



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA”

Tesis de grado previo a la obtención del grado de Ingeniera Comercial.

Autor:

Lorena Bethsabé Carrión Carpio

1859

Director:

Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación titulado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA”** de la aspirante Lorena Bethsabé Carrión Carpio, previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL, ha sido dirigido y revisado durante su ejecución por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Septiembre del 2014

Atentamente



Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

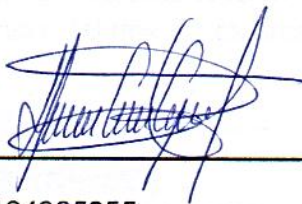
AUTORÍA

Yo, Lorena Carrión Carpio declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad nacional de Loja la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-Biblioteca virtual

AUTORA: Lorena Bethsabé Carrión Carpio

FIRMA:



CÉDULA: 1104385255

FECHA: Loja, Septiembre de 2014.

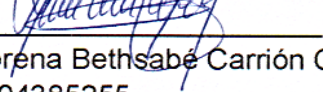
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Lorena Bethsabé Carrión Carpio declaro ser autor de la tesis titulado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA”** como requisito para optar por el grado de: Ingeniero Comercial; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Bibliotecario:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 25 días del mes de Septiembre del dos mil catorce, firma el autor.

Firma: 
Autor: Lorena Bethsabé Carrión Carpio
Cédula: 1104385255
Dirección: Loja, Guatemala y Estados Unidos
Correo Electrónico: *lorenita0488@hotmail.com*
Celular: 0999868000

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Dr. Luis Quizhpe Salinas MAE.	Presidente
Ing. Edison Espinosa Bailón MAE.	Vocal
Ing. Galo Salcedo López Mg. Sc.	Vocal

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento y gratitud a la Universidad Nacional de Loja, a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas quienes con dedicación y eficiencia académica impartieron sus conocimientos y sus sabias experiencias brindándome su apoyo en cada momento de mi formación profesional. El agradecimiento se torna igual específico para el Ing. Mgs. Carlos Rodriguez Armijos - Director de Tesis pues con paciencia, educación y voluntad guió mis pasos hasta culminarlo con éxito.

La Autora

DEDICATORIA

Este trabajo producto de mi ambición de superación personal y profesional se lo dedico en primera instancia a Dios por su amor infinito y haberme guiado por cada camino que me trajo hasta aquí, a mi hermosa hija Erika Valentina por aumentar mis fuerzas y ansias de superación cada vez que veo sus ojos, a mis padres y hermanos quienes son mi pilar y ejemplo para mi vida, a todos los profesores de los cuales he tenido el orgullo de ser alumna y que sin egoísmo me alimentaron con su mejor tutoría, y a mis amigos y demás familiares de quienes siempre recibí una palabra de aliento para continuar.

Lorena Carrión Carpio.

a. TÍTULO

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA”

b. RESUMEN

Es conocido por todos, que un proceso de desarrollo involucra un aspecto clave en el fomento del Ahorro en la localidad que se lo realiza a través de la inversión como motor del crecimiento económico, es así que es considerado como una reunión de pequeños esfuerzos para lograr un beneficio común, que en el caso del fomento del Cooperativismo y Cajas de Ahorro y Crédito se manifiesta en el esfuerzo económico de los socios, por medio de sus ingresos, a cambio de tener acceso a recursos financieros.

La presente investigación parte precisamente de la necesidad que hay por captar los fondos que los jubilados y pensionistas del Seguro Social, específicamente de la Asociación “Justicia Social”, atendiendo en sus necesidades crediticias y de ahorro, por ello el objetivo básico de nuestro estudio ha sido el de elaborar un proyecto “**Factibilidad de Creación de una Caja de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Loja**” para que constituya el respaldo económico de sus asociados y se convierta en una herramienta de desarrollo para la sociedad.

El propósito es formular el proyecto para orientar a los interesados en la constitución de una Caja de Ahorro y Crédito, con el fin de mejorar el desarrollo económico y financiero de la localidad, por tal razón se formuló encuestas a todos los socios de la Asociación determinándose una muestra de 110 socios, para así determinar la demanda potencial de 110 socios, la demanda real de 110 socios y la demanda efectiva de 105 socios y su proyección para 10 años, es importante mencionar que para la proyección de la demanda utilizamos el supuesto de crédito promedio percapita lo que permitió calcular la demanda insatisfecha en créditos partiendo desde 145 créditos el primer año y una proyección con crecimiento del 5%. La oferta se estableció conforme a entrevistas y a la misma encuesta en dónde se solicita indicar si forman parte de alguna institución financiera y si utilizan los productos en los cuales ya están siendo atendidos.

En el estudio técnico se determinan los requerimientos para constituir la Caja de Ahorros y Crédito y se establece la posible macro y micro localización de la misma, llegando a la conclusión que esta debe iniciar sus operaciones en la ciudad de Loja en la misma sede de la asociación en la parroquia el valle, requerimientos organizacionales y administrativos están concentrados en la creación de cinco puestos y cargos que están debidamente estructurados en el organigrama funcional y posicional.

Como parte del estudio financiero y económico se estimaron los recursos necesarios para las inversiones y financiamiento, determinando un total de 16,947 dólares. Así mismo se proyectó el flujo de caja para los 10 años iniciales de vida del proyecto iniciando con una utilidad de 3,859 dólares.

Para la factibilidad financiera del proyecto se determinó el Punto de Equilibrio en cada año del vida del proyecto, la factibilidad según los resultados del Valor Actual Neto (considerando un costo de oportunidad del 10%), de 26.686 dólares, por lo tanto es factible.

De igual forma se analizó la Tasa Interna de Retorno que es de 31.96%, por lo tanto mayor al rendimiento esperado del 10% concluyendo en la factibilidad bajo este criterio. Se analizó también el periodo de recuperación del capital que es de 3 años y 3 meses pues la naturaleza social del proyecto que no busca solamente la rentabilidad sino el servicio a sus asociados. Se determinó en la relación beneficio / costo que la ganancia adicional por cada dólar invertido será de 0.10 centavos de dólar.

Por lo anteriormente expuesto se concluye que el proyecto si es viable y que beneficiará a los socios de la Asociación de Jubilados y Pensionistas Justicia Social para su desarrollo económico y social.

ABSTRACT

It is known to all, that a development process involves a key aspect in savings as building in the town that made it through investment as engine of economic growth, so is considered as a meeting of small efforts to achieve a common benefit, which manifests itself in the economic effort of the partners in the case of the promotion of cooperatives and savings and credit, through its income, in Exchange for access to financial resources.

"This research part precisely from the need to capture funds that retirees and pensioners of Social insurance, specifically the "Social Justice" Association, serving on its credit and needs saving, therefore the basic objective of our study has been the elaboration of a draft".

Feasibility of creating a cooperative credit unions in the city of Loja" allowing local investors to create and implement an open savings and credit cooperative, so it constitutes the economic support of its partners and to become a tool of development for the society.

The purpose is to formulate the project to guide those interested in the Constitution of a savings and credit cooperative, in order to improve the economic and financial development of the town, for this reasons quiz were applied to all of the members of the Association so I can determinate the demand and its projections for 10 years. The offer was established according to the interviews.

In the technical study will determine the requirements to form the Caja de Ahorro y Crédito and establishing the possible location, organizational and administrative requirements.

As part of the financial feasibility of the project was determined the point of balance in each year of the life of the project, the feasibility according to the results of the Net Present Value (considering an opportunity cost of 10 %), of 26.686 dollars, therefore the project is feasible under it analysis.

In addition we analyzed the Internal Rate of Return that is 31.96 %, and therefore the greater the expected yield of 10 % ending in the feasibility under this criterion. We also analyzed the recovery period of the capital that is 3 years, 3 months, the social nature of the project that not only looks for profitability. The rate of cost and benefit was 0.10 cnts. for each dollar invested.

Finally, it was concluded the feasible of the project and its benefits for the members of the Asociacion de Jubilados y Pensionistas Justicia Social for its economic and social development.

c. INTRODUCCIÓN

La intermediación financiera es una actividad que en nuestro país es dinamizada por todo el sistema financiero empezando por los Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Sociedades Financieras, Mutualistas, e inclusive entidades del Sector Público ha ganado importante participación en la concesión de servicios financieros en los últimos 4 años, todo esto fundamentado en la busca de adecuados rendimientos, estableciendo limitaciones para ofrecer sus productos a cierto segmento de clientes que no cumplen con todos los requisitos establecidos, especialmente con las personas jubiladas, ya que por la edad generalmente no son sujetos de crédito en la mayoría de instituciones financieras.

Basada en el argumento anteriormente expuesto se establece la necesidad de que este grupo de personas jubiladas miembros de una asociación de jubilados y pensionistas sea incluido para disponer de servicios financieros en una entidad propia, como es el caso de una Caja de Ahorro y Crédito que les permita acceder a los productos de ahorro y financiamiento en mejores condiciones y con la agilidad oportuna.

Para la elaboración del presente trabajo investigativo, relacionado con la temática del ***“Estudio de Factibilidad para la creación de una Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja”***, se realizó un análisis minucioso de la perspectiva de creación de esta institución de intermediación financiera, con miras a mejorar y enfatizar el desarrollo económico de la localidad.

Es así que se realizó primeramente el acopio bibliográfico de las temáticas referentes a las variables principales, acudiendo a fuentes literarias y demás fuentes a fines para poder comprender esquemáticamente los diferentes conceptos y supuestos del tema en mención.

Se definió la metodología y materiales requeridos basándonos en los métodos deductivo, inductivo, científico, histórico y analítico para posteriormente tabular y analizar los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja con un banco de preguntas acorde a la temática, y, posteriormente se efectuó el análisis cuantitativo y cualitativo.

Luego se estableció y desarrolló el desglose del proyecto, para esto se realizó un estudio de cinco pasos, en donde se desglosó la factibilidad del: ESTUDIO DE MERCADO pudiendo llegar a determinar la oferta y la demanda del proyecto, la demanda insatisfecha de estos servicios financieros y establecer una propuesta comercial en base al marketing mix analizado, ESTUDIO TECNICO que establece los requerimientos institucionales, localización, tamaño, se especifica los requerimientos tecnológicos y los flujogramas, ESTUDIO ADMINISTRATIVO que involucra la organización, procedimientos administrativos y aspectos legales que servirán para el desenvolvimiento de la caja de ahorro y crédito, ESTUDIO FINANCIERO que comprende las inversiones y su financiamiento, análisis de ingresos y gastos, el flujo de caja, y finalmente la EVALUACIÓN FINANCIERA que de acuerdo a los resultados obtenidos nos permite analizar el Punto de Equilibrio, Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno, Periodo de Recuperación del Capital y Relación Costo-Beneficio, Análisis de Sensibilidad bajo dos escenarios de variaciones tanto en ingresos como gastos..

En cada uno de los estudios realizados, se comprobó la factibilidad y necesidad social de crear una nueva institución de intermediación financiera, con carácter de *caja de ahorro y crédito*, con lo cual se justificó el interés de la realización del presente trabajo investigativo, permitiendo la comprobación de la hipótesis y de los objetivos, tanto general como específicos.

Plasmando de esta manera conclusiones y recomendaciones, guiadas por la temática y desarrollo del trabajo investigativo y soportado con los anexos necesarios.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social”

Breve Reseña Histórica

La Asociación de Jubilados y Pensionistas, se creó mediante el Acuerdo Ministerial 003006 de 1992. Está conformada por los jubilados y pensionistas del IESS.

Esta asociación posee un Estatuto propio, además que sus principales autoridades son el Dr. Augusto Capa Zabaleta (Presidente), la Dra. Martha González (Vicepresidenta), Dr. Carlos Camacho (Tesorero) y Licdo. Kléver Armijos (Secretario).

Sus instalaciones se encuentran ubicadas en la ciudad de Loja, en las calles Av. Oriental de paso y Salvador Bustamante Celi, en un lote dado en comodato por el IESS, en donde con sus mismos recursos construyeron sus instalaciones.

Dentro de los beneficios que se ofrecen están: funeraria, mausoleo, treinta dólares por enfermedad, cincuenta dólares por operación y seiscientos dólares por fallecimiento. Cada socio debe aportar dos dólares mensuales y tres dólares por el fallecimiento de un socio. Estos aportes sirven para el pago de servicios básicos, salarios de la directiva y los beneficios de los socios.

Además dentro de sus festejos, realizan tres bingos anuales, un agasajo por el día de la madre y en navidad.

Ésta asociación carece de mentalidad organizativa- económica, pues no tiene una *caja de ahorro*, pero cuentan con un improvisado servicios de ahorros y créditos de forma inmediata.

OBJETIVOS DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL”

- Promover la unidad, solidaridad y mutua colaboración, en coordinación con la directiva y los diferentes grupos de trabajo
- Establecer servicios socio-económicos para beneficios de sus asociados y de la comunidad.
- Suscribir acuerdos y convenios con entidades locales públicas o privadas que vayan en beneficio de la Asociación;
- Promover el ahorro y crédito en beneficio de sus socios.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

MISIÓN

Mejorar el entorno socioeconómico de los socios a través del trabajo y participación activa en la sociedad, promoviendo la unidad, solidaridad y disposición a brindar servicios varios en beneficio de los socios.

VISIÓN

Ser una asociación modelo para la sociedad lojana reconocida por brindar servicios que cumplen con las expectativas de todos sus socios y sus potenciales integrantes.

Antecedentes y Origen de las Cajas de Ahorro y Crédito

Definición

Una Caja de Ahorros es una institución financiera dedicada únicamente a la captación de depósitos (o ahorros) a los cuales les aplica una tasa de interés y para efectuar préstamos sobre el monto depósito. Las cajas de ahorros pueden ser públicas (de propiedad del Estado) o privadas así como tener o no fines de lucro.

Estas instituciones captan dinero a través de un ahorro obligatorio que cada socio nuevo tiene que hacer durante los primeros meses de su afiliación, sin poder retirarlo durante un tiempo determinado. No obstante, esta fuente de captación no es muy significativa.

Uno de los propósitos por así decirlo de las cajas, es cumplir con el rol social empresarial en beneficio de la población, brindando entera confianza y seguridad a sus clientes.

Origen de las cajas de Ahorro

“El origen de las cajas de ahorro está atado históricamente a las instituciones de tipo benéfico, especialmente de los Montes de Piedad, instituciones ya presentes en el Siglo XV, apoyadas generalmente por la iniciativa eclesiástica. En el Siglo XVIII, los Montes de Piedad están patrocinados por la iniciativa real, manteniéndose la inspiración benéfico- religiosa de su funcionamiento. El concepto más moderno de “Caja de Ahorro” aparece en Europa (concretamente en Gran Bretaña) durante la segunda mitad del Siglo VIII. Este concepto tiene sus bases en el pensamiento de Jeremy Bentham (1748-1832), la filosofía de la cual consiste en considerar las Cajas de Ahorro como un instrumento de mejora de las condiciones de vida de las clases trabajadoras, mediante la remuneración del ahorro y creando un nivel de seguridad económica superior”¹.

