

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA: TÉCNICO EN MERCADO Y VENTAS



TEMA:

“SISTEMA DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CRÉDITO PARA VENTAS”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

ESTELA MARISOL MEJIA

MIRNA YANIRA GARCÍA ESCOBAR

KAREN LISSETTE VILLEGAS MORALES

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS

SEPTIEMBRE, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADEMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. MAURICIO SANTOS SANTOS

PRESIDENTE

LIC. GLENN ERSKINE CANELO

PRIMER VOCAL

LIC. JOSÉ ROBERTO MORENO HERNÁNDEZ

SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Lic. Glenn Canelo, Lic. José Roberto Moreno, Lic. Mauricio Santos,

a las 12:00m. del día martes, 23 de Junio de dos mil quince.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1- Mirna Yanira Garcia Escobar | CARNET 08-5085-2012 |
| 2- Estela Marisol Mejía | CARNET 08-3399-2013 |
| 3- Karen Lissette Villegas Morales | CARNET 08-3469-2005 |

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Determinar factores de preferencia de los usuarios de la banca privada en caja de crédito de la Libertad, en créditos personales"

PARA OPTAR AL GRADO DE: **TECNICO EN MERCADEO Y VENTAS**

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

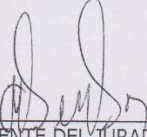
Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 23 de junio de dos mil quince.

F. 
PRIMER VOCAL
Lic. Glenn Canelo

F. 
SEGUNDO VOCAL
Lic. José Roberto Moreno

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
Lic. Mauricio Santos

Carta de agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios todopoderoso por darme vida, entendimiento, salud, sabiduría, paciencia y perseverancia para poder culminar con mi carrera, porque siempre me dio las fuerzas necesarias para cumplir mis sueños.

A mis padres: María Isabel Escobar de García y Bacilio García Carranza porque siempre han estado conmigo y me han educado en la fe, con mis principios morales, han sido mi mejor ejemplo y por todos esos sacrificios que ha hecho para que saliera adelante.

A mi hermano: José Álvaro García Escobar, quien a pesar de la distancia siempre ha estado conmigo incondicionalmente, pero también agradezco su ayuda económica la cual me permitió salir adelante.

A toda mi familia que siempre estuvo confiando y apoyándome para no dejar a medias mi sueño.

A mis compañeras: Estela Marisol Mejía y Karen Lissette Villegas Morales por haber permitido poder compartir esa linda experiencia de realizar nuestro trabajo de graduación, haber formulado un buen equipo y nuevas amistades.

A mi asesor: Lic. José Alberto Moreno por saber orientarme y apoyarme en todo el trabajo de graduación.

Mirna Yanira García Escobar

Carta de agradecimiento

Agradezco a Dios todo poderoso: por darme sabiduría, entendimiento y proveerme de lo necesario para poder terminar con satisfacción mis estudios.

A mis hijos: Kenia, Kevin, Mayely y Katy, mi madre Adela Mejía y mis hermanos, por brindarme su apoyo moral, la confianza de poder lograr mi objetivo, amor y la fuerza de seguir adelante.

A mis amigas y compañeras: que 3 años compartimos, nos apoyamos y disfrutamos de experiencias, trabajos en equipo y su amistad sincera.

A los catedráticos: por la orientación, consejos y brindarnos parte de sus conocimientos y experiencias.

Al Lic José Alberto Moreno, por brindarnos orientación y apoyo en nuestro último proceso de graduación.

Estela Marisol Mejía

Carta de agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por haber permitido culminar satisfactoriamente mis estudios Universitarios.

A nuestro asesor Lic. José Alberto Moreno por la guía brindada en el presente proceso con sus conocimientos y experiencia hemos finalizado nuestra última etapa del proceso.

A la Caja de Crédito La Libertad por darnos la oportunidad de conocer y trabajar en base a sus experiencias, la contribución dada ha sido fundamental en la elaboración del presente trabajo. A mis compañeras del grupo, todo su aporte y conocimientos son una gran experiencia para mi y lo guardaré siempre.

A mi familia por el tiempo, espacio y asesoramiento brindado a lo largo de mis estudios, son el pilar de mi vida.

Karen Lissette Villegas Morales

ÍNDICE

Resumen

Introduccióni

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.	Planteamiento del problema	1
1.1	Supuestos problemáticos.....	1
1.2	Descripción del problema	2
1.3	Enunciado del problema	3
2.	Justificación	3
3.	Delimitación	5
3.1	Espacial	5
3.2	Temporal.....	5
3.3	Teórico.....	5
4.	Objetivos	5
4.1	Objetivo general.....	5
4.2	Objetivos específicos	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico.....	7
2.1 Marco conceptual	7
2.2 Marco teórico.....	15
2.3 Marco referencial	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3. Metodología de la investigación.....	46
3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Determinación del universo.....	46
3.3 Determinación de la muestra	47
3.4 Sujeto de estudio	48
3.5 Instrumento y técnica de investigación	48
3.5.1 Técnica	48
3.5.2 Instrumento	48

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4. Análisis de datos.....	49
4.1 Tabulación y análisis de datos	49
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexos	

RESUMEN

El presente trabajo, es una investigación que fue elaborada con el propósito de identificar los factores de preferencia de los usuarios de Caja de Crédito de La Libertad referente a la banca privada en relación a créditos personales y de esta manera aprovecharlos al máximo para incrementar la colocación de este tipo de créditos.

También dicha empresa puede considerar el factor mejor calificado para darle un seguimiento especial para mantener sus clientes y a la vez seguir muy de cerca los demás factores que son el punto estratégico de la banca privada. Pero de igual manera la empresa puede evaluar costos y beneficios que perjudican en este momento para evaluar las políticas de crédito personal y poder atender a más clientes.

Con el análisis comparativo que se realizó con la competencia se puede ver que se tiene mucha coincidencia con la banca privada, por lo tanto realizando algunas modificaciones en cuanto a requisitos y políticas; la Caja de Crédito puede ser muy competitiva, ya que tiene a su favor la atención personalizada.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se observa que para la Caja de Crédito de La Libertad le es difícil competir con la banca privada, ya que parte de sus fondos son financiados por otras instituciones financieras, las cuales establecen una tasa de interés mensual, esta a su vez debe incluirse en el costo para el otorgamiento de los créditos personales.

Así como el actual manejo inadecuado del sistema de gestión financiera para el otorgamiento de créditos personales, dificulta a los ejecutivos de negocios la colocación de los mismos, en cuanto a la burocracia que se tiene con los trámites, es decir son requisitos adicionales a los que se solicitan en la banca privada.

Brindando información directamente de los clientes los cuales se entrevistaron, la caja contará con este detalle directo y podrá considerar para sus planes estratégicos futuros.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. El inadecuado sistema de gestión financiera del crédito, de la Caja de Crédito de La Libertad dificulta a la fuerza de ventas la colocación de créditos personales actualmente.

1.1 Supuestos problemáticos

1.1.1 Tasas de interés elevadas, ya que la Caja de Crédito de La Libertad no trabaja con fondos propios si no que con fondos financiados por instituciones financieras.

1.1.2 Las políticas, en el sistema de gestión financiera del crédito en la Caja de Crédito de La Libertad establece que clientes que optan por un crédito personal se les solicita una orden de descuento y a la vez se les solicita un fiador, por un préstamo personal hasta un monto de \$5,000.00, y el número de fiadores aumenta según es el monto solicitado, máximo cuatro fiadores.

1.1.3 Requisitos para optar a un crédito personal. El cliente debe de tener como mínimo seis meses de estar laborado permanentemente para una

empresa, ser cotizante del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y de cualquier Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

1.1.4 Altas comisiones en comparación a la banca privada y pago de aranceles como trámites de préstamo, derechos notariales, aporte de acciones y la cancelación de la primera cuota, para el otorgamiento del crédito personal.

1.2 Descripción del problema

Factores por el cual los usuarios de crédito personal prefieren la Caja de Crédito La Libertad.

Los usuarios que actualmente tiene la Caja de Crédito de La Libertad son personas a las cuales la banca privada no atiende por estar mal calificados en el sistema crediticio y esta opta por solicitarles documentación con mayor burocracia entre lo que podemos mencionar que requieren de fiadores y aplicación obligada de orden de descuento.

La Caja de Crédito de La Libertad incurre un mayor riesgo al otorgar un préstamo cuando los solicitantes están mal calificados en el sistema financiero; los intereses son mucho más altos en comparación a la banca privada esto se debe

a que la Caja de Crédito de La Libertad no trabaja con fondos propios si no que se trabaja con fondos financiados por otras instituciones las cuales prestan con un promedio de tasa de interés del 9% y los cobros de comisiones son muy elevadas debido a que estos cubren las comisiones del ejecutivo, administración, abogados, entre otros.

Además es una obligación la compra de acciones al momento de adquirir un crédito personal las cuales pueden duplicarse cada cinco años y se pueden devolver después que el cliente cancela el crédito y presenta la carta de renuncia como socio.

1.3 *Enunciado del problema*

¿Cuáles son los factores de preferencia de los usuarios de la Caja de Crédito de La Libertad ante la banca privada?

2. *Justificación*

En el contexto que orienta el presente proyecto de investigación, enfatizando en que un buen sistema de gestión financiera del crédito estructurado es primordial en la gestión de la Caja de Crédito de La Libertad que realizan intermediación financiera, en donde debe enfocarse al proceso de otorgamiento de crédito y su

segmentación, ya que si no es razonablemente planteado y manejado, ocasionará serios perjuicios a la empresa, así como inversionistas y socios.

Un eficiente sistema de gestión financiera del crédito, permitirá tener factores y criterios para la obtención de metas y objetivos propuestos en el ámbito de créditos y cobranzas. Además permitirá poder mejorar la eficiencia y efectividad de la colocación y recuperación de los recursos especialmente en la consecución de créditos personales y la recuperación de la cartera vencida.

Así mismo, contar con un buen sistema de gestión financiera del crédito agilizará el proceso de recepción, aprobación y emisión de créditos personales, brindando así un excelente servicio y por ende la satisfacción del cliente.

Investigar y recopilar factores de preferencia de los usuarios de la banca privada, para hacer un comparativo con los de Caja de Crédito de La Libertad, realizando un análisis para ver la factibilidad de competir, ganar presencia en el mercado y ser reconocidas a nivel nacional como una empresa crediticia.

También, evaluar las debilidades que tiene Caja de Crédito de La Libertad en el otorgamiento de crédito personal, ya que permitirá a la institución mejoras en el crecimiento de cartera.

3. Delimitación

3.1 Espacial

La investigación se desarrollara en los municipios de Zaragoza y La Libertad.

3.2 Temporal

Nuestra investigación se realizó en un periodo de 4 meses, comprendido del 9 de febrero al 8 de junio de 2015.

3.3 Teórica

Los factores de preferencia de los usuarios de créditos personales en Caja de Crédito de La Libertad ante la banca privada.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

- ✓ Identificar los factores de preferencia de los usuarios de Caja de Crédito de La Libertad referente a la banca privada en relación a créditos personales.

