédito que tengan a disposición las Entidades.

Tasa de interés

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

Tipos de plazo de los préstamos y periodo de gracia

Los préstamos serán de corto plazo cuando sean de más de un año, pero no excedan de cinco años y de largo plazo los de más de cinco años. El plazo se asignar· de acuerdo

con el destino de los préstamos, la capacidad de pago de la unidad socioeconómica (empresa/familia) y de la fuente de recursos disponibles. Conforme a la generación de flujos de efectivo del sujeto de crédito o del proyecto a financiar, podrán concederse períodos de gracia y cuotas diferencias, siempre que la fuente de financiamiento con que se otorguen los préstamos lo permitan. Por períodos de gracia se entiende, la postergación del pago de capital total o parcial y excepcionalmente del pago de intereses, si la línea de crédito lo permite.

Plazos y Destinos

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

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

Garantías

Como garantías de los créditos se podrán aceptar:

- Hipotecas sobre inmuebles debidamente inscritos.
- Prenda con desplazamiento o sin desplazamiento, sobre: Bienes del hogar, maquinaria, vehículos, acciones, bonos, cosechas, etc.

- Depósitos de ahorros y a plazo en las Cajas o Bancos o en otras Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Firmas solidarias.
- Garantía complementaria otorgada por los programas de Garantía existentes en el país.
- Fianzas o avales de Bancos locales.
- Cualquier combinación de las anteriores.

4. Productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los MYPES en Juayúa.

4.1 Productos

CRÉDITOS

Línea de Crédito para Capital de Trabajo

Descripción: Una Línea de Crédito para Capital de Trabajo que brinda a las MYPES acceso a fondos flexibles que pueden utilizar para financiar sus operaciones diarias, cubrir gastos operativos, comprar inventario y gestionar los ciclos de efectivo.

Características:

- Monto aprobado según las necesidades específicas de cada MYPE.
- Tasa de interés competitiva. (de acuerdo con nivel de riesgo)
- Acceso rápido a fondos cuando sea necesario.
- Pagos flexibles que se ajusten a los ciclos de efectivo del negocio

Beneficios:

- Ayuda a suavizar los desafíos de flujo de efectivo.
- Facilita la gestión eficiente de las operaciones diarias.
- Brinda flexibilidad para utilizar fondos según las necesidades cambiantes.

Requisitos:

- Documentos: Recibos de agua o luz reciente
- Documentos Personales: DUI y NIT
- Declaraciones: Renta y/o IVA (si aplica)
- Solicitud de crédito

Crédito para Crecimiento MYPE

Descripción: Crédito diseñado para impulsar el crecimiento y desarrollo de las MYPES, como la adquisición de equipo adicional o la diversificación de productos.

Características:

- Monto adaptado a los requerimientos necesarios para el crecimiento y desarrollo.
- Plazos flexibles que permiten un retorno cómodo.
- Tasas de interés competitivas.
- Asesoramiento financiero personalizado para el éxito del desarrollo.

Beneficios:

- Facilita la ejecución de proyectos estratégicos de crecimiento.
- Contribuye a la expansión de la capacidad productiva.
- Proporciona oportunidades para desarrollar eficiencia en las actividades del rubro del negocio

Requisitos

- Documentos: Recibos de agua o luz reciente
- Documentos Personales: DUI y NIT
- Declaraciones: Renta y/o IVA (si aplica)
- Solicitud de crédito

Financiamiento para comercialización de Productos

Descripción: Crédito orientado a la gestión comercial de productos según el rubro del negocio

Características:

- Análisis Financiero Detallado
- Planificación Estratégica
- Gestión del Flujo de Efectivo
- Asesoramiento en Financiamiento
- Capacitación Personalizada

Beneficios:

- Mejora de la Salud Financiera
- Toma de Decisiones Informada
- Optimización de Recursos
- Reducción de Riesgos
- Acceso a Recursos de Financiamiento

Requisitos

- Documentos: Recibos de agua o luz reciente
- Documentos Personales: DUI y NIT
- Declaraciones: Renta y/o IVA (si aplica)
- Solicitud de crédito

Crédito Popular

Requisitos: Documentos: Recibos de agua o luz reciente, Documentos Personales: DUI y NIT, Constancias: Impuestos municipales (Mercados). Indicación: Documentos Originales y Recientes.

Detalles:

- Sujetos de Crédito: Micro y pequeños empresarios y vendedores populares.
- Montos a financiar: Desde \$100.00 Hasta: Según capacidad de pago y garantía.
- Destino: Capital de trabajo.

- Plazo: Hasta 1 año
- Frecuencia de pago: Diario, semanal, quincenal y al vencimiento.

TARJETAS

Tarjeta de Crédito orientado a los micro y pequeños empresarios

Descripción: La Tarjeta Empresarial Juayúa es una solución financiera diseñada específicamente para satisfacer las necesidades financieras de los micro y pequeños empresarios. Ofrecida por Caja de Crédito Juayúa, esta tarjeta proporciona acceso a crédito flexible y herramientas esenciales para la gestión financiera de tu empresa.

Características Principales:

- **Crédito Adaptable:** La Tarjeta Empresarial Juayúa ofrece límites de crédito flexibles, ajustados a las necesidades financieras únicas de tu negocio. Desde pequeñas compras hasta inversiones estratégicas, esta tarjeta te brinda la capacidad de acceder al capital necesario para hacer crecer tu empresa.
- **Beneficios Personalizados:** Disfruta de beneficios exclusivos diseñados para empresarios, como reembolsos en compras empresariales, descuentos en servicios de negocios, acumulación de puntos, entre otros.
- **Herramientas de Gestión Financiera:** Simplifica la administración de tus finanzas empresariales con nuestras herramientas de gestión financiera. Accede a informes detallados de gastos, integra tus transacciones con software de contabilidad y mantén un control preciso del flujo de efectivo de tu empresa.
- **Asistencia Empresarial:** Como parte de nuestro compromiso de apoyar el crecimiento de tu negocio, la Tarjeta Empresarial Juayúa incluye servicios de asistencia empresarial. Recibe consultas financieras, asesoramiento legal y recursos para impulsar el desarrollo y la expansión de tu empresa.

Beneficios Adicionales:

- Atención personalizada y servicio al cliente dedicado.
- Seguridad y protección contra fraudes.
- Acceso a promociones y eventos exclusivos para empresarios.

AHORRO

Ahorro Remesa Life

Descripción: Cuenta de ahorro destinado exclusivamente a las MYPES que reciben remesas desde el exterior, que permita asegurar un bienestar futuro a través de este ahorro ofreciendo una tasa de interés capitalizable sujeta a estudio de la Junta Directiva de CCJ

Requisitos persona natural

- Documentos: Solicitud de ingreso de socio
- Documentos Personales: Copia de DUI
- Recibos: Recibo de agua y luz reciente
- Apertura: Monto mínimo de apertura \$ 5.00

Ventajas

- Fomenta el hábito del ahorro
- Depósito de la remesa directamente a la cuenta de ahorro
- Capitalización de intereses trimestralmente
- Participación de promociones

4.2 Servicios

Salud a tu alcance

CONSULTA MÉDICA FAMILIAR ILIMITADA:

Descripción: 220 médicos a nivel nacional en las áreas de: Medicina General, Ginecología y Pediatría

- PLAN A: El Programa te cubre a ti, tu cónyuge y tus hijos solteros menores de 24 años
- PLAN B: El Programa te cubre a ti y a tus padres
- PLAN C: El Programa te cubre a ti, tus padres y tus hijos (máximo 2 hijos)

Remesas Familiares

Remesas a El Salvador por medio del Sistema FEDECRÉDITO para ser cobrada en la Caja de Crédito de Juayúa. Además, puedes recibir tus remesas directamente en tu Cuenta de Ahorro.

Red de cajeros automáticos:

Red de Cajeros Automáticos del SISTEMA FEDECRÉDITO: Red financiera con mayor cobertura a nivel nacional y con nuestros cajeros automáticos cuentas con un acceso directo a tus productos, las 24 horas al día, los 365 días del año, utilizando tus tarjetas de débito o crédito de la Caja de Crédito de Juayúa y otras tarjetas VISA

Fedebanking:

Consultar el saldo o los movimientos de tu Tarjeta de Crédito, cobrar tus remesas familiares, transferir fondos en línea, realizar el pago de colectores (luz, agua, telefonía, etc.), y más.

La implementación de la propuesta en relación con los productos ofrecidos lleva inmerso el servicio de asesoría financiera para los micro y pequeñas empresas asociadas a Caja de Crédito de Juayúa, ofreciendo este plus con el objetivo de brindar a los beneficiaos un servicio que les permita gestionar sus inversiones, planificar sus actividades y tomar decisiones relacionadas a la situación financiera del negocio

5. Cronograma de actividades para implementar la propuesta.

Tabla 7 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO																				RESPONSABLE				
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5					MES 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
Presentación de Propuesta de Portafolio Diversificado de Nuevos Productos y Servicios Financieros a Director Presidente de CCJ	■	■																							Equipo de trabajo/ Estudiantes UES
Presentación de Propuesta de Portafolio Diversificado de Nuevos Productos y Servicios Financieros a Junta Directiva de CCJ			■	■																					Presidente de CCJ
Aprobación de propuesta de Portafolio Diversificado de Nuevos Productos y Servicios Financieros por Junta Directiva de CCJ					■	■																			Junta Directiva
Asignación de fondos para reproducción y adquisición de materiales e insumos de publicidad de la nueva propuesta.							■	■																	Junta Directiva/ Dpto. Mercadeo
Capacitación del personal de CCJ para implementación de la Propuesta									■	■	■	■													Departamento Financiero
Puesta en marcha de la nueva propuesta de portafolio													■	■	■	■	■	■	■	■					Junta Directiva/ Personal Administrativo
Informe de resultados de la implementación de la propuesta																					■	■	■	■	Personal Administrativo

6. Presupuesto de inversión para implementar la propuesta.

Tabla 8 Presupuesto de inversión

DETALLE	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	TOTALES
Materiales de publicidad (publicidad televisiva, redes sociales, folletos impresos, vallas publicitarias)		\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 7,500.00
Capacitación del personal para la implementación de la propuesta			\$ 750.00				\$ 750.00
TOTAL	\$ -	\$ 1,500.00	\$ 2,250.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 8,250.00

REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (1953). Decreto Legislativo No 1263. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (s.f.). Decreto No. 849 de la Ley de Intermediarios financieros no bancarios.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (1970). Decreto Legislativo No 671. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (1990). Decreto No. 628.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (1991). Decreto Legislativo No 134. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (1996). Decreto Legislativo No 927. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (s.f.). Decreto Legislativo No 15. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (s.f.). Ley contra el lavado de dinero. San Salvador. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/07/Ley-contra-el-lavado-de-dinero-y-de-Activos-D498.pdf>
- Asociación Internacional de Fomento. (2021). *AIF*. Obtenido de <https://aif.bancomundial.org/es/financing/ida-private-sector-window/aif-18-servicio-de-financiamiento-para-el-sector-privado-de-ifc-y-miga#:~:text=%5B1%5D%20IFC%3A%20Corporaci%C3%B3n%20Financiera,de%20los%20pa%C3%ADses%20en%20desarrollo>.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (07 de 06 de 2021). *Banco Central de Reserva BCR*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/2021/06/07/bcr-pone-a-disposicion-de-los-usuarios-el-servicio-transfer365-para-realizar-operaciones-bancarias-24-7/>
- Banco Central de Reserva, El Salvador. (2023). *BCR*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/2021/06/07/bcr-pone-a-disposicion-de-los-usuarios-el->

servicio-transfer365-para-realizar-operaciones-bancarias-24-7/ (Asamblea Legislativa, 2013)