Las cajas de ahorro fueron creadas en sus orígenes por los municipios o los gobiernos regionales, residiendo en éstos su ámbito de actuación. El principal objetivo de estas instituciones consistía en reunir los excedentes de pequeños ahorradores (individuos particulares y familias) remunerándolos con tipos de interés reales positivos. Los fondos depositados debían destinarse a préstamos con menores costes que los ofrecidos por los bancos comerciales a los residentes del municipio.

¹ OAKLAND John S., FACTIBILIDAD DE EMPRESAS, Grupo Patria Cultural, S.A. DE C.V., 1era Edición, 1999, México D.F.

La primera Caja de Ahorro que se fundó en nuestro país fue en la ciudad de Guayaquil, por la obra de la sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, organización gremial constituida en 1879”²

Las Cajas de Ahorro son organizaciones auxiliares del crédito, no lucrativa, que brindan servicio, con personalidad y patrimonio propios, que se rigen con un marco jurídico específico en base a sus estatutos y se encuentran conformadas por la Asamblea General, Consejo de Administrativo, Consejo de Vigilancia, Gerente, Directores Departamentales o de áreas de servicio y de personal de apoyo administrativo.

Requisitos de Constitución

Las Cajas de Ahorro, se regulan por la Ley de Cooperativas, la misma que determina el procedimiento tanto para las cooperativas como para las cajas de ahorro, para esto se debe tener en consideración lo siguiente:

- “Ninguna cooperativa se formará con menos de once personas naturales y jurídicas, o de tres personas jurídicas solamente, con excepción de las cooperativas de consumo de artículos de primera necesidad.
- Para constituir una cooperativa se deberá, previamente, realizar una Asamblea General, a la que concurrirán las personas interesadas en ella, bajo el asesoramiento de un difusor o experto en la doctrina cooperativa, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las conveniencias y posibilidades de organizar la cooperativa. En esta Asamblea se estudiará todos los problemas y aspectos relacionados con la organización, y si la mayoría estimare conveniente formar la cooperativa, se designará un Directorio Provisional, compuesto de un Presidente, tres Vocales, Secretario y

² www.wikipedia.org

Tesorero, que se encargará de formular o hacer redactar el estatuto, de solicitar su tramitación y de obtener la aprobación legal”³.

Aprobación de las cajas de Ahorro

El Art. 6 del reglamento General de Cooperativas dice: “Ninguna Cooperativa se formará con menos de 11 personas naturales, salvo el caso de las cooperativas de consumo que deberán tener un mínimo de 50 socios. Para organizar una Cooperativa es necesario cumplir con los siguientes pasos:

- 1.- La Asamblea Constitutiva de la Pre-Cooperativa.
- 2.- Difusión y Aprobación del Proyecto de Estatuto.
- 3.- Documentación completa para presentar en el Ministerio De Bienestar Social.
- 4.- Primera Asamblea General de Socios de la Cooperativa.
- 5.- Disolución y Liquidación”⁴.

Inscripción de las cajas de Ahorro

Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del Ministerio de Bienestar Social del Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente Ley.

Ventajas.

- Llega a pequeñas comunidades, las cuáles no son sujeto de crédito.
- Fomentar el principio del cooperativismo y solidaridad entre los socios.
- Involucrar activamente a los socios en los procesos de desarrollo local.
- Oportunidades de trabajo e incremento de sus ingresos.

³ LEY DE COOPERATIVAS, Corporación de Estudios y Publicaciones; 2009

⁴ REGLAMENTO GENERAL DE COOPERATIVAS; Art.6

Características.

- Para realizar la constitución de una Caja de Ahorro y crédito se lo hará con un número mínimo de 11 miembros.
- Las cajas de Ahorro y Crédito son entidades gestionadas por los socios.
- Son entidades auto sostenibles.
- Poseen organización adecuada, participativa y democrática
- Son entidades que generan utilidades.
- Promueven las buenas relaciones interpersonales entre los socios.

Productos Financieros que Ofertan

A continuación se detallan los productos que generalmente ofertan las cajas de ahorro y crédito y que se someten a un riguroso control de calidad, eficiencia y seguridad, además de estar sometidos a una serie de requisitos:

Cuenta de Ahorros.- Consiste en el depósito y retiro de dinero, a libre disposición del dueño de la cuenta sobre los cuales se paga una tasa de interés, acorde a las establecidas en el sistema financiero.

Depósitos a plazo fijo.- Es una operación de inversión que las personas naturales o jurídicas optan para depositar sus recursos, con el propósito de obtener una rentabilidad mediante un porcentaje de interés a un plazo determinado, para lo cual se entrega un título valor emitido por la caja de ahorro.

Crédito prendario.- Es aquel crédito que se otorga en base a una garantía real, la cual consiste en aceptar bienes muebles que están sujetos a responder el cumplimiento de la obligación o pago de la deuda, los mismos que pueden ser: maquinaria, joyas, electrodomésticos, etc.

MARCO CONCEPTUAL

Proyecto de Factibilidad

Es el análisis de una propuesta de inversión que tiene la finalidad de evaluar positiva o negativamente la retribución y beneficio de los recursos humanos, materiales y tecnológicos invertidos a través de varios estudios, con el propósito de determinar la viabilidad del proyecto planteado o metas señaladas.

Estudio de Mercado



El estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado.

Definición y Estructura del Mercado

"Un mercado es aquel que está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo.

El mercado es el punto de encuentro entre oferentes y demandantes de un bien o servicio, para llegar a acuerdos en relación con la calidad, la cantidad y precio. En el estudio de mercado se tiene que:

1. Es el punto de partida de un proyecto,
2. Sirve para los análisis técnicos y económicos,
3. Abarca variables sociales y económicas,
4. Recopila y analiza antecedentes para ver la conveniencia de producir para atender una necesidad."⁵

Segmentación del mercado

Es el proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos. Todos los mercados están compuestos de segmentos y éstos a su vez están formados usualmente por subsegmentos.

No existe una sola forma de segmentar un mercado, es por eso que se deben probar diversas variables, solas y combinadas, con la esperanza de encontrar la manera óptima de concebir la estructura del mercado.

Para determinar el tamaño de la muestra se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

Segmentación geográfica.

Requiere que el mercado se divida en varias unidades geográficas como naciones, estados, condados, ciudades o barrios; se puede operar en una o dos áreas, o en todas.

⁵ OAKLAND John S., FACTIBILIDAD DE EMPRESAS, Grupo Patria Cultural, S.A. DE C.V., 1era Edición, 1999, México D.F.

Segmentación demográfica.

Es la división en grupos basados en variables demográficas como la edad, el sexo, el tamaño de la familia, ciclo de vida, nivel de ingresos. Una de las razones por la que se utiliza éste tipo de segmentación es que las necesidades, deseos y tasas de uso están a menudo estrechamente relacionada con las variables demográficas.

Segmentación psicográfica.

Aquí los clientes se clasifican en grupos según su clase social, estilo de vida o personalidad.

Segmentación por conducta.

En esta segmentación los clientes se dividen en grupos según sus conocimientos, actitudes, costumbres o sus respuestas a un producto.

Oferta y Demanda

Es un modelo que establece un mercado libre, la cantidad de productos ofrecidos por los productores y la cantidad de productos demandados por los consumidores dependen del precio de mercado del producto.

Demanda

El concepto de demanda expresa qué cantidades de un bien está dispuesto a adquirir un consumidor a los diferentes precios del mismo. En términos generales se puede establecer que, a menor precio, la cantidad demandada aumentará.

Es el elemento más importante y más complejo del mercado, está integrado por necesidades sentidas, poder adquisitivos, posibilidades de compra, tiempo de consumo y condiciones ambientales de consumo.

Oferta.

Es el segundo elemento constitutivo de la fijación de los precios. La oferta es la cantidad de un bien económico que los productores pondrán en el mercado (dado el nivel de precios y sus costes de producción). En la misma lógica de la demanda, se puede asumir que los productores ofertarán mayor o menor cantidad de producto en función de su precio: a mayor precio ofertarán más cantidad y menos a un precio más reducido.

MARKETING MIX

Es el conjunto de herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía. Son las estrategias de marketing, o esfuerzo de mercadotecnia y deben incluirse en el plan de marketing (plan operativo). La empresa usa esta estrategia cuando busca acaparar mayor clientela.

Producto

Es todo aquello (tangible o intangible) que se ofrece a un mercado para su adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer una necesidad o un deseo. Puede llamarse producto a objetos materiales o bienes, servicios, personas, lugares, organizaciones o ideas.

Cabe decir que el producto tiene un ciclo de vida (duración de éste en el tiempo y su evolución) que cambia según la respuesta del consumidor y de la competencia y que se dibuja en forma de curva en el gráfico. Las fases del ciclo de vida de un producto son:

1. Lanzamiento
2. Crecimiento
3. Madurez
4. Declive

Precio.

Es principalmente el monto monetario de intercambio asociado a la transacción (aunque también se paga con tiempo o esfuerzo). Sin embargo incluye: forma de pago (efectivo, cheque, tarjeta, etc.), crédito (directo, con documento, plazo, etc.), descuentos pronto pago, volumen, recargos, etc.

Hay que destacar que el precio es el único elemento de la mezcla de mercadotecnia que proporciona ingresos, pues los otros componentes únicamente producen costos.

Plaza o Distribución

Se define como dónde comercializar el producto o el servicio que se le ofrece (elemento imprescindible para que el producto sea accesible para el consumidor). Considera el manejo efectivo del canal de distribución, debiendo lograrse que el producto llegue al lugar adecuado, en el momento adecuado y en las condiciones adecuadas. Inicialmente, dependía de los fabricantes y ahora depende de ella misma.

Promoción.

Es comunicar, informar y persuadir al cliente y otros interesados sobre la empresa, sus productos, y ofertas, para el logro de los objetivos organizacionales (cómo es la empresa=comunicación activa; cómo se percibe la empresa=comunicación pasiva).

Estudio Técnico

“El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos ¿cuánto, dónde, cómo y con qué producirá mi empresa? Se busca diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o un servicio.

Tamaño

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de producción de un bien o de la prestación de un servicio durante la vigencia del proyecto.

Capacidad del Proyecto

Existen algunas medidas que permiten complementar la apreciación del tamaño del proyecto, pueden ser entre otras: el monto de la inversión asignada al proyecto, el número de puestos de trabajo creados, el área física ocupada, la participación en el mercado o los niveles de ventas alcanzados. Por otro lado es útil aclarar ciertos términos con respecto a la capacidad del proyecto, podemos distinguir tres situaciones:

1. **Capacidad diseñada:** corresponde al máximo nivel posible de producción o de prestación del servicio.
2. **Capacidad instalada:** corresponde a la capacidad máxima disponible permanentemente.
3. **Capacidad utilizada:** es la fracción de capacidad instalada que se está empleando.

Localización.

El estudio de localización se orienta a analizar las diferentes variables que determinan el lugar donde finalmente se ubicará el proyecto buscando en todo caso una mayor utilidad o una minimización de costos.

Proceso de Localización.

El estudio de localización comprende niveles progresivos de aproximación, que van desde una integración al medio nacional o regional (macro localización), hasta identificar una zona urbana o rural (micro localización), para finalmente determinar un sitio preciso.

El estudio para la localización de un proyecto, puede hacerse en tres etapas principales:

- Selección de la región (integración al medio nacional).
- Escogencia de la localidad dentro de la región.
- Elección del sitio exacto dentro de la localidad.

Estudio Administrativo

El estudio administrativo dará información para identificación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas, y cobranzas, entre otras.

Genera la información sobre las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores en las áreas mencionadas. En él también se señalan los requerimientos de equipos y dotación de insumos para el adecuado funcionamiento administrativo.

Un buen estudio administrativo es de gran importancia, ya que es común que un proyecto fracase por problemas administrativos, así estén dadas todas las demás condiciones para su éxito.

Se puede establecer las siguientes etapas:

- a. Identificación plena de cada una de las actividades o tareas que se dan a propósito del proyecto (prestar un servicio o producir un bien),
- b. Agrupar tareas que se orienten a cumplir una función específica dentro del proyecto (producción, recursos humanos, procedimientos administrativos, mercado, investigación y desarrollo),
- c. Determinar los requerimientos de personal para el ejercicio de cada función,
- d. Convertir las funciones en unidades administrativas tangibles, y establecer la relación de dependencia, responsabilidad, complementariedad y comunicación entre estas,
- e. Con base a lo anterior se diseña el “organigrama”, con sus correspondientes manuales de métodos y procedimientos, que deberán soportar cualquier análisis en cuanto a: que todas las funciones estén incluidas en las unidades administrativas creadas; que cumpla con los objetivos y misión de la organización; que su diseño funcional sea lo suficientemente estable pero flexible que se pueda adaptar sin complicaciones a las cambiantes circunstancias propias de entorno dinámico que rodea a la empresa moderna”⁶.

Función de Recursos Humanos

Se trata del conjunto de políticas, reglamentos normas, procedimientos e instrumentos utilizados para el manejo de los empleados vinculados a la empresa.

⁶ BRALEY, Richard y MYERS, Stewart, 1992, Principios de Finanzas Corporativas, 3a. ed., Mc Graw - Hill, Caracas, 1.300 p

Reclutamiento: actividad encaminada a atraer potenciales empleados para los diferentes cargos. A esta función corresponde el determinar el perfil del empleado para cada cargo y organizar archivos y verificar la hoja de vida de los aspirantes.

Selección: es el proceso de escoger los aspirantes más aptos para cada Cargo.

Contratación: comprende la vinculación formal a la empresa a través de un contrato de trabajo o nombramiento si se trata de empleado público.

Inducción: es la función de informar al empleado nuevo sobre las políticas, reglamentos, procedimientos, métodos y controles con el fin lograr que el funcionario se comprometa con los objetivos de la organización.

Registro: consiste en la actualización de la información de la hoja de vida de los empleados de la empresa. Además organiza estadísticas sobre permisos, vacaciones, licencias, etc., expide certificados y constancias, sistematiza información sobre ausentismo, accidentalidad, aumentos salariales, promociones traslados; prestaciones sociales, sanciones, etc.

Niveles Jerárquicos

Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen independientemente de la función que realicen. Dentro de los niveles tenemos:

Nivel Ejecutivo.- Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas ejerciendo autoridad para garantizar su fiel cumplimiento.

Este nivel lo dirigirá el Gerente, y es el encargado de planear orientar, dirigir, controlar la vida administrativa; es el responsable de ejecutar y dar

cumplimiento de todas las actividades encomendadas dentro de la planta de clasificación a su mando.

Nivel Asesor.- Este aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la planta de clasificación la cual se está asesorando y será requerido solo cuando se lo necesite.

Nivel Operativo.- Es el responsable directo de ejecutar las actividades de receptor-pagador, y del auxiliar de crédito.

Nivel Auxiliar.- Ayuda a los niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Este nivel de apoyo en nuestra empresa contara con una secretaria - contadora.