4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Realizar un análisis comparativo de las tasas de interés que ofrece la Caja de Crédito de La Libertad en los créditos personales ante la competencia.
- ✓ Evaluar las políticas y los requisitos que actualmente aplican la Caja de Crédito de La Libertad en el otorgamiento de los créditos personales.
- ✓ Analizar la estructura de las comisiones y los pagos de aranceles como trámites de préstamo, derechos notariales, aporte de acciones y cancelación de la primera cuota.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1 Marco conceptual

Aranceles

Precio a que debe venderse una cosa o a cobrarse por un servicio, y también por la entrada o salida de mercaderías, dispuesto por reglamento de organismo público. (Grace, 2006)

Reglamento (o tabla) en la cual se detalla el precio de las cosas en venta o derechos que han de abonarse a cambio de servicios o labores prestadas por el ingreso, salida o pasaje de las mercaderías. (Figueroa, 1994)

Clientes

“Las empresas deben considerar a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa. Tom Peters considera que los clientes son un activo que se aprecia con el tiempo. Son el activo más importantes de la compañía, y, sin embargo, su valor no se refleja en los libros de contabilidad”. (Philip, 2003)

Derivado del latín, el concepto de cliente se utiliza para hacer referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios que brinda otra. (Concepto.de, 2015)

Comisiones

Argucia de la que se valen algunos entes para encarecer el costo de un crédito, consiste en cobrar una comisión sobre el mismo. Usualmente se cobra por una sola vez, al inicio, y se descuenta del principal entregado al deudor. (Avellanea, 1998)

Cantidad expresada en términos absolutos y con más frecuencia en porcentaje que suele pactarse antes de realizar una operación comercial, inmobiliaria, bursátil, financiera, etc., y que se otorga por un mandante a un agente como retribución por su labor de intermediación. (Tamames, 1994)

Crédito

“La palabra crédito procede del latín credo (fe, confianza, reputación) y habitualmente se utiliza para referirse a la habilidad para comprar con la promesa de pagar más adelante, o también la habilidad para adquirir la propiedad de bienes para su disfrute en el presente pero cuyo pago se refiere a una fecha

futura, por tanto el crédito consiste en una transferencia de bienes a cambio de una promesa de pago en el futuro". (Perez Ramirez & Calvo Gonzalez, 2007)

Confianza que merece la solvencia y moralidad de una persona. Proviene del latín "Crederé" que significa confiar. Derecho de disponer de un dinero ajeno o de traspasar por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de cierto interés. (Tamames, 1994)

Derechos Notariales

Bardallo: "Sistema Jurídico que tiene por objeto regular la forma jurídica y la autenticidad de los negocios y demás actos jurídicos para la realización pacífica del Derecho". (Vásquez López, 2001)

Mustápic: " El Derecho Notarial es, en cierto aspecto, una rama individualizada y autónoma del Derecho Formal; puede denominársele derecho formal autentico o Derecho de la autenticidad". (Vásquez López, 2001)

Estrategia

La estrategia es el camino elegido para conseguir un objetivo, por ejemplo, el de construcción y entrega de una propuesta valiosa para su mercado objetivo. Bruce Henderson, fundador del Boston Consulting Group, advierte: "A menos que un

negocio tenga una ventaja única sobre sus rivales, no tiene razón de que exista" (Philip, 2003)

Conjunto de relaciones y proporciones que caracterizan a una economía dada y rigen su funcionamiento en un periodo largo. Las variables estructurales condicionan el funcionamiento de las variables de coyuntura o variables de periodo corto. (Grace, 2006)

Gestión Financiera

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes o monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias. (Fainstein & Abadi, 2001)

Análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una sociedad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos para la consecución de los objetivos sociales. (La Caixa, 2015)

Marketing

El Marketing es publicidad, promoción y venta; en otras palabras, es un conjunto de instrumentos de venta particularmente agresivos, utilizados para penetrar en los mercados. (Jeans-Jacques, Gallucci, & Sicurello)

El Marketing es un conjunto de herramientas de análisis, métodos de previsión de ventas, modelos de simulación y estudios de investigación de mercado, que se utilizan para desarrollar un acercamiento prospectivo y más científico al análisis de las necesidades y la demanda. (Jeans-Jacques, Gallucci, & Sicurello)

Política de Crédito

"Por política de crédito debemos entender los procedimientos, condiciones y seguimiento en el cobro de las deudas". (Díez de Castro & López Pascual, 2001)

"Comprende la determinación del tipo de cliente que es sujeto de crédito, la duración del periodo de recuperación, los descuentos disponibles y los procedimientos utilizados para el cobro". (Stevenson , 1986)

Préstamo

Un préstamo es una operación mediante la cual una entidad financiera pone a disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. Tras la concesión del préstamo, junto con el capital facilitado con el préstamo, adquieren la obligación de devolver ese capital en un plazo de tiempo establecido además de unas comisiones e intereses acordados con la entidad financiera. (Prestamos-prestamos.com, 2015)

Uso de un dinero ajeno a cambio del pago de intereses. Se diferencia del crédito en que es una suma cierta que se devuelve en un término fijo. (Tamames, 1994)

Producto

Bruce Henderson, ex presidente del Boston Consulting Group, comentaba "la mayoría de productos en la mayoría de empresas son trampas en efectivo. No solo no ofrecen valor, sino que suponen un continuo drenaje de los recursos corporativos". (Philip, 2003)

Bienes creados para ser utilizados en la satisfacción de necesidades.

(Grace, 2006)

Servicio

Theodore Levitt dijo "No se puede diferenciar entre industrias de servicio y otras industrias. Porque sólo existen industrias cuyos componentes de servicio son mayores o menores que los que tienen otras industrias. Todo el mundo está en el negocio de servicios". (Philip, 2003)

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer que éste exige u ordena. (Definicion.de, 2015)

Sistema Financiero

Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, captando recursos de los ahorradores y encausándolos hacia las financiación. (Tamames, 1994)

Conjunto de flujos financieros existentes en un país determinado; comprende los activos, intermediarios y mercados financieros. (Grace, 2006)

Institución que presta servicios financieros y beneficios a sus accionistas, cuya profesión es captar y canalizar el ahorro en depósitos y disponerlos para futuras inversiones. (Rivas Alas, Zelaya Rivas, & Zelaya Villalta, 2012)

Tasa de Interés

"Es el rendimiento que esperan los acreedores por el dinero que prestan a las empresas, expresados generalmente como tasas de interés". (Ochoa Setzer & Saldívar de Angel)

"una tasa de interés es el precio pagado por un prestatario (o deudor) a un prestamista (o acreedor) por el uso de recursos durante algún tiempo". (Fabozzil, Modigliani, & G. Fierri)

Ventas

Operación que consiste en ceder la operación de un bien o producto o asegurar la prestación de un servicio a cambio de una remuneración o un precio. (De Printemps, 1998)

Transacción comercial por la cual se entregará un bien o un derecho, o se ejecuta un servicio a cambio de una contratación en dinero o en bienes.

(Grace, 2006)

2.2 *Marco teórico*

Historia

A mediados del siglo XIX, al desaparecer la federación centroamericana, El Salvador tenía un régimen económico elemental. Carecía de un sistema monetario. Circulaban las monedas de oro y plata de España y de varios países americanos como Chile, Perú, Bolivia, México y los Estados Unidos.

En ese entonces El Salvador producía añil, panela, café, arroz, bálsamo, hule, maíz, tabaco, almidón, brozas minerales, cueros de res y artesanías, entre otros productos, y eran los comerciantes europeos los que otorgaban los préstamos a los agricultores, compraban la producción y la exportaban. Con los giros obtenidos pagaban el valor de las importaciones de manufacturas que vendían al contado y al crédito.

Primeros bancos en El Salvador

Se realizaron varios intentos para organizar bancos en El Salvador, pero muchos de ellos fallaron. En 1867, entre los diferentes proyectos se encontraban el Banco del Salvador, un banco de emisión, depósito y descuento, cuyo fundador, el Señor William Francis Kelly, contaba con el apoyo del Gobierno. El intento fue fallido.

Fue hasta en 1880 que empezó a funcionar el Banco Internacional de El Salvador como banco privado emisor de billetes. El banco fue fundado mediante un contrato entre el Ministro de Hacienda, don Pedro Meléndez y don J. F. Medina, el 5 de abril de 1880. Tenía la facultad de emitir billetes de curso legal, pagados a la vista y al portador. Le fue concedida la facultad de emisión exclusiva por 25 años.

El Banco Salvadoreño, que había nacido en 1885 con el nombre de Banco Particular de El Salvador, fue creado por una concesión del Ministerio de Fomento a los señores Mauricio Duke y Francisco Camacho. A éste también se le dio la facultad de emitir billetes pagaderos a la vista y al portador y se le autorizó para negociar con el Banco Internacional su permiso para que sus billetes tuvieran curso legal. Fue en 1891 que cambió su nombre a Banco Salvadoreño. El Banco Occidental nació en noviembre de 1889. Fue fundado por don León Dreyfus y don Emilio Álvarez y funcionaba en Santa Ana. También obtuvo la facultad de emitir billetes pagaderos a la vista y al portador.

El Banco Agrícola Comercial fue fundado en 1895, por los señores José González Asturias y Rodolfo Duke. A éste se le facultó para emitir billetes al portador, al igual que a los otros bancos fundados anteriormente.

Para 1898 funcionaban en el país cinco bancos: Banco Internacional, Banco Salvadoreño, Banco Occidental, Banco Industrial y Banco Agrícola Comercial.

Sin embargo, durante 1898, la situación económica del país no era muy buena y no daba señales de mejoramiento, por lo que la Asamblea Nacional decretó una Ley Moratoria que, entre otras cosas, establecía que los billetes en circulación de los bancos emisores serían recibidos a la par de la moneda nacional de plata, en pago de las rentas internas del Estado, y se establecía la inconvertibilidad de los billetes. El Gobierno continuó haciendo esfuerzos para superar la crisis que hacía peligrar las actividades de los bancos establecidos. Pero en abril de 1898, por acuerdo de su Junta General se puso en liquidación el Banco Industrial de El Salvador, que había nacido en junio de 1895. También en 1898 se promulga la primera Ley de Bancos de Emisión, que fue reformada en 1899.

A principios de la década de 1930, funcionaban tres bancos locales con privilegio oficial de emisión de billetes al portador. Estos eran los Bancos Salvadoreño, Occidental y Agrícola Comercial y existía una sucursal del Banco de Londres y América del Sud Limitado.

Historia de la banca en El Salvador

A partir de 1961, todos los países centroamericanos contaron con su banco central, siendo uno de los más antiguos en Centro América, el Banco Central de Reserva de El Salvador.

El Banco Central de Reserva de El Salvador

En El Salvador durante algún tiempo hubo tres bancos emisores los bancos Salvadoreño, Occidental y Agrícola comercial fundados en 1885, 1889 y 1895, respectivamente. Las actividades de estos bancos eran vigiladas por el Estado mediante una serie de leyes y reglamentos como la Ley de Bancos de Emisión del 4 de mayo de 1889, la Ley del 6 de mayo de 1910, que establecen que los bancos están en obligación de suministrar al Gobierno los datos que sean necesarios para arqueos y balances, la Ley Moratoria y Reformas de los años 1932 y 1933, entre otras.

No obstante con la aplicación de estas leyes, que tenían por objeto acrecentar la confianza del público en 5 bancos, no pudo alcanzarse la estabilidad de la moneda del país porque faltaba una organización central capaz de regularizar el volumen total del dinero y del crédito y al mismo tiempo, mantener la estabilidad externa de la moneda nacional.