Banco Central de Reserva, El Salvador. (2023). *BCR*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/historia/>

Banco Interamericano de Desarrollo. (29 de 03 de 2000). *BID*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2000-03-29/fomin-norfund-y-lafise-firman-memorando-de-entendimiento-para-establecer-fondo-de-inversion-para-la-pequena-empresa-en-america-central%2C1647.html>

Caja de Crédito de Juayúa. (2018). *Caja de Crédito de Juayúa*. Obtenido de <https://www.cajajuayua.com/historia>

Caja de Crédito de Juayúa. (2018). *Caja de Crédito de Juayúa*. Obtenido de <https://www.cajajuayua.com/filosofia>

Caja de Crédito de Juayúa. (2023). *Caja de Crédito de Juayúa*. Obtenido de <https://www.cajajuayua.com/index.php#>

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (s.f.). *CONAMYPE*. Obtenido de <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/ley-mype/>

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO CHILE. (s.f.). *EDUCA, PORTAL DE EDUCACION FINANCIERA*. Obtenido de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html>

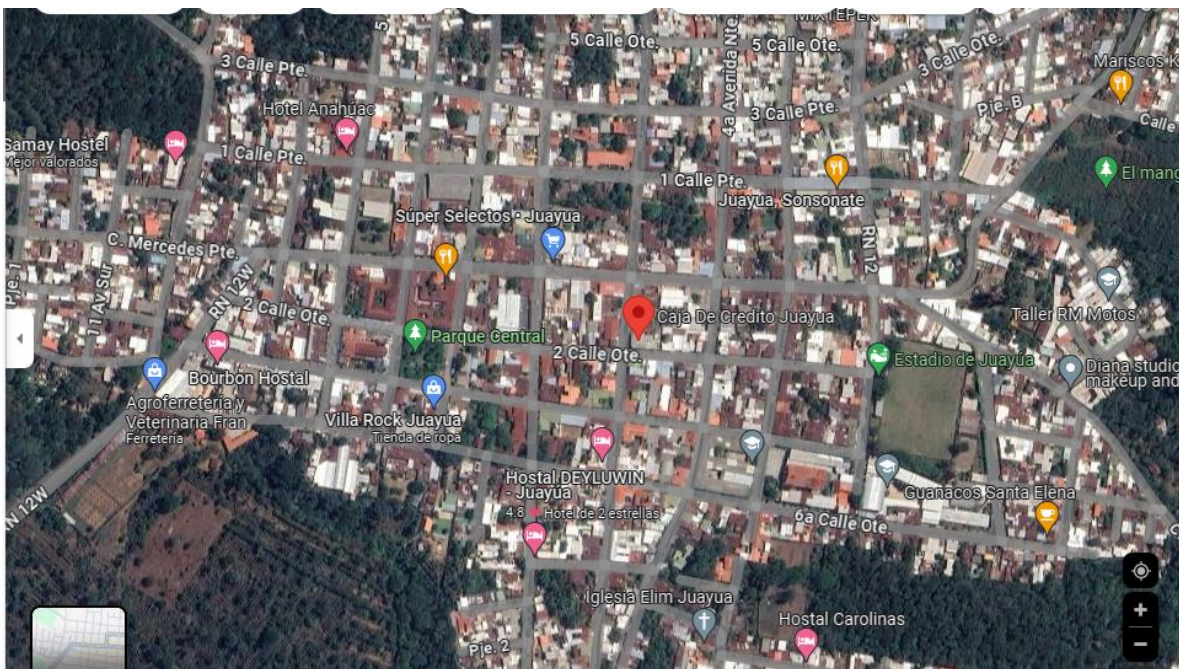
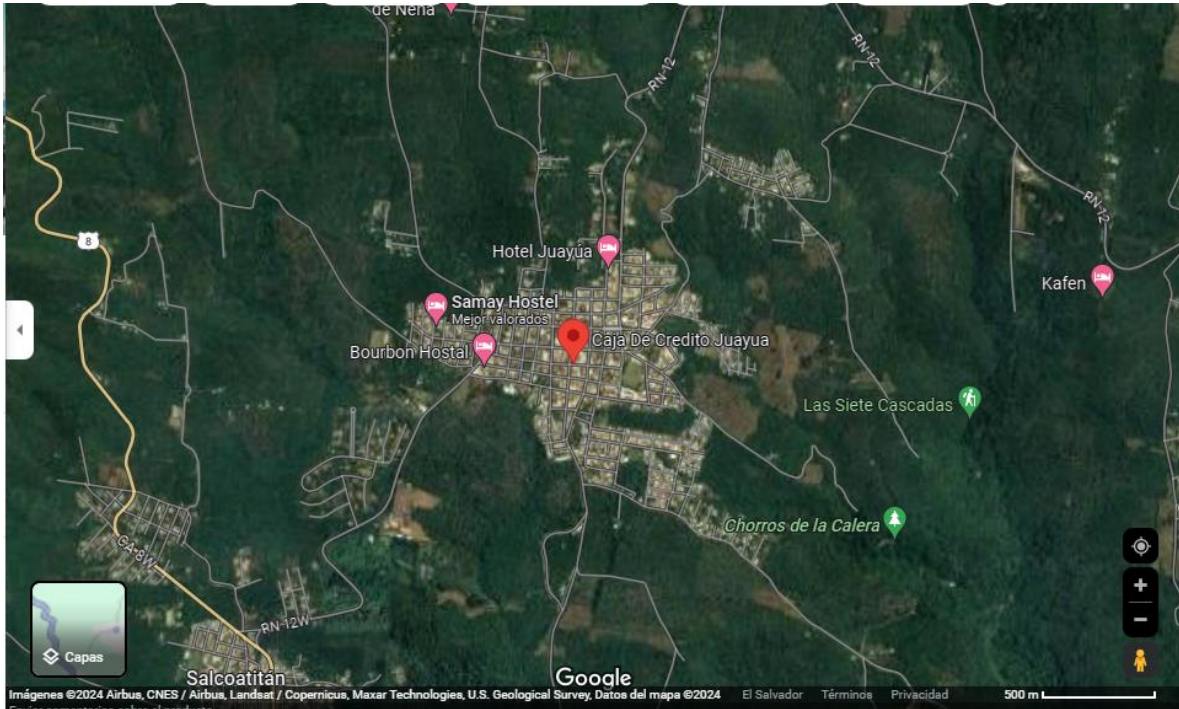
Cultura Azul. (2023). *Cultura Azul*. Obtenido de <https://culturaazul.com/el-salvador/sonsonate/juayua/>

Diario El Salvador. (04 de 01 de 2022). *Diario El Salvador*. Obtenido de <https://diarioelsalvador.com/funcionarios-de-gobierno-de-el-salvador-fueron-reconocidos-por-la-usa-central-american-coalition/175434/>

ENGRANTE. (2020). *ENGRANTE*. Obtenido de <https://www. engrante.com/blog/capital-humano/que-es-el-reconocimiento-great-place-to-work-y-como-lo->

ANEXOS

ANEXO 1. Ubicación de la Caja de Crédito de Juayúa



ANEXO 2. Formato de entrevista dirigida al personal Directivo y Administrativo de la Caja de Crédito de Juayúa



Universidad de El Salvador
Hacia la liberación por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a directivos de Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V.

Tema: Propuesta de Portafolio Diversificado de Productos y Servicios Financieros para Micro y Pequeñas Empresas Asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. en el Departamento Sonsonate.

Objetivo: recopilar información acerca de los productos y servicios financieros que actualmente son utilizados por las MYPES asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa, en el departamento de Sonsonate.

Información del Entrevistado:

Sexo:

Edad: _____

Cargo/Posición en la Caja de Crédito de Juayúa: _____

Sección 1: Necesidades y Desafíos de las Empresas Asociadas

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son las principales necesidades financieras de las micro y pequeñas empresas asociadas en la región de Juayúa?

-
-
2. ¿Qué productos y servicios financieros actualmente ofrece la Caja de Crédito para satisfacer estas necesidades?

-
-
3. Según su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos que enfrentan las micro y pequeñas empresas al acceder a créditos o servicios financieros?

Sección 2: Sugerencias y Comentarios sobre Productos y Servicios Financieros

4. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar los productos y servicios financieros que ofrece la Caja de Crédito a las micro y pequeñas empresas?

-
-
5. ¿Cuáles son los tipos de productos financieros que considera más beneficiosos para las empresas asociadas?

-
-
6. ¿Cómo cree que una diversificación del portafolio de productos y servicios financieros podría beneficiar a la Caja de Crédito y a sus clientes?

Sección 3: Desarrollo e Implementación de la Propuesta

7. Desde una perspectiva ejecutiva, ¿cuáles cree que son los pasos clave para desarrollar e implementar con éxito una propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros?

-
-
8. ¿Qué recursos, inversiones o colaboraciones considera esenciales para llevar a cabo esta diversificación?

Sección 4: Factores para el Éxito de la Propuesta

9. ¿En su opinión, ¿cuáles son los factores críticos que contribuirían al éxito de una propuesta de diversificación de productos y servicios financieros?

-
-
10. ¿Qué métricas o indicadores de desempeño utilizaría para evaluar el éxito de la implementación?

Cierre:

- ¿Tiene alguna otra información o comentarios que le gustaría compartir?**

- Agradecimiento por la participación en la entrevista y confirmación de los próximos pasos, como la inclusión de la información en la investigación.

Nombre del entrevistador:

Lugar y Fecha:



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a directivos de Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V.

Tema: Propuesta de Portafolio Diversificado de Productos y Servicios Financieros para Micro y Pequeñas Empresas Asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. en el Departamento Sonsonate.

Objetivo: recopilar información acerca de los productos y servicios financieros que actualmente son utilizados por las MYPES asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa, en el departamento de Sonsonate.

Información del Entrevistado:

Sexo: Masculino

Edad: Por definir

Cargo/Posición: presidente de Caja de Crédito de Juayúa.

Sección 1: Necesidades y Desafíos de las Empresas Asociadas

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son las principales necesidades financieras de las micro y pequeñas empresas asociadas en la región de Juayúa?

Depende de a dónde quiera caminar el micro y pequeño empresario.

Lo principal y más importante es la educación financiera, esto para la toma de decisiones se vuelve demasiado importante, ya que les permite a los comerciantes el desarrollar mejor su negocio. Otra de las necesidades es el Capital de trabajo (compra de equipo), verdadera educación financiera, (como manejar sus ingresos y gastos), ordenar su negocio, capital de inversión (compra de activos).

2. ¿Qué productos y servicios financieros actualmente ofrece la Caja de Crédito para satisfacer estas necesidades?

Crédito de consumo: empleados (ya sea para comprar un electrodoméstico, consolidar deudas, tarjeta de crédito), es de los más utilizados ya que no se orienta a un gasto en específico, además de que los requisitos son más accesibles para la mayoría de las personas.

Crédito para empresa: este tipo de créditos es utilizado por tiendas, zapaterías, vendedores de mercados, etc. Con fines de capital de trabajo, consolidación de deudas, adquisición de maquinaria y equipo, adquisición de activo fijo productivo.

Crédito Popular: con montos a financiar desde \$100.00 o más, según capacidad de pago y garantía, de igual forma orientado al capital de trabajo. La frecuencia de pago para este tipo de crédito es diario, semanal, quincenal y al vencimiento.

Crédito PYME, que es para capital de trabajo permanente y adquisición de activos fijos empresariales, con frecuencia de pago mensual.

3. Según su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos que enfrentan las micro y pequeñas empresas al acceder a créditos o servicios financieros?

El mayor desafío es cumplir con los requisitos, ya que al no cumplirlos no se les puede otorgar un crédito. El no tener una garantía es otro de los desafíos. La competencia con otros negocios de rubros similares, la educación financiera, menos recursos, no tienen organización, lo que dificulta su desarrollo.