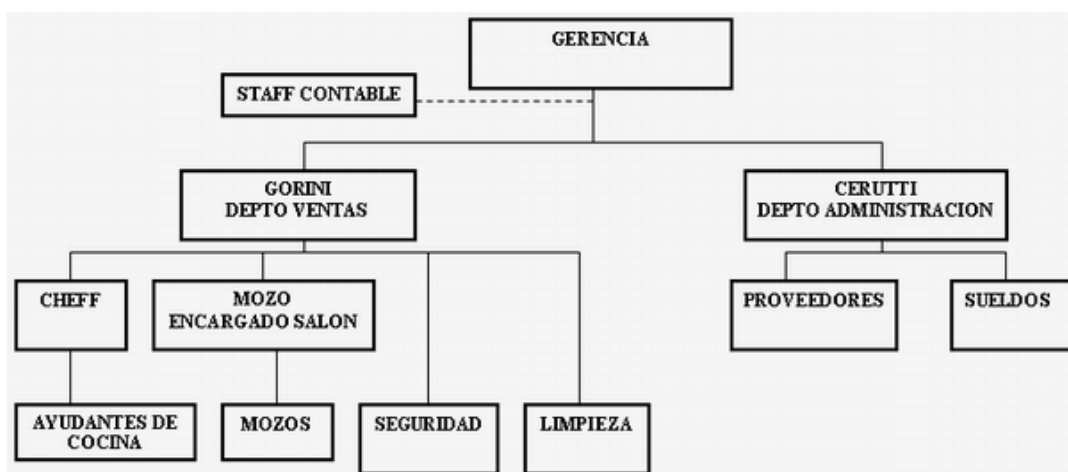
Organigramas

Es la expresión gráfica de la estructura organizativa, en él se describen los diferentes niveles de los órganos de autoridad, coordinación y apoyo, así como sus interrelaciones.

El Orgánico funcional, expresa las funciones que deberán cumplir cada representante y miembros de los diferentes niveles autoridad, coordinación, apoyo.



El Orgánico posicional, recoge los nombres de las personas que pertenecen a cada uno de los niveles estructurales y funcionales. En la actualidad se trata de diseñar orgánicos estructurales horizontales, o en espiral, es la institución la que de acuerdo a su modelo de gestión lo diseña.



ESTUDIO FINANCIERO

Como resultado de la identificación y los estudios previos, mercado, técnico, administrativo, etc., es importante determinar un modelo financiero, con el fin de determinar las inversiones necesarias para poner en marcha el proyecto, los costos que concurren en la elaboración, administración, venta y financiación de cada uno de los productos o servicios, el ingreso derivado de las ventas de los mismos, toda esta información proyectada a cada uno de los periodos que comprometen el horizonte del proyecto.

Presupuesto de Inversiones.

Tal como lo mencionamos, la mayor parte de las inversiones se hacen en la puesta en marcha del proyecto, sin embargo, algunas inversiones se pueden realizar en el período de funcionamiento, ya sea porque es preciso renovar algún activo desgastado o porque se hace necesario incrementar la producción ante expectativas en el crecimiento de la demanda.

Las inversiones que se hacen principalmente en el período de instalación se pueden clasificar en tres grupos: las inversiones fijas, las inversiones diferidas y el capital de trabajo.

Inversiones fijas.

Son aquellas que se realizan en bienes tangibles se utilizan para garantizar la operación del proyecto y no son objeto de comercialización por parte de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil.

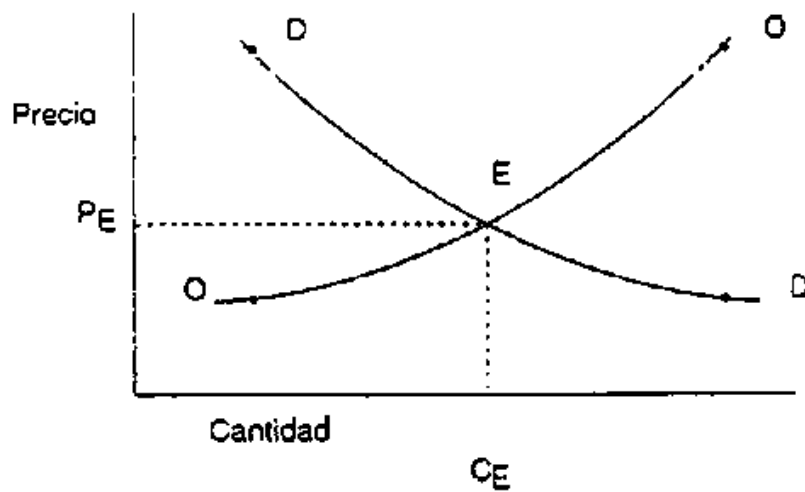
Inversiones diferidas

Las inversiones diferidas son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Capital de Trabajo.

La inversión en capital de trabajo corresponde al conjunto de recursos necesarios, en forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, esto es, el proceso que se inicia con el primer desembolso para cancelar los insumos de la operación y finaliza cuando los insumos transformados en productos terminados son vendidos y el monto de la venta recaudado y disponible para cancelar la compra de nuevos insumos. Los componentes del capital de trabajo son:

Punto de equilibrio



Determina que volumen de ventas se debe alcanzar con un producto hasta que la compañía llegue al punto de equilibrio, es decir que no tenga ni pérdidas ni ganancias. Es un punto de balance entre ingresos y egresos denominados por algunos autores como PUNTO MUERTO, porque en él no hay ni pérdidas ni ganancias.

Cuando los ingresos y los gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existe utilidades ni pérdidas, es decir, si vendemos menos que el punto de equilibrio tendremos pérdidas y si vendemos más que el punto de equilibrio obtendremos utilidades.

Uno de los métodos de estimación del punto de equilibrio es considerando los costos fijos, costos variables e ingresos totales o ventas totales, utilizando la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VT}}$$

Flujo de Fondos

El primer paso es identificar plenamente los ingresos y egresos en el momento en que ocurren. El flujo neto de caja es un esquema que presenta en forma orgánica y sistemática cada una de las erogaciones e ingresos líquidos registrados periodo por periodo. El principio básico de la evaluación es que el proyecto resulta recomendable en la medida que los beneficios superen a los costos. La dificultad se deriva de identificar adecuadamente los beneficios y los costos.

Se la puede obtener mediante la relación de los ingresos y egresos que obtendrá en cada año de vida útil para de esta forma conocer exactamente el flujo neto de efectivo con el que podrá contar la empresa en el transcurso de su proceso productivo. Los flujos de caja evalúan en lugar de utilizar figuras contables en razón de que no son estos los que afectan a la capacidad de la empresa para pagar cuentas o compras de activos.

“Los elementos involucrados en el flujo de caja son:

- Las erogaciones correspondientes a las inversiones que se realizan principalmente en el período de instalación del proyecto. Es frecuente también considerar inversiones adicionales durante distintos periodos de la operación, encaminadas a reponer activos desgastados o aumentar la capacidad de producción.
- Los costos que se causan y se pagan en el período de funcionamiento del proyecto.
- Los ingresos recibidos por la venta de la producción o la prestación del servicio.
- Los valores económicos (no contables) de los activos fijos en el momento de liquidar el proyecto.
- Otros ingresos generados por la colocación de excesos de liquidez temporal en inversiones alternas”⁷.

⁷ BRALEY, Richard y MYERS, Stewart, 1992, Principios de Finanzas Corporativas, 3a. ed., Mc Graw - Hill, Caracas, 1.300 p

Costo de Oportunidad del Dinero.

Se puede establecer que cualquier proyecto compite por lo menos con la alternativa de colocar fondos en el mercado financiero donde ganará unos intereses mínimos.

De hecho al invertir en un proyecto se está sacrificando la oportunidad de recibir un interés en el mercado financiero, por lo tanto la tasa de interés que se reciba representa el costo de oportunidad del dinero invertido en el proyecto.

La tasa de interés para la evaluación también se denomina tasa de actualización, tasa de descuento, tasa de interés de oportunidad, tasa de retorno mínimo, etc. Lo más común, en el mundo financiero, es denominarla tasa de interés de oportunidad, o simplemente TIO. Si toda la información numérica del proyecto se encuentra a precios constantes, para la evaluación se debe utilizar una tasa de interés en términos constantes; es decir, que no esté afectada por la inflación. Esta tasa de interés también se denomina tasa de interés real, tasa de descuento en términos.

Indicadores de Rentabilidad.

“La evaluación de un proyecto consiste en un análisis de los antecedentes recopilados, para formarse un juicio, tanto cuantitativo como cualitativo, respecto de la conveniencia de su puesta en marcha.

Si se quiere tener una evaluación correcta y confiable se deben utilizar métodos que tengan en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Considerar el valor relativo del dinero en el tiempo.
- ✓ Involucrar todos los ingresos y egresos que resultan en el proyecto.

- ✓ Asumir la tasa de interés de oportunidad para comparar los valores monetarios ubicados en períodos de tiempo diferentes”⁸.

Los métodos tradicionales para la evaluación financiera de un proyecto que consideran el valor del dinero en el tiempo son:

- ✓ Valor presente neto.
- ✓ Índice de rentabilidad
- ✓ Tasa interna de retorno.
- ✓ Relación beneficio-costos

Y también un indicador muy utilizado a pesar de no considerar el valor del dinero en el tiempo es el Tiempo de recuperación.

Valor Neto

Utiliza los flujos de efectivo descontados, es decir se ajusta en función del valor del dinero en el tiempo. El valor presente neto de un proyecto, a una tasa de interés i , es igual a la sumatoria del valor presente de los ingresos netos, a una tasa de interés y , menos la sumatoria del valor presente de los egresos netos, a una tasa de interés.

La idea del V.A.N. es actualizar todos los flujos futuros al período inicial (cero), compararlos para verificar si los beneficios son mayores que los costos. Si los beneficios actualizados son mayores que los costos actualizados, significa que la rentabilidad del proyecto es mayor que la tasa de descuento, se dice por tanto, que "es conveniente invertir" en esa alternativa. Luego: Para obtener el "Valor Actual Neto" de un proyecto se debe considerar obligatoriamente una "Tasa de Descuento" (*) que equivale a la tasa alternativa de interés de invertir el dinero en otro proyecto o medio de inversión.

⁸ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum.htm>

Si se designa como V_n al flujo neto de un período "n", (positivo o negativo), y se representa a la tasa de actualización o tasa de descuento por "i" (interés), entonces el Valor Actual Neto (al año cero) del período "n" es igual a:

$$VAN = F_n / (1+i)^n$$

Para poder decidir, es necesario definir una tasa de oportunidad del mercado, o sea el rendimiento máximo que se puede obtener en otras inversiones disponibles con similar riesgo.

Los valores presentes individuales se suman y a este resultado se le resta el monto de la inversión, obteniéndose así el valor en el tiempo.

$$FA = \frac{1}{(1+i)}$$

$$VAN = \sum F_n A - INVERSIÓN$$

Tasa Interna de Retorno

Es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los futuros flujos netos de efectivo de un proyecto de inversión con el flujo de salida de efectivo inicial del proyecto. Es decir, aquella tasa de descuento que hace que en VPN sea cero.

- Si la TIR es > que el costo de capital, se acepta el proyecto.
- Si la TIR es = que el costo de capital, la inversión es criterio del inversionista.
- Si la TIR es < que el costo de capital, se rechaza el proyecto.

$$T.I.R = T_m + D_t \left[\frac{V.A.N \text{ menor}}{V.A.N \text{ menor} - V.A.N \text{ mayor}} \right]$$

En donde:

TIR = Tasa Interna de Retorno

Tm = Tasa menor

DT = Diferencia de tasas

VAN = Valor actual Neto

TM = Tasa mayor

Para este cálculo se debe determinar claramente cuál es la "Inversión Inicial" del proyecto y cuáles serán los "flujos de Ingreso" y "Costo" para cada uno de los períodos que dure el proyecto de manera de considerar los beneficios netos obtenidos en cada uno de ellos.

Esto significa que se buscará una tasa (d) que iguale la inversión inicial a los flujos netos de operación del proyecto, que es lo mismo que buscar una tasa que haga el V.A.N. igual a cero.

Relación beneficio- costo

Es un indicador financiero que permite medir el rendimiento que genera la inversión en un proyecto por cada unidad monetaria invertida en el mismo, para ello se dividen los ingresos actualizados para los costos actualizados.

La relación beneficio - costo de un proyecto a una tasa de interés i es el cociente que resulta de dividir la sumatoria del valor presente de los ingresos netos a una tasa de interés i entre la sumatoria del valor presente de los egresos netos a una tasa de interés i . Permite medir el rendimiento que se obtiene por cada unidad monetaria invertida.

RELACIÓN BENEFICIO COSTO= INGRESO ACTUALIZADO

COSTO ACTUALIZADO

Tiempo de Recuperación.

Es el que requiere para que los flujos de efectivo acumulados esperados de un proyecto de inversión igualen al flujo de salida de efectivo inicial. Es decir, el número de años que se requieren para recuperar una inversión inicial en efectivo.

$$\text{PRC} = \text{AÑO ANTERIOR} + \frac{\text{INVERSIÓN} - \text{FLUJO ACUMULADO AÑO ANTERIOR}}{\text{FLUJO NETO DEL ÚLTIMO PERIODO}}$$

Análisis de Sensibilidad

“Cualquier estudio de sensibilidad, requiere de estimaciones sobre las variables que intervienen en el proceso, las mismas que están sujetas a cambios por fluctuaciones que pueden producirse a lo largo de la vida útil del proyecto, siendo los ingresos y los costos las variaciones más sensibles a un incremento o disminución de los precios”⁹.

Lo preocupante es el impacto que tenga la rentabilidad del proyecto, siendo la finalidad del análisis de sensibilidad, medir en qué grado se altera la tasa de rentabilidad (*TIR*) esperada de un proyecto frente al cambio imprevisto de una variable, asumiendo que el resto de variables permanezcan constantes. Así tenemos la fórmula:

$$(\text{VAN}_n - \text{VAN}_e) / \text{VAN}_e$$

Dónde:

VAN_n es el nuevo VAN obtenido.

VAN_e es el VAN que teníamos antes de realizar el cambio en la variable

⁹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum.htm>

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización del presente trabajo de investigación, fue necesario aplicar ciertos métodos y técnicas científicas necesarias para conocer la problemática respecto a la factibilidad de la creación de una Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja. A continuación se detallan los métodos y técnicas que se utilizaron:

MATERIALES

Cantidad	Descripción
4	Resmas de papel bond
4	Cartuchos para impresión
300	Fotocopias
5	Anillados
3	Empastado informe final
1	Computador portátil

MÉTODOS

Método Deductivo.- Este método va desde lo general a lo particular, partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos y supuestos generales. De este modo se pudo recopilar los conceptos, principios y definiciones referentes al tema en estudio para recopilar y deducir datos obteniendo información acerca del presente estudio de factibilidad.

