

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERAS
COMERCIALES**

TEMA:

**CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO, COMO
MECANISMO E INCENTIVO DE AHORRO PARA LOS ESTUDIANTES DE
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, CAMPUS GIRÓN EN LA
CIUDAD DE QUITO**

AUTORES:

**NELLY DEL CARMEN CRUZ SORIA
ZOILA ANABEL CUICHÁN PACHACAMA
LAURA MARIUXI ESPINOZA DÍAZ**

DIRECTOR:

PEDRO HUMBERTO MONTERO TAMAYO

Quito, marzo del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotras, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados, y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, marzo de 2015

f) _____

Nelly del Carmen Cruz Soria

C.I: 1714046842

f) _____

Zoila Anabel Cuichán Pachacama

C.I: 1716198146

f) _____

Laura Mariuxi Espinoza Díaz

C.I. 1722538145

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por haberme guiado en este largo camino y darme fuerzas para no decaer ante los obstáculos que se presentaban en el camino. A mis queridos padres Agustín Cuichán y Piedad Pachacama por darme su apoyo incondicional en todo el proceso de culminación de mi carrera ya que ellos fueron mi principal inspiración para cumplir mi objetivo de convertirme en una profesional. A mi familia por estar siempre pendientes de mí. Y de manera muy especial a mi novio William Caiza que con su cariño y comprensión estuvo ahí apoyándome para que alcance mi meta.

Zoila Anabel Cuichán Pachacama

Dedico este proyecto a todos mis familiares que directa e indirectamente han estado presentes durante la elaboración de este trabajo, en especial a mis padres Elías Cruz y Mercedes Soria , a mi novio Germán Vaca por siempre estar presentes a lo largo de estos años apoyando e incentivando mi carrera.

Nelly del Carmen Cruz Soria

Dedico esta tesis a Dios y a María Auxiliadora quienes supieron guiarme y darme sabiduría para poder culminar este gran proyecto de vida a pesar de las adversidades. A mi esposo e hijo quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por sus consejos, apoyo, perseverancia para que yo llegue a cumplir mi meta y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, amor a mi familia y constancia en mis actividades para alcanzar mis objetivos planteados.

Laura Mariuxi Espinoza Díaz

AGRADECIMIENTO

Nuestro reconocimiento va dirigido a la Universidad Politécnica Salesiana por permitirnos ser parte del selecto grupo que conforma esta institución. A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas quienes nos supieron impartir sus conocimientos a lo largo de toda la carrera universitaria y a nuestro tutor Ing. Pedro Montero por guiarnos hasta la terminación de nuestro proyecto de tesis.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
ANTECEDENTES	2
1.1. Justificación	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Análisis de la situación actual.....	2
1.2.2. Contextualización e identificación del problema de investigación.....	3
1.2.2.1. El problema de investigación.....	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Beneficiarios de la propuesta	4
1.5. Fundamentación teórica	5
1.5.1. Marco conceptual.....	5
1.5.1.1. El sistema financiero ecuatoriano	5
1.5.1.2. Entidades financieras que operan dentro del sistema financiero ecuatoriano	5
1.5.1.3. La Caja de Ahorro y Crédito en el sistema financiero ecuatoriano	6
1.5.1.4. Clasificación de las cajas de ahorro en el Ecuador	6
1.5.1.5. Características principales de las cajas de ahorro	7
1.5.1.6. Órganos rectores de las cajas de ahorro	7
1.5.1.7. Cultura de ahorro	8
CAPÍTULO 2	9
ESTUDIO DE MERCADO	9
2.1. Diseño y metodología de la investigación	9
2.2. Población objetivo	10
2.3. Determinación del universo de la muestra.....	10
2.4. Determinación del tamaño de la muestra.....	11
2.5. Diseño de la encuesta.....	13
2.6. Análisis de los resultados.....	15
2.6.1. Resumen de los resultados del estudio de mercado.....	28
2.7. Análisis de demanda	32
2.7.1. Demanda histórica	32

2.7.2.	Demanda Proyectada	32
2.8.	Análisis de la oferta y demanda insatisfecha	33
2.9.	Segmentación Cooperativas:.....	35
2.10.	Análisis del sector cooperativo financiero y no financiero por segmentos y niveles.....	39
2.11.	Marketing MIX	40
2.12.	Marketing MIX aplicado a la investigación.....	42
2.12.1.	Producto	42
2.12.2.	Precio	44
2.12.3.	Plaza.....	44
2.12.4.	Promoción.....	44
2.12.5.	Procesos	45
2.12.5.1.	Proceso y flujo de la apertura de cuenta de ahorros:	45
2.12.5.2.	Proceso y flujo de microcrédito	48
2.12.5.3.	Proceso y flujo de gestión de cobro	50
2.12.6.	Personal.....	51
2.12.7.	Presencia física.....	52
	CAPÍTULO 3.....	53
	ESTUDIO TÉCNICO	53
3.1.	Localización del proyecto	53
3.2.	Tamaño del proyecto.....	53
3.2.1.	Factores que determinan el tamaño del proyecto.....	54
3.2.2.	El tamaño del proyecto y la organización.....	54
3.2.3.	El tamaño del proyecto y los suministros e insumos	55
3.2.4.	El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos.....	55
3.2.5.	El tamaño del proyecto y la superficie.....	55
3.3.	Ingeniería del proyecto	55
3.3.1.	La Caja de Ahorro y Crédito y su funcionamiento	55
3.3.1.1.	Políticas para apertura de cuentas de ahorros, crédito y cobranzas	55
	Políticas para apertura de cuentas de ahorros	55
3.3.1.2.	Políticas para microcrédito	57
3.3.1.3.	Políticas de cartera vencida o cobranzas:.....	59
3.4.	Requerimientos de talento humano, equipos, y muebles de oficina.....	60
3.4.1.1.	Requerimientos de talento humano.....	60

3.4.2.	Requerimiento de muebles y equipos	61
3.5.	Distribución de la planta (oficina)	61
3.6.	Regulaciones y reglamentos	62
3.7.	Organigrama estructural.....	64
	CAPÍTULO 4.....	67
	ESTUDIO FINANCIERO	67
4.1.	Objetivo.....	67
4.2.	Presupuesto de inversión.....	67
4.2.1.	Activos fijos tangibles.....	67
4.2.1.1.	Adecuaciones	68
4.2.1.2.	Muebles, equipos de oficina y equipos de computación.....	68
4.2.1.3.	Depreciación	69
4.2.2.	Capital de trabajo	73
4.2.2.1.	Gasto sueldos	73
4.2.2.2.	Gastos administrativos	75
4.2.2.3.	Costo del servicio.....	75
4.2.2.4.	Gastos constitución	76
4.2.2.5.	Gastos publicidad.....	76
4.2.2.6.	Capital de trabajo	76
4.2.3.	Inversión total	77
4.2.4.	Financiamiento.....	77
4.2.5.	Egresos	79
4.2.6.	Ingresos	81
4.2.7.	Punto de equilibrio.....	81
4.2.8.	Estados financieros	84
4.2.8.1.	Balance general.....	84
4.2.8.2.	Estado de resultados.....	84
4.2.8.3.	Flujo neto de caja	85
	CONCLUSIONES.....	87
	RECOMENDACIONES.....	88
	LISTAS DE REFERENCIAS	89
	ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alumnos campus Girón período 2012-2013.....	3
Tabla 2. Alumnos Campus Girón período (2012-2013)	11
Tabla 3. Prueba piloto	12
Tabla 4. Diseño de la encuesta.....	13
Tabla 5. Edad de los estudiantes encuestados	16
Tabla 6. Género encuestados.....	17
Tabla 7. Nivel de los estudiantes encuestados	17
Tabla 8. Pregunta 1	17
Tabla 9. Pregunta 2	18
Tabla 10. Pregunta 3	18
Tabla 11. Pregunta 4	19
Tabla 12. Pregunta 5	20
Tabla 13. Pregunta 6	20
Tabla 14. Pregunta 7	21
Tabla 15. Pregunta 8	22
Tabla 16. Pregunta 9	23
Tabla 17. Pregunta 10	23
Tabla 18. Pregunta 11	24
Tabla 19. Pregunta 12	24
Tabla 20. Pregunta 13	25
Tabla 21. Pregunta 14	26
Tabla 22. Pregunta 15	26
Tabla 23. Pregunta 16	27
Tabla 24. Pregunta 17	27
Tabla 25. Pregunta 18	28
Tabla 26. Ingresos de los estudiantes del mercado objetivo	29
Tabla 27. Gastos mensuales de los estudiantes del mercado objetivo	29
Tabla 28. Destino de ahorros actual	30
Tabla 29. Tipos de depósitos.....	31
Tabla 30. Posesión de préstamos	31
Tabla 31. Histórico número de estudiantes 2005 - 2013 UPS	32
Tabla 32. Proyección demanda	32

Tabla 33. Demanda insatisfecha	33
Tabla 34. Instituciones financieras en la ciudad de Quito	34
Tabla 35. Intervalos de segmentación.....	38
Tabla 36. Intervalos para determinación de niveles.....	38
Tabla 37. Cooperativas Financieras	39
Tabla 38. Cooperativas no financieras por tipo	40
Tabla 39. Plan de medios	45
Tabla 40. Nómina primer año	60
Tabla 41. Muebles y equipos	61
Tabla 42. Activos fijos tangibles.....	68
Tabla 43. Adecuaciones	68
Tabla 44. Muebles y equipos	69
Tabla 45. Depreciaciones	71
Tabla 46. Depreciaciones acumuladas	72
Tabla 47. Resumen capital de trabajo	73
Tabla 48. Nómina primer año	74
Tabla 49. Nómina a partir segundo año	74
Tabla 50. Gastos administración	75
Tabla 51. Costo del servicio.....	75
Tabla 52. Gastos constitución	76
Tabla 53. Gastos publicidad.....	76
Tabla 54. Capital de trabajo	76
Tabla 55. Resumen de inversiones.....	77
Tabla 56. Tabla de amortización.....	78
Tabla 57. Egresos operativos	80
Tabla 58. Egresos por movimientos de cuenta.....	80
Tabla 59. Ingreso.....	81
Tabla 60. Factores punto de equilibrio.....	81
Tabla 61. Punto de equilibrio	83
Tabla 62. Balance de situación inicial.....	84
Tabla 63. Estado de resultados.....	85
Tabla 64. Flujo de efectivo.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de las organizaciones del sector cooperativo por tipo. SEPS	40
Figura 2. Logotipo.....	43
Figura 3. Flujo de ahorro.....	47
Figura 4. Flujo de microcréditos	49
Figura 5. Flujo de gestión de cobro.....	51
Figura 6. Croquis de micro localización.	53
Figura 7. Distribución oficina	62
Figura 8. Organigrama	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.....	92
Anexo 2. Gastos mensuales con ingresos 450-600	96
Anexo 3. Gastos mensuales con ingresos 600-750	96
Anexo 4. Gastos mensuales con ingresos 750-1000	96
Anexo 5. Gastos mensuales con ingresos mayores	97
Anexo 6. Libreta de ahorros.....	97
Anexo 7. Papeleta de depósito	98
Anexo 8. Papeleta de retiro	98
Anexo 9. Registro de firmas.....	99
Anexo 10. Solicitud cuenta de ahorros	100
Anexo 11. Solicitud de crédito.....	103

RESUMEN

El presente trabajo de investigación comprende el desarrollo del estudio de factibilidad para una Caja de Ahorro y Crédito dirigida a estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón; para lo cual se ha determinado en primera instancia el planteamiento de la problemática y objetivos que serán la guía para la investigación entre otros aspectos como antecedentes; posteriormente se desarrolló el estudio de mercado, para lo cual se determinó la población y la muestra para el levantamiento de información; dentro de dicho estudio se realizó el análisis de mercado que integra la demanda y oferta proyectadas con el fin de determinar la demanda insatisfecha del servicio que se propone en el presente estudio; después de ello realizó el estudio técnico, donde se determinaron los recursos necesarios para la operatividad de la Caja de Ahorro y Crédito y en última instancia se desarrolló el estudio financiero, donde se integró todo lo referente a inversiones, ingresos y egresos en que incurrirá la Caja de Ahorro y Crédito, y por ende todos los flujos, en base a los cuales se realizó la evaluación financiera que determinaron la no factibilidad económica de la presente propuesta.

ABSTRACT

This research includes the development of a feasibility study for a CAC to students from the Salesian University, Campus Girón; for which has been determined in the first instance the approach of the problems and objectives that will guide research among other aspects as background; then the market survey was developed, for which the population and the sample for the collection of information was determined; within this study market analysis that integrates projected demand and supply in order to determine the unmet demand service is proposed in the present study was conducted; thereafter performed technical study, where the necessary for the operation of the savings and ultimately were determined and ultimately the financial study, where the necessary resources for the operation of the savings and ultimately determined the financial study, where everything related to investments, income and expenses to be incurred by the Fund joined developed CAC, and therefore all flows, based on which the financial assessment that determined the economic feasibility of no proposal was made.

INTRODUCCIÓN

Las Cajas de Ahorro y Crédito son pequeñas organizaciones financieras de carácter social, enfocadas a zonas de bajos recursos de la sociedad, estas son creadas como un modo de elevar la calidad de vida de los integrantes que conforman dicha organización. En la actualidad las Cajas de Ahorro y Crédito brindan formas más sencillas de acceder a una cuenta de ahorro o a su vez a un crédito, debido a su estructura más pequeña.

La presente propuesta está enfocada como alternativa de ahorro y crédito para estudiantes universitarios, conscientes de la dificultad que los mismos tienen para acceder a dichos servicios financieros, debido a que los requisitos son en su mayoría inaccesibles para ellos, lo que es favorable debido a que esto permitirá captar más la atención de los estudiantes, permitiendo alcanzar uno de los objetivos, que es incentivar la cultura de ahorro en los estudiantes, razón por la cual se realiza la Creación de una Caja de Ahorro y Crédito, como mecanismo e incentivo de ahorro para los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón en la ciudad de Quito, cuyo objetivo es mejorar el destino de los recursos económicos de los estudiantes, promoviendo así una cultura de ahorro.

Con este nuevo servicio directo, los estudiantes tendrán una mejor alternativa de ahorro y accesibilidad a este medio de financiación, disminuyendo los procesos de obtención de recursos requeridos en otras instituciones, lo cual ayuda de manera amplia en el desarrollo de las actividades estudiantiles.

La creación de estas organizaciones se ha visto incrementada en nuestro país, debido al apoyo prestado por parte del gobierno al desarrollo de las mismas, como mecanismo de progreso de comunidades y grupos minoritarios que desean superarse y obtener finamiento propio para sus actividades cotidianas, actualmente el gobierno empezará a regular y normar estas organizaciones con la creación de nuevas leyes y entes de supervisión.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

1.1. Justificación

El presente trabajo está enfocado a crear una Caja de Ahorro y Crédito, con el fin de impulsar una cultura de ahorro a los estudiantes universitarios de la UPS.

El motivo de crear una Caja de Ahorro y Crédito en la universidad, tiene como finalidad brindar a los estudiantes una opción para el manejo de sus fondos, que si bien es cierto en promedio no son sumas altas, pero pueden ser ahorrados y tener un mejor destino financiero.

Este trabajo pretende determinar cuáles son las causas que inciden en la falta de cultura de ahorro que tienen los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón. Al realizar un estudio de mercado se podrá identificar si los estudiantes están de acuerdo o no con la creación de esta Caja de Ahorro y Crédito, esto es importante para poder desarrollar este tema de investigación, ayudaría también a incrementar la conciencia en los estudiantes por el ahorro e incentivar esta cultura de ahorro para su beneficio propio.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Análisis de la situación actual

En la actualidad la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón, no cuenta con una Caja de Ahorro y Crédito debido a la falta de iniciativa de crear una cultura de ahorro en los estudiantes universitarios. Este trabajo está enfocado a las siete carreras de modalidad presencial con las que actualmente cuenta el Campus Girón y a los 3.466 alumnos que forman parte de dichas carreras.

A continuación se detallará las carreras con su respectivo número de estudiantes en el período 2012-2013:

Tabla 1.
Alumnos Campus Girón período 2012-2013

CARRERAS MODALIDAD PRESENCIAL	Nº DE ALUMNOS
Administración de Empresas	2.024
Contabilidad y Auditoría	913
Psicología	911
Comunicación Social	851
Ingeniería en Biotecnología de los Recursos Naturales	375
Pedagogía	321
Filosofía y Pedagogía	71
TOTAL DE ALUMNOS	3.466

Nota: UPS 2013, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

Para los estudiantes universitarios es difícil acceder a créditos y microcréditos debido a que los requisitos son en su mayoría inaccesibles para ellos, lo que es favorable debido a que esto permitirá captar más la atención de los estudiantes, permitiendo alcanzar uno de los objetivos, que es incentivar la cultura de ahorro en los estudiantes, esta es una de las razones para realizar la Creación de una Caja de Ahorro y Crédito, como mecanismo e incentivo de ahorro para los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón en la ciudad de Quito, cuyo objetivo es mejorar el destino de los recursos económicos de los estudiantes, promoviendo así una cultura de ahorro.

La Caja de Ahorro y Crédito pretende reunir los excedentes de las remesas o sueldos de los estudiantes de la UPS, Campus Girón, a manera de ahorro y así otorgar créditos en base a sus ahorros.

1.2.2. Contextualización e identificación del problema de investigación

1.2.2.1. El problema de investigación

Los estudiantes de la UPS, no tienen una cultura de ahorro, por lo cual el manejo de sus recursos no es adecuado y no se refleja en ningún tipo de inversión de provecho.

Causas:

- Falta de interés de los estudiantes por ahorrar.
- En la UPS no existe un mecanismo que incentive a los estudiantes a ahorrar.

Efectos:

- La falta de cultura de ahorro, genera que los estudiantes no tengan planteados objetivos, como la creación de un pequeño negocio a futuro.
- Los estudiantes gastan dinero en cosas innecesarias, debido a la falta de previsión y planificación futura e incentivo por el ahorro desde sus hogares.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Crear una Caja de Ahorro y Crédito, como mecanismo e incentivo de ahorro para los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón en la ciudad de Quito.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el sustento teórico y metodológico que dará soporte a la presente investigación.
- Realizar un estudio de mercado que determine la demanda del servicio, además de las principales características y preferencias de los ahorristas que se propone en la presente investigación.
- Determinar los recursos y normativa necesaria que serán requeridas para la operatividad de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Realizar un análisis financiero que determine la factibilidad económica de la propuesta.

1.4. Beneficiarios de la propuesta

Los beneficiarios de nuestra propuesta son:

- La universidad
- Estudiantes de las diferentes carreras de la UPS, Campus Girón.

- La comunidad en general, por la creación de estas empresas que generan plazas de empleo.