Sección 2: Sugerencias y Comentarios sobre Productos y Servicios Financieros

4. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para innovar los productos y servicios financieros que ofrece la Caja de Crédito a las micro y pequeñas empresas?

Brindar asesoría financiera, ser un socio estratégico de los clientes, que a CCJ le interese que le vaya bien en el negocio para que pueda pagar el crédito y adquirir otro tipo de productos, no saturarle de créditos que después no podrá pagar.

Líneas que puedan apoyar los emprendimientos sin experiencia.

5. ¿Cuáles son los tipos de productos financieros que considera más beneficiosos para las empresas asociadas?

Uno de los más beneficiosos en su tiempo fue el crédito popular, sin embargo, se ha reducido el uso de este tipo de producto, ya que la mayoría prefiere un crédito personal, debido a que los requisitos para acceder están al alcance de la mayoría. Sin embargo, tenemos la intención de volver a activar el crédito popular, ya que se ha visto reducido en los últimos años.

6. ¿Cómo cree que una diversificación del portafolio de productos y servicios financieros podría beneficiar a la Caja de Crédito y a sus clientes?

Esto conviene a la Caja de Crédito debido a que tendría mayor alcance y podría tener más clientes que adquieran productos y servicios financieros, de igual forma, a los clientes les favorece su desarrollo, en especial una diversificación que puede servir de incentivo para potenciar su negocio.

Aun así, existen muchos otros limitantes que también deben tenerse en cuenta, como un espacio adecuado para cada MYPE dentro del municipio, una organización que beneficie y contribuya al desarrollo de estos.

Otro punto es para clientes que, por ejemplo, reciben remesas familiares. La mayoría no tienen cuenta de ahorro, solo retiran el dinero y se van a gastarlo. Incentivarlos a adquirir una cuenta de ahorro remesero (ya sea con rifas de electrodomésticos, celulares, etc.) y contribuir al desarrollo de la cultura del ahorro.

Sección 3: Desarrollo e Implementación de la Propuesta

7. Desde su perspectiva, ¿cuáles cree que son los pasos clave para desarrollar e implementar con éxito una propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros?

Considero que algunos de ellos pueden ser:

El trabajo de gerentes con la Junta Directiva

Analizar el mercado base

Analizar la competencia

Seleccionar la parte del pastel, es decir, a quienes se quiere llegar con dicha propuesta

Análisis interno FODA

Plan de cómo manejar la morosidad.

Empresa y junta directiva: límite de apetito de riesgo, qué tanto riesgo estamos dispuestos a asumir.

Comité de crédito, analista con buena educación financiera.

8. ¿Qué recursos, inversiones o colaboraciones considera esenciales para llevar a cabo esta diversificación?

Principalmente algo interno, entre la gerencia y la junta directiva, a fin de desarrollar e implementar nuevas estrategias. Si hablamos de algo externo, considero que trabajar de la mano con la municipalidad podría favorecer en muchos aspectos. En cuanto a los recursos, un seguimiento más personal para cada una de las micro y pequeñas empresas.

Sección 4: Factores para el Éxito de la Propuesta

9. ¿En su opinión, ¿cuáles son los factores críticos que contribuirían al éxito de una propuesta de diversificación de productos y servicios financieros?

Conocimiento de lo que se va a hacer, donde se va a colocar, que la gente lo conozca. Que el alcance sea el deseado, y sobre todo el compromiso para poder cumplir con llegar a ese objetivo. El conocimiento es lo más importante, desde conocer a detalle nuestros productos y servicios financieros actuales, hasta las políticas que rigen cada uno de ellos, sus requisitos, y luego la forma en que se pueda diversificarlos, considerando el apetito al riesgo.

10. ¿Qué métricas o indicadores de desempeño utilizaría para evaluar el éxito de la implementación?

Equipos de negocio, meta de colocación, recuperación, vencimiento, mora.

Cierre:

- ¿Tiene alguna otra información o comentarios que le gustaría compartir?

Nombre del entrevistador: Aarón González

Lugar y Fecha: Caja de Crédito de Juayúa, en el municipio de Juayúa, Departamento de Sonsonate.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a directivos de Caja de Crédito de Juayúa R.L. de C.V.

Tema: Propuesta de Portafolio Diversificado de Productos y Servicios Financieros para Micro y Pequeñas Empresas Asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. en el Departamento Sonsonate.

Objetivo: recopilar información acerca de los productos y servicios financieros que actualmente son utilizados por las MYPES asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa, en el departamento de Sonsonate.

Información del Entrevistado:

Sexo: Masculino

Edad: Por definir

Cargo/Posición: Gerente Financiero de Caja de Crédito de Juayúa.

Sección 1: Necesidades y Desafíos de las Empresas Asociadas

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son las principales necesidades financieras de las micro y pequeñas empresas asociadas en la región de Juayúa?

Entre las principales necesidades de los MYPES está el capital de trabajo. La mayoría de las personas que tienen su negocio generalmente dependen directamente de ellos, lo que impide que se haga una gestión adecuada de los ingresos del negocio, limitando así su capital de trabajo.

2. ¿Qué productos y servicios financieros actualmente ofrece la Caja de Crédito para satisfacer estas necesidades?

Crédito Popular, orientado principalmente a los micro y pequeños empresarios y vendedores populares, para este crédito los únicos requisitos son presentar recibos de luz o agua reciente,

DUI y NIT, y la constancia de impuestos municipales. Este crédito antes era muy frecuente, era lo más solicitado, sin embargo, se ha visto en disminución debido a que las personas optan más por un crédito personal, debido a que los requisitos son más accesibles, y a diferencia del crédito popular, para este crédito la constancia es de sueldo y de tiempo de servicio. La Caja de Crédito también cuenta con este tipo de crédito.

3. Según su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos que enfrentan las micro y pequeñas empresas al acceder a créditos o servicios financieros?

Principalmente un lugar adecuado para el desarrollo de sus negocios, una reorganización que sea adecuada y permita establecer bien a los micro y pequeños empresarios. Otro de los desafíos es la falta de educación financiera para poder gestionar los negocios de forma adecuada, permitiendo su crecimiento y expansión. Y por último, considero que cumplir con los requisitos para acceder a los diferentes productos y servicios financieros, ya que no se encuentran bien establecidos y no llevan bien sus registros.

Sección 2: Sugerencias y Comentarios sobre Productos y Servicios Financieros

4. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para innovar los productos y servicios financieros que ofrece la Caja de Crédito a las micro y pequeñas empresas?

Considero que flexibilizar las políticas puede servir para innovar o potenciar algunos de los productos y servicios financieros de la Caja de Crédito. Y lo que mencionaba anteriormente, potenciar el crédito popular, que se ha visto reducido por diferentes factores, incluida la competencia como los préstamos bancarios. Recordemos que, a mayor tasa, mayor riesgo, por lo que es algo que se debe tener en cuenta para poder innovar en los productos y servicios financieros actuales.

5. ¿Cuáles son los tipos de productos financieros que considera más beneficiosos para las empresas asociadas?

Sin duda el crédito popular, porque se orienta principalmente a los micro y pequeños empresarios, así como a los vendedores, siendo el más adecuado, pero como les comentaba anteriormente, el crédito personal ha venido a ser más solicitado, además de la competencia.

También el asesoramiento financiero, porque si el micro y pequeño empresario es capaz de organizar su negocio y potenciar su propio desarrollo, este hará uso adecuado de los productos y servicios que se le ofrezcan, eso da seguridad de que se reduzca la morosidad y de que se aproveche el uso de estos productos.

6. ¿Cómo cree que una diversificación del portafolio de productos y servicios financieros podría beneficiar a la Caja de Crédito y a sus clientes?

En este caso el beneficio sería para ambos, siempre se busca la relación de ganar y ganar, tanto de ambos lados, la intención no es endeudar a los micro y pequeños empresarios con créditos que al final no podrán pagar. Si se desarrolla una diversificación, se puede atraer a nuevos clientes incluso, y se crearía una relación más cercana entre los clientes y la Caja de Crédito de Juayúa.

Sección 3: Desarrollo e Implementación de la Propuesta

7. Desde su perspectiva, ¿cuáles cree que son los pasos clave para desarrollar e implementar con éxito una propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros?

Lo primero es la educación financiera de los micro y pequeños empresarios, que tengan el control de sus ventas e ingresos de forma adecuada. Organizar sus negocios les traería muchos beneficios.

La creación de nuevas líneas de crédito, orientada a solventar las principales necesidades de los micro y pequeños empresarios. Planificación estratégica para el desarrollo y la implementación de estas nuevas líneas.

Por último, creo que dar un seguimiento más cercano a este tipo de clientes ayudaría a mejorar la interacción, incluso podrían ir desbloqueando ciertos beneficios adicionales en caso de que hagan uso adecuado de los productos y servicios financieros que adquieran.

8. ¿Qué recursos, inversiones o colaboraciones considera esenciales para llevar a cabo esta diversificación?

Considero que lo más importante es coordinar con la alcaldía municipal sobre un espacio digno para cada uno de los micro y pequeños empresarios. Se han hecho esfuerzos

anteriormente, pero de momento no se ha realizado algo en concreto, por lo que es un punto de mejora.

Sección 4: Factores para el Éxito de la Propuesta

9. ¿En su opinión, ¿cuáles son los factores críticos que contribuirían al éxito de una propuesta de diversificación de productos y servicios financieros?

Un factor crítico tiene que ver con el apetito de riesgo a considerar para ofrecer los productos y servicios financieros, ya que al final el riesgo siempre existe, y eso es una limitante para implementar nuevas líneas de crédito y otro tipo de servicios. Si se encuentra un equilibrio ideal, esto puede ser clave para el éxito de una propuesta de diversificación.

10. ¿Qué métricas o indicadores de desempeño utilizaría para evaluar el éxito de la implementación?

El crecimiento en las ventas de los micro y pequeños empresarios, y el incremento en la adquisición de los productos y servicios financieros de la Caja de Crédito

Cierre: - ¿Tiene alguna otra información o comentarios que le gustaría compartir?

Nombre del entrevistador: Aarón González

Lugar y Fecha: Caja de Crédito de Juayúa, en el municipio de Juayúa, Departamento de Sonsonate.

ANEXO 3. Formato de encuesta a los micro y pequeños empresarios asociados a la Caja de Crédito de Juayúa



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Universidad de El Salvador **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
Hacia la libertad por la cultura

Tema: Propuesta de Portafolio Diversificado de Productos y Servicios Financieros para Micro y Pequeñas Empresas Asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa de R.L. de C.V. en el Departamento Sonsonate.

Objetivo: Recopilar información acerca de los productos y servicios financieros que actualmente son utilizados por las MYPES asociadas a la Caja de Crédito de Juayúa, que se encuentran ubicadas en la jurisdicción de Juayúa, en el departamento de Sonsonate, así como de las dificultades que tienen para acceder a los productos y servicios que ofrece actualmente Cajas de Crédito de Juayúa u otras instituciones de créditos.

Sección 1: Información General

1. Sexo:

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

2. Rango de Edad

- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 y 35 años
- De 35 años en adelante

Sección 2: Perfil de la empresa.

3. ¿Cuánto tiempo lleva operando el negocio?

- De 0 a 12 meses
- De 13 a 24 meses
- De 25 meses en adelante

4. ¿Cuáles son los productos o servicios que ofrece o comercializa su negocio?

5. ¿Ofrecen servicio a domicilio?

- Si
- No

6. ¿Con cuántos empleados cuenta actualmente?

- De 1 a 5
- De 6 a 10
- De 11 a 15
- De 15 o más

7. ¿Brinda algún tipo de prestaciones a sus empleados?