Método Inductivo.- Es un proceso analítico sintético mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige. Este método se lo utilizó para determinar la falta de una caja de ahorros y crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.

Método Científico.- Establece los hechos comprobados e investigados, es decir, es un estudio sistemático que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. A través de este método se pudo recabar la información teórica buscando conceptos en fuentes secundarias de información para contrastarla con la información primaria recolectada a través de las técnicas de la entrevista, encuesta y observación directa.

Método Histórico.- Ayuda a describir y analizar los hechos y acontecimientos suscitados en el pasado en una empresa o institución investigada. Este método permitió conocer los antecedentes históricos relacionados con la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Método Matemático y Analítico.- El análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. Con este método se además de la factibilidad del trabajo, el monto de las inversiones, su financiamiento y la evaluación financiera del proyecto, considerando siempre que se trata de la creación de una empresa con fines especialmente sociales.

TÉCNICAS

Observación.- Permite recabar datos de los hechos o fenómenos que ocurren actualmente en el entorno, donde por medio de ella se podrá detectar cuáles son los problemas que se presentan. Esta técnica ayuda en gran medida, ya que me permitió observar e identificar los principales problemas de ahorro y crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.

Entrevista.- La entrevista es una técnica muy importante ya que permitió obtener información fidedigna del entrevistado. Esta técnica fue aplicada a una muestra de los socios de la Asociación de Jubilados y Pensionistas

“Justicia Social” de la ciudad de Loja, así como a algunos funcionarios de las instituciones financieras del sector cooperativo de la ciudad de Loja.

Encuesta._ Es sin duda la herramienta base para poder identificar las necesidades y posibilidades del presente proyecto, es así que, para determinar la muestra y en consecuencia con el número de socios, se ha considerado trabajar con el total de la población de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, es decir:

n = 110 socios.

f. RESULTADOS

Datos Generales

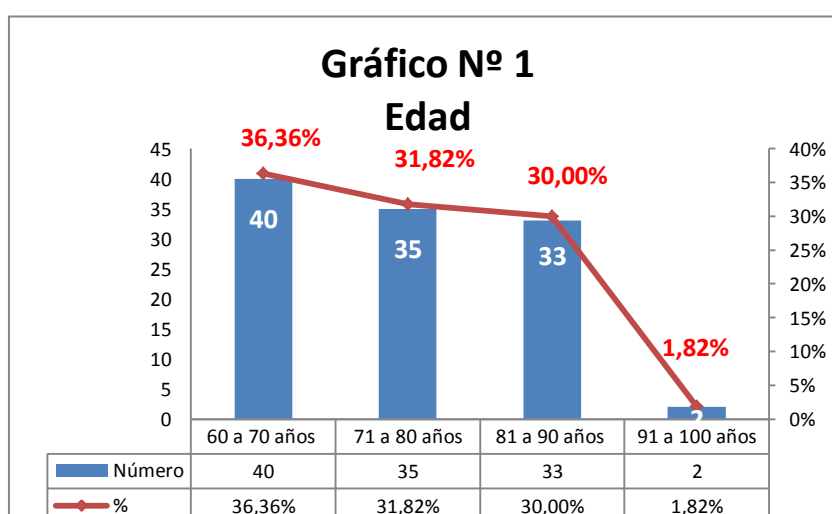
1. ¿Qué edad tiene?

Cuadro Nro. 1

Edad	Número	%
61 a 70 años	40	36,36%
71 a 80 años	35	31,82%
81 a 90 años	33	30,00%
91 a 100 años	2	1,82%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

De acuerdo a la primera pregunta 40 personas que representan el 36,36% tienen de 61 a 70 años, 35 personas tienen la edad comprendida entre 71 a 80 años con el 31,82%, 33 personas tienen de 81 a 90 años con el 30% y finalmente 2 personas cuentan con edad entre 91 a 100 años con el 1,82%.

Análisis:

De las respuestas obtenidas, los encuestados en su mayoría tienen la edad comprendida entre los 61 a 70 años lo que evidencia una clara población lista para utilizar y demandar de servicios financieros.

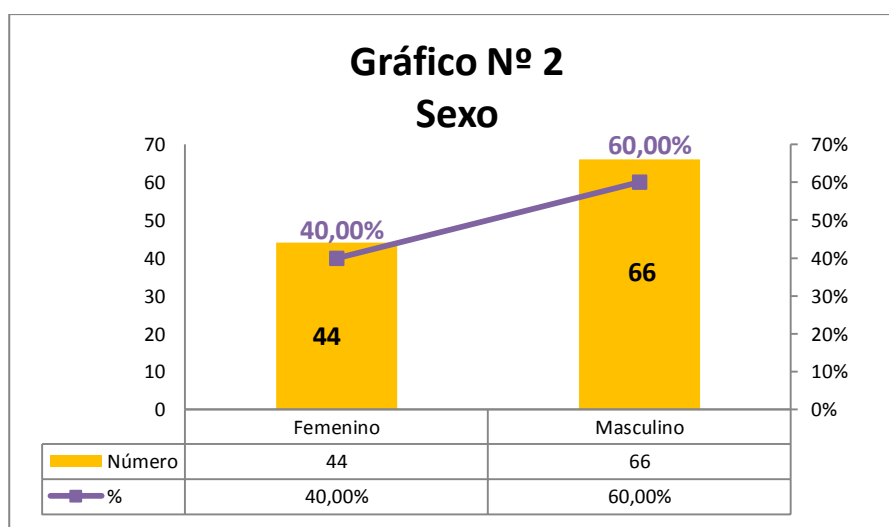
2. Indique por favor su género.

Cuadro Nro. 2

Sexo	Número	%
Femenino	44	40%
Masculino	66	60%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

De acuerdo a la primera pregunta 66 personas que representan el 60% son de sexo masculino y 44 personas representando el 40% son de sexo femenino.

Análisis:

Cómo resultado de la pregunta realizada la mayor parte de los socios son de sexo masculino.

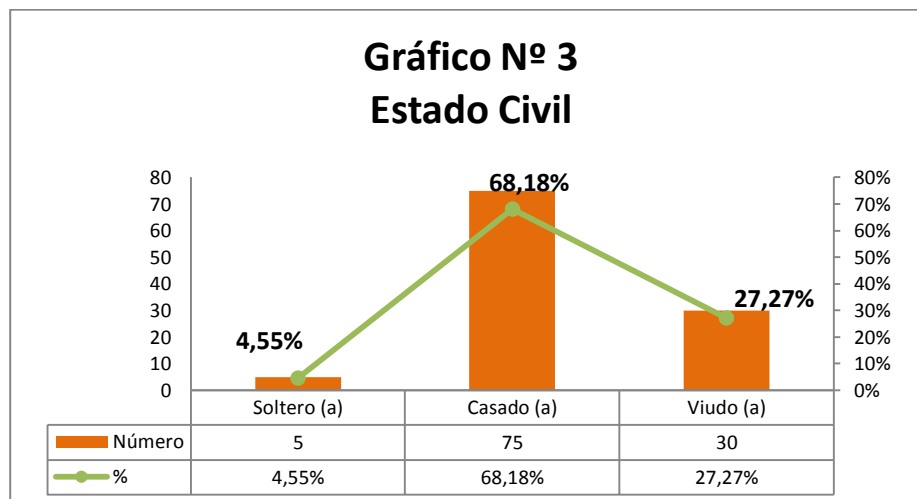
3. ¿Cuál es su estado civil?

Cuadro Nro. 3

Estado civil	Número	%
Soltero (a)	5	4,55%
Casado (a)	75	68,18%
Viudo (a)	30	27,27%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

De acuerdo a la primera pregunta 75 personas que representan el 68,18% son casados, 30 personas representando el 27,27% son viudos y el 4,55% convertidos en 5 personas son solteras.

Análisis:

De los resultados obtenidos podemos evidenciar que la mayor parte de los socios son casados, esto puede incrementar la posibilidad de mejorar la consecución del crédito por la capacidad de pago.

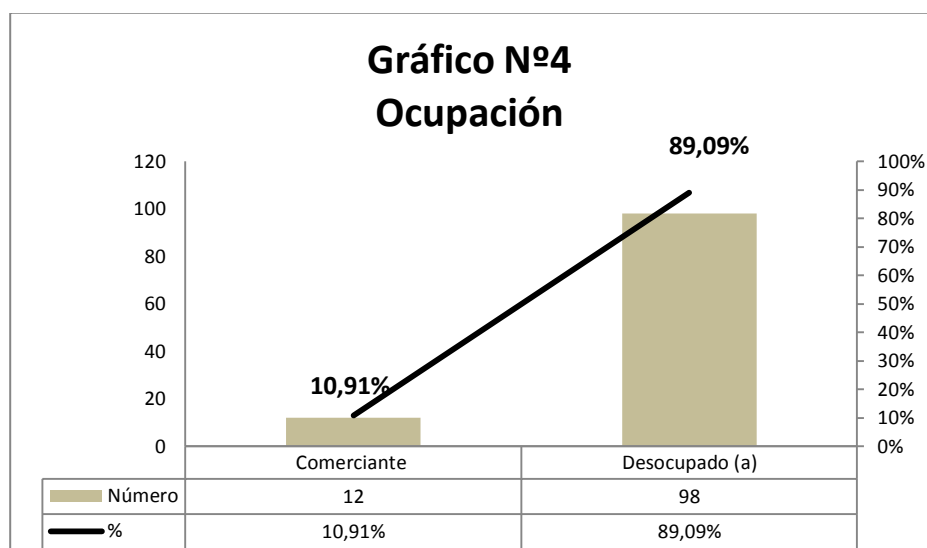
4. ¿Cuál es su ocupación actualmente?

Cuadro Nro. 4

Ocupación	Número	%
Comerciante	12	10,91%
Desocupado (a)	98	89,09%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

De acuerdo a la primera pregunta 98 personas que representan el 89,09% son personas que no están trabajando, y el 10,91% es decir 12 personas tienen ocupación de comerciantes.

Análisis:

De los resultados obtenidos podemos analizar que la mayor parte de socios no desempeñan ninguna actividad económica.

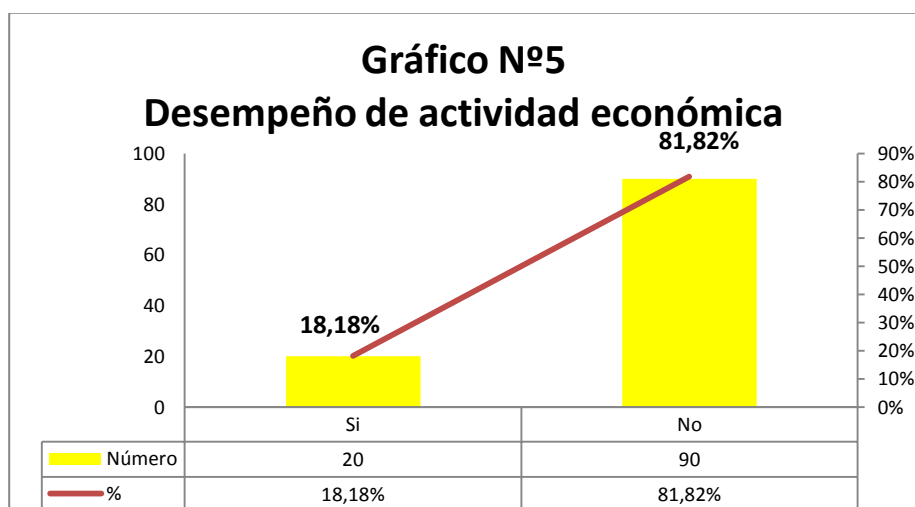
5. ¿Desempeña alguna actividad económica?

Cuadro Nro. 5

Variable	Número	%
Si	20	18,18%
No	90	81,82%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

De acuerdo a la primera pregunta 20 personas que representan el 18,18% si desempeñan una actividad económica y 90 personas que representan 81,82% son desocupados.

Análisis:

De las respuestas obtenidas, los encuestados en su mayoría desempeñan una actividad económica, es decir que son personas que realizan transacciones comerciales, teniendo ingresos económicos y que con esto contribuyen al desarrollo de la economía local y nacional.

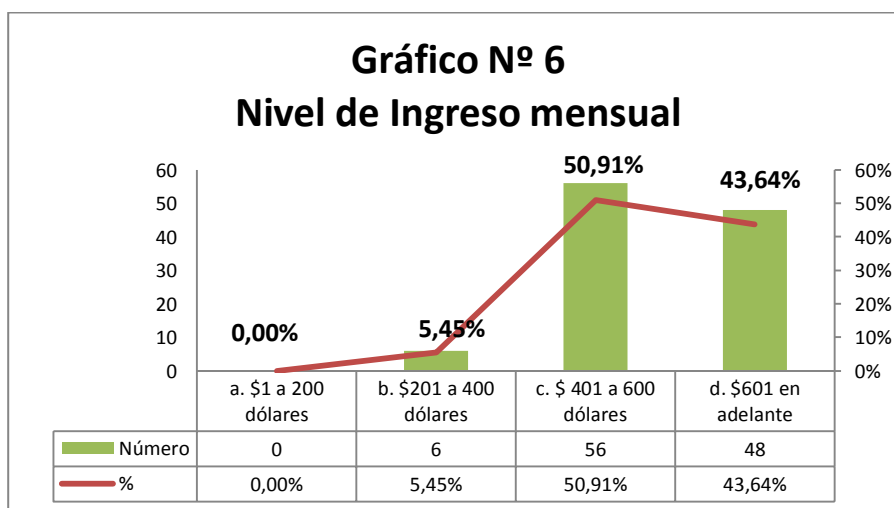
6.¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

Cuadro Nro. 6

Variable	Número	%
a. \$1 a 200 dólares	0	0,00%
b. \$201 a 400 dólares	6	5,45%
c. \$ 401 a 600 dólares	56	50,91%
d. \$601 en adelante	48	43,64%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

En la segunda pregunta no existen personas que tengan ingresos inferiores a las 200 dólares, sin embargo, 6 personas que representan el 5,45% tienen ingresos de \$201 a \$400 dólares mensuales, mientras que 56 personas que representan un 50,91% poseen ingresos de \$401 a \$600 dólares mensuales, finalmente 48 personas que equivalen un 43,64% tienen ingresos de \$601 dólares mensuales en adelante.

Análisis:

De las respuestas obtenidas, se puede deducir que un alto porcentaje de los encuestados tiene un ingreso mensual superior al salario básico, lo que genera una estabilidad económica personal y familiar.