1.5. Fundamentación teórica

1.5.1. Marco conceptual

1.5.1.1. El sistema financiero ecuatoriano

En nuestro país el sistema financiero ecuatoriano se encuentra constituido por sociedades financieras que ayudan a mecanizar, organizar y captar el ahorro de las personas y empresas de manera formal y además ofrecen varios tipos de servicios financieros, que ayudan a las personas a mejora su estilo de vida y a satisfacer sus necesidades de dinero, ahorro e inversión.

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, pág. 2)

1.5.1.2. Entidades financieras que operan dentro del sistema financiero ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por dos instituciones financieras:

- Instituciones financieras privadas, dentro de este grupo se encuentran los bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas.
- Instituciones financieras públicas, dentro de este grupo se encuentran las instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y las compañías de auxiliares del sistema financiero.

Todas las entidades mencionadas anteriormente se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, los bancos son los mayores y más importantes participantes del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

1.5.1.3. La Caja de Ahorro y Crédito en el sistema financiero ecuatoriano

¿Qué son las cajas de ahorro?

Las cajas de ahorro “son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito.” (SEPS, 2012, pág. 24)

La finalidad de las Cajas de Ahorro y Crédito es que las personas que conforman estas asociaciones cooperan entre sí para lograr un propósito común, generalmente están relacionados con actividades de emprendimiento, desarrollo y mejora su estilo de vida, todo esto siempre en un ambiente solidario.

1.5.1.4. Clasificación de las cajas de ahorro en el Ecuador

En Ecuador existen varios tipos de Cajas de ahorro y Crédito, esto depende del enfoque y finalidad que se dé a este tipo de asociaciones.

Cajas de ahorro. Son “pequeñas organizaciones que nacen con un número específico de socios, dependiendo de sus aportaciones y movimientos operativos, deciden abrir sus operaciones a terceras personas como clientes, su estructura de gobierno es muy básica, por consiguiente su control es mínimo” (Granda, A. & Rojas, C., 2013, pág. 10)

Cajas centrales. “Son instituciones cooperativas que integran el sector financiero popular y solidario y que tienen por objeto realizar operaciones financieras de segundo piso, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente, con las cooperativas de ahorro y crédito” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, pág. 27)

Cajas solidarias. Este tipo de cajas tienen la finalidad de ser solidarias, esto permite que los integrantes de la misma sean socios, el beneficio es de todos, los servicios

financieros es únicamente para los integrantes, “su eje principal se basa en la confianza entre todos sus socios, existe internamente su propia rendición de cuentas, correspondiendo a sus directivos presentarlos a la asamblea general de socios” (Granda, A. & Rojas,C., 2013, pág. 11)

1.5.1.5. Características principales de las cajas de ahorro

- Las cajas de ahorro se constituyen bajo la forma jurídica de fundaciones de naturaleza privada con finalidad social, lo que las diferencia de los bancos que son sociedades anónimas,
 - Peculiaridades en la composición de sus órganos de gobierno, en los que habrá una representación adecuada de las Corporaciones Locales, de los impositores y de grupos que representen intereses sociales y colectivos.
 - Actúan bajo criterios mercantiles pero un porcentaje significativo de sus beneficios revierten en su obra social.
 - Las cajas tienen prohibido acudir a los mercados de capitales para aumentar sus recursos propios.
 - Las cajas tienen una fuerte implantación local, que se deriva en parte de la participación de las Corporaciones Locales en sus órganos de administración.
- (Granda, A. & Rojas,C., 2013, pág. 11)

1.5.1.6. Órganos rectores de las cajas de ahorro

Las Cajas de Ahorro y Crédito se encuentran conformadas por los siguientes órganos rectores, esto lo menciona Euroresidentes, (2012) en su diccionario de finanzas.

Asamblea general de una caja de ahorros, es el órgano constituido por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la caja de ahorro que asume el supremo gobierno y decisión de la entidad.

Consejo de administración de una caja de ahorros, el órgano que tiene encomendada la administración y gestión financiera, así como la de la obra benéfico social de la caja. Al igual que en la asamblea general, en el consejo de administración también están representados los intereses colectivos en similares porcentajes a cada grupo.

Comisión de control de una caja de ahorro, tiene por objeto cuidar que la gestión del consejo de administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la asamblea general y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

1.5.1.7. Cultura de ahorro

La cultura de ahorro en las personas permite que al final de cierto periodo cuente con la cantidad necesaria para poder invertirlo en actividades que genere beneficio personal y permita tener un desarrollo económico en sus vidas.

Los autores Rim y Rouse (2003) destacan que el ahorrar “es reservar algo valioso para utilizarlo en el futuro” (pág.8), esto permite obtener una reserva de dinero para enfrentar cualquier necesidad a corto y largo plazo.

Para tener éxito ahorrando debemos tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Disciplina y sacrificio:** Reservar algo valioso para el futuro, en lugar de consumirlo inmediatamente.
- **Planificación para el futuro:** El ahorro se centra totalmente sobre el futuro, sobre la previsión y preparación para afrontar posibles riesgos y urgencias, sobre la preparación para acontecimientos y gastos que van a llegar o sobre el comienzo de una nueva empresa o la ampliación de una existente. (Rim,J. & Rouse,J., 2003, pág. 8)

CAPÍTULO 2

ESTUDIO DE MERCADO

Se puede observar que los estudiantes muchas veces no tienen una cultura de ahorro, lo que les impide tomar conciencia de la administración de sus propios recursos, estos en la mayoría de tiempo gastan el dinero en cosas innecesarias. Es importante que los estudiantes cuando salgan de la universidad y hayan conseguido su título, tengan conciencia de ahorro por tal motivo es importante la creación de la Caja de Ahorro y Crédito para los estudiantes de la UPS, Campus Girón.

De esta forma ellos adoptarán como hábito al ahorro y quizás de esta manera podrán manejar mejor sus recursos personales y también les ayudará a tomar mejores decisiones sobre los recursos cuando ya estén desarrollándose profesionalmente.

En base a esto, el presente trabajo de investigación pretende determinar si es o no de interés para los estudiantes de la UPS, Campus Girón, la creación de esta Caja de Ahorro y Crédito y si ahorrarán en esta.

2.1. Diseño y metodología de la investigación

Esta investigación está dirigida al consumidor o al cliente, por lo tanto se aplicará una investigación descriptiva, la información obtenida permitirá identificar las posibles soluciones al problema de investigación planteado.

Se espera identificar:

- Aceptación del servicio
- Que motiva al estudiante a ahorrar.
- Características de consumo e ingreso medios

La obtención de la información se realizó a través de fuentes primarias, utilizando la encuesta personal aplicada a la muestra representativa de la población, mientras que la recolección de información a través de fuentes secundarias se realizó mediante la información interna de la universidad, investigaciones ya existentes y bases de datos virtuales y de web (información de fuentes confiables).

El tipo de muestreo que se utilizó fue el probabilístico y aleatorio, ya que esta investigación esta direccionada a la población de la UPS, Campus Girón, esto ayudó a determinar gustos y preferencias; por medio de este método se logrará minimizar el nivel de error en el proceso de selección de la muestra y a la vez ayudó a garantizar la representatividad en relación a la población.

2.2. Población objetivo

La investigación estará dirigida a los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón, específicamente a los estudiantes de modalidad presencial de las carreras de Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Ingeniería en Biotecnología de los Recursos Naturales, Comunicación Social, Filosofía y Pedagogía, Pedagogía y Psicología.

En este sentido, se conoce que en el periodo (2012-2013) el Campus Girón cuenta con 3.466 estudiantes UPS, (2013) pertenecientes a todas las carreras mencionadas, el mercado objetivo de la investigación se encuentra en la provincia de Pichincha, cantón Quito, zona Centro Norte, parroquia Mariscal Sucre, sector Girón.

2.3. Determinación del universo de la muestra

La obtención de información se realizó a través de un cuestionario, aplicando una encuesta al segmento escogido, lo que permitió cuantificar y cualificar resultados, en la UPS en el período existe un aproximado de 17.000 estudiantes UPS, (2013) de los cuales 3.466 estudiantes UPS, (2013) pertenecen al Campus Girón, modalidad presencial.

Tabla 2.
Alumnos Campus Girón período (2012-2013)

CARRERAS MODALIDAD PRESENCIAL	Nº DE ALUMNOS
Administración de Empresas	2.024
Contabilidad y Auditoría	913
Psicología	911
Comunicación Social	851
Ingeniería en Biotecnología de los Recursos Naturales	375
Pedagogía	321
Filosofía y Pedagogía	71
TOTAL DE ALUMNOS	3.466

Nota: UPS 2013, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.4. Determinación del tamaño de la muestra

Para realizar este estudio se estimará un nivel de confianza de 95% y un estimado de error del 5%, utilizando la siguiente formula:

Dónde:

N = Población universo

p = Probabilidad de que ocurra

q = Probabilidad de que no ocurra

z = Seguridad se relaciona con el nivel de confianza

E = Error estimado

Con el fin de establecer los valores de p y q para el presente estudio, se desarrolló la prueba piloto a una pequeña muestra de estudiantes de la UPS, Campus Girón, para dicha prueba se realizaron 30 encuestas tomadas del universo de estudiantes. En vista de lo expuesto anteriormente, el cuestionario se aplicó indistintamente, el cuestionario contenía una pregunta filtro, cuyo resultado se utilizó para determinar los porcentajes de “p” (probabilidad de que ocurra) y “q” (probabilidad de que no

ocurra), datos necesarios para aplicación de la fórmula de cálculo de la muestra .La pregunta aplicada fue:

¿Le gustaría que la UPS, Campus Girón cuente con una Caja de Ahorro y Crédito, para los estudiantes?

Tabla 3.
Prueba piloto

	Respuestas	Respuestas
Si le gustaría que la UPS, Campus Girón cuente con una Caja de Ahorro y Crédito, para los estudiantes	24	80%
No le gustaría que la UPS, Campus Girón cuente con una Caja de Ahorro y Crédito, para los estudiantes	6	20%
Total	30	100%

Nota: Encuesta piloto, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

Datos:

$$N = 3.466$$

$$z^2 = 1,96 \text{ (confianza del 95\%)}$$

$$p = 0,80$$

$$q = 0,20$$

$$E = 5\%$$

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{3.466 * (1,96)^2 * ((0,80) * (0,20))}{0,05^2 * (3.466 - 1) + (1,96)^2 * (0,80) * (0,20)}$$

$$n = \frac{3.466(3,8416)(0,16)}{(0,0025) * (3465) + (3,8416)(0,16)}$$

$$n = \frac{2130,40}{8.6625 + 0,6147}$$

$$n = \frac{2130,40}{9.2772}$$

n = 229.638

n = 230

El número de encuestas que se aplicarán en la UPS, Campus Girón es de 230, para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos acerca del tema de investigación.

2.5. Diseño de la encuesta

La siguiente tabla muestra el proceso de diseño de la encuesta a efectuar sobre el mercado objetivo: (Ver Anexo 1)

Tabla 4.
Diseño de la encuesta

No	PREGUNTA	OPCIONES	OBJETIVO
1	¿Usted Trabaja?	SÍ	Determinar si el estudiante tiene fuente de ingresos fijos.
		NO	
2	¿Sabe lo que es una Caja de Ahorro y crédito?	SÍ	Evaluar el conocimiento del estudiante respecto al servicio que se pretende posicionar.
		NO	
3	Si usted SÍ trabaja: ¿Cuál es su ingreso medio mensual (USD)?	Menos de 350	Establecer un parámetro de ingreso para evaluar capacidad de ahorro.
		De 350 hasta 450	
		De 450 hasta 600	
		De 600 hasta 750	
		De 750 hasta 1000	
		Más de 1000	
4	Si usted NO trabaja: ¿Cuál es la cantidad que percibe a la semana (USD) las personas que la apoyan en su estudio?	Menos de 20 semanales	Establecer un parámetro de ingreso para evaluar capacidad de ahorro.
		De 20 hasta 40 semanales	
		De 40 hasta 60 semanales	
		De 60 hasta 80 semanales	
		De 80 hasta 100 semanales	
		Más de 100	
5	Si usted trabaja: ¿A	Menos de 350	Establecer un parámetro de gasto
		De 350 hasta 450	

No	PREGUNTA	OPCIONES	OBJETIVO				
	cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?	De 450 hasta 600	para evaluar capacidad de ahorro.				
		De 600 hasta 750					
		De 750 hasta 1000					
		Más de 1000					
6	Si usted NO trabaja: ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos semanales?	Menos de 20 semanales	Establecer un parámetro de gasto para evaluar capacidad de ahorro.				
		De 20 hasta 40 semanales					
		De 40 hasta 60 semanales					
		De 60 hasta 80 semanales					
		De 80 hasta 100 semanales					
	Más de 100 semanales						
				7	Tiene actualmente una cuenta en:	Banco	Establecer posicionamiento de la oferta.
						Cooperativa	
						Caja de Ahorro	
						Otra Institución financiera	
No tengo ninguna cuenta							
8	Tiene actualmente contratado alguno de los siguientes servicios:	Depósito a plazo fijo	Establecer posicionamiento de la oferta.				
		Cuenta de ahorro					
		Ninguno					
9	¿Tiene algún préstamo contratado en alguna institución financiera?	SÍ	Establecer posicionamiento de la oferta.				
		NO					
10	¿Tuvo en el pasado algún préstamo contratado en alguna institución financiera?	SÍ	Establecer posicionamiento de la oferta.				
		NO					
11	Contrataría préstamos a una institución financiera de algún tipo en caso de necesidad	SÍ	Establecer posicionamiento de la oferta.				
		NO					
12	¿Conoce lo que es el microcrédito?	SÍ	Determinar el posicionamiento del servicio				
		NO					
13	Contrataría un microcrédito para alguna de las siguientes necesidades estudiantiles (marque una por favor)	Material de estudio como: libros, folletos, copias.	Determinar el posicionamiento del servicio				
		Pago de excursiones, viajes de investigación.					
		Proyectos estudiantiles					

No	PREGUNTA	OPCIONES	OBJETIVO
		Otras necesidades económicas urgentes.	
		No contrataría préstamos para actividades estudiantiles.	
14	SI usted contrata un crédito para actividades estudiantiles, a que monto ascendería.	Menos de 20 USD	Determinar posicionamiento de servicios
		De 20 USD hasta 40 USD	
		De 40 USD hasta 60 USD	
		De 60 USD hasta 80 USD	
		De 80 USD hasta 100 USD	
15	Le gustaría que el plazo del crédito para actividades estudiantiles fuese:	De 1 a 3 meses	Determinar posicionamiento de servicios
		De 1 a 6 meses	
16	Le gustaría una caja de ahorro y crédito estudiantil en la UPS	SÍ	Determinar posicionamiento de servicios
		NO	
17	Si usted ahorrara en una caja de ahorro estudiantil en la UPS. Lo haría con qué objetivo (elija solo una por favor)	Ganar intereses.	Determinar posicionamiento de servicios
		Acceder a un crédito.	
		Ninguna	
18	Conoce alguna institución financiera que brinde microcrédito estudiantil a muy corto plazo (menos a seis meses).	SÍ	Determinar posicionamiento de servicios
		NO	

Nota: Diseño encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.6. Análisis de los resultados

A continuación se analizará la información correspondiente a las encuestas aplicadas a los 230 estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón, modalidad presencial.

De las 230 encuestas los resultados arrojados como información son los siguientes:

Tabla 5.
Edad de los estudiantes encuestados

	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 años	6	3%
19 años	20	9%
20 años	25	11%
21 años	39	17%
22 años	42	18%
23 años	31	13%
24 años	18	8%
25 años	11	5%
26 años	9	4%
27 años	8	3%
28 años	6	3%
29 años	6	3%
30 años	2	1%
31 años	1	0%
32 años	1	0%
34 años	4	2%
35 años	1	0%
Total	230	100%

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

La edad de los encuestados se encuentra entre 18 años como mínimo y 35 años como máximo, pero la mayor concentración de estudiantes está comprendida entre los 22 años a 23 años.

Tabla 6.
Género encuestados

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	139	60
Masculino	91	40
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

En cuanto al género de los estudiantes encuestados, el 60 % corresponde al género femenino y el 40% corresponde al género masculino, notoriamente se puede visualizar en la tabla 6 que más del 50% son mujeres.

Tabla 7.
Nivel de los estudiantes encuestados

	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 A 3	61	27
4 A 6	97	31
7 A 9	72	42
Total	230	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De acuerdo a las encuestas realizadas a los 230 estudiantes de modalidad presencial, Campus Girón, el 27 % de estudiantes se encuentran de primero a tercer nivel, el 42% de estudiantes se encuentra de cuarto a sexto nivel y el 31% de estudiantes se encuentran de séptimo a noveno nivel.

1. ¿Usted trabaja?

Tabla 8.
Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	147	64
NO	83	36
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 64% de los estudiantes afirman que sí trabajan y el 36% de los estudiantes no trabajan. Esto implica que la mayoría de los estudiantes tienen fuentes de ingresos fijos propios permitiéndoles así tener una relativa independencia económica.

2. ¿Sabe lo que es una Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla 9.
Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	178	77
NO	52	23
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 77% de los estudiantes conocen lo que es una Caja de Ahorro y Crédito mientras que el 23% de los estudiantes no conocen lo que es una Caja de Ahorro y Crédito. Esto implica que en el diseño de la comunicación no se requiere hacer énfasis en dar a conocer al mercado objetivo lo que es una Caja de Ahorro y Crédito.

3. Si usted SÍ trabaja: ¿Cuál es su ingreso medio mensual (USD)?

Tabla 10.
Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 350	23	16
De 350 hasta 450	38	26
De 450 hasta 600	47	32
De 600 hasta 750	14	9
De 750 hasta 1000	21	14
Más de 1000	4	3
Total	147	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se observa que el ingreso mensual más alto que perciben los estudiantes que sí trabajan corresponde al 32% en un rango de 450USD hasta 600 USD, el 26% de los estudiantes encuestados tienen ingresos mensuales de 350USD hasta 450USD, el 14% de los estudiantes encuestados tienen sus ingresos mensuales de 750USD hasta 1000USD, el 16 % de los estudiantes encuestados tienen ingresos menores a 350USD, el 9% de los estudiantes encuestados tienen sus ingresos de 600USD hasta 750USD, mientras que una mínima parte de los estudiantes encuestados 3% tienen sus ingresos más de 1000 USD.