- Si
- No
- Prefiero no decirlo

8. ¿Brinda algún tipo de prestaciones a sus empleados?

- Si
- No
- Prefiero no decirlo

9. ¿Paga impuestos a la Alcaldía de su localidad?

- Si
- No

Sección 3: Necesidades de financiamiento.

10. ¿Cuáles son las principales necesidades de financiamiento que su empresa enfrenta actualmente? Elija una o más opciones.

- Capital de trabajo
- Crecimiento y expansión
- Adquisición de equipos y tecnología
- Mercadeo y publicidad
- Investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Pago de deudas existentes (¿consolidación o refinanciamiento??)
- Respaldo ante emergencias
- Contratación y formación de personal
- Diversificación de productos o mercados
- ¿Otro tipo de necesidades?
-

11. ¿Tiene crédito activo con alguna institución financiera?

- Si
- No
- Prefiero no decirlo

Sección 4: Experiencia con Caja de Crédito de Juayúa.

12. Si la respuesta anterior fue "Si" ¿Qué tipo de créditos ha utilizado para su negocio?

- Crédito Personal
- Crédito para microempresa
- Crédito PYME
- Crédito Popular (comerciantes con puestos fijos en mercados municipales)
- Otros:

13. ¿Cómo calificaría su experiencia con la Caja de Crédito en términos de satisfacción?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

14. ¿Utiliza algún otro producto o servicio financiero que brinda Caja de Crédito de Juayúa, en relación con el ahorro? Puede seleccionar una o varias opciones, según sea conveniente:

- Ahorro programado
- Cuenta de ahorro corriente
- Depósitos a plazo
- Cuenta rentable
- Otros:

Sección 5: Preferencias y Necesidades Financieras

15. ¿Qué tipo de productos financieros o servicios le gustaría tener a su disposición para apoyar el crecimiento de su empresa?

- Préstamos con tasas de interés razonables
- Líneas de crédito flexibles de acuerdo con el récord crediticio
- Asesoría financiera y consultoría especializada.
- Programas de capacitación y desarrollo empresarial.
- Seguros empresariales
- Otro:

16. ¿Qué canales de acceso a servicios financieros prefiere? (Sucursal física, banca en línea, aplicaciones móviles, etc.)

- Sucursal física
- Banca en línea
- Aplicaciones móviles
- Otras:
-

17. ¿Conoce usted la Caja de Crédito de Juayúa?

- Si
- No

18. ¿Ha adquirido algún producto o servicio financiero de Caja de Crédito de Juayúa?

- Si
- Prefiero no decirlo

19. ¿Cómo calificaría usted la implementación de un taller de educación financiera para micro y pequeños empresarios?

- Muy bueno.
- Bueno.
- Malo.
- Muy malo.
- indiferente

Sección 6: Comentarios adicionales.

20. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia que le gustaría compartir en relación con la propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros?

ANEXO 4. Análisis y tabulación de datos obtenidos de las encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios asociados a la Caja de Crédito de Juayúa.

Análisis y tabulación

Tabla N°1

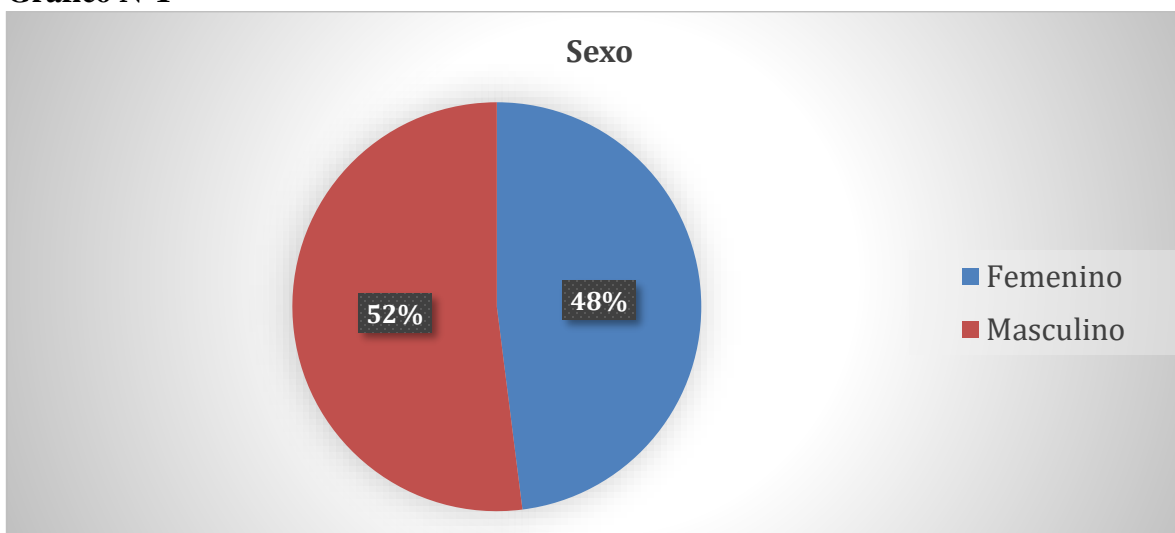
Objetivo pregunta 1:

Recopilar información demográfica sobre el sexo de los encuestados para un análisis comparativo y segmentado basado en género.

Pregunta 1	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
Sexo	Femenino	12	48%
	Masculino	13	52%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°1



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Según los datos obtenidos se muestra una ligera mayoría sobre el género masculino representando un 52% mientras que el género femenino representa un 48% de los encuestados. Lo que indica que existe una participación muy significativa del género femenino en el ámbito de las MYPES.

Tabla N°2

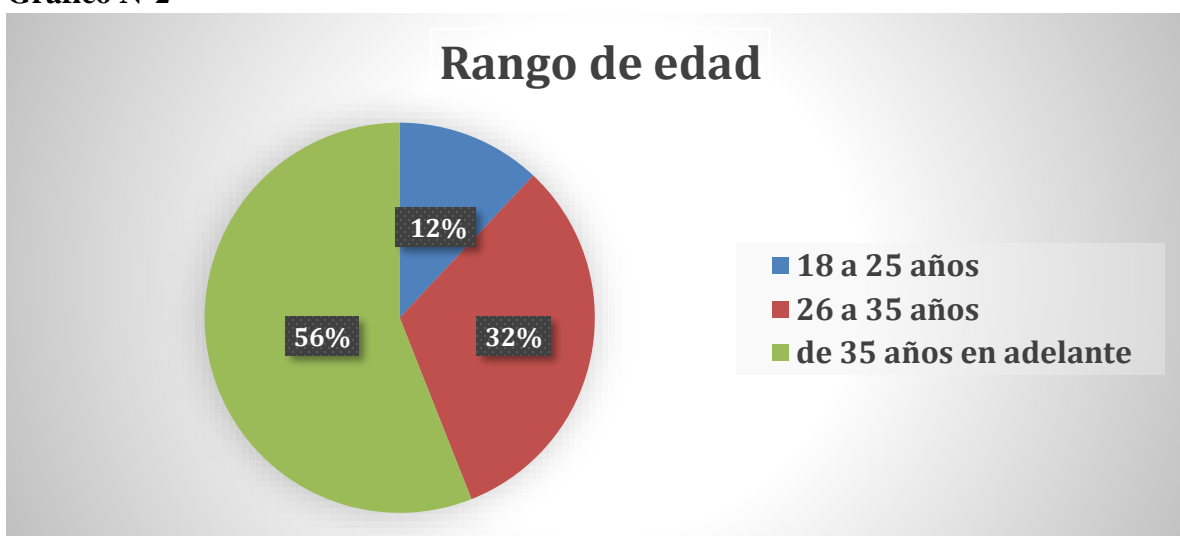
Objetivo pregunta 2:

Obtener datos demográficos sobre el rango de edad de los encuestados para comprender mejor las características de los micros y pequeños empresarios.

Pregunta 2	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
Rango de edad	18 a 25 años	3	12%
	26 a 35 años	8	32%
	de 35 años en adelante	14	56%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°2



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Los datos obtenidos indican que el 56% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 35 años o más. Esto indica que las edades de los encuestados permiten visualizar un potencial productivo en sus gestiones.

Tabla N°3

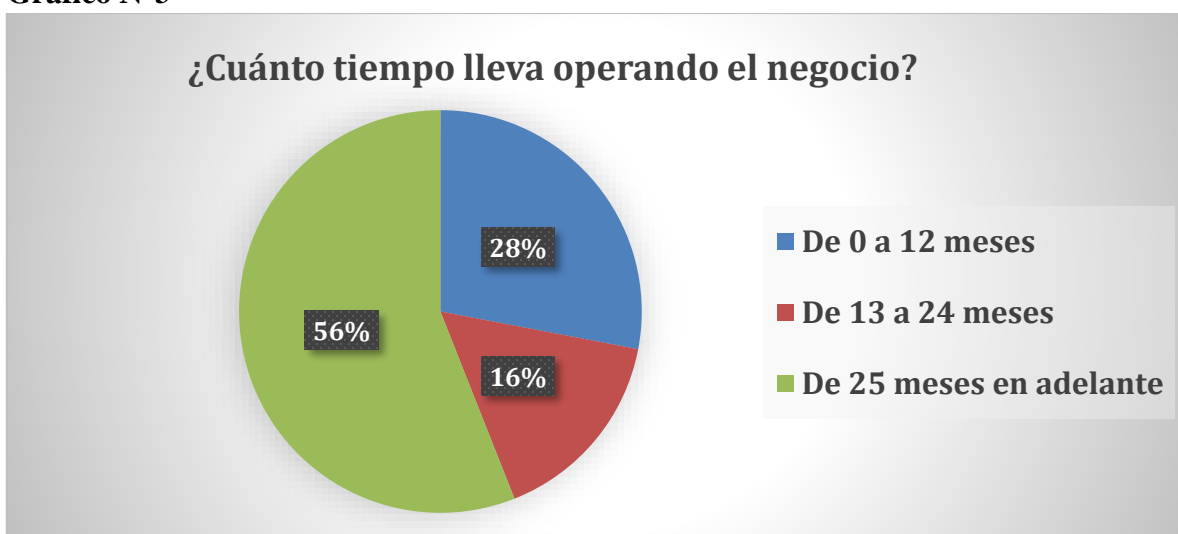
Objetivo pregunta 3:

Determinar la antigüedad del negocio para evaluar su estabilidad y experiencia en el mercado, así como comprender mejor sus necesidades y desafíos.

Pregunta 3	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Cuánto tiempo lleva operando el negocio?	De 0 a 12 meses	7	28%
	De 13 a 24 meses	4	16%
	De 25 meses en adelante	14	56%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°3



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 56% de los encuestados manifestó tener más de 25 meses operando con su negocio, indicado de esta forma que el negocio ha logrado mantenerse en funcionamiento durante un periodo de tiempo significativo. Mientras que el 28% tiene menos de 1 año operando mostrando así que están en su etapa inicial en el mercado. El 16% restante tiene de 1 a 2 en operaciones indicando estabilidad, adaptación y experiencia en el mercado.