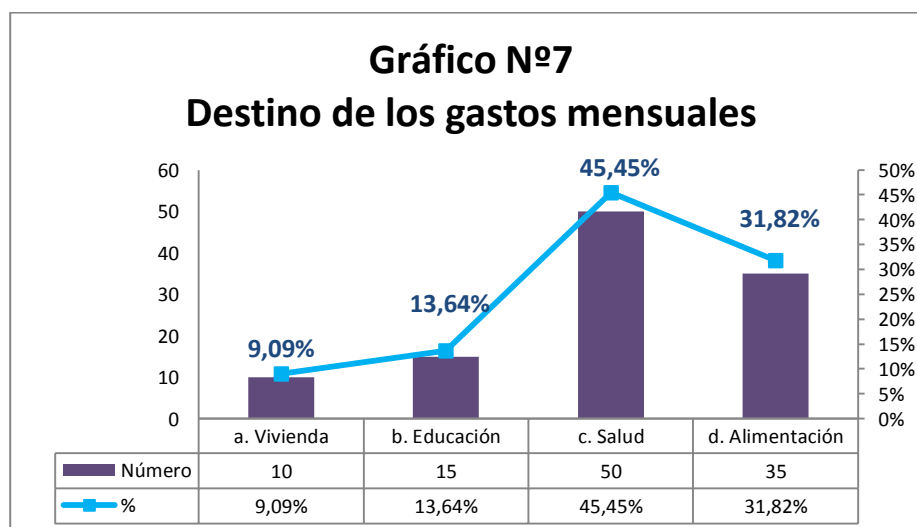
7.¿Sus gastos mensuales a què son destinados?

Cuadro Nro. 7

Variable	Número	%
a. Vivienda	10	9,09%
b. Educación	15	13,64%
c. Salud	50	45,45%
d. Alimentación	35	31,82%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

10 personas que representan el 9,09% destinan sus gastos mensuales al pago por vivienda, mientras 15 personas que equivalen el 13,64% los utilizan en educación, 50 personas que representa un 45,45% es destinado para la salud y 35 personas que representan un 31,82% destina sus ingresos económicos para la alimentación .

Análisis:

Se puede deducir que, la mayoría de los encuestados destinan sus ingresos mensuales en su salud y en la alimentación personal y de su familia.

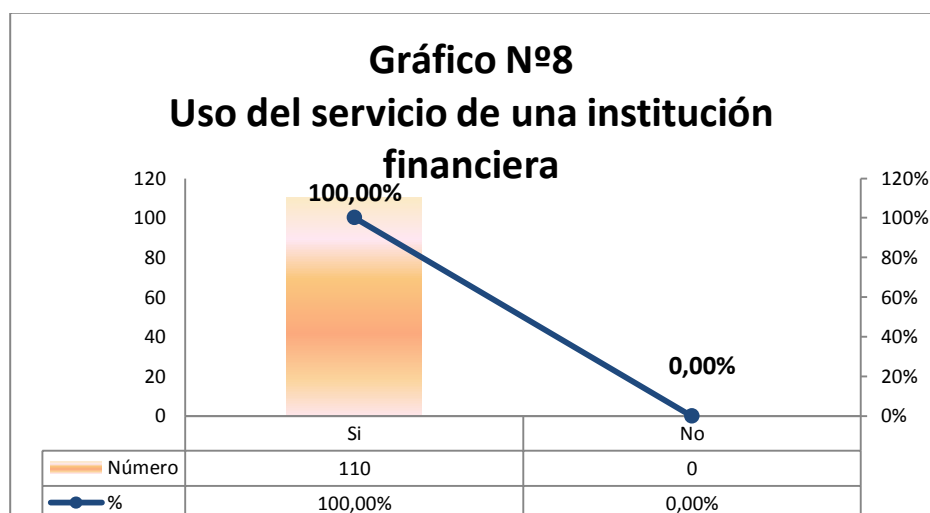
8.¿Usted hace uso de los servicio de alguna institución financiera cooperativista?

Cuadro Nro. 8

Variable	Número	%
Si	110	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

En la cuarta pregunta los 110 encuestados que representan el 100% hacen uso del servicio de una institución financiera cooperativista.

Análisis:

Todos los encuestados hacen uso de los servicios que ofrecen las instituciones financieras.

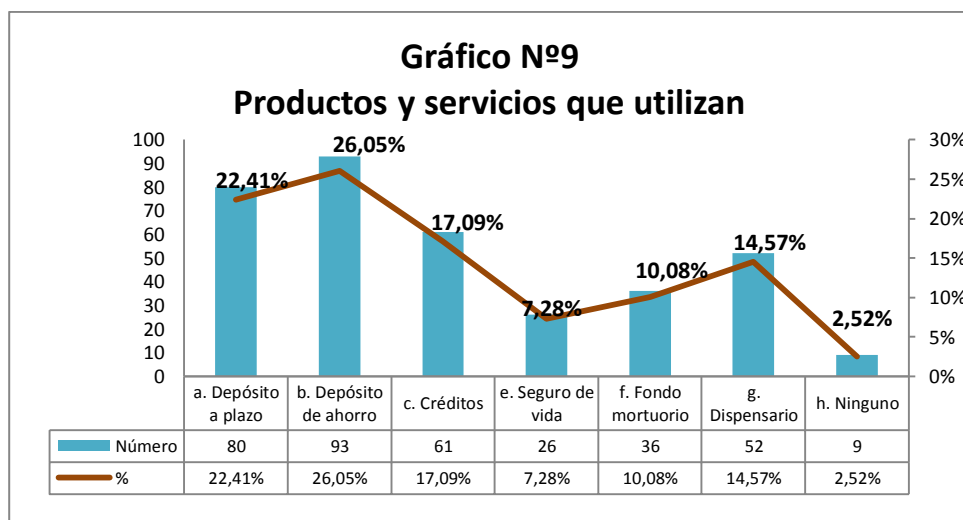
9. ¿Qué productos o servicios financieros utiliza Usted?

Cuadro Nro. 9

Variable	Número	%
a. Depósito a plazo	80	22,41%
b. Depósito de ahorro	93	26,05%
c. Créditos	61	17,09%
d. Seguro de vida	26	7,28%
e. Fondo mortuario	36	10,08%
f. Dispensario	52	14,57%
g. Otros	9	2,52%
TOTAL	357	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

93 personas que representan 26,05% utilizan el servicio de depósito de ahorro, 80 personas que representan un 22,41% hace uso de depósito a plazo, 61 personas que representan un 17,09% hace uso de créditos, 52 personas que representan un 14,57% utiliza el dispensario médico, 36 personas que representa un 10,08% hace uso del fondo mortuario, 26 personas que representa un 7,28% hace uso del Seguro de vida, 9 personas con el 2,52% indican que utilizan otros servicios.

Análisis:

La mayoría de los encuestados hacen uso del producto de depósitos de ahorro, seguido por un importante uso de los depósitos a plazo.

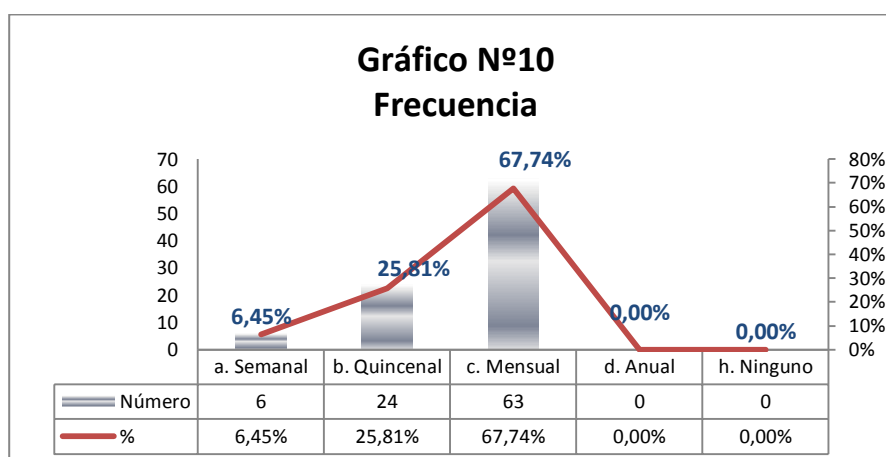
10. ¿ Cada què tiempo usted realiza depósitos de ahorros?

Cuadro Nro. 10

Variable	Número	%
a. Semanal	6	6,45%
b. Quincenal	24	25,81%
c. Mensual	63	67,74%
d. Anual	0	0,00%
e. Ninguno	0	0,00%
TOTAL	93	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

En la séptima pregunta 6 personas que representan 6,45% realiza depósitos de ahorros de forma semanal, 24 personas que representan el 25,81% lo hacen de forma quincenal, y 63 personas que representan el 67,74% lo hacen de forma mensual, no existen personas que depositen dinero en un lapso de un año o en ningún periodo.

Análisis:

Lo que quiere decir que, en su mayoría los encuestados hacen uso del servicio o producto de depósitos de ahorro de manera mensual

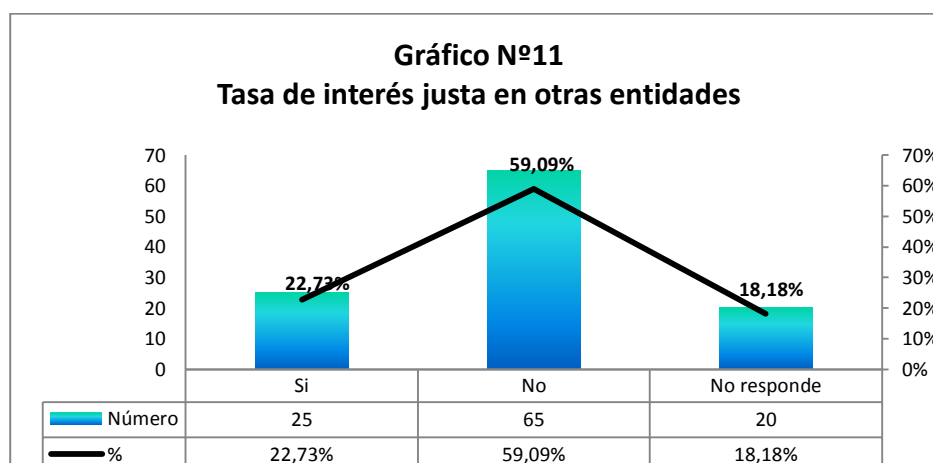
11. ¿ Cree Usted que la tasa de interés que le paga la institución financiera por sus ahorros es justa?

Cuadro Nro. 11

Variable	Número	%
Si	25	22,73%
No	65	59,09%
No responde	20	18,18%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

25 personas que representan un 22,73% consideran que es justa la tasa de interés que se le paga en la institución financiera a la que pertenece, 65 personas que representan un 59,09% consideran que no, y 20 personas que representan un 18,18% no responden.

Análisis:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, un 59,09% cree que no es justa la tasa de interés que paga la institución financiera en donde tienen su dinero.

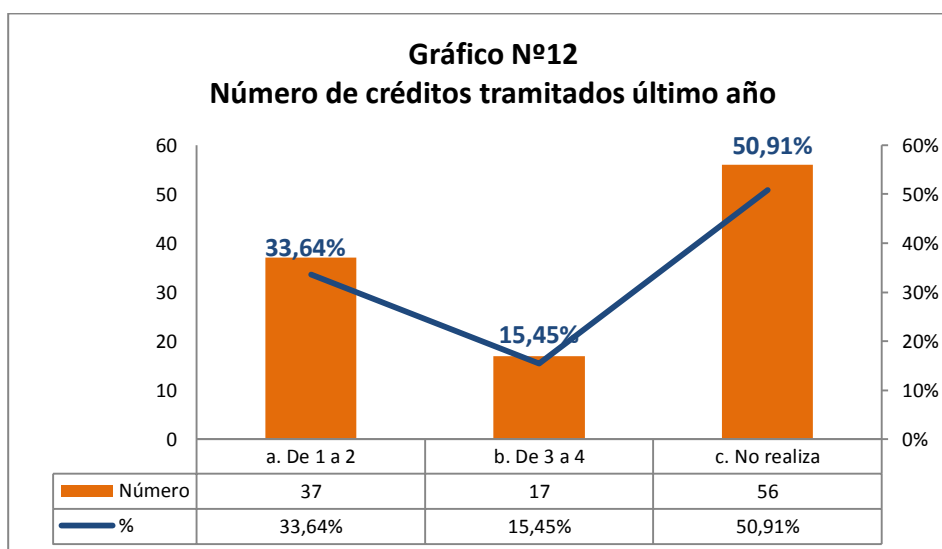
12. ¿Cuántos créditos realizó usted en el último año en una cooperativa?

Cuadro Nro. 12

Variable	Número	%
a. De 1 a 2	37	33,64%
b. De 3 a 4	17	15,45%
c. No realiza	56	50,91%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

37 encuestados con el 33,64% realizaron de 1 a 2 operaciones crediticias en el último año, mientras que 17 personas que representan un 15,45% realizan de 3 a 4 préstamos al año, el resto de los encuestados que comprenden 56 personas no realizaron préstamos.

Análisis:

Lo que deja entrever que la mayoría de los encuestados hacen uso de los créditos en un número de veces de 1 a 2 por año.

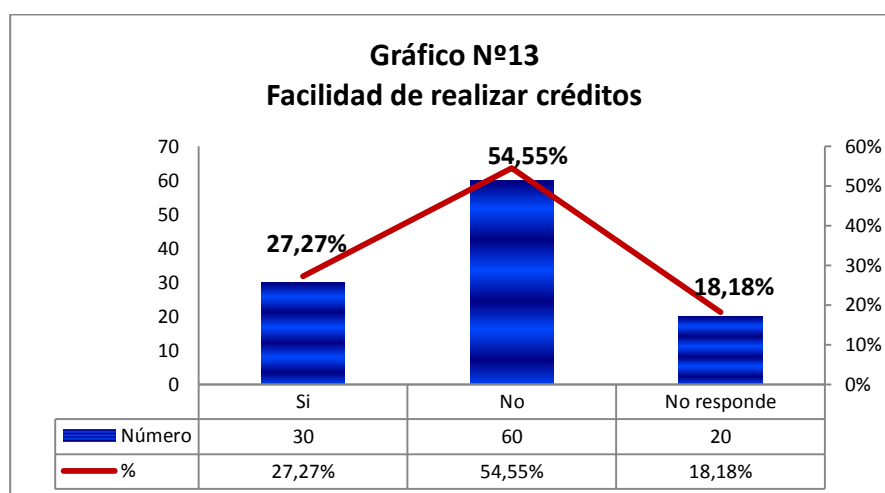
13. ¿Usted puede realizar los créditos con facilidad?

Cuadro Nro. 13

Variable	Número	%
Si	30	27,27%
No	60	54,55%
No responde	20	18,18%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

60 personas que representa 54,55% mencionan que no tienen facilidad para realizar créditos en las instituciones financieras, 30 personas que representan un 27,27% creen que si y 20 personas que representan un 18,18% no responden.

Análisis:

Es decir que, la mayoría de los encuestados consideran que no es fácil acceder a los créditos que ofrecen las instituciones financieras.