4. Si usted NO trabaja: ¿Cuál es la cantidad que percibe a la semana (USD) de las personas que la apoyan en el estudio?

Tabla 11.
Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 20 semanales	22	26
De 20 hasta 40 semanales	33	40
De 40 hasta 60 semanales	14	17
De 60 hasta 80 semanales	6	7
De 80 hasta 100 semanales	4	5
Más de 100 semanales	4	5
Total	83	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se observa que el ingreso semanal más alto que perciben los estudiantes que no trabajan corresponde al 40% en un rango de 20 USD hasta 40 USD, el 26% de los estudiantes encuestados tienen ingresos semanales menores a 20 USD, el 17% de los estudiantes encuestados tienen sus ingresos semanales de 40USD hasta 60USD, el 7 % de los estudiantes encuestados tienen ingresos semanales de 60 USD hasta 80 USD, el 5% de los estudiantes encuestados tienen sus ingresos de 80USD hasta 100USD, el 5% de los estudiantes encuestados tienen sus ingresos más de 100 USD.

5. Si usted SÍ trabaja: ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales (USD)?

Tabla 12.
Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 350	72	49
De 350 hasta 450	45	31
De 450 hasta 600	18	12
De 600 hasta 750	9	6
De 750 hasta 1000	2	1
Más de 1000	1	1
Total	147	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se observa que el 49% de los estudiantes encuestados que sí trabajan, sus gastos mensuales son menor a 350 USD dólares, el 31% de los estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de 350 USD hasta 450 USD, el 12% de los estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de 450USD hasta 600 USD, el 6 % de los estudiantes encuestados dicen que sus gastos mensuales se encuentra de 600 USD hasta 750USD,el 1% de los estudiantes encuestados afirman que sus gastos mensuales son de 750 USD hasta 1000 USD y el 1% que es la minoría de los estudiantes encuestado tienen sus gastos mensuales más de 1000 USD.

6. Si usted NO trabaja: ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos semanales?

Tabla 13.
Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 20 semanales	37	45
De 20 hasta 40 semanales	25	30
De 40 hasta 60 semanales	14	17
De 60 hasta 80 semanales	2	2

De 80 hasta 100 semanales	4	5
Más de 100 semanales	1	1
Total	83	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se observa que el 45 % de los estudiantes encuestados que no trabajan, tienen gastos semanales menores a 20 USD, el 30 % de los estudiantes encuestados tienen gastos semanales de 20 USD hasta 40 USD, el 17 % de los estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de 40USD hasta 60 USD, el 5 % de los estudiantes encuestados dicen que sus gastos semanales se encuentra de 80 USD hasta 100USD, el 2 % de los estudiantes encuestados tienen gastos semanales de 60 USD hasta 80 USD y el 1% que es la minoría de los estudiantes encuestados tienen sus gastos semanales más de 100 USD.

7. Tienen actualmente una cuenta en:

Tabla 14.
Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Banco	157	68
Cooperativa	13	6
Caja de Ahorro	2	1
Otra institución financiera	3	1
No tengo ninguna cuenta	43	19
Anuladas	12	5
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se puede observar que el 68% de los estudiantes encuestados tienen actualmente una cuenta en el banco, el 19 % de los estudiantes encuestados no tienen ninguna cuenta bancaria, el 6% de los estudiantes encuestados tienen una cuenta en las cooperativas, el 1 % de los estudiantes encuestados tienen abierta una cuenta en una caja de ahorro, el 1 de los estudiantes encuestados tienen una cuenta

en otras instituciones financieras, mientras que un 5% de las encuestas realizadas son anuladas. El 19 % de los estudiantes no tienen cuenta bancaria, esto implica que puede ser un segmento que bajo la comunicación adecuada, se puede captar con mayor facilidad que el resto del mercado, sin embargo, es necesario diseñar una estrategia agresiva de comunicación de las ventajas competitivas del servicio, en vista que la mayoría del mercado cuenta actualmente con el respaldo del sistema financiero tradicional.

8. Tiene actualmente contratado alguno de los siguientes servicios:

Tabla 15.
Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Depósito a plazo fijo	5	68
Cuentas de ahorros	157	26
Ninguno	60	4
Anulados	8	2
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se puede observar que el 68% de los estudiantes encuestados tienen actualmente una cuenta de ahorro, el 26% de los estudiantes encuestados no tienen ninguna cuenta bancaria, el 4% de los estudiantes encuestados prefieren tener un servicio de depósito a plazo fijo y una mínima cantidad de estudiantes no contestaron a esta pregunta. Esto implica que la mayoría del mercado meta acude a instituciones financieras con el fin de adquirir productos financieros destinados solamente a proveer un lugar seguro para el dinero, no busca gestión a través de cheques o demás, lo que representa una oportunidad para la empresa puesto que no requiere el desarrollo de mayores servicios para tratar de captar clientes.

9. Tiene algún préstamo contratado en alguna Institución Financiera:

Tabla 16.
Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	36	16
NO	194	84
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se puede observar que el 84% de los estudiantes encuestados no tienen contratado un préstamo en alguna institución financiera mientras el 16 % de los estudiantes encuestados si tienen un préstamo. La mayoría del mercado meta no coloca sus ahorros con el fin de pedir créditos, esto es lo que se puede inferir, además, se sabe que el 16% del mercado pide créditos, lo que puede ser un indicador de estimación para el análisis posterior del presente estudio.

10. Tuvo en el pasado algún préstamo contratado en alguna institución financiera:

Tabla 17.
Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	95	41
NO	135	59
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se puede observar que el 59% de los estudiantes encuestados no tuvieron contratado un préstamo en alguna institución financiera mientras el 41% de los estudiantes encuestados SI tuvieron contratado un préstamo. Esta pregunta conduce a la conclusión de que el 41% del mercado meta pide crédito.

11. Contrataría préstamos a una institución financiera de algún tipo en caso de necesidad:

Tabla 18.
Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	198	86%
NO	32	14%
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 86% afirman que contratarían un préstamo en una institución financiera en caso de necesidad y el 14% no contratarían un préstamo en una institución financiera en caso de necesidad. Esto implica que los estudiantes en su gran mayoría están dispuestos a acceder algún crédito para cubrir sus necesidades.

12. Conoce lo que es un microcrédito:

Tabla 19.
Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	174	76
NO	56	24
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 76% afirman conocer lo que es un microcrédito y el 24% no conocen lo que es un microcrédito. Esto implica que el diseño de la comunicación no requiere hacer énfasis en la educación del público meta acerca del microcrédito.

13. Contrataría un microcrédito para alguna de las siguientes necesidades estudiantiles (marque solo una por favor).

Tabla 20.
Pregunta 13

	Frecuencia	(%)
Material de estudio como libros, folletos, copias	28	12
Pago de excursiones, viajes de investigación	31	13
Proyectos de clase, investigaciones de mercado	26	11
Otras necesidades económicas urgentes	90	39
No contrataría préstamos para actividades estudiantiles	36	16
Anulados	11	5
En Blanco	8	4
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS, Campus Girón modalidad presencial, el 12% afirman que contratarían un crédito para material de estudio como libros, folletos y copias mientras que el 13% contratarían un crédito para pago de excursiones, viajes de investigación, el 11% contratarían un crédito para proyectos de clase, investigaciones de mercado, 39% contratarían un crédito para otras necesidades económicas urgentes, el 16 % no contratarían préstamos para actividades estudiantiles. Esta información será clave para el diseño de la comunicación que genere el mayor impacto en el mercado objetivo.

14. Si usted contrataría un crédito para actividades estudiantiles, a que monto ascendería:

Tabla 21.
Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 20 USD	14	6
De 20 hasta 40 USD	20	9
De 40 hasta 60 USD	26	11
De 60 hasta 80 USD	34	15
De 80 hasta 100 USD	106	46
Blanco	30	13
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 6% afirman que contratarían un crédito menor a \$20 mientras, el 9% contratarían un crédito entre \$20 hasta \$40, el 11% contratarían un crédito entre \$40 hasta \$60, el 15% contratarían un crédito entre \$60 hasta \$80, el 46% contrataría un crédito entre \$80 hasta \$100.

15. Le gustaría que el plazo del crédito para actividades estudiantiles fuese:

Tabla 22.
Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 1 a 3 meses	55	24
De 3 a 6 meses	156	68
Anulado	5	2
Blanco	14	6
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 24% le gustaría un plazo para su crédito de entre 1 a 3 meses mientras que el 68% le gustaría un plazo para su crédito de entre 1 a 6 meses.

16. Le gustaría una caja de ahorro estudiantil en la UPS:

Tabla 23.
Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	194	84
NO	36	16
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, se puede apreciar que el 84% afirman que les gustaría una caja de ahorro y crédito en la UPS mientras que el 16% no les gustaría una caja de ahorro y crédito en la UPS. Esto implica que se requiere un mínimo de énfasis en cuanto al gusto de los estudiantes hacia la caja de ahorro y crédito en la UPS.

17. Si usted ahorrara en una caja de ahorro estudiantil en la UPS, lo haría con qué objetivo: (elija solo una por favor)

Tabla 24.
Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ganar interés	64	28
Acceder a un crédito	110	48
Ninguno	51	22
Anulados	1	0
Blanco	4	2
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 28% ahorrarían en una caja estudiantil con el objetivo de

ganar interés mientras que el 48% ahorrarían en una caja estudiantil con el objetivo de acceder a un crédito, el 22% ahorrarían en una caja estudiantil con ningún objetivo. Esto implica que los estudiantes desean ahorrar para poder acceder a un crédito el cual cubra sus necesidades estudiantiles.

18. Conoce alguna institución financiera que brinde microcrédito estudiantil a muy corto plazo: (menos de seis meses)

Tabla 25.
Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	14	6
NO	212	92
Blanco	4	2
Total	230	100.00

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De las 230 encuestas aplicadas a los estudiantes de la UPS Campus Girón modalidad presencial, el 6% afirman que conocen una institución financiera que brinda microcrédito estudiantil a corto plazo mientras que el 92% no conocen una institución financiera que brinda microcrédito estudiantil a corto plazo. Esto implica que los estudiantes podrán conocer y acceder a una caja de ahorro y crédito estudiantil que les brinde microcréditos a corto plazo para sus necesidades estudiantiles.

2.6.1. Resumen de los resultados del estudio de mercado

Los resultados obtenidos a través de la investigación de mercado se resumen en los siguientes puntos:

Para determinar el mercado objetivo de la investigación se ha tomado en cuenta a los estudiantes que sí trabajan y que tienen ingresos de 450 USD en adelante.

Tabla 26.
Ingresos de los estudiantes del mercado objetivo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 450 hasta 600	48	55
De 600 hasta 750	13	15
De 750 hasta 1000	21	24
Más de 100	5	6
Total	87	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De los 87 estudiantes que son el mercado objetivo de la investigación, el 55 % de los estudiantes encuestados tienen ingresos de 450 hasta 600, el 15% de estudiantes encuestados tienen ingresos de 600 hasta 750 dólares, el 24% de los estudiantes encuestados tienen ingresos de 750 hasta 1000 y 6% de los estudiantes tienen ingresos superiores a 1000 dólares. La información antes mencionada permite obtener datos más reales a cerca de los estudiantes que sí pueden destinar algo de su dinero al ahorro.

Tabla 27.
Gastos mensuales de los estudiantes del mercado objetivo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 350	24	28
De 350 hasta 450	37	43
De 450 hasta 600	15	17
De 600 hasta 750	9	10
De 750 hasta 1000	2	2
Más de 100	0	0
Total	87	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De los 87 estudiantes que son el mercado objetivo de la investigación, el 28% de los estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de menos de 350 USD, el 43% de los estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de 350 hasta 450 USD, 17% de estudiantes tienen gastos mensuales 450 hasta 600, el 10 de los estudiantes

encuestados tienen gastos mensuales de 600 hasta 750 y el 2% de estudiantes encuestados tienen gastos mensuales de 750 hasta 1000.

Gastos mensuales promedio de los estudiantes que tienen ingresos de 450 USD en adelante:

- Los gastos mensuales promedio de los estudiantes que tienen ingresos de 450 hasta 600 son de 319.74 USD. (Ver Anexo 2)
- Los gastos mensuales promedio de los estudiantes que tienen ingresos de 600 hasta 750 son de 326.2 USD. (Ver Anexo 3)
- Los gastos mensuales promedio de los estudiantes que tienen ingresos de 750 hasta 1000 son de 493.75 USD. (Ver Anexo 4)
- Los gastos mensuales promedio de los estudiantes que tienen ingresos más de 1000 son de 470 USD. (Ver Anexo 5)

Tabla 28.
Destino de ahorros actual

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Banco	75	86
Cooperativa	4	5
Caja de Ahorro	0	0
Otra Institución Financiera	1	1
No tengo Ninguna Cuenta	3	3
Anulado	4	5
En Blanco	0	0
Total	87	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De los 87 estudiantes que son el mercado objetivo de la investigación, se puede observar que el 86% de los estudiantes encuestados tienen actualmente una cuenta en un banco, el 5% de los estudiantes encuestados tienen una cuenta en una cooperativa, el 1% de los estudiantes encuestados tienen actualmente una cuenta en otras instituciones financieras, el 3% no tienen cuenta. El 3% del mercado objetivo no tiene cuenta, esto implica que puede ser un segmento que bajo la comunicación adecuada, se puede captar con mayor facilidad que el resto del mercado.

Tabla 29.
Tipos de depósitos

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Depósito a Plazo Fijo	2	83
Cuenta de Ahorro	72	9
Ninguno	8	6
Anulado	5	2
En Blanco	0	0
Total	87	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De los 87 estudiantes que son el mercado objetivo de la investigación, el 83% tienen actualmente cuenta de ahorro, el 2% tienen actualmente contratado el servicio de depósito a plazo fijo y el 9% no tienen contratado ningún servicio. Esto implica que la mayoría del mercado objetivo acude a instituciones financieras con el fin de adquirir productos financieros destinados solamente a proveer un lugar seguro para el dinero.

Tabla 30.
Posesión de préstamos

	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	23	74
NO	64	26
Total	87	100

Nota: Encuesta, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

De los 87 estudiantes que son el mercado objetivo de la investigación, el 26% de los estudiantes tienen préstamo en alguna institución financiero y el 74% no tienen préstamos en alguna institución financiera. La mayoría del mercado objetivo no tiene contratado un préstamo en alguna institución financiera, lo que permite ofrecer el servicio de la Caja de Ahorro y Crédito a estos estudiantes ya que implementando una estrategia de información correcta se puede abordar ese mercado.

2.7. Análisis de demanda

2.7.1. Demanda histórica

Tabla 31.
Histórico número de estudiantes 2005 - 2013 UPS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Código	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Periodo 1	3435	3867	4093	4216	4621	4807	5188	5319	5469
Periodo 2	4155	4403	4520	4876	4978	5381	5705	6840	5834
Promedio anual	3795	4135	4307	4546	4800	5094	5447	6080	5652

Nota: Departamento de Bienestar Estudiantil UPS, 2013

Se observa que la serie que relaciona el número medio de estudiantes anuales en la UPS Campus Girón, sigue una correlación lineal positiva, con una fortaleza en la relación del 94.19% de acuerdo al coeficiente de determinación provisto por la herramienta del EXCEL, esto implica que la aproximación lineal por mínimos cuadrados, planteada en el Figura, conducirá a resultados fiables con el fin de estimar la proyección de la demanda. En la siguiente Tabla muestra el resultado de la proyección:

2.7.2. Demanda Proyectada

Tabla 32.
Proyección demanda

Año	Demanda
2013	3466
2014	3667
2015	3880
2016	4106
2017	4344

Nota: por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

La demanda potencial está representada por todos los estudiantes del Campus Girón, de tal manera que cada uno de éstos podría ser socio de la Caja de Ahorro y Crédito.

2.8. Análisis de la oferta y demanda insatisfecha

Al ser una entidad de ahorro y crédito, es evidente que sus competidores directos son todas las empresas financieras en la ciudad de Quito, por lo cual a continuación se presenta un listado de dichas instituciones más representativas.

No existen datos como antecedentes de la totalidad de clientes que posee la oferta actual, sin embargo se puede realizar el cálculo basado en la respuesta de la encuesta que consta la cantidad de usuarios de entidades financieras, es decir, del total de la población de 3644 se tiene como oferta un 81% de estudiantes que poseen proveedor de servicios financieros, dichos datos se describen a continuación.

Tabla 33.
Demanda insatisfecha

Año	Demanda	Oferta	Demanda. Insatisfecha potencial	Demanda. Insatisfecha real
2013	3466	2807	659	237
2014	3667	2971	697	251
2015	3880	3143	737	265
2016	4106	3326	780	281
2017	4344	3519	825	297

Nota: por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

La demanda insatisfecha real se ha obtenido sacando el porcentaje de 64% correspondiente a estudiantes que trabajan sobre la demanda insatisfecha total o potencial.

Tabla 34.
Instituciones financieras en la ciudad de Quito

BANCOS		
AMAZONAS		
AUSTRO		
BOLIVARIANO		
CAPITAL		
CENTRO MUNDO		
CITIBANK (CITIGROUP)		
COFIEC		
DE GUAYAQUIL		
D-MIRO		
DE LOJA		
DELBANK S.A.		
DEL LITORAL		
GENERAL RUMIÑAHUI		
INTERNACIONAL		
MACHALA		
MM JARAMILLO ARTEAGA		
PACIFICO		
PICHINCHA		
PROCREDIT S.A.		
PRODUBANCO		
SOLIDARIO		
SUDAMERICANO		
UNIBANCO		
MUTUALISTAS		
AMBATO		
AZUAY		
IMBABURA		
PICHINCHA		
COOPERATIVAS SEGMENTADAS EN CONSUMO, MICROEMPRESA, VIVIENDA Y COMERCIAL	Captación 2012	Porcentaje

COOP 23 DE JULIO	319215518,47	5%
COOP 29 DE OCTUBRE	1008138860,93	17%
COOP ALIANZA DEL VALLE	546519066,86	9%
COOP ANDALUCIA	931352711,88	16%
COOP ATUNTAQUI	93922680,04	2%
COOP CACPECO	49814323,77	1%
COOP CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	54736553,13	1%
COOP CODESARROLLO	224923142,31	4%
COOP COOPAD	58557976,61	1%
COOP COOPCCP	307442404,43	5%
COOP COOPROGRESO	1557713621,82	27%
COOP COTOCOLLAO	167167298,85	3%
COOP EL SAGRARIO	34024998,35	1%
COOP OSCUS	21750217,28	0%
COOP PABLO MUÑOZ VEGA	59860239,58	1%
COOP RIOBAMBA	72859999,74	1%
COOP SAN FRANCISCO DE ASIS	114309025,96	2%
COOP SAN JOSE	14257476,73	0%
COOP TULCAN	126553083,15	2%
COOP SAN PEDRO DE TABOADA LTDA.	76205350,55	1%
TOTAL GENERAL	5839324550,44	100%

Nota: Fuente SBS,2012, por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.9. Segmentación Cooperativas:

El sector financiero popular y solidario comprende las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales. Estas organizaciones se identifican por su lógica asociativa y realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes o terceros, situando a las finanzas al servicio del ser humano.