Tabla N°4

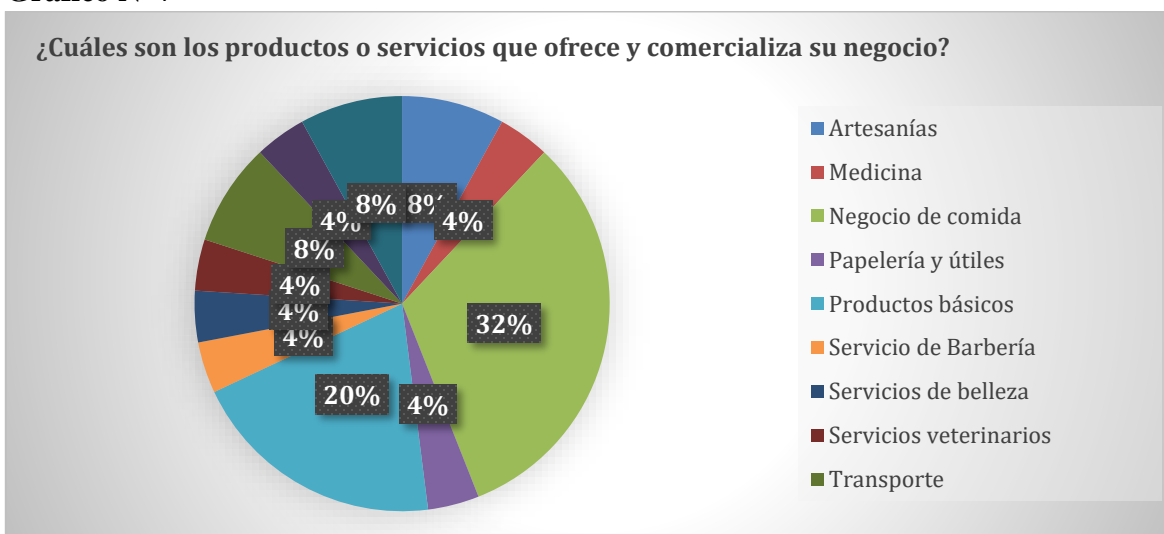
Objetivo pregunta 4:

Identificar los productos o servicios ofrecidos por las MYPES para comprender y analizar su posición en el mercado y el giro al que pertenece.

Pregunta 4	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Cuáles son los productos o servicios que ofrece y comercializa su negocio?	Artesanías	2	8%
	Medicina	1	4%
	Negocio de comida	8	32%
	Papelería y útiles	1	4%
	Productos básicos	5	20%
	Servicio de Barbería	1	4%
	Servicios de belleza	1	4%
	Servicios veterinarios	1	4%
	Transporte	2	8%
	Venta de celulares y accesorios.	1	4%
	Venta de ropa	2	8%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°4



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Respecto al tipo de negocio que tienen los encuestados el 32% es dueño de negocio que se dedican a la elaboración y venta de diferentes tipos de comida, mientras que el 20% se dedica a la venta de productos básicos que incluyen venta de productos de hogar, teniendo también negocios de venta de artesanías, venta de ropa y negocio de servicio de transporte, cada uno con el 8%. Completando con el 24% con la diversidad de productos y servicios que ofrecen.

Tabla N°5

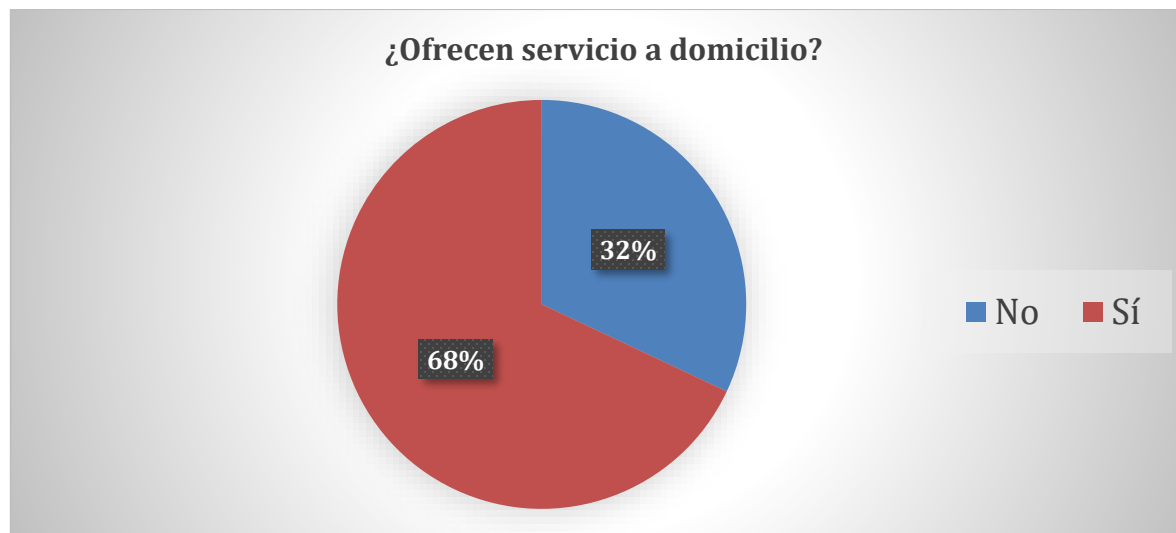
Objetivo pregunta 5:

Conocer si el negocio ofrece servicio a domicilio para comprender mejor su alcance y conveniencia para los clientes.

Pregunta 5	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Ofrecen servicio a domicilio?	No	8	32%
	Sí	17	68%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°5



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 68% de los negocios brindan servicio a domicilio logrando satisfacer las necesidades de sus clientes ofreciéndoles comodidad. El 32% no ofrece servicio a domicilio

por el tipo de servicio o producto que ofrece. Lo que indica que poseen oportunidades de mejora en la logística y distribución de sus servicios y productos.

Tabla N°6

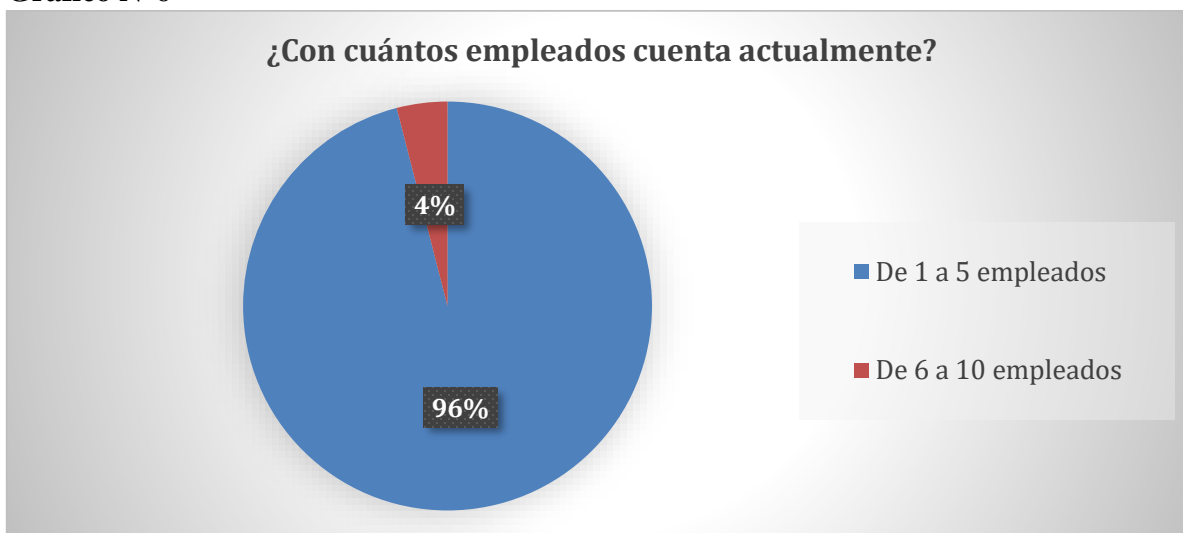
Objetivo pregunta 6:

Conocer la cantidad de empleados actuales, para identificar el tamaño de las micro y pequeñas empresas en la muestra encuestada según sus características.

Pregunta 6	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Con cuántos empleados cuenta actualmente?	De 1 a 5 empleados	24	96%
	De 6 a 10 empleados	1	4%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°6



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Según la información recabada, el 96% de los negocios tienen de 1 a 5 empleados, lo que los clasifica como microempresas. Esto implica que son empresas de pequeña escala en términos de personal. El 4% restante de los negocios posee de 6 a 10 empleados, indicando que este pequeño porcentaje se encuentra en una etapa de crecimiento más avanzada en comparación con los negocios mencionados anteriormente.

Tabla N°7

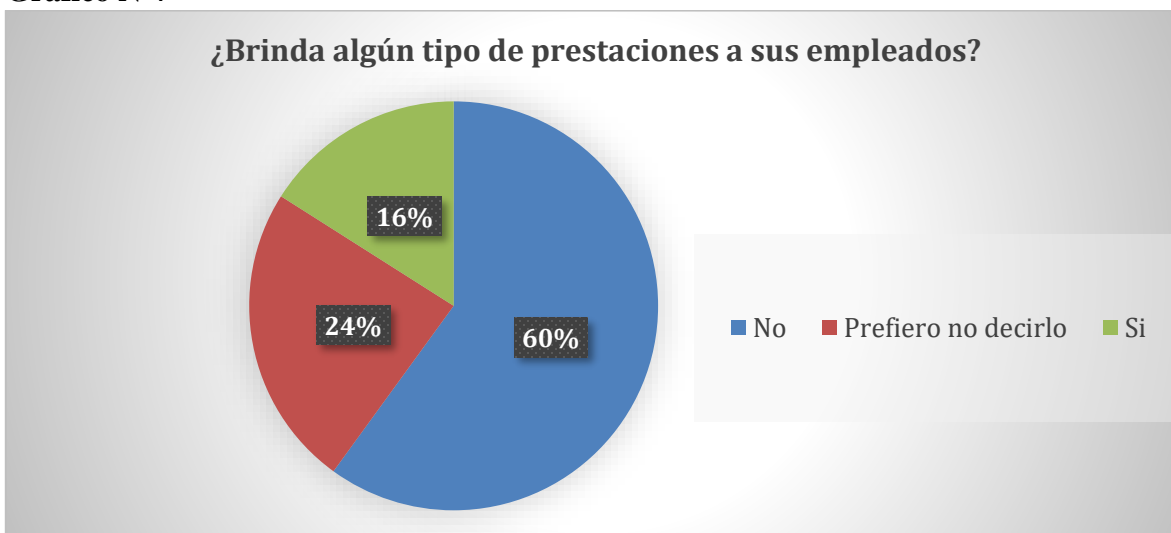
Objetivo pregunta 7:

Identificar áreas de mejora en políticas de recursos humanos respecto a las prestaciones ofrecidas por las MYPES.

Pregunta 7	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Brinda algún tipo de prestaciones a sus empleados?	No	15	60%
	Prefiero no decirlo	6	24%
	Si	4	16%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°7



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 60% de los negocios encuestados no brinda las prestaciones a sus empleados, mientras que el 16% sí lo hace. Esto implica que la mayoría de los negocios no ofrecen beneficios adicionales o compensaciones más allá del salario base a sus empleados. El 24% restante prefiere no brindar información acerca de este tema.