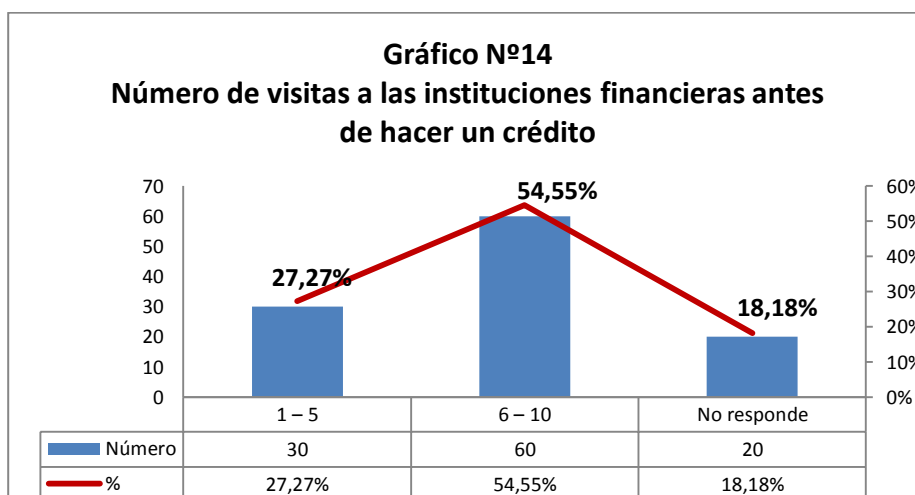
14. ¿Cuántas instituciones financieras ha visitado antes de realizar un crédito?

Cuadro Nro. 14

Variable	Número	%
1 – 5	30	27,27%
6 – 10	60	54,55%
No responde	20	18,18%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

60 personas que representa 54,55% visitan de 6 a 10 instituciones financieras antes de hacer un crédito, mientras que 30 personas que representan un 27,27% visitan de 1 a 5 instituciones financieras y 20 personas no responden.

Análisis:

La mayoría de los encuestados han visitado más de 5 instituciones financieras antes de hacer un crédito, es decir no existen las debidas facilidades a los clientes de este segmento para la otorgación de créditos.

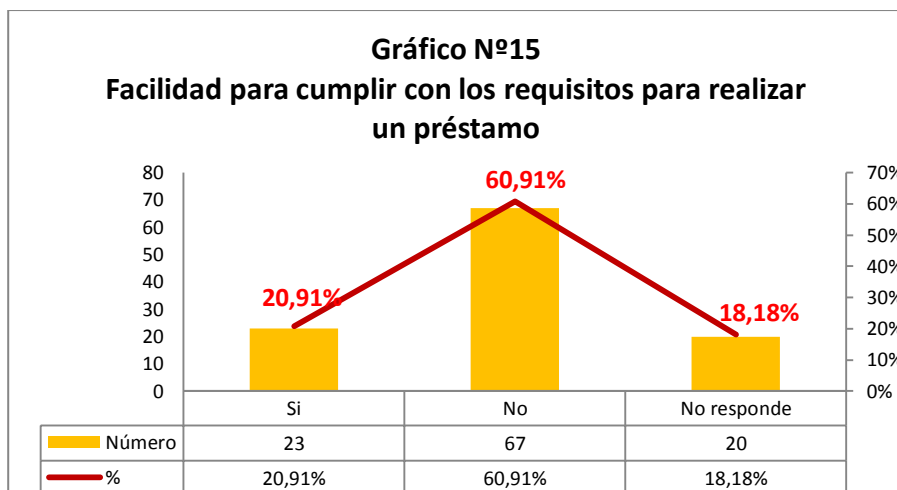
15. ¿Usted puede cumplir con facilidad los requisitos que le solicitan para realizar un préstamo?

Cuadro Nro. 15

Variable	Número	%
Si	23	20,91%
No	67	60,91%
No responde	20	18,18%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

67 personas que representa 60,91% consideran que no existen facilidad para cumplir los requisitos que exigen las instituciones financieras antes de otorgar un crédito, 23 personas que representan un 20,91% consideran que si y 20 personas que representan un 18,18% no contestan.

Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que no existen las facilidades suficientes para cumplir los requisitos que exigen las instituciones financieras antes de otorgar un crédito.

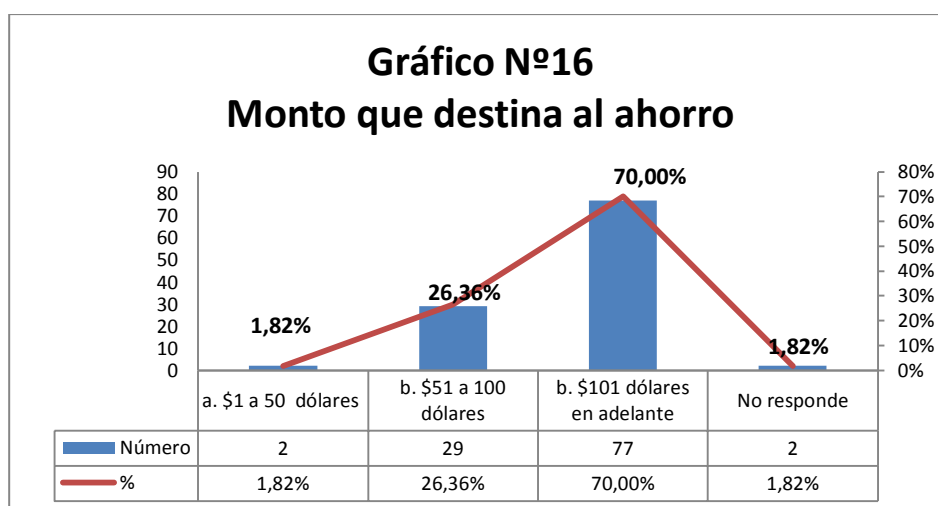
16. ¿Qué monto destina Ud. mensualmente en el ahorro?

Cuadro Nro. 16

Variable	Número	%
a. \$1 a 50 dólares	2	1,82%
b. \$51 a 100 dólares	29	26,36%
b. \$101 dólares en adelante	77	70,00%
No responde	2	1,82%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas "Justicia Social" de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

77 personas que representa 70% destinan a su ahorro de 101 dólares en adelante, 29 personas que representan 26,36% destinan a su ahorro de 51 a 100, otras 2 personas que representan un 1,82% dicen que su ahorro es de 1 a 50 dólares, y finalmente 2 personas que representan un 1,82% no respondieron.

Análisis:

La mayoría de los encuestados destinan un ahorro mayor a 100 dólares de forma mensual.

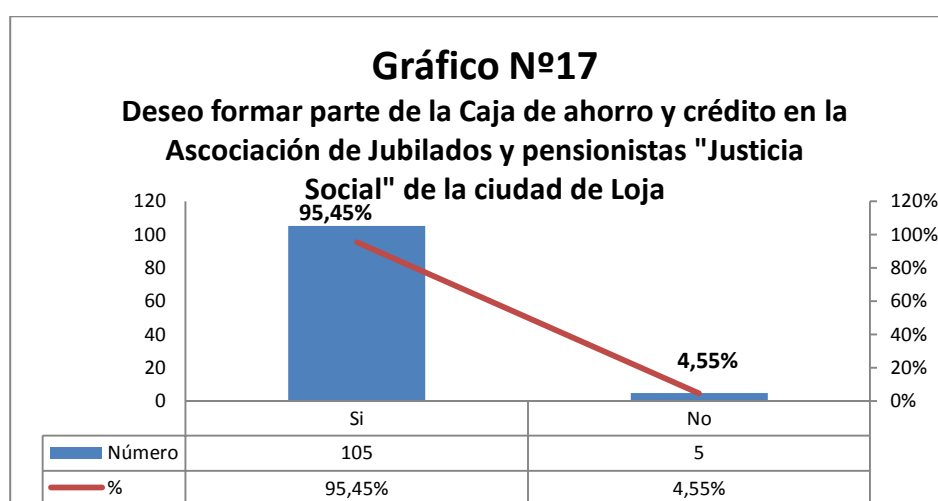
17.¿Desea usted formar parte de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 17

Variable	Número	%
Si	105	95,45%
No	5	4,55%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

Un 95,45% desean formar parte de la Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, mientras que un 4,55% no lo desean.

Análisis:

Se cuenta con una gran mayoría de los miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, que desean formar parte de la Caja de Ahorro y Crédito

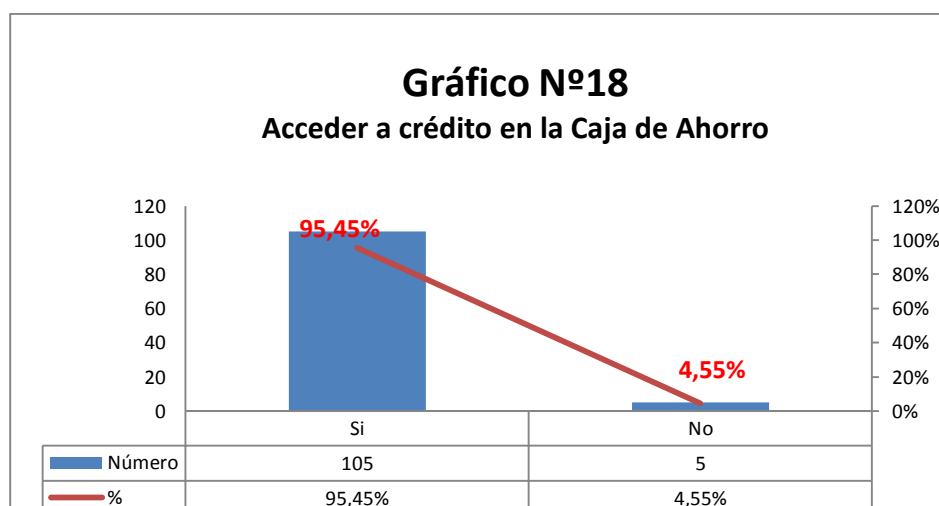
18.¿Está dispuesto a acceder a un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 18

Variable	Número	%
Si	105	95,45%
No	5	4,55%
TOTAL	110	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

Un 95,45% desean formar parte de una acción crediticia en la Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, mientras que un 4,55% no lo desean.

Análisis:

Se cuenta con una gran mayoría de los miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, que desean tramitar créditos en la Caja de Ahorro y Crédito.

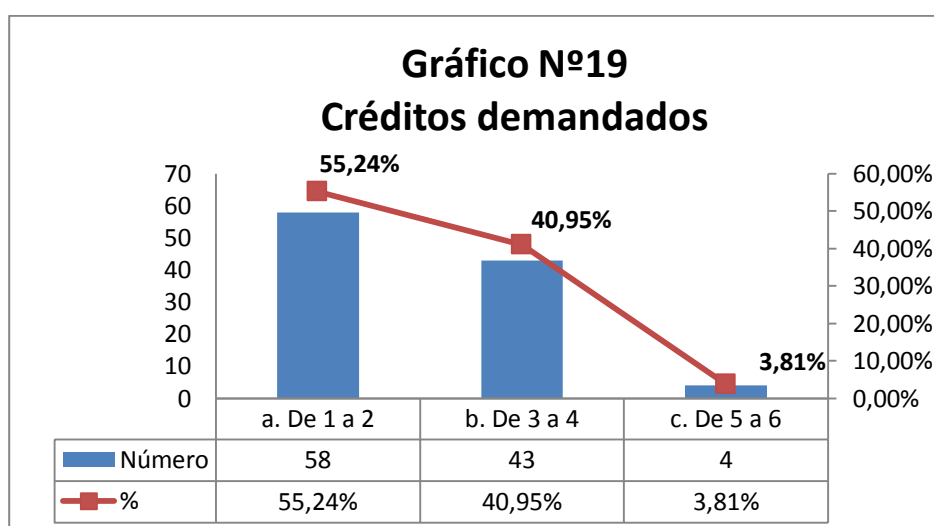
19.¿Evaluando su capacidad de pago, cuántos crédito al año desearía tramitar o solicitar en la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 19

Variable	Número	%
a. De 1 a 2	58	55,24%
b. De 3 a 4	43	40,95%
c. De 5 a 6	4	3,81%
TOTAL	105	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

58 encuestados que equivalen al 55.24% desean tramitar de 1 a 2 créditos en la asociación; 43 personas quieren de 3 a 4 créditos con el 40,95%, y finalmente existen 4 personas con el 3,81% que requieren de 5 a 6 créditos anuales.

Análisis:

La mayoría de socios luego de evaluar su capacidad de endeudamiento tienen la necesidad de acceder a entre 1 y 2 créditos por año en la Caja de ahorro y crédito.

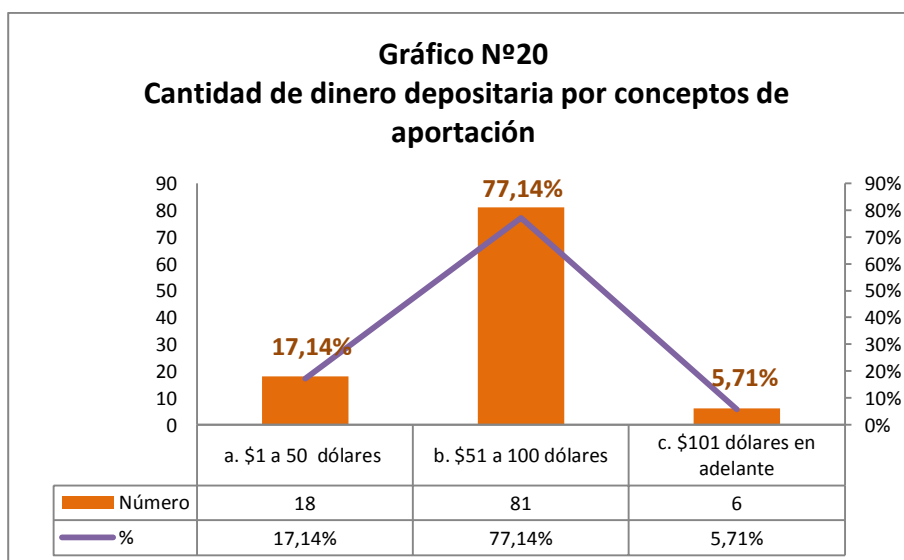
20.¿Qué cantidad de dinero estaría dispuesto a depositar por concepto de certificados de aportación?

Cuadro Nro. 20

Variable	Número	%
a. \$1 a 50 dólares	18	17,14%
b. \$51 a 100 dólares	81	77,14%
c. \$101 dólares en adelante	6	5,71%
TOTAL	105	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

El 77,14% está dispuesto a depositar por concepto de aportación de \$51 a \$100 dólares, un 17,14% de \$1 a \$50 dólares, y el 6% aportarían desde 100 dólares en adelante.

Análisis:

Es decir se cuenta con una gran mayoría de los miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, que están dispuestos en aportar de \$51 a \$100 dólares.