Cada uno de los bancos pudo emitir billetes a voluntad siempre que mantuviera la cobertura prescrita por la ley. En los tiempos de prosperidad, si el precio del café subía, los bancos disponían de grandes recursos que hacía aumentar los créditos. Mientras que por falta de previsión, se desperdiciaba la ocasión de acumular reservas para hacer frente a los malos tiempos. Las reservas hubieran permitido regular el cambio y conceder créditos suficientes en las malas épocas, cuando más necesidad hubiera de ellos.

Quedó demostrado el fracaso de esta política bancaria cuando bajaron los precios del café a consecuencia de la crisis mundial, lo que redujo la cantidad de divisas que ingresaron al país y obligó a los bancos emisores a restringir la cantidad de billetes en circulación y a reducir súbitamente el volumen del crédito, provocando de esta manera una deflación repentina.

A raíz de esto, no quedó otro remedio que promulgar el decreto del 7 de octubre de 1931 declarando la inconvertibilidad de los billetes, lo que provocó fluctuaciones constantes y violentas en el precio del dólar, que llegaron a cotizarse a más del 300% de su valor en 1933.

Una de las propuestas para subsanar la crisis nacional fue la fundación de un banco central. El primer intento infructuoso se dio en 1933, cuando el Gobierno de El Salvador adquirió las acciones del Banco Agrícola Comercial, empeñado

en convertirlo en el Banco de El Salvador, para que hiciera las funciones de un banco central; pero para este tiempo el proyecto no llegó a concretarse. Se necesitó de la asesoría y ayuda de un delegado del Banco de Inglaterra para formular el proyecto que haría realidad la creación del Banco Central de Reserva de El Salvador.

A fines de 1933, el Gobierno de la República le encargó al Señor Frederick Francis Joseph Powell y a su ayudante Gordon Víctor Richdale, el estudio de las condiciones de la economía salvadoreña y los procedimientos operativos de las instituciones de crédito en El Salvador, para que dieran un diagnóstico de la situación económica imperante en el país. El Informe Powell concluyó que la estructura bancaria salvadoreña debería ser organizada sobre la base de un banco central, concebido dentro de un sistema ortodoxo, tradicionalista, que se encargara de mantener y resguardar la moneda y el crédito y teniendo la facultad exclusiva de emitir billetes.

Según el Informe Powell, el banco central debería ser creado con el objetivo principal de controlar el volumen del crédito y la demanda de medio circulante, para asegurar la estabilidad del valor externo del colón, moneda nacional. La creación del banco central comprometía al Gobierno a mantener un equilibrio del presupuesto fiscal y a que la institución debería estar libre de influencia gubernamental.

Para establecer una clásica organización de la banca central en El Salvador, el Señor Powell recomendó normar las condiciones esenciales que regirían el funcionamiento de la institución, tales como el alto grado de liquidez que le permitiera realizar plenamente sus funciones, su capital que debería de estar en manos del público y de los bancos y la representatividad de los sectores de la economía en su Junta Directiva.

Indicó también el Señor Powell que debería depositarse los fondos del Gobierno y de todas sus dependencias en el nuevo banco y que los bancos comerciales deberían mantener al menos 10% de sus depósitos en la Institución con el fin de formar la base para un sistema de compensación administrado por el Banco Central. También recomendó que debiera mantenerse una reserva mínima en oro del 30% en respaldo a los billetes y obligaciones a la vista y que nunca compitiera en forma activa con los bancos comerciales. Este proyecto fue planteado al Gobierno el 8 de marzo de 1934. El plan presentado por el Señor Powell obtuvo la aprobación de los sectores público y dio paso a la reforma bancaria El Salvador, de acuerdo a principios diseñados por el representante del Banco de Inglaterra Posteriormente, por recomendación del Señor Powell, el Gobierno entró en conversaciones con los bancos Salvadoreño y Occidental en el sentido de acordar con ellos la renuncia al privilegio de emisión de billetes, lo mismo que la transferencia de las existencias de oro al BCR que respaldaban las

emisiones de esos bancos. Todos estos trámites fueron indispensables antes de crear el Banco Central de Reserva de El Salvador.⁶

El 19 de junio de 1934, se promulgaron la Ley de Fundación y los Estatutos o Ley Constitutiva del Banco Central de Reserva de El Salvador, cuyas disposiciones fueron contenidas en los decretos legislativos números 64 y 65. Se le definió el objetivo de asegurar la estabilidad del valor externo del colón, para lo que se tomaron las primeras disposiciones con el fin de controlar el volumen del crédito y del medio circulante, fijando las normas para regular adecuadamente la liquidez de los bancos comerciales.

Según su Ley de fundación, el Banco se constituyó como una sociedad anónima por el término de treinta años. Del total de acciones, 6,000 tuvieron carácter de intransferibles y pasaron a ser propiedad de la Asociación Cafetalera de El Salvador; 6,000 acciones suscritas por el público y 4,500 acciones fueron colocadas entre los bancos existentes y por los que en el futuro se establecieran en el país, siendo todas transferibles con la aprobación de la Junta Directiva del Banco Central.

El Banco Central de Reserva de El Salvador abrió sus puertas al público el 1 de julio de 1934 en el edificio situado en la segunda calle oriente, en el centro de la capital, que actualmente ocupa la Biblioteca Luís Alfaro Durán, propiedad de la

Institución. El oro que los bancos comerciales poseían como respaldo del papel moneda en circulación, fue concentrado en las bóvedas del BCR, en un acto memorable presidido por un Comité integrado por el Presidente de la República, General Maximiliano Hernández Martínez, el Ministro de Hacienda, Doctor Carlos Menéndez Castro; don Agustín Alfaro Morán, el Señor William W. Renwick y don Luis Alfaro Durán, como miembros propietarios de la Junta Directiva y como suplentes, los doctores Romeo Fortín Magaña y Miguel Ángel Alcaine y don Héctor Herrera.

La transferencia del oro se efectuó con la paridad de dos colones por un dólar, siguiendo la recomendación del Señor Powell. Ya en poder del Banco fue revaluado, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la legislación de los Estados Unidos de América, promulgadas el 31 de enero de 1934.

El producto de esta reevaluación se empleó exclusivamente para cancelar deudas del Gobierno con los bancos y para la creación de fondos especiales para responder por deudas malas, estableciendo también una reserva específica para prevenir fluctuaciones del cambio. Conforme al desenvolvimiento de la economía el tipo de cambio se estabilizó buscando su propio nivel estableciendo la Junta Directiva el cambio de la moneda nacional en 2,50 por uss, paridad que se mantuvo inalterable por más de 45 años.

Una división funcional del sistema financiero salvadoreño. El sistema financiero comercial tradicional salvadoreño tiene una funcionalidad dividida; esta se conoce como banca corporativa, que apoya las necesidades financieras de grandes empresas, especialmente las empresas oligopólicas y la banca popular que supe los recursos financieros al resto de sectores, grandes empresas no oligopólicas, medianas, pequeñas y microempresas y otros usuarios. Se conoce que las necesidades financieras de sectores no oligopólicos están supeditadas a las de sectores oligopólicos, la banca popular está supeditada a la banca corporativa, aunque funcionen de manera diferenciada.

Los dos bancos principales del país, el Banco Cuscatlán con predominio en la banca corporativa y el Banco Agrícola Comercial con predominio en la banca popular, lideran esta división funcional, aunque ambos bancos ejercen funciones en los dos tipos de banca, la corporativa y la popular. Y se mantiene sujeto el sistema crediticio en su conjunto, a las expectativas de ganancia de poco riesgo, es decir no incorporan funciones de banca de desarrollo.

La llamada banca de desarrollo nacional es sumamente débil. El Banco de Fomento Agropecuario, por ejemplo, tiene altas tasas de interés relativas y cartera de clientes reducida con altas tasas de mora y ha sido sujeto de defraudaciones por parte de los directivos y funcionarios regularmente designados por intereses políticos ajenos a viabilidad financiera y social de la

institución como lo comprueban las recientes noticias sobre los gastos superfluos e innecesarios e incluso, simplemente robos de donaciones materiales como abonos, y también defraudación financiera.

De manera que en este marco, el financiamiento alternativo para sectores de bajos recursos se convierte en una necesidad.

Un esquema básico del sistema financiero actual de El Salvador

El sistema financiero salvadoreño tiene dos divisiones fundamentales: el sistema financiero formal y el sistema financiero informal.

El sistema financiero formal, está constituido por personas jurídicas o naturales, que tienen formalizada jurídicamente su función de intermediación financiera. Existen prestamistas y agiotistas, que no tienen formalizada jurídicamente su función de intermediación financiera y que constituyen el sistema financiero informal.

El sistema financiero formal tiene dos subdivisiones: el sistema financiero oficial y el sistema financiero no oficial.

El sistema financiero oficial está supervisado y/o regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero y en alguna medida, por el Banco Central de Reserva, que limitó su función reguladora del sistema financiero a partir del año 2001, con la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria, conocida popularmente como "dolarización". El sistema financiero no oficial, no está supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero. El Sistema Financiero no oficial, está sujeto a regulaciones de Superintendencia de Sociedades Mercantiles y el Ministerio del Interior (en el caso de las ONG`s).

El Sistema Financiero Formal Oficial, tiene a su interior un sistema bancario, que se diferencia de otras entidades, como las financieras, que no son bancos. El sistema bancario se divide a su vez en público y privado. Acuden al sistema bancario público y privado, los sectores de la micro, pequeña, mediana y gran empresa que califican como sujetos de crédito, para lo cual tienen que llenar una serie de requisitos. Gran parte de sectores que necesitan crédito, pero que no califican como sujetos de crédito en el sistema bancario privado o público, recurren a formas alternas de financiamiento. Tienen un papel central, para ampliar la oferta crediticia hacia sectores vulnerables y depauperados, las cooperativas de ahorro y crédito y otras entidades financieras, pero especialmente las ONG's.

En el sistema financiero formal no oficial, está constituido por entidades privadas que no dan crédito alternativo, sino solamente a quienes califican como sujetos de crédito, tal es el caso de las empresas mercantiles que usan las tarjetas de crédito.

Instituciones oficiales de crédito

La visión desarrollista de los años 50, dio su fruto en la década de 1960, al crearse instituciones oficiales que proveían de crédito para el fomento de los sectores. Así nacieron el Instituto Salvadoreño de Fomento Industrial - INSAFI- para financiar al sector industrial, el Banco de Fomento Agropecuario -BFA- con el fin de proveer financiamiento al sector agropecuario, la Federación de Cajas de Crédito -FEDECREDITO- y el Fondo de Financiamiento y Garantía para la Pequeña Empresa -FIGAPE- para facilitar el acceso al crédito a los pequeños y microempresarios.

Bancos, asociaciones de ahorro y préstamo e instituciones de crédito y organizaciones auxiliares.

En septiembre de 1970, se decretó la Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares -LICOA- con el objetivo de normar las operaciones de estas instituciones en aspectos que no estaban contemplados en el Código de

Comercio vigente. La ley define a las instituciones de crédito como los entes intermediarios en el mercado financiero que actúan obteniendo fondos del público, por medio de los depósitos o la emisión, para colocarlos total o parcialmente en operaciones activas de crédito o inversión. También define las instituciones de ahorro y préstamo en su Art. 108. Estas instituciones se dedicaban a la captación exclusiva de depósitos de ahorro y a proveer de crédito para la construcción y adquisición de vivienda.