En este ámbito existen las cooperativas financieras y no financieras dado que, por su trayectoria organizativa y de participación en mecanismos de supervisión existentes

por parte del Estado, han sido las organizaciones más susceptibles a identificación y caracterización.

Un estudio del sector cooperativo revela que en Ecuador existen actualmente 3.932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios.

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas grupo financiero y el segundo grupo transporte, producción, vivienda, otros servicios y consumo. Según datos estimados a diciembre de 2012, los activos de las COAC ascendieron a cerca de USD 5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo. Por su parte, el grupo de cooperativas de transporte (segundo grupo de mayor tamaño) contó con niveles de activos totales de USD 251 millones, equivalente al 4% de los activos de todo el sector cooperativo. El 3% restante de los activos corresponden a los demás grupos (producción, vivienda, otros servicios y consumo). En cuanto a los socios, a diciembre de 2012, el número total de socios declarados por las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional bordea los 4,6 millones de personas. Por lo que el Estado se ha visto en la necesidad de diseñar y aplicar mecanismos de regulación diferenciados considerando la realidad del sector.

De lo anterior se deriva la importancia de clasificar a las cooperativas financieras y no financieras en segmentos respectivamente; con el fin de que, a partir de este ejercicio, se establezca una estrategia de control y supervisión diferenciados conforme a lo señalado en la LOEPS, que permita:

- a) Establecer estrategias efectivas para dar cobertura de la supervisión.
- b) Facilitar el análisis sobre la realidad y necesidades del sector a través de mecanismos más eficientes y propender de esta manera a la estabilidad y solidez del sector en su conjunto.
- c) Suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la información en función de la clasificación asignada.

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), las cooperativas financieras y no financieras se ubicarán en segmentos respectivamente, según criterios como:

- a) Participación en el sector,
- b) Volumen de operaciones,
- c) Número de socios,
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional,
- e) Monto de activos,
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

Variables para la segmentación de las cooperativas financieras son:

- a) Monto de activos,
- b) Cobertura (número de cantones),
- c) Número de socios.

Variables para la clasificación de las cooperativas no financieras son:

- a) Monto de activos, y
- b) Número de socios.

Por lo tanto, se clasificaron las cooperativas financieras dentro de los segmentos uno, dos y tres; atendiendo a las características particulares de cada uno de éstos.

Tabla 35.
Intervalos de segmentación.

Segmento	Activos (USD)	Cobertura(Número de cantones)	Número de Socios
Segmento 1	0-250.000	1	más de 700
Segmento 1	0-1.100.00	1	hasta 700
Segmento 2	250.001-1.100.000	1	más de 700
Segmento 2	1.100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
segmento 2	1.100.001-9.600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7100
Segmento 3	1.100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7100
Segmento 3	9.600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100

Nota: Elaborado por SEPS 2013

La clasificación de las cooperativas no financieras sugieren la existencia de dos grupos homogéneos internamente y diferentes entre sí. Por lo tanto, se propuso clasificar las cooperativas de producción, transporte, vivienda, servicios y consumo dentro de los niveles uno y dos, en función a los intervalos referenciales que se muestran en la tabla 37.

Tabla 36.
Intervalos para determinación de niveles.

Producción		Transporte		Vivienda		Servicios/Consumo	
Activos (USD)	Número de socios						
0-200.000	hasta 80	0-800.000	hasta 100	0-1.600.000	hasta 1000	0-100.000	hasta 50
200.000,01 o más	Sin importar el número de socios	800.000,01 o más	Sin importar el número de socios	1.600.000,01 o más	Sin importar el número de socios	100.000,01 o más	Sin importar el número de socios
Sin importar el número de activos	más de 80	Sin importar el número de activos	más de 100	Sin importar el número de activos	más de 1000	Sin importar el número de activos	más de 50

Nota: Elaborado por SEPS, 2013

Los resultados de la clasificación permiten identificar a las cooperativas de los segmentos y niveles uno y dos como aquellas en las cuales debe hacer énfasis la política pública en materia de protección, promoción, incentivos y control de sus actividades.

2.10. Análisis del sector cooperativo financiero y no financiero por segmentos y niveles

La clasificación de las cooperativas financieras y no financieras en segmentos y niveles representa para la SEPS una oportunidad para construir y consolidar un modelo de supervisión y control que permita responder a las necesidades del sector en términos de estabilidad y solidez de las organizaciones que lo conforman. Es así que la clasificación de las organizaciones en segmentos y niveles permite otorgarles un tratamiento especial y diferenciado de acuerdo con las características propias de cada conjunto. (SEPS, 2013, págs. 5 - 16)

Numero de cooperativas por segmento y nivel

Tabla 37.
Cooperativas financieras

Segmento	COAC	%
Segmento 1	476	45,55
Segmento 2	275	26,32
Segmento 3	70	6,7
Segmento 4	39	3,73
Por definir	185	17,7
Total	1.045	100

Nota: fuente SEPS, 2013

Tabla 38.
Cooperativas no financieras por tipo

Tipo	Nivel 1	Nivel 2	Por definir	Total por tipo	%
Consumo	2	7	8	17	0,59
Otros servicios	26	23	40	89	3,08
Producción	169	46	216	431	14,94
Vivienda	219	21	205	445	15,42
Transporte	1.257	128	518	1.903	65,96
Total por nivel	1.673	225	987	2.885	100

Nota: Fuente SEPS,2013



2.11. Marketing MIX

Es la selección y el análisis del mercado, es decir, la elección y el estudio del grupo de personas a las que se desea llegar, así como la creación y permanencia de la mezcla de mercadotecnia que las satisfaga.

“El marketing es un sistema total de actividades de negocio ideado para planear productos satisfactorios de necesidades, asignarles precios, promover y distribuirlos, a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización”. (William J. & E, 2007, pág. 7)

“Lógica de marketing por medio de la cual las unidades de negocio esperan lograr sus objetivos de marketing”. (Kotler & Armstrong, 2003, pág. 233)

Según Kotler las estrategias de marketing MIX se definen como:

Las estrategias de marketing se centran en el mercado objetivo, la compañía diseña una mezcla de marketing conformada por 4 factores fundamentales que están bajo su control: producto, plaza, precio y promoción, adicionando 3 factores más cuando se trata de un servicio: proceso, personal y posicionamiento.

- **Producto:** Es la combinación de bienes y servicios que las organizaciones ofrecen al mercado meta
- **Precio:** Es la cantidad de dinero que los clientes deben pagar o la marca impone siempre y cuando le ofrezca servicios adicionales
- **Plaza:** El lugar en que se emplaza el producto o servicio a disposición del mercado meta
- **Promoción:** Son actividades que transmiten las ventajas del producto o servicio y generan el deseo de comprar por parte del mercado meta
- **Procesos:** Se trata de procesar los datos aportados por el cliente para convertirlos en acciones que contribuyan a la fidelización del consumidor.
- **Personal:** Si quieren retener a sus clientes, las marcas deben tratar al consumidor como a una persona, no como un simple consumidor. Para lograrlo, es importante que las personas que dan la cara por la marca sepan tratar bien al cliente.
- **Presencia física:** La presencia física de una marca se revela en sus acciones, en la gente que contrata, en los productos y servicios que proporciona, en los precios de sus productos y servicios, en los descuentos que aplica, en el lugar y las promociones que elige para darse a conocer y en los procesos que pone en práctica.

Antes de aplicar el marketing MIX a la propuesta se determina:

“Los clientes potenciales son, son aquellas personas, empresas u organizaciones que aún no realizan compras a una cierta compañía pero que son considerados como posibles clientes en el futuro ya que disponen de los recursos económicos y del perfil adecuado”. (Kotler & Armstrong, 2003, pág. 70)

Según Chiavenato , los procesos de desarrollo de personas incluyen las actividades de entrenamiento, desarrollo del potencial y desarrollo organizacional que representan inversiones efectuadas en las personas. En las organizaciones las personas se destacan por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su potencial de desarrollo. Las personas tienen una enorme capacidad de aprender nuevas habilidades, captar información, obtener nuevos conocimientos, modificar actitudes y comportamientos y desarrollar conceptos y abstracciones. (Chiavenato, 2000, pág. 548)

Según Llamas, (1999), en su libro Estructura científica de la venta explica la atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. Con una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es “el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención.

- Características de la atención al cliente
- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente
- Flexibilidad y mejora continua
- Orientación al cliente
- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena atención o calidad de precio
- La satisfacción del cliente no necesariamente está determinada por factores humanos

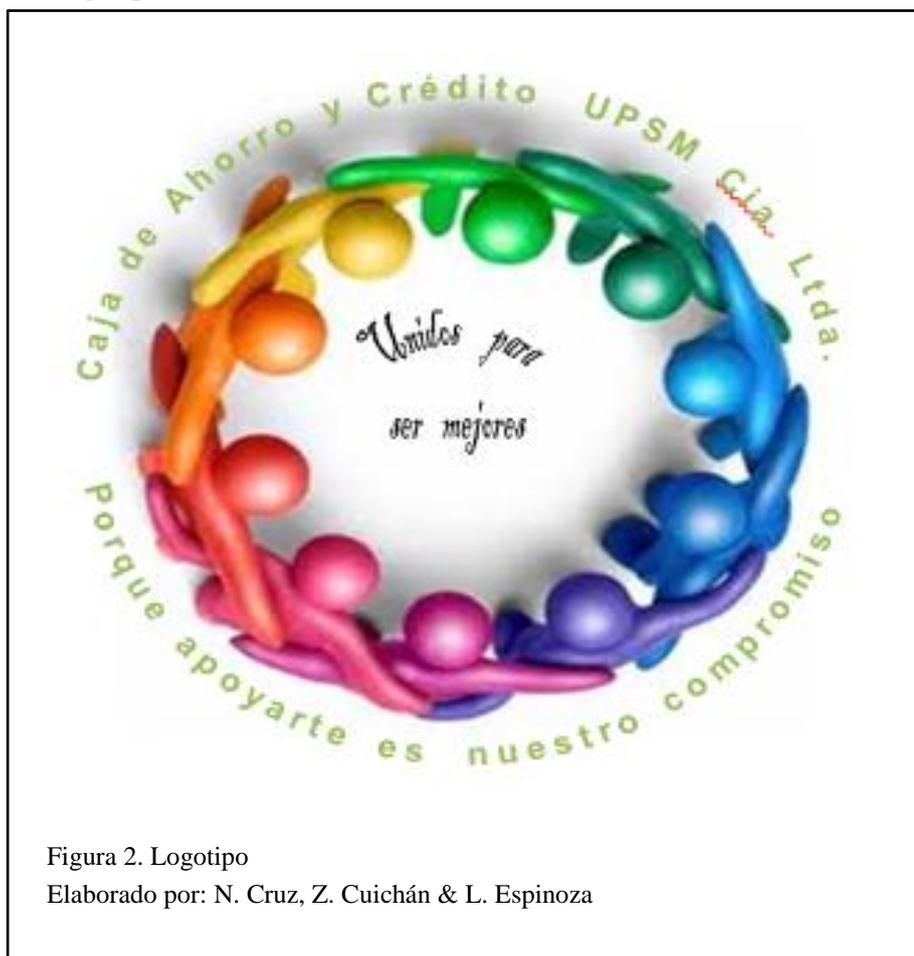
2.12. Marketing MIX aplicado a la investigación

2.12.1. Producto

Nombre Caja de Ahorro y Crédito: UPSM Cía. Ltda.

Logotipo Caja de Ahorro y Crédito:

Logotipo



El logotipo escogido para proyectar la imagen de la Caja de Ahorros y Crédito representa la unidad y compromiso que debe existir entre los involucrados.

Los colores que se observan en el logo son: Amarillo que significa riqueza y solvencia; el verde juventud y dinero; el naranja fuerza y entusiasmo, el rojo optimismo; el purpura poder y sabiduría; el azul simboliza unidad, seguridad y confianza. El significado de los colores del logo unido al slogan permiten transmitir la idea de fortaleza, confianza y seguridad a los estudiantes.

Slogan Caja de Ahorro y Crédito: Apoyar tu futuro es nuestro compromiso.

2.12.2. Precio

- La tasa de interés activa y pasiva es regulada por el Banco Central del Ecuador, teniendo rangos para su operación, de tal manera que la Caja de Ahorro y Crédito aplicará una tasa activa del 11% anual, y una tasa pasiva anual del 5%.
- Cálculo del Spread Bancario : $11\% - 5\% = 6\%$
- El Spread bancario de la CAC es del 6%, porcentaje que luego de la realización del estudio financiero en el Capítulo 4, se determinará si este solventa o no el costo operativo y deja utilidad.

2.12.3. Plaza

La Caja de Ahorro y Crédito propuesta estará ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, específicamente en la dirección: Isabel La Católica y Madrid, donde se dispone oficinas disponibles en el edificio Isabela Plaza.

2.12.4. Promoción

Publicidad: Es una técnica de comunicación comercial que intenta fomentar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación.

"La planeación de medios, es la serie de decisiones que se toman para la selección y uso de los medios, los cuales permiten a la empresa comunicar su mensaje a la audiencia meta de manera óptima y eficiente" (Lamb, 1998, pág. 62)

- Fanpage: generacion de una pagina de facebook, donde se informaria los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Credito, buscando asi estar en mas contacto del consumidor sin ningun costo adicional.
- La publicidad de la Caja de Ahorro y crédito se realizará mediante flyers y roll up.

Tabla 39.

Plan de medios

MEDIO	VENTAJA	UTILIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	COSTO ANUAL
Flyers	Se puede informar detalladamente incluso reforzando con imágenes	Se elaborarán trípticos en los cuales se presentarán los servicios, esto se repartirá en el campus de la universidad.	1000 Unidades	160
Roll up	Se puede informar detalladamente incluso reforzando con imágenes	Se presentarán los servicios, esto se repartirá en el campus de la universidad.	3 Unidades	15
TOTAL				175

Nota: por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.12.5. Procesos

2.12.5.1. Proceso y flujo de la apertura de cuenta de ahorros:

- Receptar requerimiento del estudiante.
- Informar al estudiante sobre las características del producto, requisitos y documentación necesaria para la apertura.
- Solicitar al estudiante información de su monto estimado a depositar.
- Recibir del estudiante documentos solicitados y registrar la firma archivar está según número de cuenta.
- Verificación telefónica de información registrada en la solicitud de apertura con sumilla.
- Aprobación con firma en solicitud de apertura de cuenta.
- Comunicar al estudiante la aprobación de cuenta y solicitar el depósito inicial.

- Abrir la cuenta y direccionamiento del estudiante a caja para realización de depósito inicial.
- Recepción papeleta y dinero de depósito inicial a la cuenta (cajero).
- Registrar número de cartola (cajero).
- Receptar firma del estudiante en el registro de formas numeradas de cartolas de ahorros (cajero).
- Realiza el depósito y entrega cartola al estudiante (cajero).
- Emitir reporte de cuentas abiertas y entrega de documentación de respaldo para revisión.
- Archivo en orden alfabético.
- Entrega registro de formas numeradas cuentas nuevas (cajero).
- Revisión y cuadro físico de cartolas.

Flujo ahorros

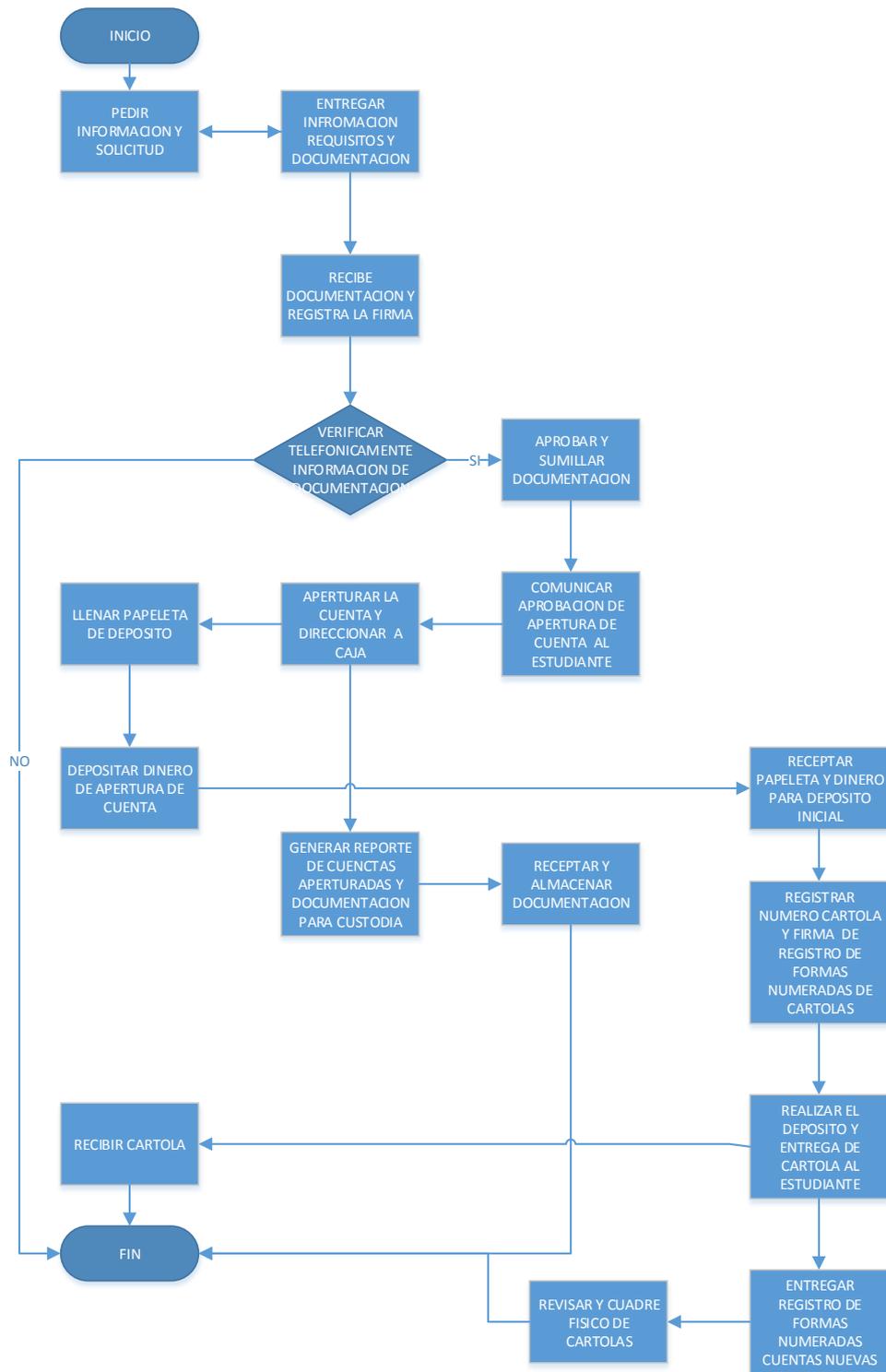


Figura 3. Flujo de ahorro
Elaborado por: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.12.5.2. Proceso y flujo de microcrédito

- Requerimiento de información por parte del estudiante.
- Entrega de documentación y requisitos al estudiante Recepción documentación por parte del estudiante.
- La información del estudiante debe cumplir con los parámetros mínimos exigidos, con la misma se realizara el análisis tomando en cuenta:
- Revisión de documentación de deudores y garantes.
- Validación información a través de verificación telefónica y referencias.
- Verificación de los ingresos, en base a los respaldos presentados por el estudiante.
- El gerente califica microcrédito realizando el cálculo de la capacidad de pago, determina la cuota mensual y esta no debe exceder del 30% de sus ingresos netos.
- Crear un file de crédito del estudiante.
- Aprueba, condiciona o rechaza las solicitudes.
- Las solicitudes de crédito aprobadas o negadas se comunicara al estudiante a través de una llamada telefónica en la cual se notificara la aprobación o se explicara la razón o motivo de la negación de su solicitud. Además de la firma de pagare.
- Depósito de crédito en cuenta.
- En el caso de negación además se realizara una carta explicando el motivo de la negación.
- Además se creara una base de créditos negados en Excel.
- Se archivara en el file de crédito de los estudiantes.