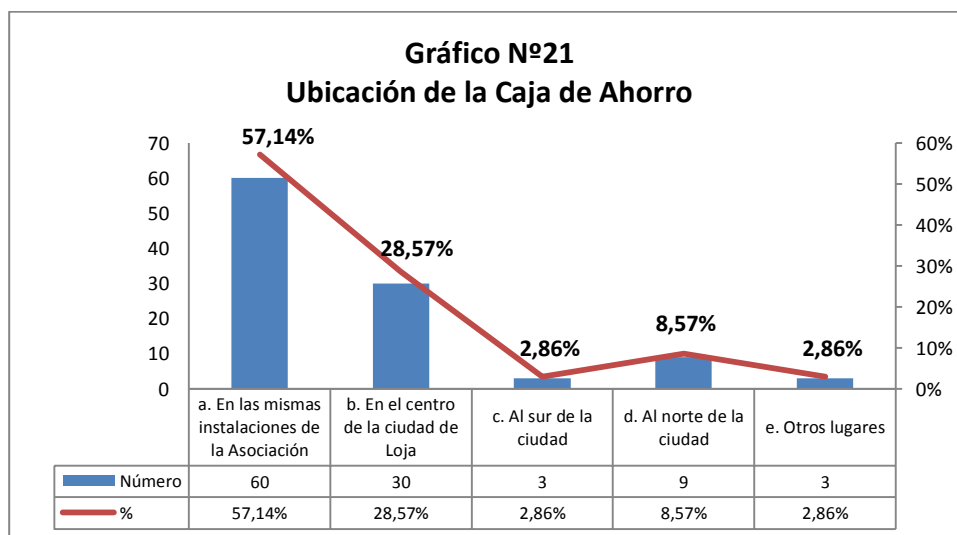
21. Dónde cree Ud. que debería ser la ubicación de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 21

Variable	Número	%
a. En las mismas instalaciones de la Asociación	60	57,14%
b. En el centro de la ciudad de Loja	30	28,57%
c. Al sur de la ciudad	3	2,86%
d. Al norte de la ciudad	9	8,57%
e. Otros lugares	3	2,86%
TOTAL	105	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

60 personas que representa 57,14% prefieren que la ubicación de la Caja de Ahorro sea en las mismas instalaciones de la Asociación, 30 personas que representa el 28,57% prefieren que esté ubicada en el centro de la ciudad de Loja, 9 personas que representa un 8,57% prefieren que sea en el norte y 3 personas que representan un 2,86% prefieren que esté al sur y otras 3 personas desean que se encuentre en otros lugares.

Análisis:

De esta manera, se puede deducir que la mayoría de los encuestados prefieren que la Caja de Ahorros se encuentre en las mismas instalaciones de la Asociación, puesto que se les facilitaría su traslado.

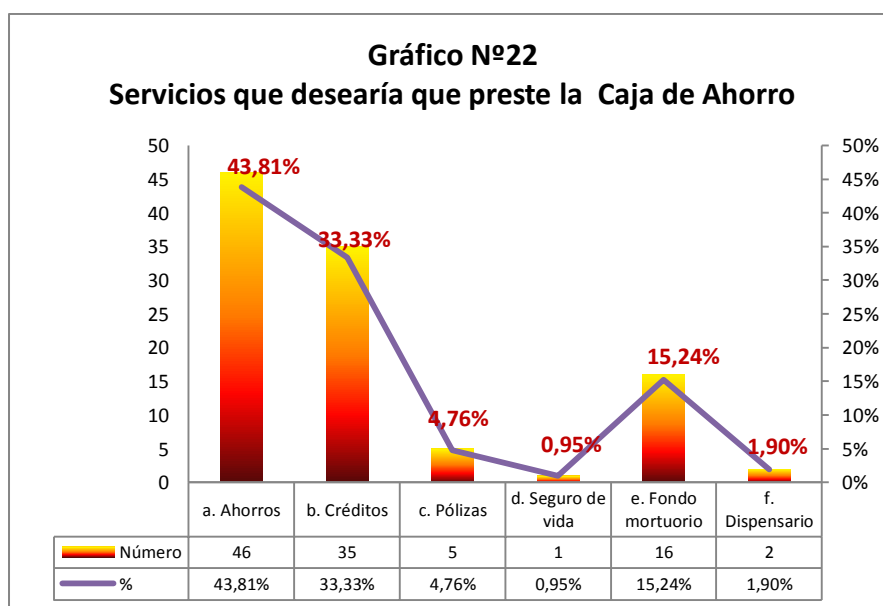
22.¿Qué servicios desearía que ofertara la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 22

Variable	Número	%
a. Ahorros	46	43,81%
b. Créditos	35	33,33%
c. Pólizas	5	4,76%
d. Seguro de vida	1	0,95%
e. Fondo mortuario	16	15,24%
f. Dispensario	2	1,90%
TOTAL	105	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

46 personas que representa 43,81% consideran que la Caja de Ahorros debe prestar el servicio de Ahorros, mientras que 35 personas que representan el 33,33% prefieren los créditos, 16 personas que representa un 15,24% requieren los servicios de fondo mortuario, 5 personas que representa 4,76%

prefieren que sean inversiones en pólizas y 2 personas que representan 1,90% requieren del servicio de dispensario, 1 persona on el 0,95% requieren una poliza de vida.

Análisis:

De esta manera, se puede entrever que los encuestados requieren de los servicios de ahorros, créditos y pólizas en su mayoría.

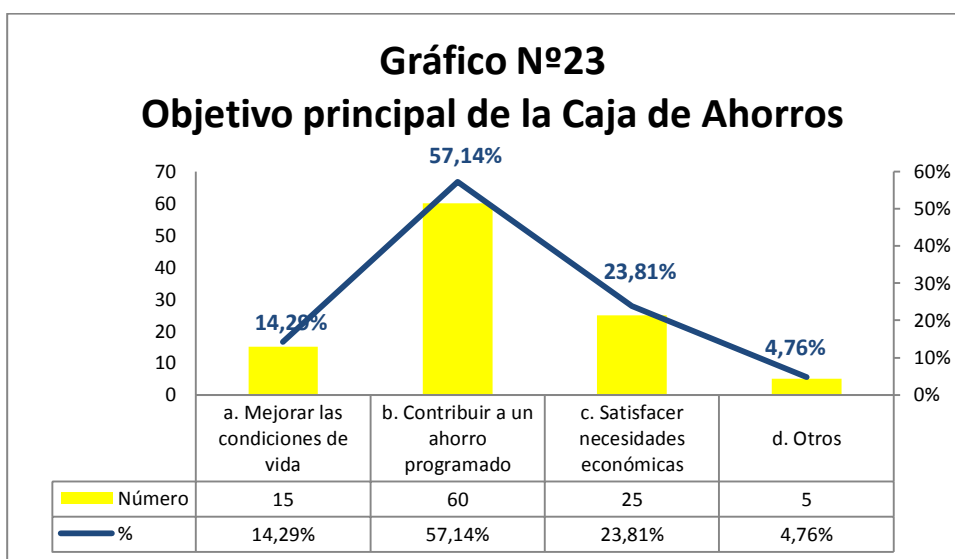
23. ¿Según su criterio cuál debería ser el Objetivo principal que perseguiría la Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro Nro. 23

Variable	Número	%
a. Mejorar las condiciones de vida	15	14,29%
b. Contribuir a un ahorro programado	60	57,14%
c. Satisfacer necesidades económicas	25	23,81%
d. Otros	5	4,76%
TOTAL	105	100%

Fuente: Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión



Interpretación:

60 personas que representa 57,14% consideran que el objetivo de la Caja de Ahorros debe ser contribuir a un ahorro programado; 25 personas que representan un 23,81% creen que debe ser satisfacer las necesidades económicas; 15 personas que representan un 14,29% consideran que debe

ser mejorar las condiciones de vida y 5 personas con un 4,76% consideran que debe tener otros objetivos.

Análisis:

Es decir que el objetivo principal de la Caja de Ahorros debe ser *contribuir a un ahorro programado* y satisfacer las necesidades económicas de sus socios.

g. DISCUSIÓN

ESTUDIO DE MERCADO

LA DEMANDA.

En este caso, nos permite conocer los demandantes de la Caja de Ahorros y Crédito y tiene como finalidad determinar la cantidad o volumen de la demanda en un tiempo determinado.

Demanda Potencial

La **demanda potencial** es un límite superior de la demanda real, en nuestro caso son todos los socios de la Asociación “Justicia Social”.

Para obtener la demanda potencial se consideró el cuadro Nro.2 de la encuesta realizada, el cual expresa el número total de socios por sexo.

Cuadro N° 24

DEMANDA POTENCIAL	110
--------------------------	------------

Fuente: Encuestas aplicadas a los Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión

Demanda Real

Para obtener la demanda real se consideró la pregunta N° 8, que dice: ¿Usted hace uso de los servicios de alguna institución financiera cooperativista?

Cuadro N° 25

DEMANDA REAL	110
---------------------	------------

Fuente: Encuestas aplicadas a los Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión

Demanda Efectiva

La demanda efectiva es el deseo de adquirir un bien o servicio, la demanda efectiva la obtuvimos haciendo una relación con la pregunta N° 18 ¿Desea usted formar parte de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro N° 26

DEMANDA EFECTIVA	105
-------------------------	------------

Fuente: Encuestas aplicadas a los Miembros de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Autor: Lorena Carrión

Proyección de las Demandas

Cuadro N° 27

Año	Demanda Potencial	Demanda Real	Demanda Efectiva
1	110	110	105
2	116	116	110
3	121	121	116
4	127	127	122
5	134	134	128
6	140	140	134
7	147	147	141
8	155	155	148
9	163	163	155
10	171	171	163

Fuente: Cuadro N° 24-25-26. (T.C. 5%)

Elaboración: Lorena Carrión

Cuadro N° 28

TASA DE CRECIMIENTO	5%
DEMANDA POTENCIAL	110
DEMANDA REAL	110
DEMANDA EFECTIVA.	105
PARTICIPACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICA SOCIAL”	110 socios.

Elaboración: Lorena Carrión

De acuerdo al análisis de demanda realizado se espera que la demanda de servicios financieros en la Caja de Ahorro se incremente en el tiempo, en la medida en que promocióne sus servicios.

Así para su proyección se basó en el promedio per cápita, considerando la pregunta Nro. 20. ¿Evaluando su capacidad de pago, cuántos crédito al año desearía tramitar o solicitar en la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Cuadro N° 29

Variable	Socios demandantes	Media	Media * socios	Promedio per cápita
a. De 1 a 2	58	1,50	87,00	
b. De 3 a 4	43	3,50	150,50	
c. De 5 a 6	4	5,50	22,00	
TOTAL	110		259,50	2,36

Elaboración: Lorena Carrión

ESTUDIO DE LA OFERTA.

La oferta es la cantidad de bienes o servicios que los oferentes están dispuestos a ofrecer a los usuarios o consumidores a precios alternativos, durante un periodo de tiempo.

DETERMINACIÓN DE LA OFERTA

Para el cálculo de la oferta se tomó como referencia a las cooperativas de ahorro y crédito y a las mutualistas ya que ofrecen servicios similares a los que ofertará la caja de ahorro propuesta, así como su flexibilidad para colocar y captar recursos, lo que las convierte en la competencia directa de las cajas de ahorro y crédito.

Se toma en cuenta el porcentaje de encuestados que son atendidos ya por una cooperativa o mutualista, y que tramitaron en el último año cierto número de créditos cómo lo indica la pregunta Nro. 13 ¿Cuántos créditos realizó en el último año en una cooperativa?

Se utilizó el supuesto de la oferta per cápita ya que el rango y los intervalos nos permiten utilizarlo.

Cuadro N° 30

Cuadro N° 30

Variable	Socios atendidos otras cooperativas	Media	Media * socios	Promedio per cápita
a. De 1 a 2	37	1,50	55,50	
b. De 3 a 4	17	3,46	58,89	
c. No realiza	56			
TOTAL	110		114,39	1,04

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Lorena Carrión

PROYECCIÓN DE LA OFERTA

De la información obtenida anteriormente, basándonos en el crecimiento de la demanda aplicada para la oferta y considerando el cuadro Nro. 29 tenemos que la proyección de oferta de créditos se presenta a continuación:

Cuadro N° 31

Años	Proyección de la Oferta
1	114
2	120
3	126
4	132
5	139
6	146
7	153
8	161
9	169
10	177

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Lorena Carrión

DEMANDA INSATISFECHA

La demanda insatisfecha se determina estableciendo la diferencia entre la demanda y la oferta, se estima empezar con un 78% del total de socios, como se detalla:

Cuadro N° 32

Año	Demanda potencial y real	Demanda efectiva de Socios	Demanda proyectada de créditos	Oferta proyectada de créditos	Demanda Insatisfecha
1	110	105	259	114	145
2	116	110	272	120	152
3	121	116	286	126	160
4	127	122	300	132	168
5	134	128	315	139	176
6	140	134	331	146	185
7	147	141	348	153	194
8	155	148	365	161	204
9	163	155	383	169	214
10	171	163	403	177	225

Elaboración: Lorena Carrión

ESTRATÉGIAS DE MERCADO.

La caja de Ahorro y Crédito se creará específicamente para satisfacer las necesidades de las personas jubiladas miembros de la asociación en mención de la ciudad de Loja, para que puedan mejorar su estilo de vida.

Para definir las estrategias de mercado se recopiló información de las encuestas y entrevistas con respecto al servicio, precio, promoción, tec.

- Producto

La Creación de una Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social”, en el cantón y provincia de Loja, representa la finalidad con la que fue creada, que será la prestación de servicios financieros de ahorro, crédito y servicios sociales.

- Productos Financieros

Captaciones

* Ahorro a la vista: Es un servicio que permite al socio realizar depósitos y retiros por el monto deseado en cualquier momento. Cada socio deberá tener un ahorro no menor de \$20 dólares en su cuenta.

* Depósito a plazo fijo: Son obligaciones exigibles al vencimiento de un periodo libremente convenido entre la Caja de Ahorro y sus socios. El valor mínimo para invertir será \$200. El plazo para los certificados de depósito a plazo será 91 días.

* Depósitos a certificados de aportación de socios: Este producto es la aportación de 20 dólares del socio para pertenecer al gremio y de esta manera capitalizar y colaborar con el patrimonio de la Caja de Ahorro y Crédito.

Colocaciones

* Créditos de consumo: La concesión de préstamos se hará a partir del primer año y se harán pagos periódicos mensuales por parte del cliente. El monto máximo a conceder a cada socio será \$2.000 y administrados de acuerdo a la utilización de fondos que estará encaminada a cuidar la liquidez de la Caja de Ahorro.

- Elementos del Producto

Producto Intrínseco: Caja de Ahorro y Crédito

Embalaje: Cartola.

Marca:

- Nombre Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social”
- Logotipo



**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y
PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL”**

- Isotipo: ***Cuidamos su dinero pensando en su bienestar***

Funcionamiento: Tecnología y excelente recurso humano.

Garantías:

{ Servicios de Calidad.
Seriedad y Cumplimiento
Honestidad y transparencia.

- **Precio**

El precio está representado por la Tasa de interés activa y pasiva que ofertan las diferentes instituciones financieras como las cooperativas, tanto para los productos de crédito como de ahorros y plazo fijo respectivamente.