Esta ley determina al Banco Hipotecario de El Salvador, la Federación de Cajas de Crédito, al Instituto Salvadoreño de Fomento Industrial, la Financiera Nacional de la Vivienda, la Compañía Salvadoreña de Café y demás instituciones financieras establecidas por el Estado, como Instituciones Oficiales de Crédito que se regirían por sus leyes especiales. Por otra parte, la Ley define como Organizaciones Auxiliares de Crédito las que prestaban servicios de tesorería y caja, de almacenes generales de depósito, de bolsa de valores y mercancías u otras organizaciones auxiliares no especificadas.

La aplicación de esta Ley, así como las sanciones que se establecieron en la Ley Orgánica del Banco Central, correspondía a la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, así como ejercer la inspección y vigilancia permanente de las instituciones y velar por que cumplan con las leyes y reglamentos aplicables.

En la década de 1970 el sistema financiero estaba constituido por: Bancos, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Instituciones Oficiales de Crédito y Organizaciones Auxiliares de Crédito. (Hernández Morán, Rivas Pérez, & Rivas Pérez, 2010)

Antecedentes históricos de las Cajas de Créditos de El Salvador.

La historia de las Cajas de Crédito de El Salvador se remonta al año de 1938, cuando se dio el primer paso para su organización. En 1940 se fundó la primera cooperativa de crédito, con el nombre de "Caja de Crédito Rural de Izalco". En 1943 nace la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, hoy Sistema Fedecrédito está actualmente integrada por 48 cajas de crédito, 7 bancos de los trabajadores, es decir 480 puntos de atención en los 14 departamentos. (Hernández Morán, Rivas Pérez, & Rivas Pérez, 2010).

2.3 Marco referencial

Historia de Caja de Crédito de La Libertad

Caja de Crédito de La Libertad, es una sociedad cooperativa de responsabilidad limitada de capital variable que fue constituida por escritura pública el 20 de

diciembre de 1985 de conformidad a la Ley del Crédito Rural (Ley de creación de la Federación de Cajas de Crédito FEDECREDITO) con un capital social de 5,240.00 colones aportado por 46 socios fundadores e inscrita su escritura de constitución en el Registro de Comercio al número 26 del libro 491 de fecha 6 de febrero de 1986 bajo la denominación de Caja de Crédito Rural de La Libertad.

.



Su primera

Junta

Directiva estuvo conformada por:

Directores Propietarios

Presidente: Profesor Jorge Aníbal Castellón

Tesorero: Señor José Remberto Pleytez Gomero

Secretario: Señor Luis Felipe Rodríguez

Directores Suplentes

Señor Juan Turcios Leonor

Señora Leticia Arcadia Sosa v. de Aguilar

Señora Rosa Hilda Henríquez Flores

Comenzó sus operaciones el 2 de junio de 1986, atendiendo a grupos solidarios dentro del programa de crédito popular para los comerciantes del mercado municipal de esta ciudad, algunos créditos a empleados públicos y privados, y al sector agrícola de la zona que por razones políticas no pagaron sus deudas poniendo en riesgo la existencia de la Caja; lo cual propicio un crecimiento económico en todo el sistema. A tal grado que en 1997 la Caja, adquirió su propio local comercial con un financiamiento de ₡ 300,000.00 colones que FEDECREDITO financio a 5 años plazo.

En 1998 El Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) autorizo a la Caja de Crédito de La Libertad a intermediar recursos para el otorgamiento de créditos de vivienda, lo que propicio un crecimiento más sostenible de mediano y largo plazo.

En el año 2000 el gobierno con el propósito de regular al sector de las cooperativas de ahorro y crédito que captaban fondos del público sin ninguna regulación, creo la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios; la cual derogaba la Ley de Cajas de Crédito y de Bancos de Los Trabajadores, dándole la plena autonomía a FEDECREDITO para que fueran las Cajas de Crédito y los Bancos de los Trabajadores los que nombraran al Director Presidente; lo que

obligo a FEDECREDITO a desarrollar un ambicioso proyecto de modernización con miras a competir con la banca en los segmentos de Captaciones, remesas, colectarías, tarjetas de débito, crédito, y otros servicios financieros.

Por lo que en octubre de 2005 se modificaron nuevamente los estatutos los cuales fueron inscritos al número trece del libro dos mil ochenta de fecha catorce de noviembre de 2005 con lo cual se ampliaba la finalidad de brindar otros servicios financieros y poder captar depósitos de nuestros socios, lo que hizo necesario contar con instalaciones más amplias y cómodas dando como resultado la construcción del nuevo edificio; gracias a un financiamiento de \$ 200,000.00 que FEDECREDITO financio a 15 años plazo.

Contando ya con nuestro nuevo edificio FEDECREDITO nos autorizó en agosto de 2007 la captación de depósitos de nuestros socios con lo cual se amplió también con otros servicios financieros como el pago de remesas y colectarías.

a) Misión.

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito, miembro del Sistema Fedecrédito, que brinda servicios financieros a la micro y pequeña empresa, así como a los empleados públicos y privados con el propósito de contribuir a mejorar sus condiciones de vida”.

b) Visión.

“Ser un intermediario financiero no bancario autorizado por la superintendencia del sistema financiero, sostenible y rentable de inclusión a servicios financieros a las familias de más bajos ingresos”.

c) Valores.

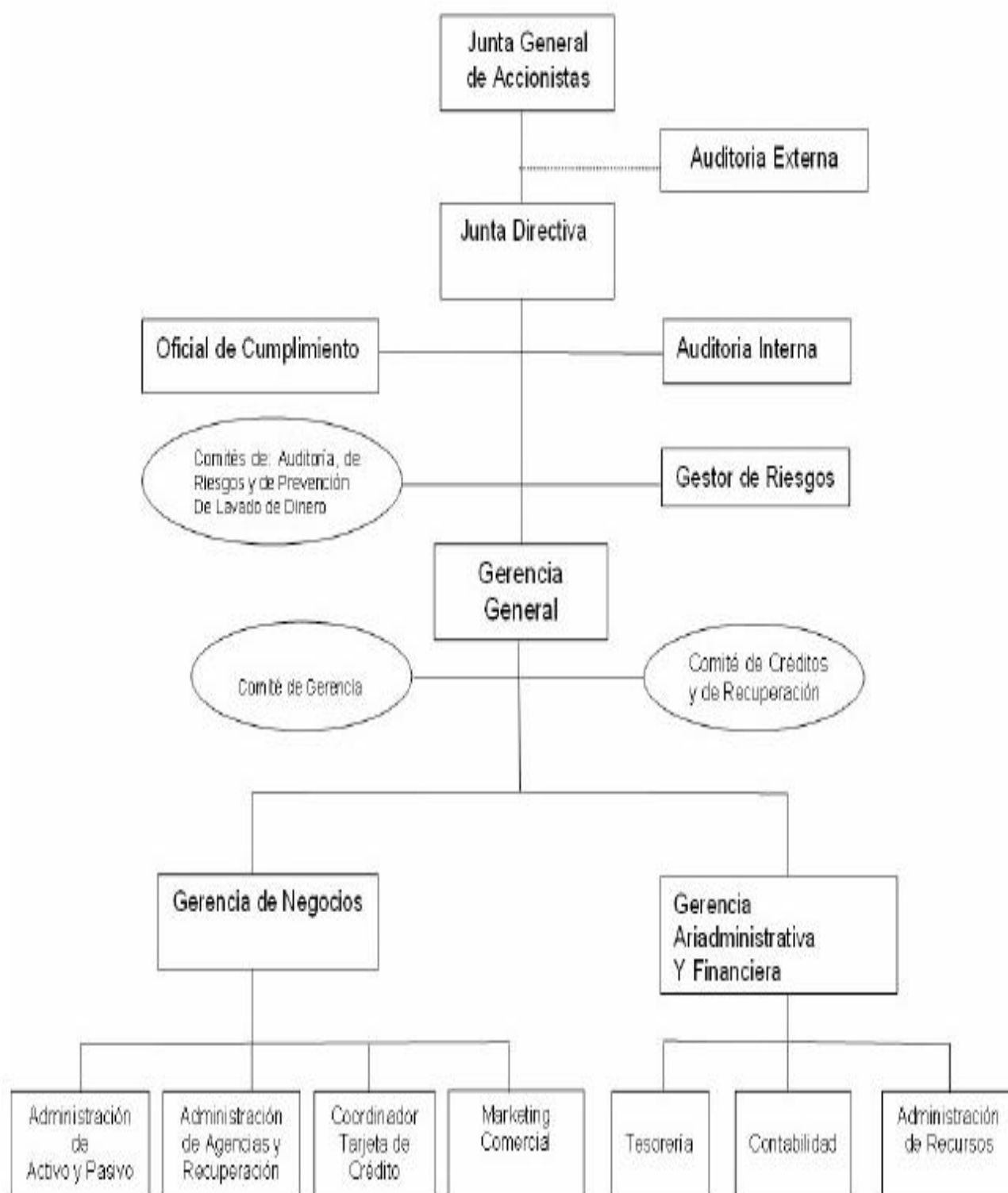
Los valores son los principios que guían nuestros comportamientos. Por esta razón se debe tener bien presente la forma de desarrollarse como institución financiera, para mostrar una imagen veraz y sólida a todos nuestros clientes.

Por eso Caja de Crédito de La Libertad tiene enmarcados los siguientes valores:

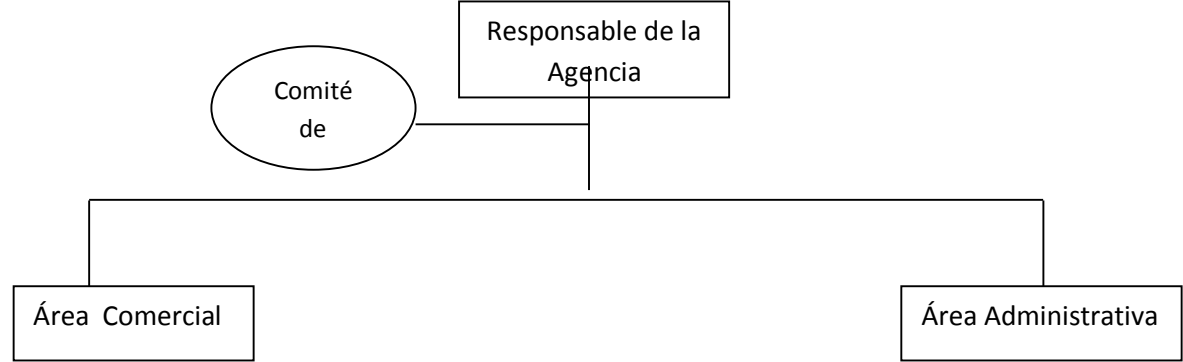
- Servicio al cliente
- Honestidad
- Confianza
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo

(Libertad C. d., Caja de Crédito La Libertad)

ORGANIGRAMA DE CAJA DE CREDITO DE LA LIBERTAD



Organigrama de la Agencia



(Libertad C. d.)

Proyectos de expansión

Apertura de más Corresponsales no Bancarios (CNB), los cuales se pretenden realizar este año en Centro Comercial El Faro y otro en el municipio de Tamanique.