Flujo de microcrédito

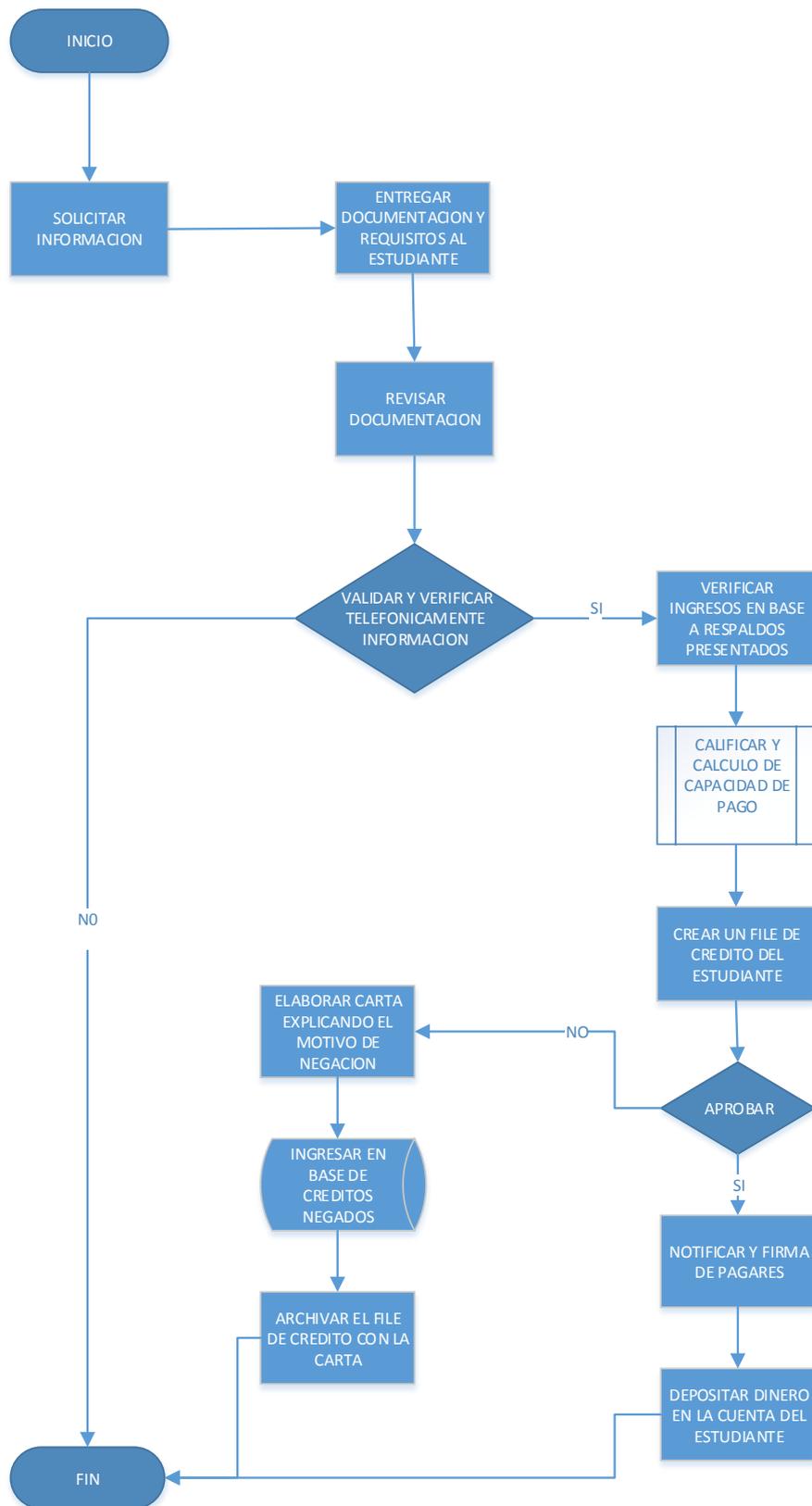
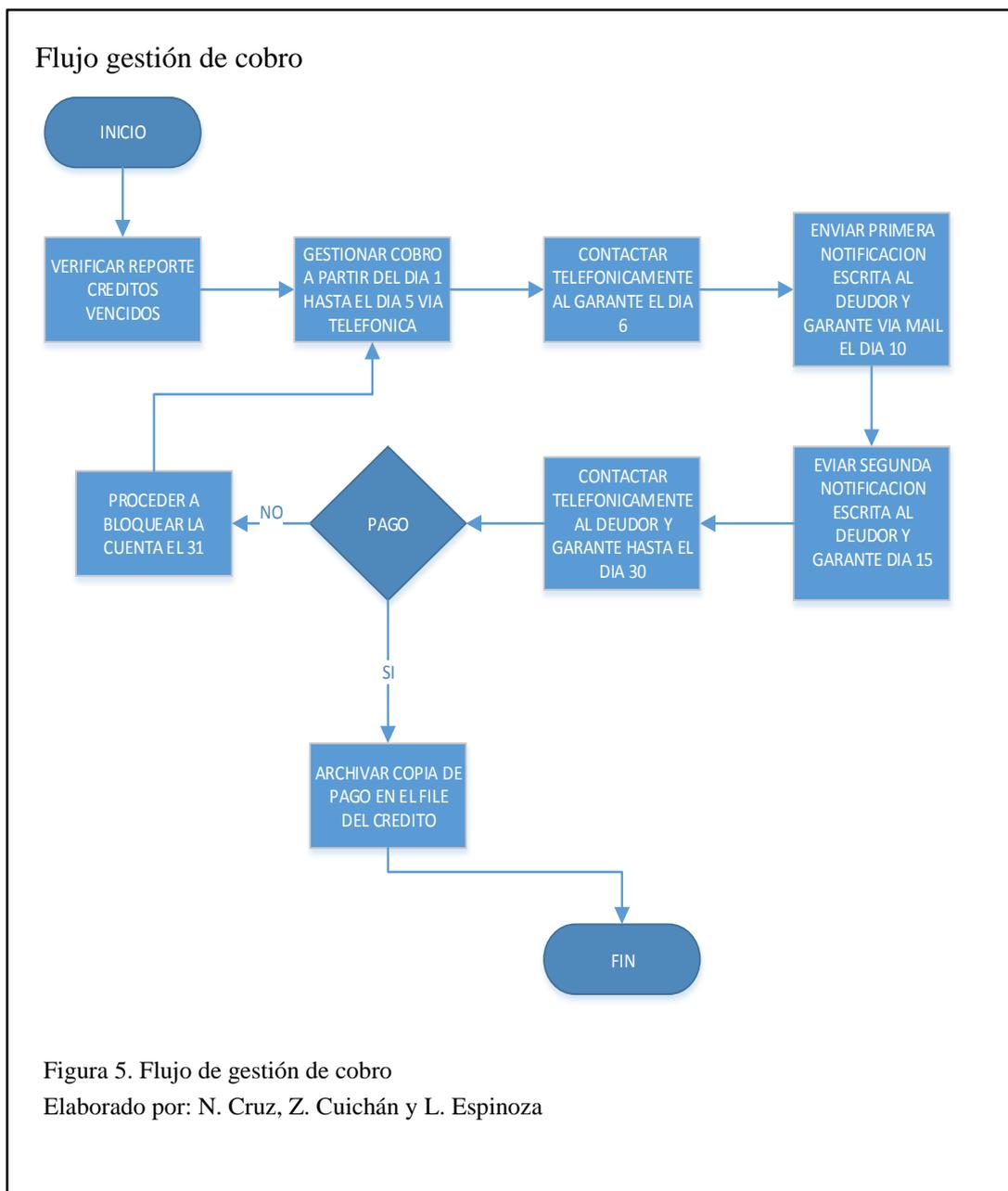


Figura 4. Flujo de microcréditos

Elaborado por: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

2.12.5.3. Proceso y flujo de gestión de cobro

- Verificación de reporte de créditos vencidos.
- Realizara la gestión el encargado a través de llamadas telefónicas a los estudiantes con créditos vencidos desde el primer día de mora hasta el día 9.
- Día 10 una primera carta informativa vía mail se enviara notificando el vencimiento al deudor y al garante.
- Día 15 vía mail se enviara una segunda carta informativa notificando el vencimiento al deudor y garante.
- A partir del día 16 se insistirá vía telefónica hasta lograr la cancelación total del saldo vencido.
- Una copia de las notificaciones enviadas deberá ser archivada en el file de crédito de los estudiantes.
- El seguimiento de la cobranza se realizara de forma diaria.
- Cuando el pago se realiza a través de terceros en este caso el garante se registrara el pago adjuntando una copia en el file de crédito del estudiante.
- El cálculo de intereses de mora, se realizara de la siguiente forma: La tasa vigente de la operación x 1.1, por el período de mora y por el valor de capital vencido



2.12.6. Personal

- Contar con profesionales calificados y capacitados en las áreas correspondientes a cada servicio requerido.
- Brindar información específica y exacta de los servicios que oferta la Caja de Ahorro y Crédito.
- Escuchar al estudiante de forma atenta y cordial.
- Agilizar la atención dada al estudiante.
- Evaluar continuamente el nivel de satisfacción del estudiante.

- Resolver rápida y eficientemente los problemas presentados por inconformidades en el servicio.

2.12.7. Presencia física

La presencia física se dará de acuerdo a la aplicación de todas las estrategias mencionadas anteriormente, un servicio aceptable, un precio justo, un adecuado lugar donde desenvolver las actividades, un personal capacitado y amable, un plan de medios amigable, y desarrollo de procesos correctos.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO TÉCNICO

“Una vez que se ha determinado la necesidad de producir un bien o servicio viene el análisis para elaborar la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles.” (Meneses, 2001, pág. 21)

Este capítulo considera la prestación del servicio que ofrecerá la Caja de Ahorro y Crédito en función de las condiciones de tamaño, localización, ingeniería, costos y gastos y responde a las preguntas dónde, cuándo, cuánto y con qué producir, tomando en cuenta la investigación de mercados presentada en el capítulo anterior.

3.1. Localización del proyecto

En este punto es importante analizar cuál es el sitio idóneo donde se puede instalar el proyecto, a fin de disminuir los costos y tener facilidades de acceso a recursos, equipo, etc. La Caja de Ahorro y Crédito propuesta estará ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, específicamente en la dirección: Isabel La Católica y Madrid, donde se dispone oficinas disponibles en el edificio Isabela Plaza.

Croquis de micro localización

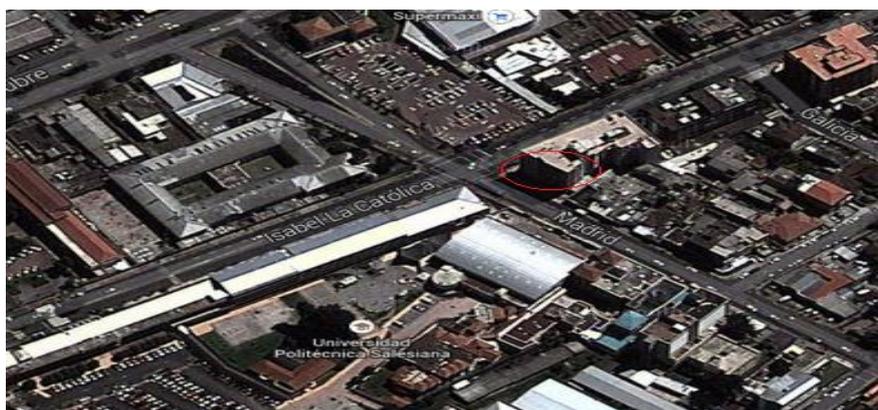


Figura 6. Croquis de micro localización.
Elaborado por: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

3.2. Tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto se refiere básicamente a la “capacidad de producción que el proyecto va a tener durante cada uno de los años del horizonte de vida, la capacidad

se expresa en cantidad producida o atendida por unidad de tiempo” (Murcia at al. 2009, pág. 219)

Existen factores que contribuyen con la capacidad productiva como: el diseño del servicio, las habilidades del personal, la distribución de planta y el flujo del proceso.

Si el diseño del servicio permite una fácil producción del servicio y si se cuenta con personal calificado, consecuentemente la capacidad del proyecto aumentará.

El tamaño del proyecto comprende todo lo relacionado con la capacidad instalada requerida para La Caja de Ahorro y Crédito, por esta razón al referir el tamaño del proyecto se hará un estudio de los factores determinantes que en él inciden para lograr la optimización del proyecto y definir la capacidad de producción más adecuada.

3.2.1. Factores que determinan el tamaño del proyecto

Los factores que determinan el tamaño del mercado están en función de la demanda; por tanto, la importancia de definir el tamaño se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que determinarán la capacidad de rentabilidad y que tienen relación directa con una estimación de la rentabilidad que generará el proyecto.

3.2.2. El tamaño del proyecto y la organización

Es de gran importancia el talento humano para cualquier tipo de proyecto. De acuerdo a los datos proporcionados por el INEC, existe un porcentaje aceptable de profesionales con educación superior, el mismo que está en un orden del 14.59% del total de la población del Ecuador, lo que facilitaría un adecuado sistema de reclutamiento, el mismo que permita prestar un servicio de calidad en la ejecución del servicio.

En cuanto al requerimiento de talento humano para la prestación directa del servicio, se necesitará:

- Gerente.
- Cajero con experiencia.

3.2.3. El tamaño del proyecto y los suministros e insumos

Para la prestación del servicio de La Caja de Ahorro y Crédito se requerirá únicamente de materiales y suministros de oficina que se encuentran con facilidad en las principales papelerías, librerías e imprentas de esta ciudad.

3.2.4. El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos

Se requerirá de equipo de oficina y computación lo cual permitirá disponer de herramientas necesarias para el óptimo desempeño del servicio.

3.2.5. El tamaño del proyecto y la superficie

Como no se construirá un espacio específico, se buscará una oficina para adecuarla, adaptar e instalar la empresa. Las áreas con las que contará la oficina son: Área de caja, área de gerencia, área de espera, centro de copiado y cafetería, archivo y recepción, de acuerdo a la disponibilidad de la oficina se contará con un baño y parqueadero para el personal.

3.3. Ingeniería del proyecto

El objetivo del estudio de ingeniería de proyectos, es “resolver todo lo concerniente a la instalación de la planta, la descripción del proceso, adquisición de equipos, la distribución óptima, hasta definir la estructura de organización y jurídica que habrá de tener la planta productiva” (Baca, 2001, pág. 29)

3.3.1. La Caja de Ahorro y Crédito y su funcionamiento

3.3.1.1. Políticas para apertura de cuentas de ahorros, crédito y cobranzas

Políticas para apertura de cuentas de ahorros

Objetivo:

El objetivo es dar a conocer las políticas, normas y manejo de actividades dentro de la Caja de Ahorro y Crédito al momento de apertura de cuenta de los estudiantes.

Explicaciones generales:

Cuenta de ahorros: La cuenta de ahorros será a la vista eso significa que el estudiante podrá hacer uso de su dinero, el cual ha sido depositado con anterioridad a través de la utilización de la cartola.

Cartola: Es una cartulina de una cara donde se registraran las transacciones realizadas en la cuenta de ahorro, también constaran nombres y número de cedula de los estudiantes; mostrara 4 columnas: La fecha, los débitos. Los créditos y el saldo a la fecha de la cuenta. Las cartolas serán numeradas por control y se realizarán reposiciones cuando esta se haya terminado o por perdida de esta. (Ver Anexo 6).

Titular de la cuenta: Es la persona natural a nombre de quien se apertura la cuenta de ahorros, siendo esta la única que podrá disponer de los fondos.

Firma registrada: Es la firma del titular de la cuenta y será la única con la que se pueda acceder a los fondos.

Políticas apertura de cuentas de ahorro:

- Las aperturas de cuentas de ahorros se realizaran a personas mayores edad y que sean estudiantes de la universidad.
- No se abrirán cuentas a personas que no proporcionen números de teléfono convencionales del domicilio y de un familiar cercano que no viva con él, de igual forma si al verificar datos los datos no son verdaderos.
- Las tasas de interés pasivas y para el pago de intereses en cuentas de ahorro estarán basados en las dictaminadas por el Banco Central del Ecuador (BCE, 8,19% tasa activa y 5,18 % tasa pasiva. (BCE, 2014)
- Los depósitos se receptaran únicamente en efectivo.
- La persona responsable de verificar/ confirmar los datos proporcionados por el cliente en su solicitud de apertura será el encargado será el gerente.
- La cuenta se abrirán una vez verificada la información exitosamente y entrará en funcionamiento una vez hecho el depósito inicial que será de 50 dólares en efectivo.

- A todos los estudiantes que deseen abrir una cuenta en la Caja de Ahorro de Crédito se les informará cuales son las tasas vigentes, 11% tasa activa y 5% tasa pasiva.
- Los estudiantes se comprometerán al abrir la cuenta a realizar un depósito mensual por 35 obligatoriamente, durante todo el tiempo de su carrera desde el momento de la apertura de cuenta.

Documentos y requisitos para apertura de cuenta de ahorros:

- Edad mínima 18 años.
- Firma de solicitud y contrato de apertura de cuenta de ahorros.
- Copia de la cedula de ciudadanía.
- Copia del certificado de votación.
- Copia de planilla de servicio básico.
- Depósito inicial de acuerdo a la política.
- Copia de pago de matrícula.
- Copia de carnet universitario.