Tabla N°8

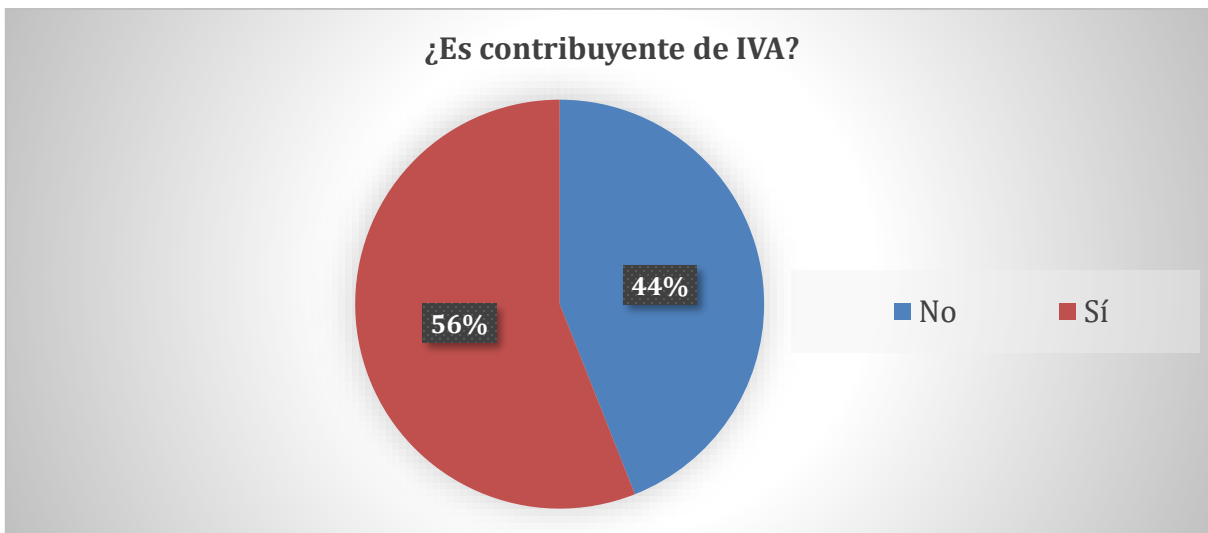
Objetivo pregunta 8:

Conocer el estatus y cumplimiento tributario de las MYPES.

Pregunta 8	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Es contribuyente de IVA?	No	11	44%
	Sí	14	56%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°8



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 56% de los encuestados manifiesta ser contribuyente de IVA, lo que indica que están registrados ante el Ministerio de Hacienda y cumplen con las obligaciones fiscales en El Salvador, convirtiéndolos en negocios formales, mientras que el 44% no es contribuyente de IVA.

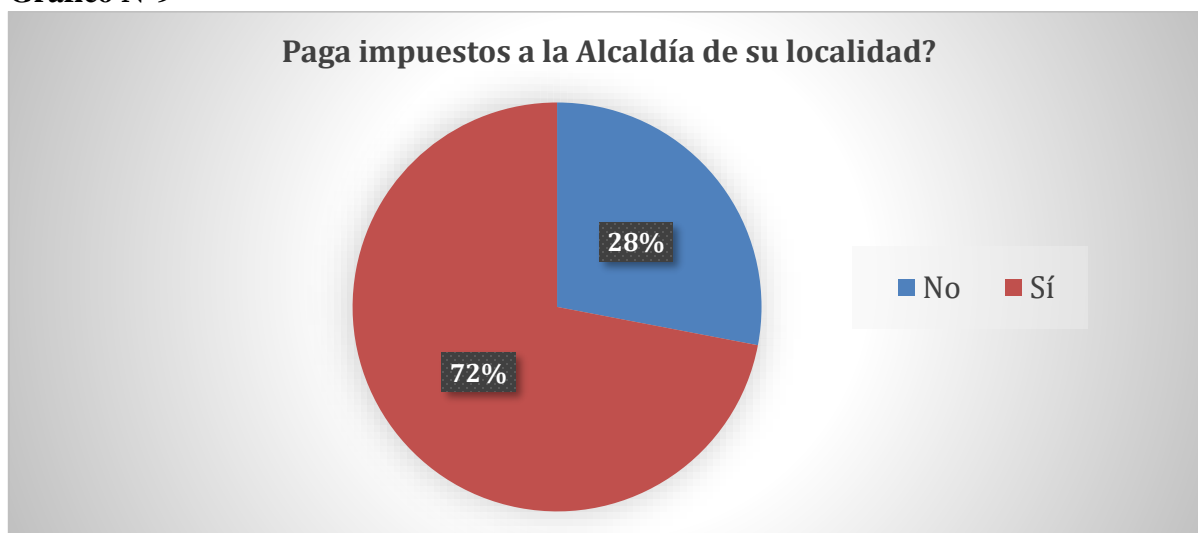
Tabla N°9

Objetivo pregunta 9:

Conocer el compromiso y responsabilidad de las MYPES a través de la contribución económicamente al municipio por medio del pago de impuestos locales.

Pregunta 9	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Paga impuestos a la Alcaldía de su localidad?	No	7	28%
	Sí	18	72%
	Total, general	25	100%

Gráfico N°9



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: La información obtenida nos indica que el 72% de los negocios pagan impuesto a la alcaldía de la localidad cumpliendo así con sus obligaciones y contribuyendo al desarrollo de servicios y proyectos municipales. Mientras que el 28% de los negocios no pagan estos impuestos.

Tabla N°10

Objetivo pregunta 10:

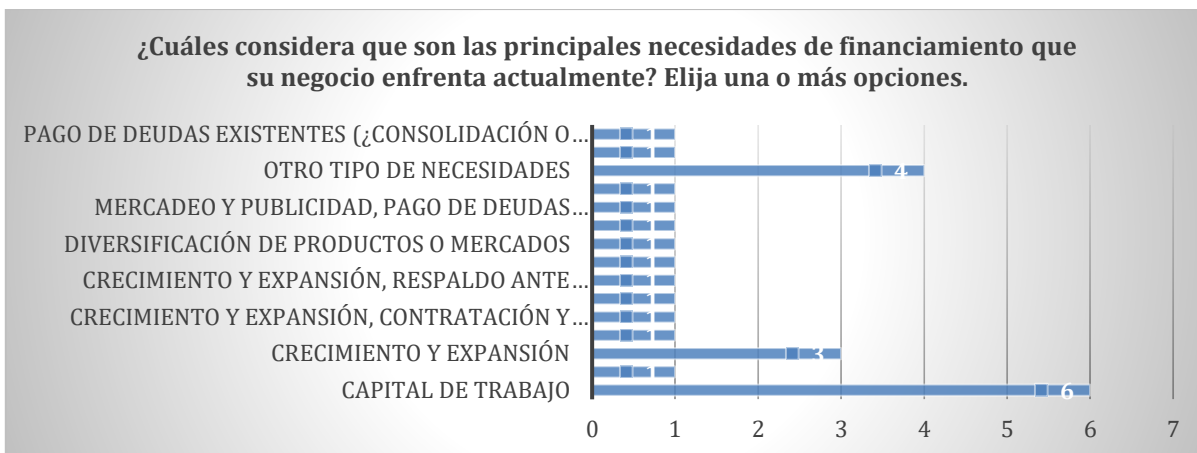
Conocer cuáles son las necesidades más apremiantes de las MYPES para orientar políticas financieras adecuadas para mejorar su estatus financiero.

Pregunta 10	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Cuáles considera que son las principales necesidades de financiamiento que su negocio enfrenta actualmente? Elija una o más opciones.	Capital de trabajo	6	24%
	Capital de trabajo, Crecimiento y expansión, Diversificación de productos o mercados, Otro tipo de necesidades	1	4%
	Crecimiento y expansión	3	12%
	Crecimiento y expansión, Adquisición de equipos y tecnología, Investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios., Diversificación de productos o mercados	1	4%
	Crecimiento y expansión, Contratación y formación de personal	1	4%
	Crecimiento y expansión, Mercadeo y publicidad	1	4%

Crecimiento y expansión, Respaldo ante emergencias	1	4%
Crecimiento y expansión, Respaldo ante emergencias, Diversificación de productos o mercados	1	4%
Diversificación de productos o mercados	1	4%
Mercadeo y publicidad, Otro tipo de necesidades	1	4%
Mercadeo y publicidad, Pago de deudas existentes (¿consolidación o refinanciamiento??), Diversificación de productos o mercados	1	4%
Mercadeo y publicidad, Pago de deudas existentes, Diversificación de productos o mercados, Otro tipo de necesidades	1	4%
Otro tipo de necesidades	4	16%
Pago de deudas existentes	1	4%
Pago de deudas existentes (¿consolidación o refinanciamiento??), Respaldo ante emergencias	1	4%
Total general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°10



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: La principal necesidad que enfrentan los micro y pequeños empresarios de la zona, se basa en el crecimiento económico, y la falta de capital de trabajo, debido a las diversas competencias de mercado

Tabla N°11

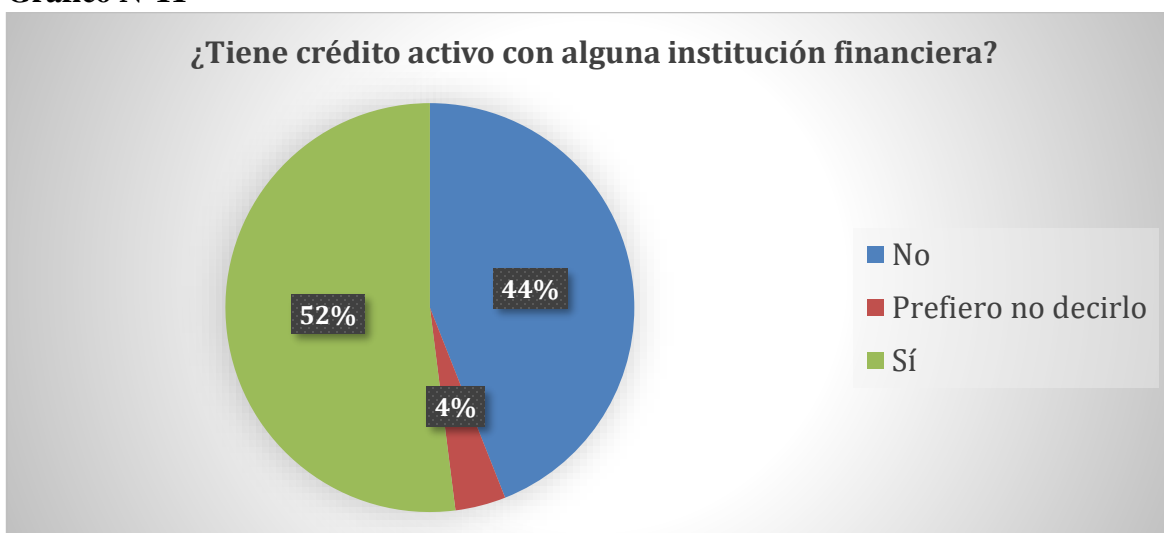
Objetivo pregunta 11:

Evaluar el uso del crédito por parte de los encuestados para analizar su capacidad de endeudamiento y su historial crediticio.

Pregunta 11	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Tiene crédito activo con alguna institución financiera?	No	11	44%
	Prefiero no decirlo	1	4%
	Sí	13	52%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°11



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 52% de los negocios, tiene un crédito activo para poder invertir, en las diferentes necesidades que el negocio presenta.

Tabla N°12

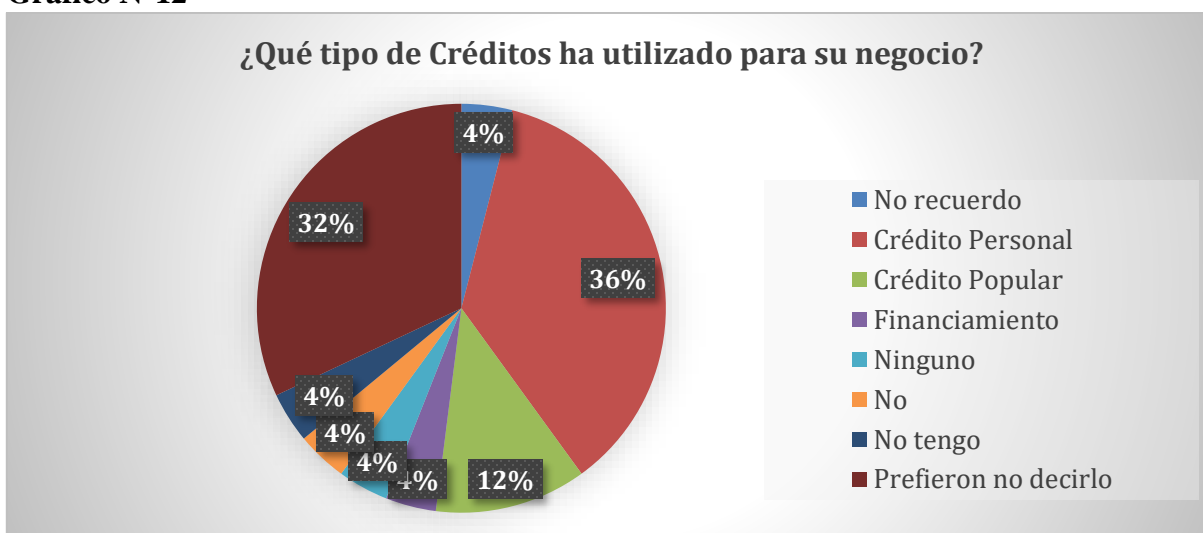
Objetivo pregunta 12:

Determinar los tipos de créditos utilizados para financiar sus operaciones para el crecimiento y desarrollo.