Proyectos de innovación

Expansión de programa Fedemovil, ya que es una forma práctica de poder realizar las transacciones desde la comodidad de la casa.

Canales de distribución de Caja de Crédito de La Libertad

Una Agencia en el municipio de Zaragoza, entidades miembros del Sistema Fedecredito, Cajeros automáticos y los más recientes las aperturas de nuevos CNB de parte de nuestra institución. Se han instalado tres a la fecha uno ubicado en tienda y ciber Lourdes en el Municipio de Teotepeque, tienda y comedor Peregrinos de Emaus en Chiltiupan y agro servicio los Toritos en Melara pero de igual manera se pretende la apertura de más CNB.

En estos puntos de atención nuestros clientes y usuarios pueden realizar sus operaciones incluso los días domingos y feriados: pagos de préstamos, retiros de cuenta de ahorros con tarjetas de débito, retiros y pagos de tarjetas de crédito, cobros de remesas hasta un valor de \$ 500.00, pago de recibos de los servicios básicos ANDA, DELSUR, TELECOM Y TELEMOVIL, así como orientación a los clientes para tramites de créditos u otros productos.

Otro Canal es el servicio financiero por teléfono (FEDE MOVIL) el cual está disponible para todos los nuestros clientes que deseen afiliarse a dicho servicio vinculado al número de su celular el número de crédito, cuenta de ahorro, tarjetas de débito y créditos o servicio básico que desee pagar por medio de sus celular desde el lugar que se encuentre, cualquier día y a cualquier hora. (Libertad C. d., 2015)

Competencia directa e indirecta

Caja de Crédito de La Libertad tiene identificada la competencia en dos clasificaciones:

a) Competidores directos:

Nuestros competidores directos son la banca privada, ya que ofrecen casi los mismos servicios. Entre estos competidores tenemos: Banco Agrícola, Davivienda, Promerica, entre otros.

b) Competidores indirectos:

Nuestros competidores indirectos son las cooperativas y otras financieras. Algunas de estas son: Acal de R.L. Acopacto de R.L., Apoyo Integral, Enlace, azteca y otras.

Marco regulatorio, leyes aplicables localmente

Artículo 4.- Lo regulado en la presente Ley se regirá con arreglo a los siguientes principios:

- Acceso de la persona interesada: Todo consumidor o cliente que demuestre su identidad tiene derecho a saber si se está procesando

información sobre su historial crediticio, obtener una copia, en el momento que el consumidor o cliente lo solicite.

- Y también tiene derecho a obtener las rectificaciones o supresiones de acuerdo a esta Ley, cuando los registros sean ilícitos, erróneos, injustificados o inexactos.
- Calidad de datos: Los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos, los manejados por las agencias de información de datos y los generados por transacciones de carácter crediticio, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes, para que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente.
- Reserva: Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito de conformidad con esta Ley, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán revelarla a terceras personas, salvo que se trate de autoridad competente o información comprendida en las operaciones ordinarias dentro del giro de las agencias de información.
- Las autoridades competentes para solicitar la información a que se refiere el párrafo anterior son, la Superintendencia del Sistema Financiero,

Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República y los Tribunales Judiciales.

- Los funcionarios públicos o privados que, con motivo de los cargos que desempeñen, tengan acceso a la información de que trata esta Ley, quedarán obligados a guardar la debida reserva, aun cuando cesen en sus funciones.
- Seguridad de los datos: Los agentes económicos y las agencias de información de datos sobre historial de crédito, deberán adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases datos. Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.

(Salvador, 2015)

Políticas de riesgo crediticio.

- La Caja no podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del 10% del Fondo Patrimonial con una misma persona natural o jurídica, sean deudas directas e indirectas como en los casos donde sean fiadores o codeudores solidarios; o grupo de personas entre los que exista vinculación

económica, según el Art.3 de la NPF -013 Norma sobre Limites en la Concesión de Créditos.

- La suma total de los saldos pendientes de Gerentes, Miembros de la Junta Directiva y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; incluyendo a funcionarios y empleados de FEDECREDITO. No deben exceder del 10% del Fondo Patrimonial sean directos o indirectos como en los casos donde sean fiadores o codeudores solidarios; de acuerdo al Art. 4 de la NPF-012 Norma para el Otorgamiento de Créditos con Personas Relacionadas.
- Los valores de bienes muebles e inmuebles podrán elaborarse por los peritos no inscritos en LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIARO, no así en los créditos que sobrepasen de los \$ 25,000.00
- Se podrá atender a clientes que por su edad ya no sean sujetos a los seguros de deuda y vida siempre y cuando, ofrezcan garantía real (fiadores o hipoteca), en caso de pensionados que les acepten orden de descuento.
- En cuestión de garantías de cualquier índole, el ejecutivo de negocios deberá dar fe de la confiabilidad de las garantías que se están aceptando, de tal forma que nos respaldemos de cualquier riesgo (delincuencia, difícil acceso, desastres naturales etc.)
- Cuando se concedan créditos para la compra de vehículos, el ejecutivo de créditos deberá cerciorarse que esté libre de multas y gravámenes aunque

este no quede en garantía, la Caja deberá cerciorarse de que se haga el traspaso respectivo en SERTRACEN y no tener ningún problema cuando se pignore la prenda en caso de que quede en garantía. (Libertad C. d., Manual de créditos, 2014)

Políticas de créditos para el sector consumo de Caja de Crédito de La Libertad.

Este programa está dirigido a satisfacer las necesidades de los empleados públicos y privados. Así como también a los trabajadores independientes (comerciantes), personas jubiladas y con ingresos en concepto de remesas del exterior.

- Se atenderán solicitudes preferentemente de empleados del sector privado que laboren en empresas que demuestren al menos 1 año de estar operando y que paguen AFP y coticen al ISSS.
- Los solicitantes del sector privado que no demuestren su continuidad laboral, deberán de tener un mínimo de seis meses laborando en el sector privado, siempre y cuando le acepten la orden de descuento. Se podrán aceptar pagos voluntarios siempre y cuando haya demostrado capacidad y moral de pago.
- La forma de pago será preferentemente por orden de descuento, la cual deberá ser firmadas y selladas por la Gerencia de Negocios, Encargada

de Activos y Pasivos o Jefe de Agencia y gestionada por el ejecutivo de créditos respectivo ante la pagaduría de las empresas, las cuales se consideraran por aceptadas al contar con la firma y sello del encargado de la pagaduría de la empresa.

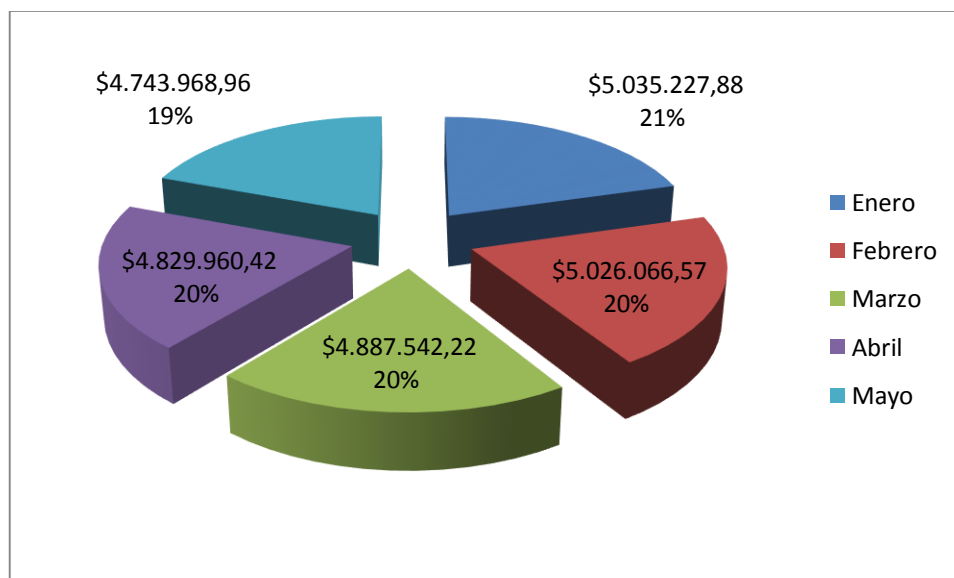
- Los desembolsos otorgados para consolidaciones de deuda, se emitirá cheque a favor del usuario pero endosados a favor de las empresa o institución financieras a las que se les adeuda, casos especiales se emitirán cheques a favor del acreedor.
- Cuando el solicitante labore por contrato hasta de un año, no se podrá otorgar crédito sin garantía aunque le acepten orden de descuento.
- Las fechas de pago de los deudores, deberán coincidir con las fechas posibles en las que se recibirán los respectivos descuentos.
- En caso que los codeudores sean empleados públicos o privados estos deberán respaldar la cuota del solicitante con el 20% de su salario o con el porcentaje que les acepte la pagaduría.
- El monto máximo a financiar a empleados públicos o privados con o sin fiadores pero con orden de descuento será hasta \$ 25,000.00 y hasta 12 años plazo dependiendo de la disponibilidad de los recursos.
- No se otorgaran créditos a clientes que su salario sea menor de \$ 300.00
- Cuando se trate de financiar créditos a trabajadores independientes, comerciantes y con ingresos provenientes de remesas, la garantía deberá ser preferentemente hipotecaria.

(Libertad C. d., Manual de créditos, 2014)

Comportamiento de cartera y mora mayor a 90 días en créditos de consumo en los últimos cinco años.

Año 2015	Cartera de Consumo	S/Cartera de consumo	Participación s/cartera total
		% Mora > 90 días	
Enero	\$ 5035,227.88	8.26%	4.86%
Febrero	\$ 5026,066.57	5.89%	3.47%
Marzo	\$ 4887,542.22	7.59%	4.35%
Abril	\$ 4829,960.42	8.28%	4.75%
Mayo	\$ 4743,968.96	11.03%	6.13%

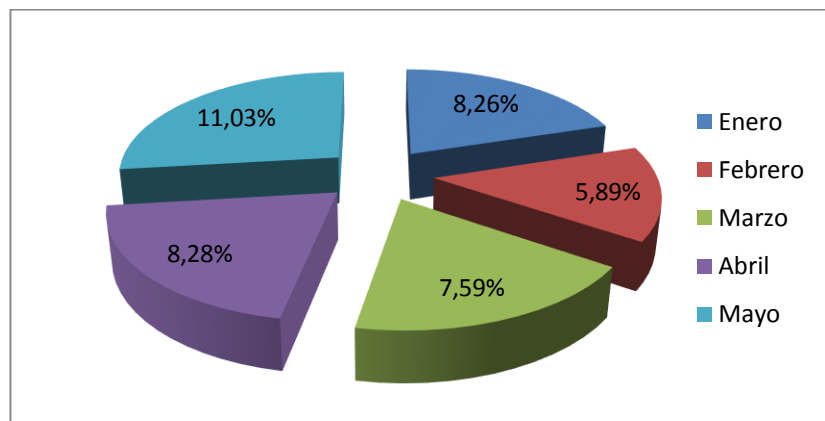
Comportamiento de cartera de consumo en los últimos cinco meses.