3.3.1.2. Políticas para microcrédito

A continuación se detallarán las políticas de crédito que regulan la manera de operar en lo referente a la cartera de crédito de la Caja de Ahorro y Crédito.

Políticas de microcrédito:

Las políticas crediticias sustentan la estructura de la Caja de Ahorro y Crédito y están orientadas a satisfacer las necesidades de las personas en este caso y estarán sujetas a cambio según el entorno económico, político del país.

Además se basan, en las normas y resoluciones emitidas por los organismos de control y deberán actualizarse cuando existan modificaciones.

El control del cumplimiento de los procedimientos y políticas, será responsabilidad del gerente.

Explicaciones generales:

Microcrédito: Es todo crédito no superior a \$ 600 y no inferior a 100 concedido a un estudiante indistintamente, si el destino del crédito es para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Garante: La garantía a aplicarse será personal, el garante deberá cumplir con los mismos requisitos que el deudor, además tiene que ser estudiante universitario.

Tasa: Las tasas serán determinadas en base a las regidas por el Banco Central del Ecuador.

Pre cancelaciones: Se permitirán abonos parciales o totales donde para el primer caso se deberá generar una nueva tabla de amortización que será firmada por el deudor.

Perfil del estudiante: Serán beneficiarios de este servicio, los estudiantes con ingresos provenientes de su actividad laboral.

Requisitos para acceder a un crédito:

- Edad mínima: 18 años.
- Domicilio: El estudiante y garante debe residir dentro del perímetro Urbano o Zonas de influencia, donde la Caja de Ahorro y Crédito tiene sus instalaciones (Quito).
- Antigüedad en su trabajo: 1 año.
- Historial crediticio: no indispensable.
- Estabilidad domiciliaria: 1 año, incluido el tiempo anterior y actual.
- Localización: teléfono convencional en domicilio o trabajo, no se acepta teléfonos celulares ni referenciales.
- Referencias: de por lo menos un familiar cercano con número telefónico fijo que viva dentro de la misma ciudad y una referencia personal con número telefónico propio fijo.

Documentación requerida:

- Considerando la semiformalidad de los estudiantes que se califican para estos créditos, se requerirán los siguientes documentos:
- Solicitud de crédito.
- Rol de pagos de los últimos tres meses y certificado de trabajo indicando el tiempo que labora y sus ingresos.
- Copia de la cédula de identidad.
- Copia de la papeleta de votación.
- Pago de servicios del último mes preferiblemente planilla telefónica.
- Es importante que se recopile la mayor información posible del cliente para minimizar riesgos.

Medios de aprobación:

- La solicitud de crédito deberá contener:
- Datos generales del cliente.
- Fecha y firmas.
- Recomendación de otorgamiento (gerente).
- Firmas de aprobación (gerente).

Administración de files de microcrédito: Los files de microcrédito se mantendrán en un archivo organizado alfabéticamente.

3.3.1.3. Políticas de cartera vencida o cobranzas:

Políticas de cobranza:

- Las cobranzas serán realizadas directamente por la Caja de Ahorro y Crédito.
- Se realizara un cobro automático a través de débito de la cuenta si el estudiante dispone de fondos.

Las cobranzas son parte fundamental del proceso de crédito, por lo que la persona encargada de esta gestión deberá aplicar las siguientes políticas detalladas a continuación:

Políticas para la gestión de cobro:

- Se gestionará el cobro al estudiante vía telefónica por parte del encargado tomando en cuenta el status de la cartera (si está en mora o vencida), monto en provisión cuentas incobrables.
- La cobranza debe ser efectiva por parte del responsable con el fin de que se evite pérdidas para la caja de ahorro y crédito.

3.4. Requerimientos de talento humano, equipos, y muebles de oficina

A continuación se muestra la cantidad de personas, equipos, y muebles de oficina, necesarios para la prestación del servicio de La Caja de Ahorro y Crédito.

3.4.1.1. Requerimientos de talento humano

Tabla 39.
Nómina primer año

NÓMINA PRIMER AÑO								
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Gerente	600,00	600,00	66,90	600,00	340,00	745,23	8.942,80
TOTAL		600,00	600,00	66,90	600,00	340,00	745,23	8.942,80
PERSONAL DE SERVICIO								
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Cajero	360,00	360,00	40,14	360,00	340,00	458,47	5.501,68
TOTAL		360,00	360,00	40,14	360,00	340,00	458,47	5.501,68

Nota: por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

3.4.2. Requerimiento de muebles y equipos

Tabla 40.
Muebles y equipos

MUEBLES DE OFICINA			
Concepto	Cantidad Total	Costo Unitario USD	Costo Total USD
Escritorio	2	240	480,00
Silla ejecutiva	2	65	130,00
Sillas de espera	8	25	200,00
Sofá	1	280	280,00
Mesas de centro	2	85	170,00
Archivador	2	115	230,00
Total			1.490,00
EQUIPOS DE OFICINA			
Concepto	Cantidad total	Costo unitario USD	Costo Total USD
Teléfonos	1	50	50,00
Impresora	1	70	70,00
Total			120,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Concepto	Cantidad Total	Costo unitario USD	Costo Total USD
Equipo de Computación	2	650	1.300,00
Total			1.300,00

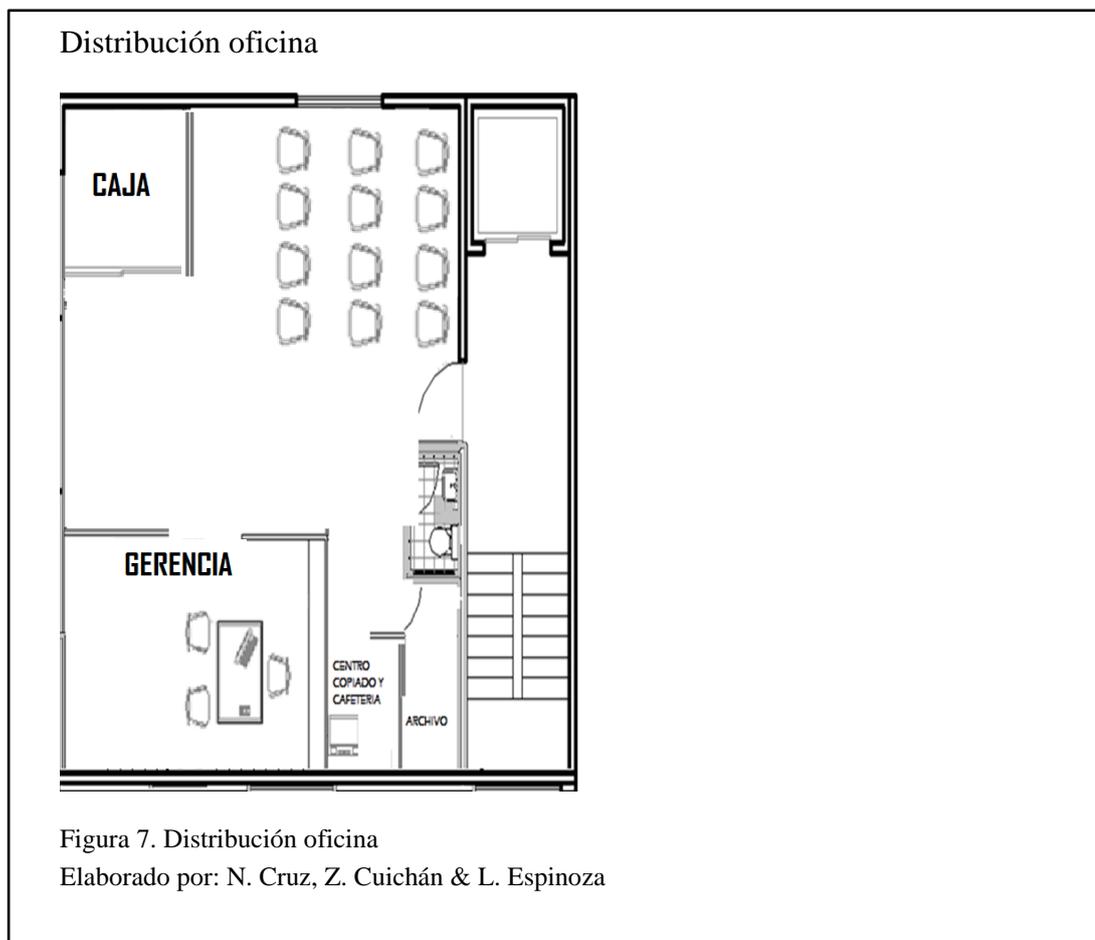
Nota: Cinticom por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

3.5. Distribución de la planta (oficina)

La distribución de la planta es la disposición y arreglo de todos los recursos que posee la Caja de Ahorro y Crédito como equipos, personas, materiales, dentro de las instalaciones físicas, a fin de optimizar aspectos y facilitar el movimiento de la mano de obra, de tal forma que el tiempo ocioso no sea excesivo.

Para la instalación de la empresa se cuenta con una oficina para adecuarla y adaptarla a estos espacios. Se distribuirán dos áreas descritas a continuación:

La distribución interna de la empresa se fundamenta en la importancia que tendrán el flujo de información entre cada una de las áreas como también la información y reporte que los mismos generen.



3.6. Regulaciones y reglamentos

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, control interno y rendición de cuentas, de acuerdo a sus necesidades y prácticas organizativa. Según la Ley de Economía Popular Solidaria, en su título quinto de las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales establece que:

Constitución:

Art.- 101.- Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, se forman por voluntad y aportes de sus socios, personas naturales, que destinan una parte del producto de su trabajo a un patrimonio colectivo, en calidad de ahorros y que sirve para la concesión de préstamos a sus miembros, que son residentes y realizan sus actividades productivas o de servicios, en el territorio de operación de esas organizaciones. (MIES, 2011, pág. 46)

Para fines estadísticos y ejercicio de operaciones, bastará su registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Acompañamiento y organización:

Art.- 102.- Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, no son sujetos de control, sino de acompañamiento. Tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, control social y rendición de cuentas. Remitirán, anualmente, a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información sobre sus operaciones, no obstante lo cual, éste podrá verificar su funcionamiento y efectuar sugerencias para superar las deficiencias funcionales que detectare. (MIES, 2011, pág. 46)

Actividades financieras:

Art. 104.- Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías participativas, como Grupos Solidarios, Ruedas, Fondos Productivos, Fondos Mortuorios y otros que dinamicen las actividades económicas de sus miembros. (MIES, 2011, pág. 47)

Actividades socioeconómicas en el territorio:

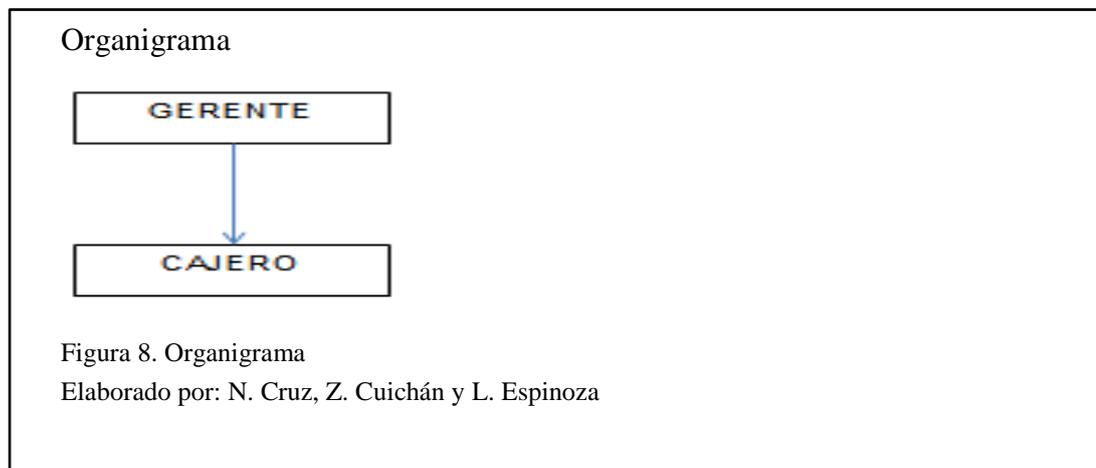
Art.- 105.- Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, funcionarán como espacios de promoción y difusión de experiencias y conocimientos de educación, salud y otros aspectos relacionados con

el desarrollo socioeconómico de su territorio, actividad que estará vinculada con políticas de fomento estatal y transferencia de recursos públicos para el desarrollo de esas capacidades. Servirán también como medios de canalización de recursos públicos para proyectos sociales, bajo el acompañamiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (MIES, 2011, pág. 47)

Transformación obligatoria:

Art.- 106.- Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, que excedieren los montos de activos, número de socios y operaciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley, se constituirán, obligatoriamente, como cooperativas de ahorro y crédito, para continuar recibiendo los beneficios en ella contemplados. (MIES, 2011, pág. 47)

3.7. Organigrama estructural



Funciones Gerente:

Para ser designado Gerente de la Caja de Ahorros el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la Caja de Ahorros y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno.

El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento. Cuando así lo amerite el segmento en que sea ubicada la Caja de Ahorros, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, su reglamento y el presente estatuto social.
- Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Caja de Ahorros.
- Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración.
- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de administración.
- Diseñar y administrar la política salarial de la Caja de Ahorro y Crédito, en base a la disponibilidad financiera.
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.

Funciones Cajero:

- Efectúa la identificación correcta del cliente.
- Tiene bajo custodia y responsabilidad la cantidad de efectivo requerido para operar en el día, así como la reserva.
- Controla los activos fijos tangibles del local de trabajo, efectuando entrega por escrito de los mismos con la periodicidad establecida.
- Tramita las operaciones relacionadas con las transferencias recibidas (liquidación), transferencias enviadas, deducidas comisiones y sin reducir comisiones.
- Identifica las firmas autorizadas que aprueban los documentos de pago que recibe.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO FINANCIERO

En el presente capítulo, se da a conocer el análisis financiero, donde se describen los estudios desarrollados y la inversión requerida para ejecutar el proyecto y obtener un eficiente control de los recursos y alcanzar la rentabilidad esperada con la propuesta, ya que con este estudio financiero se podrá conocer si es viable o no ejecutar el proyecto.

4.1. Objetivo

Ordenar y sistematizar la información de carácter monetario obtenido proyectar los flujos de caja respectivos con el fin de determinar el tiempo de recuperación de capital.

4.2. Presupuesto de inversión

Para el presupuesto de inversión se detallan aquellos recursos o activos que requerirá la Caja de Ahorro y Crédito para la operatividad de la misma, dentro de esta inversión se encuentran activos tangibles, y capital de trabajo.

4.2.1. Activos fijos tangibles

Se componen de los bienes tangibles y perdurables que adquiere la empresa con el propósito de elaborar un bien o prestar un servicio.

A continuación se detalla la inversión en activos fijos que se requieren para el presente proyecto:

Tabla 41.
Activos fijos tangibles

ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Equipo de computación	1.300,00
Muebles y Eq. de oficina	1.610,00
Infraestructura	2.000,00
TOTAL	4.910,00

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.1.1. Adecuaciones

Para el funcionamiento administrativo de la Caja de Ahorro y Crédito, se rentará una oficina, ubicada en las calles Isabel la Católica y Madrid, misma que requerirá un rubro para adecuación, a continuación se detalla.

Tabla 42.
Adecuaciones

OBRA CIVIL-ADECUACIONES			VALOR EN USD	
Descripción	Unidad	Cantidad	Valor en USD	Valor Total
Adecuaciones	m2	80	25	2.000,00
Total				2.000,00

Nota: Ing. Alex Hernández (por m2), por N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.1.2. Muebles, equipos de oficina y equipos de computación

Los muebles, equipos de oficina y computación son indispensables para el funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito, por lo cual se ha calculado los siguientes rubros.

Tabla 43.
Muebles y equipos

MUEBLES DE OFICINA			
Concepto	Cantidad Total	Costo Unitario USD	Costo Total USD
Escritorio	2	240	480,00
Silla ejecutiva	2	65	130,00
Sillas de espera	8	25	200,00
Sofá	1	280	280,00
Mesas de centro	2	85	170,00
Archivador	2	115	230,00
Total			1.490,00
EQUIPOS DE OFICINA			
Concepto	Cantidad total	Costo unitario USD	Costo Total USD
Teléfonos	1	50	50,00
Impresora	1	70	70,00
Total			120,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Concepto	Cantidad Total	Costo unitario USD	Costo Total USD
Equipo de Computación	2	650	1.300,00
Total			1.300,00

Nota: MM Comercial 2014, por N. Cruz, z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.1.3. Depreciación

Las depreciaciones son las disminuciones del valor de los activos fijos por el desgaste que sufren los mismos en el transcurso del tiempo. Todos los activos fijos, exceptuando los terrenos son susceptibles de depreciación. Las depreciaciones de los activos se consideran gastos no desembolsables que afectan el estado de resultados del proyecto y por ende a los impuestos que genera el mismo.

El método de depreciación aplicado según NIIF, debe reflejar básicamente el patrón de consumo de los beneficios que se esperan del activo, por ejemplo:

- Método lineal (si realmente refleja el patrón de consumo o uso del recurso).
- Saldo decreciente.
- Unidades de producción.

Estos métodos deben ser revisados y/o modificados si ya no reflejan el patrón esperado de consumo de beneficios de los activos. Cualquier cambio en el método de depreciación debe ser contabilizado prospectivamente.

El método a aplicarse en las depreciaciones de los activos fijos es el método de línea recta, este es el más adecuado debido a que los activos fijos se desgastan por igual cada período contable. Para el cálculo de la depreciación en línea recta se utiliza la siguiente fórmula. (Zapata, 1996, pág. 125)

Depreciación = (Valor del Activo Fijo-Valor residual)/Vida Útil

El valor de desecho o salvamento es lo que se espera recuperar por la venta de los activos fijos cuando se liquida el proyecto.