Pregunta 12	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
Si respuesta anterior fue "Si" ¿Qué tipo de Créditos ha utilizado para su negocio?	No recuerdo	1	4%
	Crédito Personal	9	36%
	Crédito Popular	3	12%
	Financiamiento	1	4%
	Ninguno	1	4%
	No	1	4%
	No tengo	1	4%
	Prefiero no decirlo	8	32%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°12



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 36% de los encuestados, dan como uso al crédito personal, ya sea para gastos personales o gastos internos, puede ser para mejoras de maquinaria o remodelación de sus bienes muebles. Sin embargo, el 12% opta por el crédito popular, el cual es el que más ocupan las personas con pequeños negocios en la zona.

Tabla N°13

Objetivo pregunta 13:

Medir el nivel de satisfacción de los encuestados con los servicios y productos financieros que ofrece la CCJ.

Pregunta 13	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Cómo calificaría su experiencia con la institución financiera en términos de satisfacción?	Insatisfecho	1	4%
	Muy satisfecho	5	20%
	Neutral	9	36%
	Satisfecho	6	24%
	Prefiero no decirlo	4	16%
	Total, general		25

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°13



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: la aprobación que tienen los micro y pequeños empresarios en relación con los productos y servicios, ronda entre el 20% que dice haber estado “muy satisfecho”, mientras tanto el 24% dice haber estado solo “satisfecho”, identificando áreas de mejora en la atención al cliente y los productos y servicios ofrecidos.

Tabla N°14

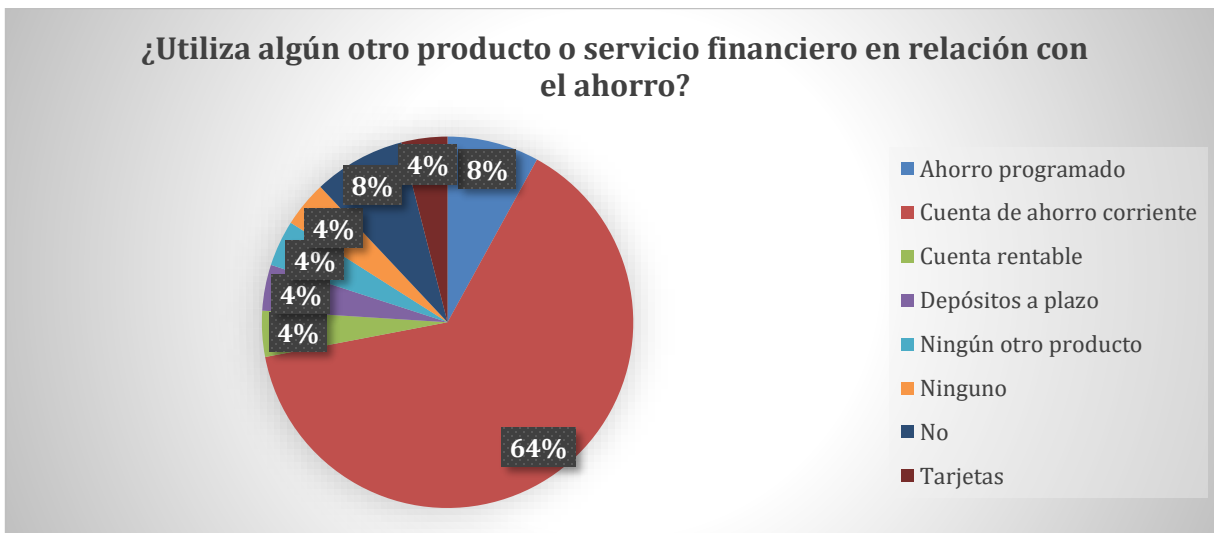
Objetivo pregunta 14:

Identificar el uso de otros productos financieros relacionados con el ahorro por parte de los encuestados para evaluar su cultura financiera respecto al ahorro.

Pregunta 14	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Utiliza algún otro producto o servicio financiero en relación con el ahorro? Puede seleccionar una o varias opciones.	Ahorro programado	2	8%
	Cuenta de ahorro corriente	16	64%
	Cuenta rentable	1	4%
	Depósitos a plazo	1	4%
	Ningún otro producto	1	4%
	Ninguno	1	4%
	No	2	8%
	Tarjetas	1	4%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°14



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: el 64% de las micro y pequeñas empresas, comento que el segundo producto que utilizan es la cuenta de ahorro corriente, mientras que por otro lado el 8% dice tener lo que es el ahorro programado.

Tabla N°15

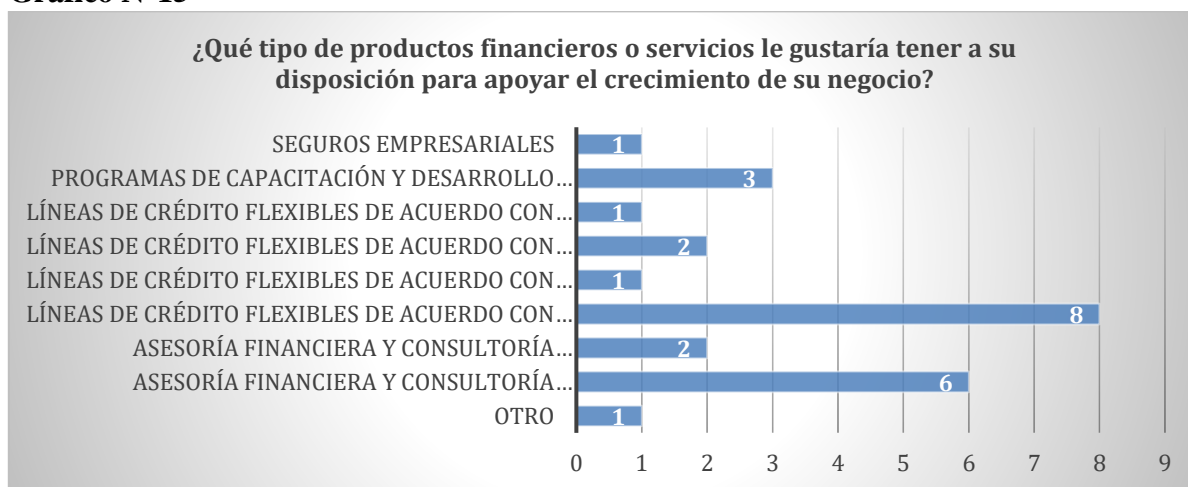
Objetivo pregunta 15:

Obtener expectativas sobre los productos y servicios financieros deseados por los encuestados para impulsar su crecimiento y satisfacer sus necesidades financieras.

Pregunta 15	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Qué tipo de productos financieros o servicios le gustaría tener a su disposición para apoyar el crecimiento de su negocio?	Otro	1	4%
	Asesoría financiera y consultoría especializada.	6	24%
	Asesoría financiera y consultoría especializada., Programas de capacitación y desarrollo empresarial.	2	8%
	Líneas de crédito flexibles de acuerdo con el récord crediticio	8	32%
	Líneas de crédito flexibles de acuerdo con el récord crediticio, Asesoría financiera y consultoría especializada.	1	4%
	Líneas de crédito flexibles de acuerdo con el récord crediticio, Asesoría financiera y consultoría especializada., Programas de capacitación y desarrollo empresarial.	2	8%
	Líneas de crédito flexibles de acuerdo con el récord crediticio, Programas de capacitación y desarrollo empresarial.	1	4%
	Programas de capacitación y desarrollo empresarial.	3	12%
	Seguros empresariales	1	4%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°15



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Las preferencias de los micro y pequeños empresarios encuestados sobre los productos o servicios financieros para apoyar el crecimiento de su negocio fueron mayormente dos, "Líneas de Crédito Flexibles" y "Asesoría financiera y consultoría especializada", esto indica que los gustos y preferencias están más orientados al acceso a créditos, pero también a la asesoría financiera para el uso adecuado de los mismos

Tabla N°16

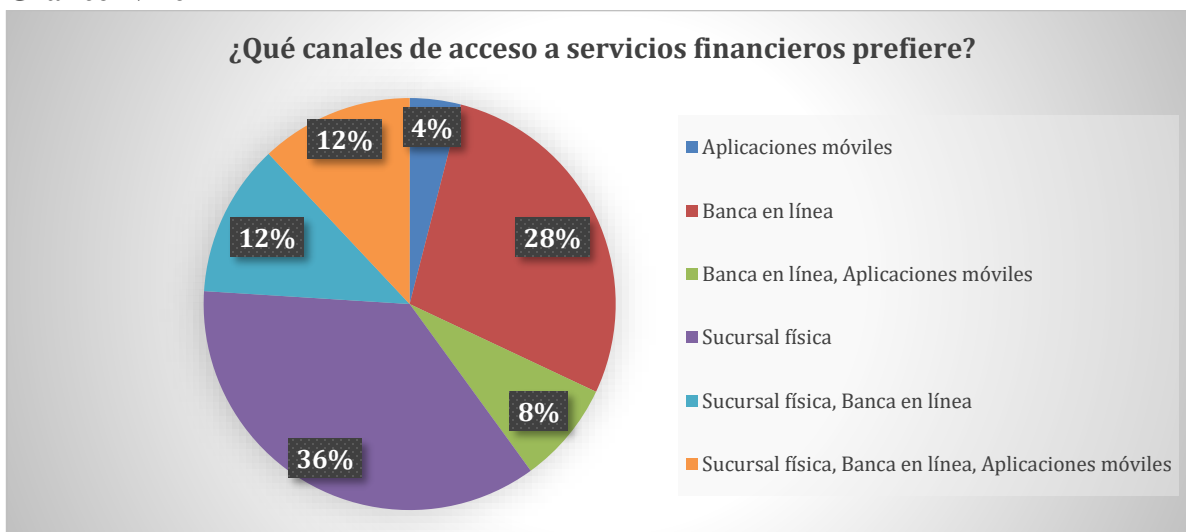
Objetivo pregunta 16:

conocer las preferencias de los encuestados en cuanto a los canales de acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por CCJ.

Pregunta 16	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Qué canales de acceso a servicios financieros prefiere? (Sucursal física, banca en línea, aplicaciones móviles, etc.)	Aplicaciones móviles	1	4%
	Banca en línea	7	28%
	Banca en línea, Aplicaciones móviles	2	8%
	Sucursal física	9	36%
	Sucursal física, Banca en línea	3	12%
	Sucursal física, Banca en línea, Aplicaciones móviles	3	12%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°16



Interpretación: el 36% de los encuestados menciono que prefiere ir a la sucursal física cuando se trata de realizar un servicio financiero, mientras tanto le sigue lo que es la banca en línea con un 28%. Indicando las preferencias para adaptar la oferta de productos y servicios financieros a sus necesidades.