El mayor porcentaje de crecimiento de la cartera de consumo fue en enero de 2015, ya que en ese tiempo las políticas eran más flexibles, sin embargo en tres

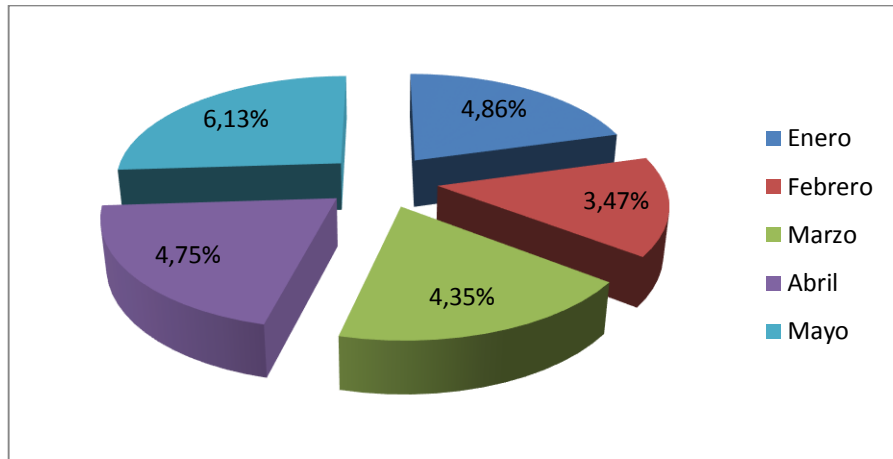
meses consecutivos se ha mantenido en el mismo porcentaje que representa el 20% del crecimiento y para el mes de mayo si se tuvo un decrecimiento con el 19%.

Comportamiento de mora mayor a 90 días



El porcentaje más alto de mora se tuvo en el mes de mayo con un 11.03%. Donde se puede observar que desde enero a mayo hay un incrementó en un 2.77%. Además se puede visualizar que el mes donde se ha tenido menor porcentaje de mora es en febrero con un 5.89%.

Participación de mora de crédito de consumo, mayor a 90 días sobre cartera total.



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Metodología de la investigación.

3.1 Tipo de Investigación.

Para lograr estos resultados se establecieron los métodos de investigación:

Cuantitativo: El cual ayuda a recopilar y analizar datos, tiene como objeto el estudio externo tratando de lograr su objetividad en conjunto con sus instrumentos que incluyen la medición sistemática y su análisis estadístico. La cual pretende evaluar los factores de preferencia de usuarios de Caja de Crédito La Libertad sobre los créditos personales.

Explicativo: Consiste en el acercamiento en la investigación del problema, además de la búsqueda de las causas del mismo.

3.2 Determinación del Universo.

La población que se estudió fueron los clientes de la Caja de Crédito de La Libertad, que cuentan actualmente con créditos personales y a la vez determinaron su preferencia ante la banca privada.

3.3 Determinación de la Muestra.

La determinación de la muestra se obtuvo de una población finita de: 717 clientes de créditos personales de Caja de Crédito de La Libertad en los municipios de la Libertad y Zaragoza. (Rodríguez Guardado, 2015)

N = población 717

P = probabilidad de éxito 50%

Q = probabilidad de fracaso 50%

Z = nivel de varianza 95%

D = nivel de error esperado 5%

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{(P)(Q)(N)(Z)^2}{(N-1)(D)^2 + (P)(Q)(Z)^2}$$

$$n = \frac{(0.50)(0.50)(717)(1.96)^2}{(717-1)(0.05)^2 + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(0.50)(0.50)(717)(3.8416)}{(716)(0.0025) + (0.50)(0.50)(3.8416)}$$

$$n = \frac{(0.25)(2,754.4272)}{}$$

$$(1.79)+(0.9604)$$

$$n = \frac{688.6068}{2.7504}$$

$$n = 250.3660558464$$

n = 250 encuestas.

3.4 Sujetos de Estudio

- ✓ Población “A” Clientes de Caja de Crédito La Libertad

3.5 Técnicas de Investigación e Instrumento

3.5.1 Técnica.

El método que se utilizó para nuestra investigación fué la encuesta, para la obtencion de informacion por medio del cuestionario elaborado y estructurado acorde a los supuestos problemas para dar cumplimiento a los objetivos de la investigacion, ya que es una de las herramientas por excelencia que se emplea a instancias de la mayoría de los estudios e investigaciones de mercado.

3.5.2 Instrumento.

El instrumento que utilizamos para la recolección de la información en nuestra investigación fué el cuestionario. El cual consta de presentacion, datos y 10 preguntas cerradas, para obtener la mayor informacion del servicio prestado.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4. Análisis de datos.

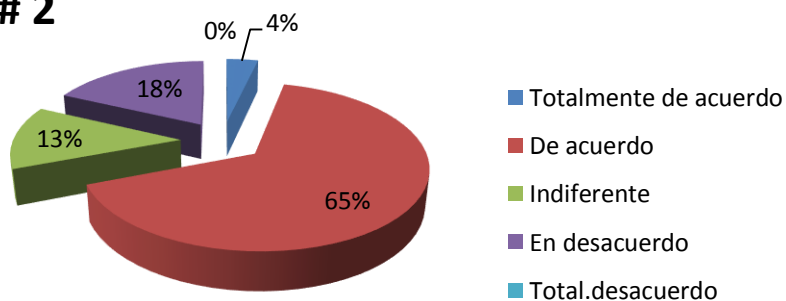
4.1 Tabulación y análisis de datos.

Pregunta # 2

¿Las tasas de interés ofrecidas por la Caja de Crédito de La Libertad, son razonables?

Alternativas	GENERO		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Masculino	Femenino		
Totalmente de acuerdo	3	6	9	4%
De acuerdo	58	106	164	66%
Indiferente	12	20	32	13%
En desacuerdo	15	30	45	18%
Total. Desacuerdo	0	0	0	0%
Totales:	88	162	250	100%

Gráfico # 2



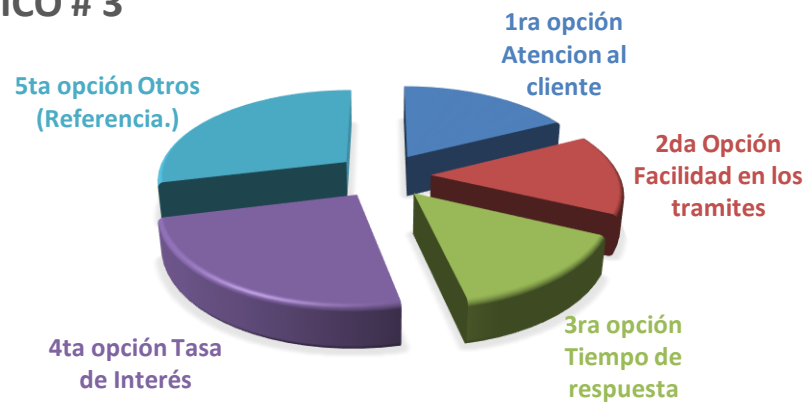
El 65% de los clientes manifiesta estar de acuerdo con las tasas de interés que ofrece la Caja de Crédito La Libertad. El resto de los encuestados no está de acuerdo o le es indiferente.

Pregunta # 3

¿Qué factor lo motivo a considerar la Caja de Crédito de La Libertad para el trámite de su crédito personal? Enumere del 1 al 5 por su grado de importancia.

Variable	Tasa de interés		Tiempo de respuesta		Atención al cliente		Facilidad de Tramites		Otros (Referencia)		Total Encuesta	
1	9	3.60%	36	14.40%	<u>131</u>	<u>52.40%</u>	50	20.00%	24	9.60%	250	100.00%
2	13	5.20%	84	33.60%	43	17.20%	<u>107</u>	<u>42.80%</u>	3	1.20%	250	100.00%
3	24	9.60%	<u>109</u>	<u>43.60%</u>	52	20.80%	63	25.20%	2	0.80%	250	100.00%
4	<u>184</u>	<u>73.60%</u>	19	7.60%	14	5.60%	28	11.20%	5	2.00%	250	100.00%
5	28	11.20%	2	0.80%	1	0.40%	3	1.20%	<u>216</u>	<u>86.40%</u>	250	100.00%
											1250	

GRÁFICO # 3

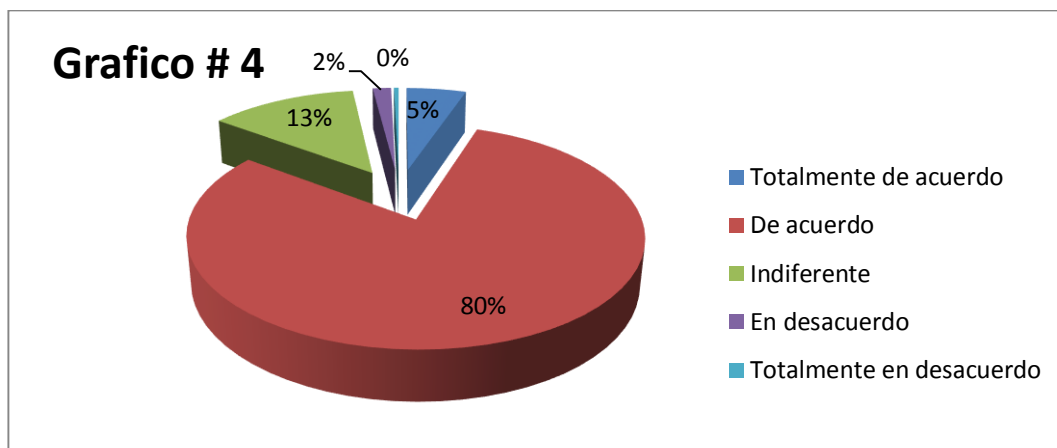


La mayoría de los clientes manifiesta que su motivación para elegir la Caja de Crédito fue la atención al cliente, posterior la facilidad en los trámites y en último factor de decisión ha sido la tasa de interés.

Pregunta # 4

¿Está de acuerdo con las políticas requeridas por la Caja de Crédito de La Libertad al solicitar un crédito personal?

Alternativas	Genero		Frecuencia	Frecuencia
	Masculino	Femenino	Absoluta	Relativa
Totalmente de acuerdo	5	8	13	5%
De acuerdo	70	130	200	80%
Indiferente	11	21	32	13%
En desacuerdo	2	2	4	2%
Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0%
	89	161	250	100%



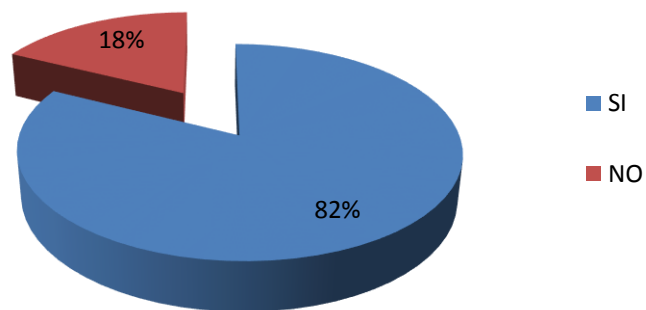
El 80% de los encuestados está de acuerdo con las políticas ya que son clientes fijos de la Caja de La Libertad.

Pregunta # 5

¿Está de acuerdo con las garantías solicitadas por la Caja de Crédito de La Libertad, para optar a un crédito personal entre \$100.00 hasta \$5,000.00?