Los porcentajes de depreciación y vida útil

Tabla 44.
Depreciaciones

ACTIVOS TANGIBLES													
Activos	Valor	Vida Útil	Valor Residual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Equipo de computación	1.300,00	3,00	433,33	288,89	288,89	288,89							
Muebles y Eq. de oficina	1.610,00	10,00	161,00	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90	144,90
Infraestructura	2.000,00	10,00	200,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00
TOTAL	4.910,00			613,79	613,79	613,79	324,90						

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

Tabla 45.
Depreciaciones acumuladas

EQUIPO COMPUTACION				
Número de periodos	CONCEPTO	DEP.	DEP. ACUM.	APORTE LIBROS
				1.300,00
1	Dep. año 1	288,89	288,89	1011,11
2	Dep. año 2	288,89	577,78	722,22
3	Dep. año 3	288,89	866,67	433,33
MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA				
Número de periodos	CONCEPTO	DEP.	DEP. ACUM.	APORTE LIBROS
				1.610,00
1	Dep. año 1	134,1	134,10	1475,90
2	Dep. año 2	134,1	268,20	1207,70
3	Dep. año 3	134,1	402,30	1207,70
4	Dep. año 4	134,1	536,40	1073,60
5	Dep. año 5	134,1	670,50	939,50
6	Dep. año 6	134,1	804,60	805,40
7	Dep. año 7	134,1	938,70	671,30
8	Dep. año 8	134,1	1072,80	537,20
9	Dep. año 9	134,1	1206,90	403,10
10	Dep. año 10	134,1	1341,00	269,00
INFRAESTRUCTURA				
Numero de periodos	CONCEPTO	DEP.	DEP. ACUM.	APORTE LIBROS
				2.000,00
1	Dep. año 1	180	180,00	1820,00
2	Dep. año 2	180	360,00	1640,00
3	Dep. año 3	180	540,00	1460,00
4	Dep. año 4	180	720,00	1280,00
5	Dep. año 5	180	900,00	1100,00
6	Dep. año 6	180	1080,00	920,00
7	Dep. año 7	180	1260,00	740,00
8	Dep. año 8	180	1440,00	560,00
9	Dep. año 9	180	1620,00	380,00

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2. Capital de trabajo

Capital de trabajo “representa la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos de corto plazo” (Dumrauf.G, 2010, pág. 35)

Se entiende como la cantidad de dinero necesaria para sustentar los egresos operativos que el giro de un negocio requiera.

Tabla 46.
Resumen capital de trabajo

CAPITAL DEL TRABAJO	
Descripción	
Costos de servicio	1.375,42
Gastos de constitución	1.920,00
Gastos publicidad	43,75
Gastos de Administración	3.421,15
Total Capital de Trabajo	6.760,32

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

El detalle de los rubros de capital de trabajo se observa en los tablas posteriores de gastos administrativos y de servicio.

Se ha determinado un capital de trabajo a tres meses, ya que se estima es un tiempo razonable en el cual la Caja de Ahorros podrá cubrir con sus ingresos los costos operativos en función de los cuenta ahorristas, pues en el presente caso estos ingresos deben concretarse en cuentas de ahorros y esto se estima sucederá aproximadamente dentro de 2 o 3 meses desde la puesta en marcha del proyecto.

4.2.2.1. Gasto sueldos

A continuación se detalla el total de trabajadores que se necesitan para el funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito y el salario que percibirá cada uno de estos.

Tabla 47.
Nómina primer año

NÓMINA PRIMER AÑO								
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Gerente	600,00	600,00	66,90	600,00	340,00	745,23	8.942,80
TOTAL		600,00	600,00	66,90	600,00	340,00	745,23	8.942,80
PERSONAL PARA SERVICIO								
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Cajero	360,00	360,00	40,14	360,00	340,00	458,47	5.501,68
TOTAL		360,00	360,00	40,14	360,00	340,00	458,47	5.501,68

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

Tabla 48.
Nómina a partir segundo año

NÓMINA A PARTIR DE SEGUNDO AÑO										
PERSONAL ADMINISTRATIVO										
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Vacaciones	Fondos de Reserva	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Gerente	600,00	600,00	66,90	300,00	49,98	600,00	340,00	774,40	9.292,78
TOTAL		600,00	600,00	66,90	300,00	49,98	600,00	340,00	774,40	9.292,78
PERSONAL PARA SERVICIO										
No.	Cargo	Pago por trabajador	Valor Total Mensual	Aporte Patronal	Vacaciones	Fondos de Reserva	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Totales Sueldo Mensual USD	TOTAL ANUAL
1	Cajero	360,00	360,00	40,14	180,00	29,99	360,00	340,00	475,97	5.711,67
TOTAL		360,00	360,00	40,14	180,00	29,99	360,00	340,00	475,97	5.711,67

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2.2. Gastos administrativos

En la siguiente tabla se detallan los gastos de administración en los que se incurrirá, incluye sueldos, servicios básicos, arriendo, suministros, entre otros.

Tabla 49.
Gastos administración

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		
Descripción	Mensual	Anual
Sueldos Administración	745,23	8.942,80
Gasto de Luz	20,00	240,00
Gastos de Agua	10,00	120,00
Gastos de Internet	27,00	324,00
Gasto de Teléfono	25,00	300,00
Suministros	58,57	702,79
Arriendo	250,00	3.000,00
Permiso de funcionamiento	4,58	55,00
TOTAL	1.140,38	13.684,59

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2.3. Costo del servicio

En la siguiente tabla, se detallan los gastos del servicio en el que se incluye el sueldo del cajero.

Tabla 50.
Costo del servicio

COSTO DE SERVICIO		
Descripción	Mensual	Anual
Sueldos	458,47	5.501,69
TOTAL	458,47	5.501,68

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2.4. Gastos constitución

En la siguiente tabla se detallan los gastos constitución en los que se incurren para la creación de la Caja de Ahorro y Crédito.

Tabla 52.
Gastos constitución

GASTOS CONSTITUCIÓN		
Descripción	Mensual	Anual
Gastos Constitución	83,33	1.000,00
Patentes	40,00	120,00
Legalización	66,66	800,00
TOTAL	160,00	1.920,00

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2.5. Gastos publicidad

En la siguiente tabla se detallan los gastos de publicidad que utilizará la Caja de Ahorro y Crédito.

Tabla 53.
Gastos publicidad

GASTOS PUBLICIDAD		
Descripción	Mensual	Anual
Publicidad	14,58	175,00
Sub total		175,00

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.2.6. Capital de trabajo

Tabla 54.
Capital de trabajo

CAPITAL DEL TRABAJO	
Descripción	
Costos de servicio	1.375,42
Gastos de constitución	1.920,00
Gastos publicidad	43,75

Gastos de Administración	3.421,15
Total Capital de Trabajo	6.760,32

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.3. Inversión total

Para finalizar el tema de las inversiones, en la siguiente tabla, se resume los totales de la inversión en activos tangibles y capital de trabajo, que es la inversión inicial que se necesita para poner en marcha el proyecto.

Tabla 55.
Resumen de inversiones

RESUMEN DE INVERSIONES	
INVERSIÓN TOTAL	Valor USD
Inversión en Activos Tangibles	4.910,00
Capital de Trabajo	4.936,32
Total Inversión Inicial	9.846,32

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.4. Financiamiento

Luego de haber estimado la inversión total para el proyecto, se realiza un análisis para obtener las fuentes por las que se va a financiar el mismo. Por lo tanto se ha estimado que el préstamo requerido asciende a un monto de \$ 6.892,42 y se ha escogido a la Corporación Financiera Nacional como organismo crediticio, ya que en comparación a otras entidades su tasa de interés es la más baja en el mercado.

La tasa efectiva ofertada por la CFN actualmente asciende a 11,00% anual, esta tasa es tanto para las personas naturales o jurídicas que desean ampliar o implementar una empresa. Los montos para este tipo de créditos van desde \$3.000, estos pueden financiar hasta el 70% de proyectos nuevos.

La deuda se amortizará para 5 años, con una tasa de interés del 11%, para lo cual se ha utilizado la siguiente fórmula: (Palacios, 2006, pág. 67)

$$A = R \frac{1 - (1 + i)^{-n}}{i}$$

Dónde:

A = Valor del préstamo

I = Interés.

R = Pago periódico.

n = Número de períodos.

A continuación se presenta la tabla de amortización:

Tabla 56.
Tabla de amortización

Periodo de pago:		Anual	Mensual	
Monto:		6.892,42	114,87	
Plazo (años):		5	60	
Tasa de interés (anual):		11,00%	0,92%	
Periodo	Principal	Interés	Amortización	Cuota
1	6.892,42	63,18	114,87	178,05
2	6.777,55	62,13	114,87	177,00
3	6.662,67	61,07	114,87	175,95
4	6.547,80	60,02	114,87	174,90
5	6.432,93	58,97	114,87	173,84
6	6.318,05	57,92	114,87	172,79
7	6.203,18	56,86	114,87	171,74
8	6.088,31	55,81	114,87	170,68
9	5.973,43	54,76	114,87	169,63
10	5.858,56	53,70	114,87	168,58
11	5.743,68	52,65	114,87	167,52
12	5.628,81	51,60	114,87	166,47
13	5.513,94	50,54	114,87	165,42
14	5.399,06	49,49	114,87	164,37
15	5.284,19	48,44	114,87	163,31
16	5.169,32	47,39	114,87	162,26
17	5.054,44	46,33	114,87	161,21
18	4.939,57	45,28	114,87	160,15
19	4.824,70	44,23	114,87	159,10
20	4.709,82	43,17	114,87	158,05
21	4.594,95	42,12	114,87	156,99
22	4.480,07	41,07	114,87	155,94
23	4.365,20	40,01	114,87	154,89
24	4.250,33	38,96	114,87	153,84
25	4.135,45	37,91	114,87	152,78
26	4.020,58	36,86	114,87	151,73
27	3.905,71	35,80	114,87	150,68

28	3.790,83	34,75	114,87	149,62
29	3.675,96	33,70	114,87	148,57
30	3.561,08	32,64	114,87	147,52
31	3.446,21	31,59	114,87	146,46
32	3.331,34	30,54	114,87	145,41
33	3.216,46	29,48	114,87	144,36
34	3.101,59	28,43	114,87	143,30
35	2.986,72	27,38	114,87	142,25
36	2.871,84	26,33	114,87	141,20
37	2.756,97	25,27	114,87	140,15
38	2.642,09	24,22	114,87	139,09
39	2.527,22	23,17	114,87	138,04
40	2.412,35	22,11	114,87	136,99
41	2.297,47	21,06	114,87	135,93
42	2.182,60	20,01	114,87	134,88
43	2.067,73	18,95	114,87	133,83
44	1.952,85	17,90	114,87	132,77
45	1.837,98	16,85	114,87	131,72
46	1.723,11	15,80	114,87	130,67
47	1.608,23	14,74	114,87	129,62
48	1.493,36	13,69	114,87	128,56
49	1.378,48	12,64	114,87	127,51
50	1.263,61	11,58	114,87	126,46
51	1.148,74	10,53	114,87	125,40
52	1.033,86	9,48	114,87	124,35
53	918,99	8,42	114,87	123,30
54	804,12	7,37	114,87	122,24
55	689,24	6,32	114,87	121,19
56	574,37	5,27	114,87	120,14
57	459,49	4,21	114,87	119,09
58	344,62	3,16	114,87	118,03
59	229,75	2,11	114,87	116,98
60	114,87	1,05	114,87	115,93
TOTAL		1.927,01	6.892,42	-

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.5. Egresos

En el presente presupuesto se encuentran los egresos que tendrá la Caja de Ahorro y Crédito proyectados para 5 años. Dentro de los rubros se reflejan los gastos de ventas, gastos de administración, gastos de puesta en marcha y gastos financieros,

para la proyección de los mismos se ha tomado como referente el promedio de inflación de enero 2013 a diciembre 2013 que es de 2,73%.

Tabla 57.
Egresos operativos

PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS					
Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Descripción					
Costos de servicio	5.501,68	5.711,67	5.850,84	5.993,41	6.139,45
Sueldos	5.501,68	5.711,67	5.850,84	5.993,41	6.139,45
Gastos de Administración	13.979,59	14.452,30	14.804,45	15.165,19	15.534,71
Sueldos Administración	8.942,80	9.292,78	9.519,21	9.751,17	9.988,77
Gasto de Luz	240,00	245,85	251,84	257,97	264,26
Gastos de Agua	120,00	122,92	125,92	128,99	132,13
Gastos de Internet	324,00	331,89	339,98	348,27	356,75
Gasto de Teléfono	300,00	307,31	314,80	322,47	330,33
Suministros	702,79	719,91	737,45	755,42	773,83
Arriendo	3.000,00	3.073,10	3.147,98	3.224,69	3.303,26
Gastos publicidad	175,00	179,26	183,63	188,11	192,69
Publicidad	175,00	179,26	183,63	188,11	192,69
Gastos Financieros					
Costos financieros	2.067,15	1.915,52	1.763,89	1.612,25	1.460,62
Total Egresos	21.723,42	22.258,75	22.602,81	22.958,95	23.327,47

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

En la tabla anterior muestra los egresos operativos de la Caja de Ahorro y Crédito, y a continuación se muestra el egreso total incluido los movimientos financieros de las cuentas que incluye los préstamos e intereses pagados.

Tabla 58.
Egresos por movimientos de cuenta

DESCRIPCIÓN	EGRESOS				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Préstamos	56.400,00	61.680,00	71.760,00	81.840,00	91.920,00
Intereses x pagar ahorros	2.545,83	2.985,83	3.825,83	4.665,83	5.505,83
Gastos operativos	22.162,42	22.657,86	23.061,33	23.479,94	23.914,09
Total	81.108,25	87.323,69	98.647,17	109.985,77	121.339,93

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

En la tabla detalla el egreso por movimientos cuenta y créditos donde únicamente por montos de préstamos se hace constar el 60% del total de los ahorros, sumado a los intereses pagados y a los gastos operativos.

4.2.6. Ingresos

En este punto se determina los ingresos brutos que se obtendrán de la prestación del servicio.

Para el cálculo de los ingresos se ha tomado en cuenta, certificados de aportación individual de cada socio por 50 USD el momento de apertura de cuenta, y depósitos mensuales fijos por 35 USD.

Tabla 59.
Ingreso

INGRESOS					
Descripción	Número de socios	Certificados de aportación USD	Ahorro obligatorio USD	Total ingreso mensual USD	Total ingreso anual USD
Cantidad	200	10.000,00	7000	7.833,33	94.000,00

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.7. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es aquel nivel de operaciones en el que los ingresos son iguales en importe a sus correspondientes en gastos y costos, es decir el punto en que la empresa no pierde ni obtiene utilidad. Este análisis permite a las empresas conocer mediante una representación gráfica el volumen mínimo de ventas que debe lograrse para comenzar a percibir utilidades. En el siguiente tabla se detallan los valores que se necesitan para el cálculo del punto de equilibrio:

Tabla 60.
Factores punto de equilibrio

Rubros	Valor
Valor ingreso unitario mensual	35
Costo variable unitario promedio mensual	28,38
Costos fijos	16.654,12

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

Para mejor comprensión, se han determinado rangos con distintas cifras de volumen de ahorristas, en cada uno se aprecia el nivel de ingresos, costos y utilidad, determinándose de esta manera que el punto de equilibrio se encuentra cuando la Caja de Ahorro y Crédito anualmente ofrece el servicio a 2.518 estudiantes ahorristas, en dicho nivel de la utilidad es de USD. -0,14 USD es la cifra más cercana al punto de equilibrio que es 0, y esto se debe a que las unidades o estudiantes no pueden fraccionarse, por lo que dicho valor será cercano pero no 0.

Tabla 61.
Punto de equilibrio

	P.E												
Socio	1,00	251,80	503,60	755,40	1.007,20	1.259,00	1.510,80	1.762,60	2.014,40	2.266,20	2.518,00	2.769,80	3.021,60
Valor ingreso por depósitos	35,00	8.813,00	17.626,00	26.439,00	35.252,00	44.065,00	52.878,00	61.691,00	70.504,00	79.317,00	88.130,00	96.943,00	105.756,00
Valor costo variable	28,38	7.146,94	14.293,88	21.440,82	28.587,76	35.734,70	42.881,64	50.028,58	57.175,52	64.322,46	71.469,40	78.616,34	85.763,28
Costo fijo	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74	16.660,74
COSTO TOTAL	16.689,12	23.807,68	30.954,62	38.101,56	45.248,50	52.395,44	59.542,38	66.689,32	73.836,26	80.983,20	88.130,14	95.277,08	102.424,02
BENEFICIO	-16.654,12	-14.994,68	-13.328,62	-11.662,56	-9.996,50	-8.330,44	-6.664,38	-4.998,32	-3.332,26	-1.666,20	0,14	1.665,92	3.331,98

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.8. Estados financieros

Los estados financieros son un elemento muy importante dentro de este análisis ya que dan una perspectiva actual y futura de la situación financiera y económica a lo largo de un período, lo cual permitirá tener una visión clara sobre la inversión que se pretende realizar en el proyecto. Los estados financieros considerados para el presente estudio son:

- Balance general
- Estado de resultados
- Flujo de efectivo

4.2.8.1. Balance general

“Es un estado financiero que representa, a modo de fotografía, la situación financiera de la empresa a una fecha determinada lo cual revela la situación de los activos y pasivos de una empresa” (Murcia ar al. 2009, pág. 264)

Tabla 62.
Balance de situación inicial

BALANCE GENERAL INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activo Corriente	12.469,10	Pasivo no corriente	14.425,21
Caja/Bancos	11.766,32	Préstamo Bancario	6.892,42
Suministros de oficina	702,79	Cuentas x pagar	7.532,79
Activo no corriente	4.910,00		
Equipo de computación	1.300,00		
Muebles y Eq. de oficina	1.610,00		
Infraestructura	2.000,00		
		Patrimonio	2.953,89
		Capital Social	2.953,89
TOTAL ACTIVOS	17.379,10	TOTAL PAS.+ PAT.	17.379,10

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.8.2. Estado de resultados

También conocido como estado de pérdidas y ganancias, es un informe contable que presenta en forma ordenada las cuentas de rentas, costos y gastos, para determinar el resultado económico de una empresa, obtenido durante un período de tiempo dado.

El siguiente estado se muestra proyectado para 5 años, para lo cual ha sido considerado un crecimiento anual de los ingresos y los costos como ya se muestra anteriormente.