Tabla N°17

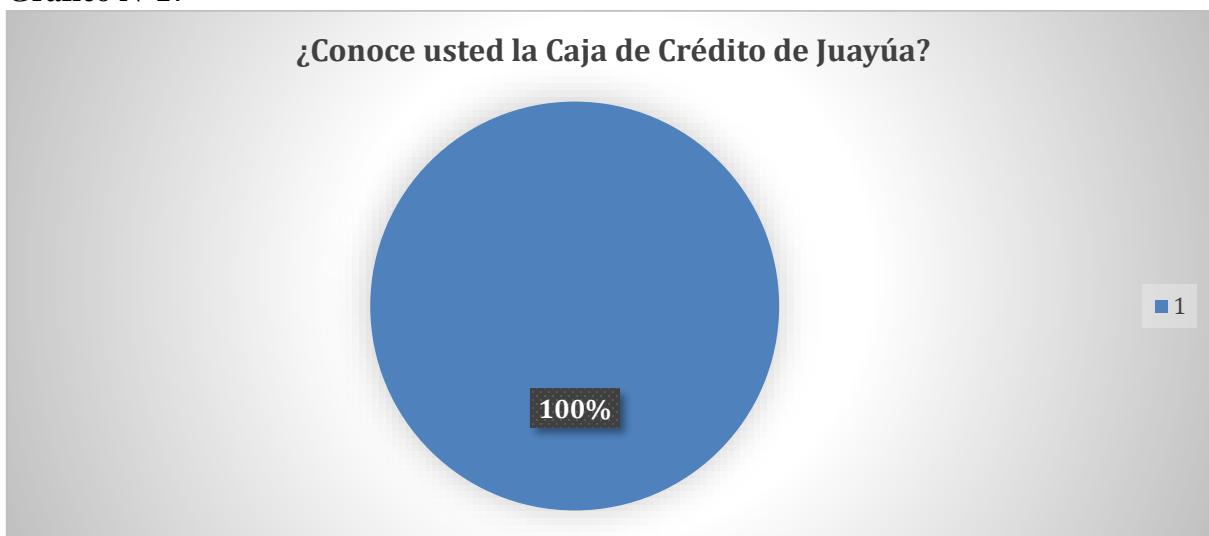
Objetivo pregunta 17:

Evaluar el conocimiento de la empresa sobre la Caja de Crédito de Juayúa como una posible fuente de financiamiento o servicio financiero alternativo.

Pregunta 17	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Conoce usted la Caja de Crédito de Juayúa?	Si	25	100%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°17



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Con base en los resultados de la encuesta en relación con los canales de acceso a servicios financieros preferidos, un 57.7% seleccionó la Sucursal física, mientras que un 61.5% la Banca en línea, al ser una pregunta con la opción para seleccionar varias alternativas, se demuestra que para los encuestados es indiferente la Sucursal física en comparación a la Banca en línea.

Tabla N°18

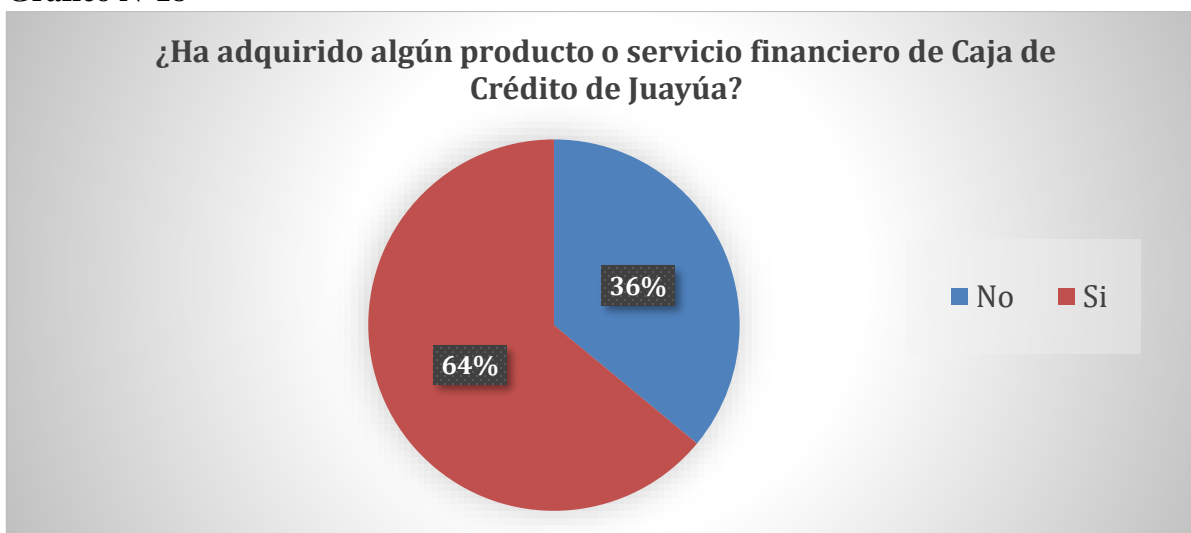
Objetivo pregunta 18:

Determinar si los encuestados han utilizado los productos y servicios ofrecidos por CCJ y evaluar su experiencia con la institución

Pregunta 18	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Ha adquirido algún producto o servicio financiero de Caja de Crédito de Juayúa?	Prefiero no decirlo	9	36%
	Si	16	64%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°18



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: El 100% de los encuestados conoce la Caja de Crédito de Juayúa, por lo que se demuestra la influencia y posicionamiento adecuado de la institución con relación al entorno de los micro y pequeños empresarios.

Tabla N°19

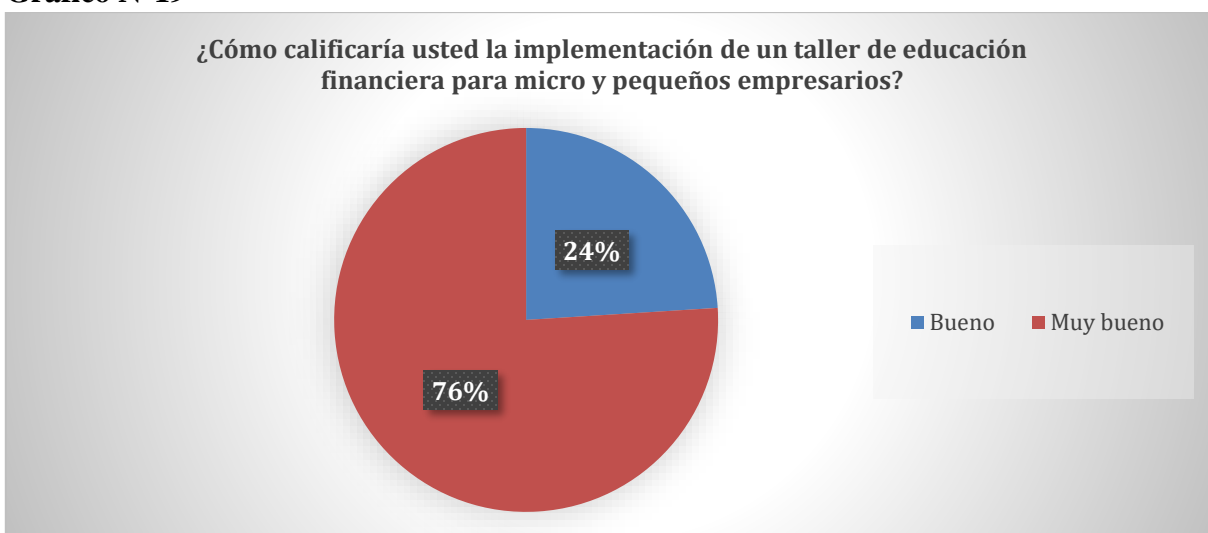
Objetivo pregunta 19:

Evaluar la percepción y efectividad de un taller de educación financiera dirigida a MYPES para promover una mejor gestión financiera y fortalecer su capacidad.

Pregunta 19	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Cómo calificaría usted la implementación de un taller de educación financiera para micro y pequeños empresarios?	Bueno	6	24%
	Muy bueno	19	76%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°19



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Un 64% de los encuestados ha adquirido recientemente un producto o servicio financiero de la Caja de Crédito de Juayúa, R.L. de C.V., esto indica que la mayoría de los encuestados accede a los productos y servicios que ofrece la institución.

Tabla N°20

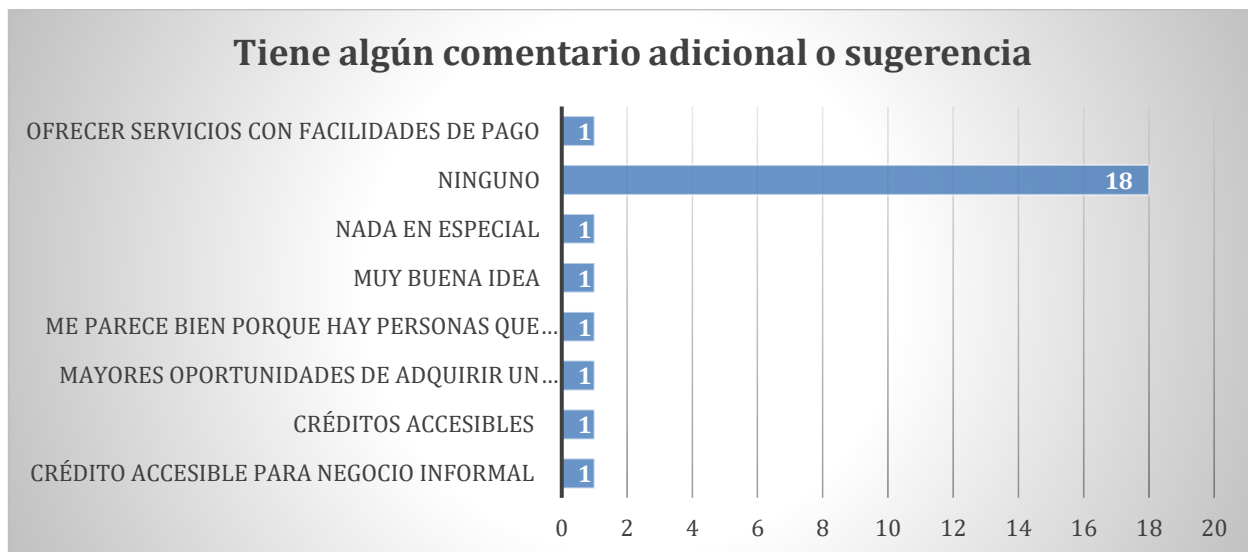
Objetivo pregunta 19:

Obtener comentarios y sugerencias adicionales de las MYPES en relación con la propuesta de un portafolio diversificado de productos y servicios financieros, para mejorar el diseño y adaptarlo mejor a las necesidades y expectativas.

Pregunta 20	Opciones de respuesta	Total, de respuestas	Porcentaje
¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia que le gustaría compartir en relación con la propuesta de portafolio diversificado de productos y servicios financieros?	Crédito accesible para negocio informal	1	4%
	Créditos accesibles	1	4%
	Mayores oportunidades de adquirir un crédito para comerciante informal	1	4%
	Me parece bien porque hay personas que necesitan préstamos para poder iniciar o crecer en un negocio. En cierta forma son de mucha ayuda.	1	4%
	Muy buena idea	1	4%
	Nada en especial	1	4%
	Ninguno	18	72%
	Ofrecer servicios con facilidades de pago	1	4%
	Total, general	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Gráfico N°20



Fuente: Encuesta realizada a los micros y pequeños empresarios asociados a CCJ.

Interpretación: Ante la idea de implementar un taller de educación financiera para micro y pequeños empresarios, se obtuvo un 100% de aprobación por parte de los encuestados, esto sugiere que se tienen expectativas sobre nuevas oportunidades de acceso de productos o servicios financieros que la institución puede brindar.