Alternativas	Género		Frecuencia	Frecuencia
	Masculino	Femenino	Absoluta	Relativa
SI	72	133	205	82%
NO	16	29	45	18%
	88	162	250	100%

Gráfico # 5

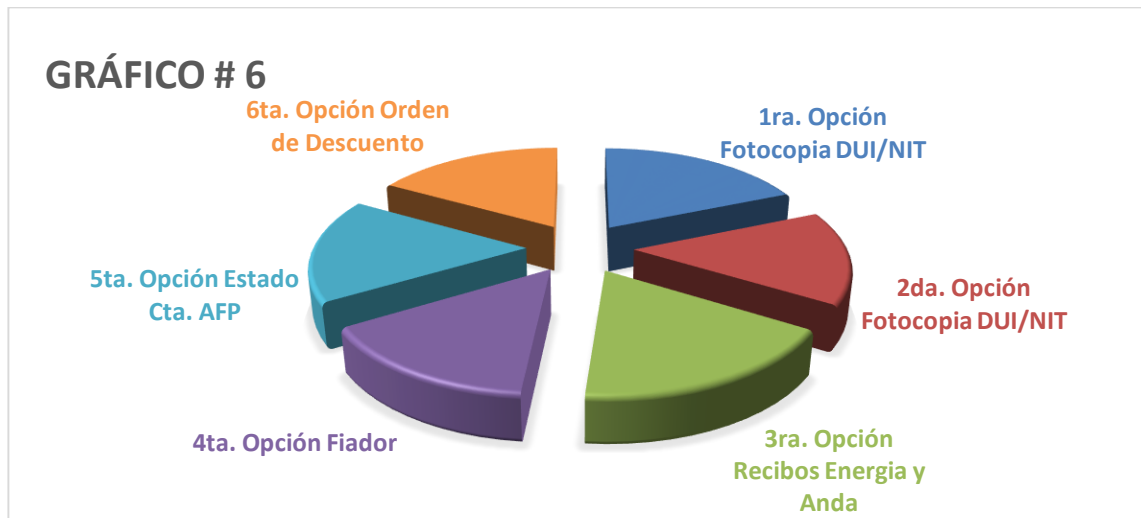


En un 82% de los clientes entrevistados aceptan las garantías solicitadas ya que son requisitos que en cualquier institución financiera son requeridas. En cambio el 18% opinan lo contrario, no están de acuerdo con lo solicitado.

Pregunta # 6

Enumere según su grado de importancia los requisitos que considere necesarios que solicite la Caja de Crédito de la Libertad para optar a un crédito personal.

Variable	Conta. De sueldo		Fot. DUI y NIT		Recibos Energía y Anda		Est. Cta AFP		Fiador		Orden de Descuento		Total Encuesta	
1	91	36.40%	119	47.60%	15	6.00%	14	5.60%	11	4.40%		0.00%	250	100.00%
2	67	26.80%	96	38.40%	78	31.20%	1	0.40%	2	0.80%	6	2.40%	250	100.00%
3	66	26.40%	25	10.00%	113	45.20%	10	4.00%	25	10.00%	11	4.40%	250	100.00%
4	24	9.60%	11	4.40%	34	13.60%	55	22.00%	95	38.00%	31	12.40%	250	100.00%
5	6	2.40%	10	4.00%	8	3.20%	107	42.80%	30	12.00%	89	35.60%	250	100.00%
6				0.00%	10	4.00%	55	22.00%	78	31.20%	107	42.80%	250	100.00%
													1500	



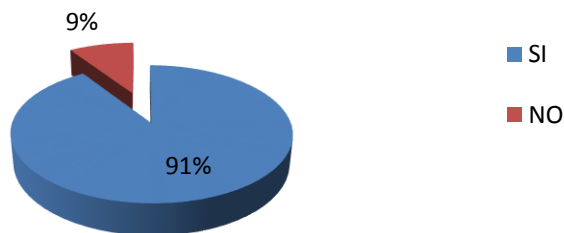
En su mayoría los clientes manifiestan que los principales documentos que deben solicitar son Constancia de sueldo, Fotocopia de DUI y NIT y recibos. Mientras que consideran que no son necesarios el estado de cuenta AFP, ordenes de descuento y fiadores.

Pregunta # 7

¿Considera Usted que los créditos personales que ofrece la Caja de Crédito de La Libertad son ágiles?

Alternativas	Genero		Frecuencia	Frecuencia
	Masculino	Femenino	Absoluta	Relativa
SI	82	145	227	91%
NO	5	18	23	9%
	87	163	250	100%

Gráfico # 7

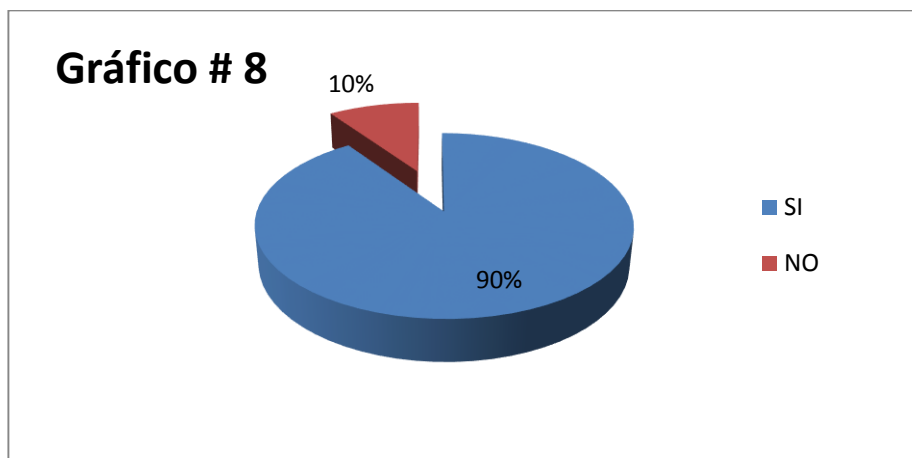


El 91% de los encuestados aceptó que los trámites para créditos personales son ágiles.

Pregunta # 8

El asesor de crédito le informó sobre el cobro de las comisiones y aranceles que cancelará al momento del desembolso de su crédito personal.

Alternativas	Género		Frecuencia	Frecuencia
	Masculino	Femenino	Absoluta	Relativa
SI	66	160	226	90%
NO	4	20	24	10%
	70	180	250	100%



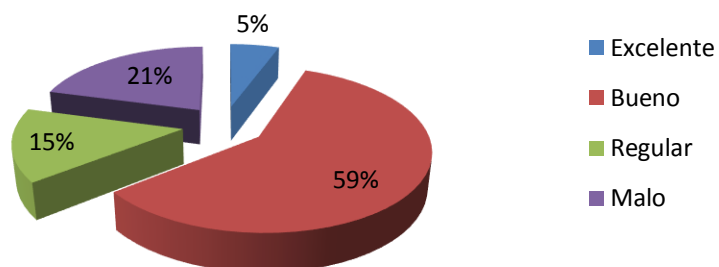
El 90% manifestó que si han sido informados previamente sobre los cobros antes descritos ya que esto influye sobre el monto a desembolsar

Pregunta # 9

¿Cómo calificaría Usted este tipo de cobros?

Alternativas	Género		Frecuencia	Frecuencia
	Masculino	Femenino	Absoluta	Relativa
Excelente	6	8	14	6%
Bueno	60	87	147	59%
Regular	13	24	37	15%
Malo	19	33	52	21%
	98	152	250	100%

Gráfico # 9



59% de los clientes manifiestan su conformidad con este tipo de cobro ya que expresan que la institución tiene sus costos que cubrir.

CONCLUSIONES

Al haber concluido el tema de investigación sobre los factores de preferencia de los usuarios de Caja de Crédito La Libertad ante la banca privada concluimos que:

- ✓ Los clientes están de acuerdo que las tasas de interés son razonables, ya que con los créditos personales que la empresa les otorga pueden solventar la necesidad que tienen en ese momento.
- ✓ Se constató a través de las encuestas que el principal factor que los motivo a tomar en cuenta a esta empresa para el trámite de su crédito personal, es la atención al cliente.
- ✓ Usuarios están de acuerdo con las políticas y garantías requeridas ya que son filtros claves para el otorgamiento de su crédito.
- ✓ Se observó que los resultados de la investigación también nos revelan que los trámites de crédito personal son ágiles en la Caja de Crédito de La Libertad.

- ✓ En cuanto al cobro de comisiones y aranceles, los usuarios de esta empresa son informados previamente al desembolso del crédito personal.

RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar la atención a los clientes recurrentes en cuanto a requisitos, tasas de interés y tratos directamente con asesor de negocios.
- ✓ Mantener la atención brindada al cliente ya que es uno de los factores de preferencia de los usuarios de la Caja de Crédito.
- ✓ Crear el diseño de nuevas políticas crediticias las cuales sean claras y específicas con el objetivo de contar con una mejor oportunidad de negocio.
- ✓ Evaluar los tipos de garantías y requisitos para trámites de crédito personal ya que actualmente estos fueron observados por los clientes de la caja, ya que los montos en algunos casos no superan los \$5,000.00.

Referencia

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (2011). *Leyes financieras*.

Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Q2iJM6DoCW8J:https://www.ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%2520Financieras/Ley%2520de%2520Regulacion%2520de%2520los%2520Servicios%2520de%2520Informacion%2520sobre%2520el%2520Historial.doc+&cd=1&hl=es-419>.

Avellanea, C.O. (1998). *Diccionario Bilingüe de Términos Financiero*.

Concepto.de. (2015). *Concepto de Cliente*. Recuperado de <http://concepto.de/cliente/#ixzz3XLe5L74G>.

Definición.de. (2015). *Concepto de Servicio*. Recuperado de <http://definicion.de/servicio/>.

Díaz de Castro, L.; López Pascual, J. (2001). *Dirección Financiera Planificación, Gestión y Control*. Madrid: Pearson Educación.

Fabozzil, F.; Modigliani, F.; G. Fierri, M. (s.f.). *Mercadeo e Instituciones Financieras*. Pearson Prentice Hall.

Fainstein, H.; Abadi, M. (2001). *Tecnologías de Gestión-Polimodal*. Aique.

Figueroa, E. (1994). *Diccionario Jurídico*. (1ª Ed.). Inkari.

García Escobar, Mirna Yanira. (Abril, 2015). [Entrevista con Walter Arturo Rodríguez Guardado, Jefe de Agencias: *Determinación de La Muestra*]. Apuntes.

Grace, Orlando. (2006). *Diccionario de Economía*. (3ª Ed.). Valletta Ediciones.

Gualancañay Ilbay, William Patricio. (2012). *Procesos de Crédito y Cobranzas*. Amato.

Hernández Morán, Claudia Patricia; Rivas Pérez, Ana Celia; Rivas Pérez, Bessy María. (2010). *Diseño de un plan estratégico de Marketing para aumentar la cobertura geográfica de demanda de mercado de las Instituciones afiliadas al sistema Fedecrédito del Departamento de Ahuachapán*. (Tesis inédita Licenciatura). Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, SV.

Jeans-Jacques, Lambin; Gallucci, Carlos; Sicurello, Carlos. (2009). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa del mercado*. (2ª Ed.). Mc Graw Hell.

La Caixa.(2015). *Concepto de Gestión Financiera*. Recuperado de https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/G_es.html#GESTION-FINANCIERA.