Tabla 63.
Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
(+)Intereses ganados por créditos	3.360,50	3.941,30	5.050,10	6.158,90	7.267,70
(+)Intereses ganados por inversiones bancos	1.880,00	2.056,00	2.392,00	2.728,00	3.064,00
(-) Intereses pagados por ahorros	2.545,83	2.985,83	3.825,83	4.665,83	5.505,83
(=)ingreso operacional ejercicio	2.694,67	3.011,47	3.616,27	4.221,07	4.825,87
Gastos administrativos					
Sueldos Administración	8.942,80	9.292,78	9.519,21	9.751,17	9.988,77
Gasto de Luz	240,00	245,85	251,84	257,97	264,26
Gastos de Agua	120,00	122,92	125,92	128,99	132,13
Gastos de Internet	324,00	331,89	339,98	348,27	356,75
Gasto de Teléfono	300,00	307,31	314,80	322,47	330,33
Gasto Suministros	702,79	719,91	737,45	755,42	773,83
Arriendo	3.000,00	3.073,10	3.147,98	3.224,69	3.303,26
Total Gastos Administración	13.629,59	14.093,77	14.437,19	14.788,97	15.149,33
Gastos publicidad					
Publicidad	175,00	179,26	183,63	183,63	183,63
Total Gastos publicidad	175,00	179,26	183,63	183,63	183,63
Gastos Financieros					
Gasto servicios	688,67	537,03	385,40	233,77	82,13
Sueldos Cajero	5.501,68	5.711,67	5.850,84	5.993,41	6.139,45
Total Gastos servicios	5.501,68	5.711,67	5.850,84	5.993,41	6.139,45
Pérdida antes de impuestos	-17.300,27	-17.510,27	-17.240,79	-16.978,71	-16.728,68

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

4.2.8.3. Flujo neto de caja

Se entiende como flujo neto de caja al cálculo de las entradas y salidas de dinero, durante un periodo, con el objetivo de medir la capacidad de generar dinero en la normal actividad de la empresa y la manera como se emplearán dichos recursos económicos

El flujo de caja se ha proyectado tomando en cuenta todos los ingresos y egresos de caja generados en los 5 años de la Caja de Ahorro y Crédito.

Tabla 64.
Flujo de efectivo

FLUJO DE EFECTIVO						
Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS NETOS		2.694,67	3.011,47	3.616,27	4.221,07	4.825,87
EGRESOS NETOS		-19.306,27	-19.984,70	-20.471,66	-20.966,01	-21.472,41
UTILIDAD (PERDIDA)		-16.611,60	-16.973,23	-16.855,39	-16.744,94	-16.646,54
DEPRECIACION		613,79	613,79	613,79	324,90	324,90
PAGO DE CAPITAL DE CRÉDITO		-1.378,48	-1.378,48	-1.378,48	-1.378,48	-1.378,48
INVERSIÓN FIJA	-4.910,00					
CAPITAL DE TRABAJO	-6.760,32					
PRÉSTAMO	6.892,42					
DEVOLUCIÓN DE AHORROS						-606.000,00
SALDO DE PRESTAMOS PENDIENTES POR COBRAR						363.600,00
INVERSIONES						242.400,00
FLUJO GENERADO	-4.777,89	-17.376,29	-17.737,93	-17.620,09	-17.798,53	-17.700,13
FLUJO ACUMULADO	-4.777,89	-22.154,19	-39.892,12	-57.512,21	-75.310,74	-93.010,86

Nota: N. Cruz, Z. Cuichán & L. Espinoza

CONCLUSIONES

- Es evidente la necesidad que tienen los jóvenes estudiantes sobre el ahorro y el crédito con fácil acceso, lo cual se refleja en el estudio de mercado por medio del cálculo de la demanda insatisfecha.
- Después de los cálculos financieros realizados y de la evaluación, se concluye que no existe rentabilidad generada por los montos de depósitos e intereses establecidos tanto para pagos como para cobros, por este motivo se observa el monto de ingresos obtenidos y se saca una diferencia tomando en cuenta los egresos generados se puede observar que no se alcanzaría a generar los suficientes ingresos para cubrir los costos y gastos.
- Para el final de los 5 periodos se habría generado 18.369,33 en ingresos que se podía utilizar, pero a la vez se tendría un total de gastos y costos de 93.010,86 lo que significaría que no se puede cubrir los gastos y costos generando pérdidas.
- En el supuesto que al final de los 5 periodos se necesitara devolver todos los fondos captados por ahorros a los estudiantes que sumarían 606.000, el efectivo existente no cubriría estos requerimientos ya que a través de estos años se habría estado tomando un 15% de dicho efectivo para cubrir costos.
- Según el punto de equilibrio se necesitaría tener 2.518 socios al cabo de 10 años para poder cubrir recién los costos.
- Se puede concluir que a pesar de que las encuestas dieron un resultado favorable y que los estudiantes deseaban la Caja de Ahorro y Crédito, luego del análisis financiero se determinó que el proyecto no es viable, ni rentable ya que los ingresos son mucho menores a los gastos.

RECOMENDACIONES

- Crear instituciones que motiven a los estudiantes desde el inicio de su carrera productiva hacia el ahorro, con el fin de crear una cultura que los impulse a ahorrar.
- Los recursos iniciales necesarios para la operatividad de la Caja de Ahorros y Crédito son bajos, de tal manera que es recomendable realizar este tipo de emprendimientos que tienen un alto impacto social aunque no aseguren su rentabilidad.
- No se recomienda la inversión en la Caja de Ahorros y Crédito ya que después de los estudios pertinentes no refleja rentabilidad en menos de 10 años.
- Para que la CAC tenga más posibilidad de rentabilidad a través de la disminución de gastos administrativos se recomienda que la universidad brinde un espacio donde la CAC pueda operar.
- Se recomienda contactar a una cooperativa para que analice el mercado estudiantil que ofrece la universidad y esta brinde opciones de financiamiento a los estudiantes que lo requieran, para cubrir gastos que bienestar estudiantil no cubre.

LISTAS DE REFERENCIAS

- Baca, U. G. (2001). *Evaluación de proyectos*. Bogotá: Mc Graw Hill, 5ª edición.
- Banco Central del Ecuador. (02 de 01 de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 18 de 05 de 2014, de Tasa de inflación 2013: http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion
- BCE. (18 de Diciembre de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 2014 de 12 de 18, de Indicadores Económicos: <http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.
- Corporación Ecuador. (26 de 06 de 2012). *Slideshare*. Recuperado el 25 de 11 de 2012, de Clasificación de las cajas de ahorro y crédito en Ecuador: <http://www.slideshare.net/quijotadasecuador/definiciones-cacs?related=2>
- Dumrauf, G. (2010). *Finanzas corporativas, un enfoque latinoamericano*. Buenos Aires: Alfaomega, segunda edición.
- Euroresidentes. (2010). *Diccionario de finanzas*. Recuperado el 29 de 11 de 2014, de Órganos rectores de las cajas de ahorro: http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/c/cajas-de-ahorro.htm
- Granda, A. & Rojas, C. (15 de 01 de 2013). Proyecto de factibilidad para la implementación de una caja de ahorro y crédito para las personas con capacidades especiales en la ciudad de Loja. *Características Principales de las cajas de ahorro y crédito en Ecuador*. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (Décima ed.). Pearson Education.

- Lamb, C. W. (1998). *Marketing*. México: Thomson.
- Llamas, J. M. (1999). *Estructura científica de la venta*.
- Meneses, E. (2001). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Quito: Quality Print, 3ª edición.
- MIES. (2011). *Ministerio de Inclusión Económica Social*. Recuperado el 25 de 01 de 2013, de Ley de la economía popular y solidaria: http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Murcia, J., Díaz, F., Duarte, V., Ortega, J., Baca, C., González, M., & Oñate, G. (2009). *Proyectos, formulación y criterios de evaluación*. Bogotá: Alfaomega colombiana S.A.
- Palacios, H. (2006). *Fundamentos Técnicos de la Matemática Financiera*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1ª edición.
- Rim, J. & Rouse, J. (2003). *Manual de consulta sobre el ahorro en grupo*. Recuperado el 30 de 11 de 2013, de <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/Y4094S/Y4094S00.pdf>
- Sagap, & . Sagap, R. (1993). *Evaluación de Proyectos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- SEPS. (27 de 02 de 2012). *SEPS*. Recuperado el 25 de 11 de 2012, de Reglamento de la orgánica de la superintendencia de economía popular y solidaria.: http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef&groupId=10157
- SEPS. (2013). *SEPS*. Recuperado el 03 de 12 de 2014, de Boletín trimestral I, un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles: http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=31a2df8b-255f-4a50-8d2d-1174b22d366b

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Recuperado el 8 de 01 de 2014, de Sistema Financiero:

http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (27 de 02 de 2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 25 de 11 de 2012, de Ley organica de la economía popular y solidaria:

http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef&groupId=10157

UPS. (2013). *Universidad Politécnica Salesiana*. Quito: proporcionado por la dirección de carrea de administración de empresas.

William J., S., & E. (2007). *Fundamentos de marketing* (Décima tercera ed.). Mc Graw Hill.

Zapata, P. (1996). *Contabilidad general*. Bogotá: McGraw-Hill, segunda edición.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA

Con la presente encuesta queremos conocer que acogida tendrá la creación de una Caja de Ahorro y Crédito, como mecanismo de incentivo de ahorro para los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Girón en la ciudad de Quito.

Edad _____ años

Género Femenino _____ Masculino _____

Carrera _____

Nivel 1 a 3 _____ 4 a 6 _____ 7 a 9 _____

Instrucciones: Por favor marque con una X su respuesta. Agradecemos anticipadamente su sinceridad y su valioso tiempo.

1. ¿Usted trabaja?

SÍ

NO

2. ¿Sabe lo que es una Caja de Ahorro y Crédito?

SÍ

NO

3. Si usted SI trabaja: ¿Cuál es su ingreso medio mensual (USD)?

Menos de 350

De 350 hasta 450

De 450 hasta 600

De 600 hasta 750

De 750 hasta 1000

Más de 1000

4. Si usted NO trabaja: ¿Cuál es la cantidad que percibe a la semana (USD) de las personas que la apoyan en el estudio?

- Menos de 20 semanales
- De 20 hasta 40 semanales
- De 40 hasta 60 semanales
- De 60 hasta 80 semanales
- De 80 hasta 100 semanales
- Más de 100 semanales

5. Si usted trabaja: ¿A cuánto ascienden aproximadamente sus gastos mensuales?

- Menos de 350
- De 350 hasta 450
- De 450 hasta 600
- De 600 hasta 750
- De 750 hasta 1000
- Más de 1000

6. Si usted NO trabaja: ¿A cuánto ascienden aproximadamente sus gastos semanales?

- Menos de 20 semanales
- De 20 hasta 40 semanales
- De 40 hasta 60 semanales
- De 60 hasta 80 semanales
- De 80 hasta 100 semanales
- Más de 100 semanales

7. Tiene actualmente una cuenta en:

- Banco
- Cooperativa
- Caja de ahorro

Otra institución financiera

No tengo ninguna cuenta

8. Tiene actualmente contratado alguno de los siguientes servicios:

Depósito a Plazo Fijo

Cuenta de ahorros

Ninguno

9. ¿Tiene algún préstamo contratado en alguna institución financiera?

SÍ NO

10. ¿Tuvo en el pasado algún préstamo contratado en alguna institución financiera?

SÍ NO

11. Contrataría préstamos a una institución financiera de algún tipo en caso de necesidad

SÍ NO

12. ¿Conoce lo que es el microcrédito?

SÍ NO

13. Contrataría un microcrédito para alguna de las siguientes necesidades estudiantiles (marque solo una por favor)

Material de estudio como: libros, folletos, copias

Pago de excursiones, viajes de investigación

Proyectos estudiantiles grupales

Otras necesidades económicas urgentes

No contrataría préstamos para actividades estudiantiles

14. Si usted contrata un crédito para actividades estudiantiles, a que monto ascendería:

- Menos de 20 USD
- De 20 USD hasta 40 USD
- De 40 USD hasta 60 USD
- De 60 USD hasta 80 USD
- De 80 USD hasta 100 USD

15. Le gustaría que el plazo de este crédito fuera:

- De 1 a 3 meses
- De 3 a 6 meses

16. Le gustaría una Caja de Ahorro y Crédito estudiantil en la UPS

SÍ NO

17. Si usted ahorrara en una caja de ahorro estudiantil en la UPS, lo haría con qué objetivo (elijá solo una por favor)

- Ganar Interés
- Acceder a un Crédito
- Ninguna

18. Conoce alguna institución financiera que brinde microcrédito estudiantil a muy corto plazo (menor a 6 meses)

SÍ NO

Anexo 2. Gastos mensuales con ingresos 450-600

	Punto medio	Frecuencia	XF
Menos de 350	175	17	2.975
De 350 hasta 450	400	16	6.400
De 450 hasta 600	525	4	2.100
De 600 hasta 750	675	1	675
De 750 hasta 1000	875		0
Más de 1000	1.000		0
Total		38	12.150
Media		319,74	

Anexo 3. Gastos mensuales con ingresos 600-750

	Punto medio	Frecuencia	XF
Menos de 350	175	4	700
De 350 hasta 450	400	9	3.600
De 450 hasta 600	525	3	1.575
De 600 hasta 750	675	2	1.350
De 750 hasta 1000	875	1	875
Más de 1000	1.000		0
Total		19	8.100
Media		426,32	

Anexo 4. Gastos mensuales con ingresos 750-1000

	Punto medio	Frecuencia	XF
Menos de 350	175	2	350
De 350 hasta 450	400	7	2.800
De 450 hasta 600	525	6	3.150
De 600 hasta 750	675	4	2.700
De 750 hasta 1000	875	1	875
Más de 1000	1.000		0
Total		20	9.875
Media		493,75	

Anexo 5. Gastos mensuales con ingresos mayores

	Punto medio	Frecuencia	XF
Menos de 350	175	1	175
De 350 hasta 450	400	4	1.600
De 450 hasta 600	525	3	1.575
De 600 hasta 750	675	2	1.350
De 750 hasta 1000	875		0
Más de 1000	1.000		0
Total		10	4.700
Media		470,00	

Anexo 6. Libreta de ahorros

Libreta de Ahorros			
<p>Nombre:</p> <p>Cuenta:</p>			
Fecha	Debito	Crédito	Saldo

Anexo 7. Papeleta de depósito

DEPÓSITO AHORROS	
No. Cuenta	<input type="text"/>
Nombre del titular: _____	Billetes <input type="text"/> <input type="text"/>
Lugar y fecha: _____	Monedas <input type="text"/> <input type="text"/>
Nombre del depositante: _____	Total <input type="text"/> <input type="text"/>
C.I.: _____	Son _____
_____	_____ US Dólares
FIRMA DEL DEPOSITANTE	

Anexo 8. Papeleta de retiro

RETIRO AHORROS	
No. Cuenta	<input type="text"/>
Nombre del titular: _____	US \$ <input type="text"/> <input type="text"/>
Lugar y fecha: _____	
Recibí mi dinero en : _____	
He recibido la suma de: _____	US Dólares
_____	_____ CAJERO
FIRMA DEL DEPOSITANTE	

Anexo 9. Registro de firmas

REGISTRO DE FIRMAS	
Titular:	Número de cuenta:
Nombre del firmante:	C.I.:
	
Firmar con tinta negra sin sobrepasar el recuadro	
_____ Recibido por	_____ Ingresado por
OBSERVACIONES	

Anexo 10. Solicitud cuenta de ahorros

SOLICITUD CUENTA DE AHORROS			
Fecha :		No. Solicitud:	
Cuenta asignada:			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Documento de identificación:		Nacionalidad:	
INFORMACIÓN PERSONAL			
Sexo: Masculino Femenino	Vivienda: Propia: Arrendada:	Estado civil: Soltero: Casado: Unión libre: Divorciado: Viudo:	
Nivel de educación: Secundaria Universitaria			
Residencia actual desde (mm/aaaa): Dirección anterior:			
DIRECCIONES			
			Provincia:
Dirección calle principal	No	Calle secundaria	Cuidad:
Referencia lugar de domicilio:			Parroquia:
Teléfono domicilio:		Teléfono celular:	
Correo electrónico:			
RELACION LABORAL			

Nombre de la empresa:			
Pública			
Privada			
			Provincia:
Dirección trabajo calle principal	No	Calle secundaria	Cuidad:
Referencia lugar de trabajo:			Parroquia:
Teléfonos del trabajo:			
DATOS DEL CÓNYUGE			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Documento de identificación:		Nacionalidad:	
Correo electrónico:			
RELACIÓN LABORAL CÓNYUGE			
Nombre de la empresa:			
Pública			
Privada			
			Provincia:
Dirección trabajo calle principal	No	Calle secundaria	Cuidad:
Referencia lugar de trabajo:			Parroquia:
Teléfonos del trabajo:			
REFERENCIA FAMILIAR (QUE NO VIVA CON USTED)			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Teléfono domicilio	Teléfono celular	Teléfono trabajo	Parentesco

INFORMACIÓN ECONÓMICA			
Ingresos totales	Egresos totales		
UTILIDAD:			
_____ Firma solicitante	_____ Firma CAC		
_____ Fecha			
PERFIL TRANSACCIONAL			
Actividad	Nombre del responsable	Fecha de validación	Firma
Revisión Registro Civil			
Verificación Información			
Autorización de apertura			
OBSERVACIONES			

Anexo 11. Solicitud de crédito

SOLICITUD DE CREDITO			
Fecha :		No. Solicitud:	
Titular:			
Garante:			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Documento de identificación:		Nacionalidad:	
INFORMACIÓN PERSONAL			
Sexo:	Vivienda:	Estado civil:	
Masculino	Propia:	Soltero:	
Femenino	Arrendada:	Casado:	
		Unión libre:	
Nivel de educación:		Divorciado:	
Secundaria		Viudo:	
Universitaria			
Residencia actual desde (mm/aaaa): Dirección anterior:			
DIRECCIONES			
			Provincia:
Dirección calle principal	No	Calle secundaria	Ciudad:
Referencia lugar de domicilio:			Parroquia:
Teléfono domicilio:		Teléfono celular:	
Correo electrónico:			
RELACION LABORAL			
Nombre de la empresa:			

Pública			
Privada			
			Provincia:
Dirección trabajo calle principal	No	Calle secundaria	Cuidad:
Referencia lugar de trabajo:			Parroquia:
Teléfonos del trabajo:			
DATOS DEL CÓNYUGE			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Documento de identificación:		Nacionalidad:	
Correo electrónico:			
RELACIÓN LABORAL CÓNYUGE			
Nombre de la empresa:			
Pública			
Privada			
			Provincia:
Dirección trabajo calle principal	No	Calle secundaria	Cuidad:
Referencia lugar de trabajo:			Parroquia:
Teléfonos del trabajo:			
REFERENCIA FAMILIAR (QUE NO VIVA CON USTED)			
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Teléfono domicilio	Teléfono celular	Teléfono trabajo	Parentesco
INFORMACIÓN ECONÓMICA			
Ingresos familiares		Egresos familiares	
Sueldo mensual		Vivienda	
Otros ingresos (especificar)		Alimentación	
Sueldo cónyuge		Vestimenta	
Otros ingresos (especificar)		Educación	
		Servicios básicos	
		Salud	

		Transporte	
		Prestamos	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	
UTILIDAD:			
<p>_____</p> <p>Firma solicitante</p> <p>_____</p> <p>Firma CAC</p> <p>_____</p> <p>Firma garante</p> <p>_____</p> <p>Fecha</p>			
VERIFICACION			
Actividad	Nombre del responsable	Fecha de validación	Firma
Revisión Registro Civil			
Verificación Información			
Análisis de crédito			
OBSERVACIONES			