Ochoa Setzer, G.; Saldívar de Ángel, R. (s.f.) *Administración Financiera*. (3ª Ed.). Mc Graw Hell.

Pérez Ramírez, J.; Calvo González, J. (2007). *Instrumentos Financieros*.

Philip, K. (2003). *Los 80 Conceptos de Marketing de la A a la Z*. Pearson Prentice Hall.

Préstamos-Préstamos.com. (2015). *Concepto de préstamo*. Recuperado de <http://www.prestamos-prestamos.com>.

Printemps, Ana María de. (1998). *Diccionario Conceptual de Mercadotecnia*. Tecno Impresos. San Salvador.

Rivas Alas, Karla Mariel; Zelaya Rivas, Susana Paola; Zelaya Villalta, Diana Verónica. (2012). *Evaluación de la Calidad proporcionado del Banco de América Central como herramienta de medición del desempeño comercial*. (Tesis inédita técnico). Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, SV.

Stevenson, Richard A. (1986). *Fundamentos de Finanzas*.

Tamames, Ramon. (1994). *Diccionario de Economía y Finanzas*. (1ª Ed.). Madrid: Alianza.

Vásquez López, Luis. (2001). *Derecho y Practica Notarial*. (3ª Ed.). Editoriales Lis.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

Título de la investigación : “SISTEMA DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CRÉDITO PARA VENTAS”

Enunciado: ¿Cuáles son los factores de preferencia de los usuarios de la Caja de Crédito de La Libertad ante la banca privada?

Objetivo general: Identificar los factores de preferencia de los usuarios de la Caja de Crédito de La Libertad referente a la banca privada en relación a créditos

Supuestos problemáticos (Cap. I)	Objetivos específicos (Cap. I)	Variable (Cap. III)	Marco teórico Conceptual (Cap. II)	Dimensiones (Cap. III)
- Tasas de interés elevadas, ya que la caja de crédito la Libertad no trabaja con fondos propios si no que con fondos financiados por instituciones y estos afectan directamente a caja de crédito la Libertad. - Las políticas, en el sistema de gestión financiera del crédito. La caja de crédito de la Libertad establece que si los clientes que optan por un crédito personal se les solicita una orden de descuento y a la vez se les solicita un fiador, por un préstamo personal hasta un monto de \$5,000.00 máximo, y el número de fiadores aumenta según es el monto solicitado máximo cuatro fiadores. - Requisitos para optar a un crédito personal, el cliente debe de tener como mínimo seis meses de estar laborado permanentemente para una empresa, ser cotizante del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y de cualquier Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). - Altas comisiones y pago de aranceles como tramites de préstamo, derechos notariales, aporte de acciones y la cancelación de la primera cuota. Para el otorgamiento del crédito personal.	- Analizar la situación actual de las tasas de interés que ofrecen las cajas de crédito de la Libertad en los créditos personales con respecto a la competencia, para crear estrategias a fin de incrementar nuestra cartera de clientes, en los créditos personales. - Evaluar las políticas y los requisitos que actualmente aplican las cajas de crédito de la Libertad en el otorgamiento de los créditos personales. Para rediseñar las políticas y requisitos a fin de incrementar nuestra cartera de clientes, en los créditos personales y ser más competitivos en el mercado - Analizar la estructura de las comisiones y los pagos de aranceles como tramites de préstamo, derechos notariales, aporte de acciones y la cancelación de la primera cuota. Para reestructurar el cobro de comisiones y aranceles a fin de incrementar el otorgamiento de los créditos personales en las cajas de crédito de la Libertad y ser más competitivo en el mercado.	Definición de las variables: Variables dependientes. Evaluar las políticas y requisitos a fin de incrementar la cartera de clientes, en los créditos personales. Reestructurar el cobro de comisiones y aranceles a fin de incrementar el otorgamiento de los créditos personales. Variable independiente. Sistema de gestión financiera del crédito para ventas.	- Aranceles - Clientes - Comisiones - Derechos notariales - Estrategia - Gestión financiera - Marketing - Política de Cobranza - Política de crédito - Producto - Servicio - Sistema Financiero - Taza de interés - Ventas	Cliente Marketing Producto Servicio

Evaluar los factores competitivos	Caja La Libertad	COMPETENCIA		
		Scotiobank	Davivienda	Acovit
Préstamos personales	SI			
Atributo				
Monto	\$ 25,000.00	\$25,000.00	\$25,000.00	\$25,000.00
Tasa interés	23% - 25% Depende de la calificación en centrales de riesgo			15%
Comisiones arbitraje financiero				
Comisiones por otorgamiento	En total \$ 1,334.87. Lo cual incluye tramites \$ 375.00, Contrato por notario \$ 10.00, Ingreso de socio \$ 5.00, Aporte de acciones \$ 375.00 y la primera cuota \$ 569.87			\$215.00
Plazo Mínimo	1 Año	84 meses	8.5 años	
Plazo Máximo	Hasta 10 años		20 años	10 años
Seguro deuda	Si	Si	Si	Si
Cobertura de seguro en caso de fallecimiento	Si	no	Si	Si

Cobertura de seguro en caso de desempleo	Si	si	Si	No
Orden de descuento	Si	si, irrevocable	Si	Si
Pago voluntario	No		Si	Si
Número de Fiadores	Depende del monto, máximo 4 fiadores. Por cada 5,000.00 un fiador .	1	No	1
Tasa de interés nominal	23% - 25%		7.25%	
Tasa de interés efectiva	No es real, ya que solo se incluyen una comisión y se hace manualmente		9.58%	
Tasa de interés por morosidad	5%		5 puntos arriba de la taza vigente	
Refinanciamiento	Si		si	Si
Aplica pago de comisión por estructuración.	Si	si	si	
Aprobación sujeta a políticas de crédito	Si		Si	
Buro Interno (historia crediticia en el sistema financiero)	Si		si	Si
Buro Externo (DICOM y/o otros no del sistema financiero)	Si		si	Si

Clasificación de riesgo por geográfica y zona de residencia	Si (No se tiene definido por escrito, pero se aplica)		Solo si es hipotecario	
Clientes de alto riesgo A/R	No se les da crédito			
Jubilado - préstamos personales	Si	con montos pequeños	No	Si
Monto	Depende del valor de la pensión			
Plazo	Según monto requerido	hasta 84 meses		
Tasa de interés	23% - 25%			
Fiador	No	si		
Concesiones:				
Millas	No	si		
Puntos	Solo aplica a tarjetas de crédito y debito			
Rifas	Si		si	
Otros	No		Tarjeta de crédito	
Hasta 60 días para el pago de tu 1ª cuota	Si	si *	Si	
Requisitos:				
Llenar solicitud	Si	si	si	Si
Ingreso mínimo de salario	\$300.00	Monto mín., \$300.00		Si \$450.00
Tiempo de laboral en la empresa, mínimo 6 meses	Si	si	Si	Si
DUI	Si	si	Si	Si

NIT	Si	si	Si	Si
Constancia de salario	Si	si	Si	Si
Fotocopia de recibo agua	Si	si	Si	Si
Fotocopia de recibo luz	Si	si	Si	Si
Fotocopia de recibo teléfono fijo	No es necesario	si		Si
Ser mayor de 21 años	No	si	Si	Si
Ser menor de 64.5 años	No	si	Si	
Otros				
Puntos de venta	Si (Agencia y Fedepuntos)	si	si	
Fuerza de ventas (campo)	Si		si	
Comisión a la fuerza de ventas por colocación de prestamos	Si			
Página WEB	Si		si	Si
POST - consultas	No	si	si	
Pre-solicitud aprobación	Si	si	si	
Número de punto de ventas "A"	Central y Agencia	A	A	
Número de punto de ventas "B"	4 Fedepuntos			
Número de punto de ventas a nivel nacional	Afiliadas a Fedecrédito		Varias	
Red de cajeros	Si	si	si	
Red de cajeros - cobro por uso de cajeros	Si		si	
Call-center	Si	si	si	

Horario de servicio	8:00am a 4:00pm sin cerrar al medio día (Central)		L-S 7-4 y 7- 12	L-V 8-5pm y Sab 9-12m
Días de servicio	Lunes a Sábado		Lunes a Sábado	
Capacitan a su fuerza de ventas	Si		si	
Evalúan a través de indicadores:	Si			
Métricas total de solicitud de créditos				
Métricas total de solicitudes efectivas				
Métricas de rechazos de solicitudes efectivas				
Métricas morosidad de créditos				
Publicidad	Si		Si	Si
TV	No	si	Si	Si
Periódicos	No		Si	Si
Radio	Local		Si	
Página WEB	Si		Si	Si
Redes sociales	Si		Si	Si
Revista	No		Si	Si
Material POP	No	si	Si	Si
Brochur	Si		Si	Si
Vallas	Si		Si	Si
Moopis	No			

Banner	Si			
Responsabilidad social	Si		si	
Co-branding	No		si	
Alianzas con empresas (a través de las empresas, créditos)	No		si	

Buenos Días / Tardes, Somos alumnos de la Universidad Tecnológica, y necesito su colaboración con responder a una encuesta sobre los factores de preferencia de los usuarios de la banca privada en relación a Caja de Crédito de La Libertad, referente a créditos personales.

Datos del Perfilamiento

Género

Femenino

☐

Masculino

☐

Edad

1) 18 – 25

2) 26 - 35

3) 36 – 45

4) 46 O Mas

1. Tiene o alguna vez ha tramitado un crédito personal con la Caja de Crédito de La Libertad.

☐

Si

☐

No

2. Las tasas de interés ofrecidas por la Caja de Crédito de La Libertad, son razonables?

() Totalmente de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Totalmente en desacuerdo

3. ¿Qué factor le motivo a considerar la Caja de Crédito de La Libertad para el trámite de su crédito personal? Enumere del 1 al 5 por su grado de importancia.

- ☐ Tasas de interés
- ☐ Tiempo de respuesta
- ☐ Atención al cliente
- ☐ Facilidad en los trámites
- ☐ Otros:

Especifique: _____

4. Está de acuerdo con las políticas requeridas por la Caja de Crédito de La Libertad al solicitar un crédito personal.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indiferente
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

5. Está de acuerdo con las garantías solicitadas por la Caja de Crédito de La Libertad, para optar a un crédito personal entre \$100.00 a \$5,000.00

- ☐ Si
- ☐ No

6. Enumere según su grado de importancia los requisitos que considere necesarios que solicite la Caja de Crédito de La Libertad para optar a un crédito personal.

- ☐ Constancia de Sueldo
- ☐ Fotocopia de DUI y NIT
- ☐ Recibo de Energía Eléctrica y ANDA

- ☐ Estado de cuenta del AFP
- ☐ Fiador Solidario
- ☐ Aceptar Orden de Descuento Irrevocable.

7. Considera Usted. ¿que los créditos personales que ofrece la Caja de Crédito de La Libertad son ágiles?

- ☐ Si
- ☐ No

8. El asesor de crédito le informó sobre el cobro de las comisiones y aranceles que cancelará al momento del desembolso de su crédito personal.

- ☐ Si
- ☐ No

9. ¿Cómo calificaría usted, este tipo de cobros?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

10. ¿Considera usted que la Caja de Crédito de La Libertad tiene ventajas ante la banca privada u otras cooperativas?

- ☐ Si
- ☐ No