Así tenemos:

- Para los depósitos a la vista de ahorros la tasa que se establece es del 2%
- Para los depósitos a plazo fijo al único plazo ofertado será de 5%
- Para los créditos de consumo la tasa activa que se utilizará es 16%

Tasas de Interés que brindará la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.

Cuadro Nº 33

CTA. AHORROS	CRÉDITO	PLAZO FIJO
2%	16,00%	5 %

Elaboración: Lorena Carrión

- **Plaza**

La distribución consiste en poner al alcance de los socios de la asociación los diferentes productos o servicios, justo donde estos quieran adquirirlos, para lo cual, la nueva caja de ahorros utilizará canales propios de venta directa con el cliente, a través de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de jubilados y pensionistas “Justicia Social” ubicada en la ciudad de Loja, parroquia el Valle con personal especializado en el campo financiero y así cubrir las necesidades de nuestros socios demandantes.

- **Publicidad**

La publicidad permitirá a la nueva caja de ahorro y crédito dar a conocer sus beneficios y sus productos o servicios a ofrecer, es por ello que lo hará por los siguientes medios para lograr sus objetivos.

- **Publicidad Interior.-** El cliente podrá acceder a ella a través de folletos o afiches que la Caja de Ahorro y Crédito mantendrá en su oficina y que estará siempre al alcance de todo público.
- **Publicidad Exterior.-** La Caja de Ahorro y Crédito utilizará vallas publicitarias o carteles en lugares públicos o de mayor concentración de gente en la ciudad de Loja.

ESTUDIO TÉCNICO

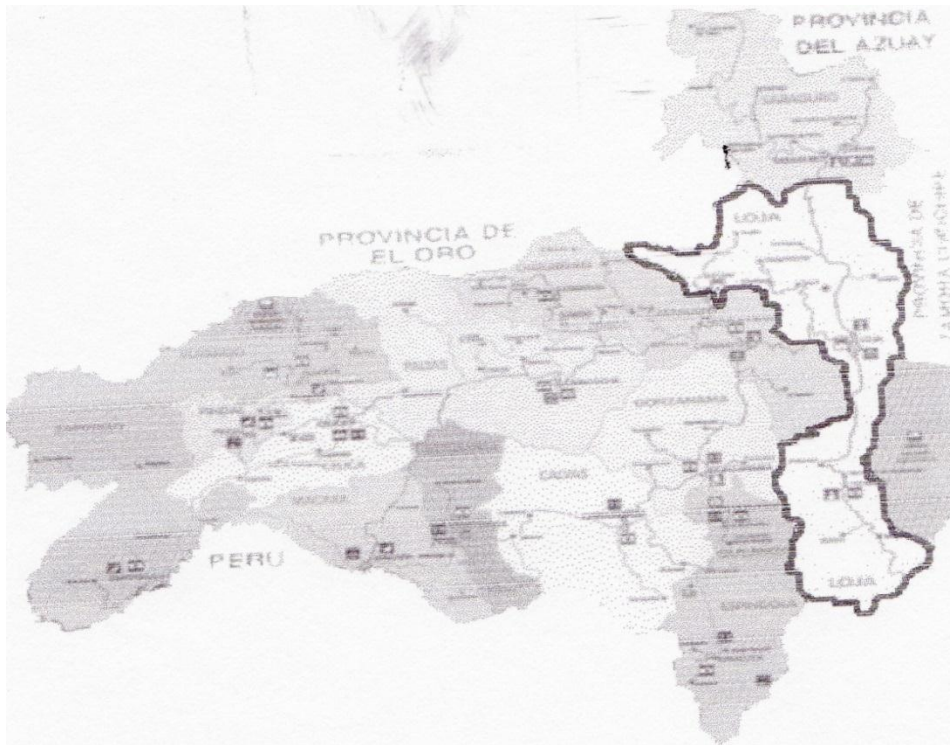
Localización y Tamaño

• **Localización**

Se busca determinar objetivamente el lugar ideal en el cual se ubicará **la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.**

A. Macrolocalización

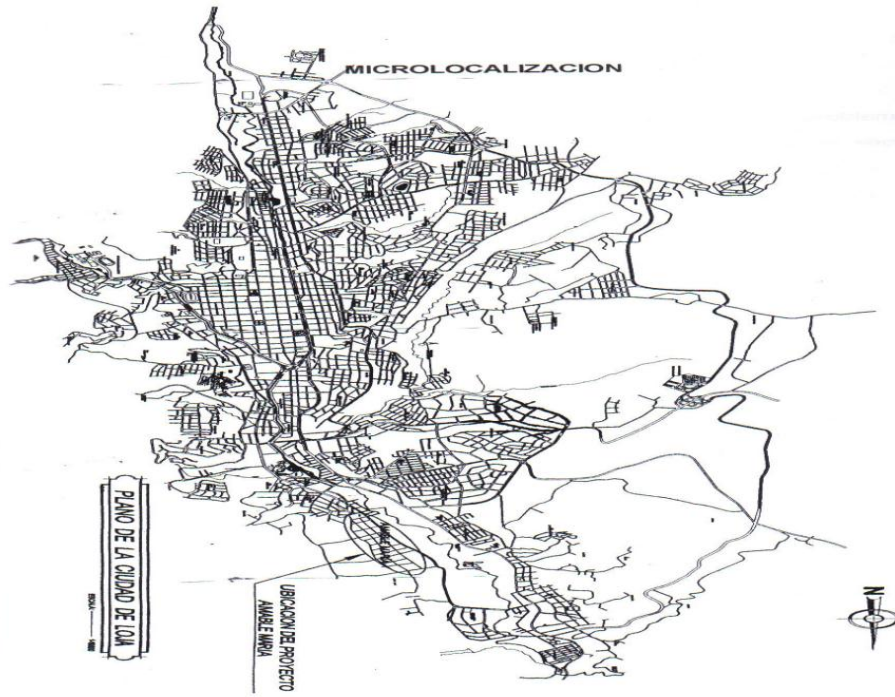
La Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, estará ubicada en la Provincia de Loja, la misma que se encuentra formando parte de la región Sur del Ecuador.



B. Microlocalización

En la determinación de la ubicación de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, se considera las seguridades que el caso requiere como son, la dotación de todos los servicios básicos como sistema vial; sistema de agua; sistema de alcantarillado, energía eléctrica, comunicaciones, transporte, etc.

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas esta se establecerá en la Av. Oriental de Paso y Salvador Bustamante Celi, en las instalaciones de la Asociación, como se evidencia en el siguiente mapa:



Tamaño

Se lo determina en función de la capacidad instalada, misma que se expresa en unidades de producción por año. En este caso no se trata de producir bienes sino generar servicios, por tanto para determinar el tamaño se debe tener en cuenta el significado de capacidad instalada y capacidad utilizada, involucra la implementación de una infraestructura que permita la prestación de servicios financieros, el personal requerido, la tecnología necesaria, bienes y suministros en general.

Capacidad Financiera

El presente proyecto de factibilidad, se llevará a cabo con capital propio de sus socios y un crédito de 10,000 dólares otorgado por una institución financiera para componer el capital necesario para la constitución de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

Capacidad Instalada

Para éste caso la capacidad se mide en función de los recursos monetarios para cubrir la demanda, por tanto se trata de capacidad financiera.

El monto global destinado a créditos, considerando un monto individual de hasta 2.000 dólares con un plazo de pago de 2 años se debe determinar realizando las siguientes consideraciones:

1. Los recursos financieros para los créditos provienen de las siguientes fuentes:
 - Captación de ahorros,
 - Certificados de depósito a plazo fijo
 - Certificados de aportación,
 - Interés sobre créditos,
 - Crédito.
2. No todos los ingresos pueden ser colocados en créditos, se necesita de liquidez para retiros de ahorros.
3. El margen financiero debe permitir cubrir los costos de operación.
4. El ahorro a la vista que el socio depositará mensualmente será de \$20,00
Dólares y no podrá registrar un saldo menor a 20,00.
5. El aporte mensual obligatorio para certificados de aportación será de 10.00 dólares.
6. El plazo para los depósitos a plazo fijo es de 91 días.
7. La concesión de préstamos se hará a partir del primer año, y se harán pagos periódicos mensuales.
8. El interés para créditos es del 16% anual.
9. Se debitará del total del crédito el 2% para encaje con la finalidad de Capitalizar la Caja.
10. Los Intereses por Ahorro Obligatorio y a la vista será del 2% anual, y los de los depósitos a plazo será 5%

11. Los préstamos a concederse serán hasta 2000 dólares y de acuerdo a la utilización de fondos y cuidando la liquidez se colocará el 90% de lo captado.

- **Capacidad Utilizada**

La Caja de Ahorro y Crédito utilizará el 80% de la capacidad financiera para el normal funcionamiento desde el inicio de sus operaciones, especialmente en lo que tiene que ver con otorgar créditos y captar recursos a sus asociados. Para los años de 2 a 10 se considera además como ingresos los intereses provenientes de la colocación de créditos a los socios de la caja de ahorro. Así tenemos:

- 6 El mínimo para invertir en certificados a plazo será 200 dólares-
- 7 El mínimo de ahorro registrado en la cuenta de cada socio será 20 dólares.
- 8 La concesión de préstamos se hará a partir del primer año, y se harán pagos periódicos mensuales.

Cuadro Nº 34

Año	Demanda potencial y real	Capacidad instalada	Capacidad utilizada
1	110	145	116
2	116	152	122
3	121	160	128
4	127	168	134
5	134	176	141
6	140	185	148
7	147	194	156
8	155	204	163
9	163	214	172
10	171	225	180

Elaboración: Lorena Carrión

Ingeniería del Proyecto

- **Componente Tecnológico**

Descripción de Maquinaria y Equipo

Para brindar los servicios financieros es necesario que la Caja de Ahorro y Crédito, cuente con las herramientas básicas para su normal operación, por ello debe contar con el equipo necesario. El equipo requerido para la prestación de los servicios financieros, estará compuesto por tecnología de punta y lo constituyen los equipos de computación:

Recursos tecnológicos y materiales:

- Computadora,
- Impresora,
- Paquetes informáticos.
- Muebles y encerres

Recursos Humanos

Para que la Caja de Ahorros, opere eficientemente es necesario que cuente con un equipo completo de trabajo, por ello se determina que el personal necesario sea el siguiente:

- Un Gerente,
- Un Recibidor – pagador,
- Una secretaria-contadora.
- Oficial de cuenta.

También es necesario contar con un asesor legal y auditor, pero siempre que la Caja de Ahorro necesite de sus servicios.

Procesos

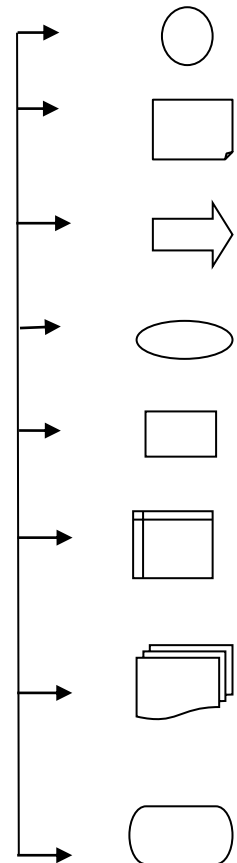
Proceso para la generación de los servicios

La prestación de los servicios comprende diferentes fases, las mismas son descritas a continuación.

Proceso para el servicio de Ahorro

Para brindar el servicio eficientemente y tener un normal funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito se seguirá el siguiente proceso:

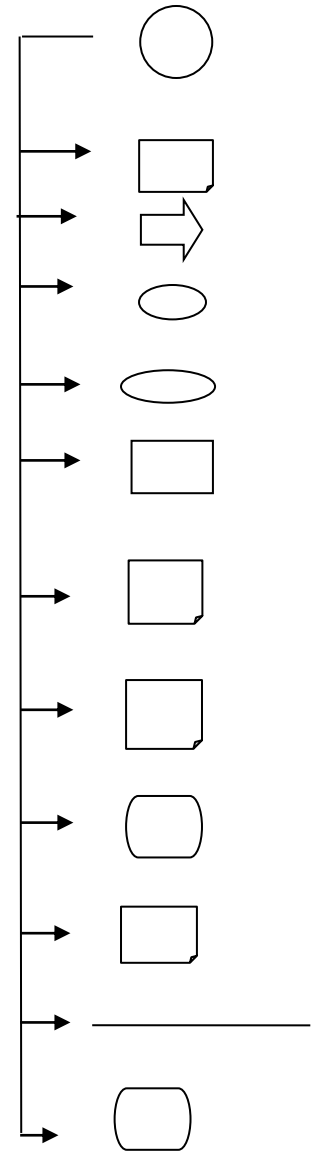
- El cliente ingresa al local.
- Llena papeleta de depósito.
- Entrega en ventanilla con su libreta y el dinero.
- Cajero comprueba depósito.
- El cajero ingresa datos en la computadora.
- Registra la transacción.
- Devuelve al socio la libreta con el registro de la transacción realizada.
- El socio verificará la transacción correspondiente.



PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO.

El cliente presenta solicitud de crédito.

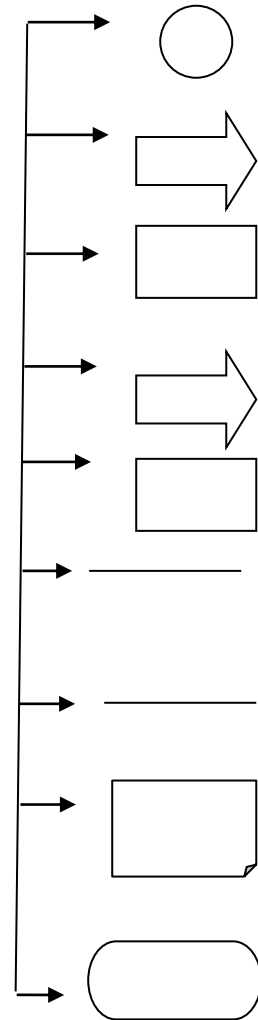
1. El socio entrega garantías correspondientes.
2. La gerencia analiza documentación
3. Gerencia toma decisión.
4. Gerente emite resolución
5. Gerente registra transacción y entrega comprobante de dinero al socio.
6. Socio entrega comprobante a cajero.
7. Cajero revisa documentación y entrega dinero.
8. Socio recibe dinero y comprueba transacción.
9. Cajero devuelve documentación al Gerente
10. Gerente entrega documentación a contabilidad.
11. Contabilidad registra y contabiliza transacción.



PROCESO DE COBRO DEL CRÉDITO.

Se seguirá el siguiente proceso:

1. El cliente se dirige a caja.
2. Solicita liquidación de intereses y saldos.
3. Cajero realiza liquidación y comunica valores.
4. Socio entrega valores en caja.
5. Cajero comprueba valores recibidos.
6. El cajero ingresará datos en la computadora.
7. Cajero registra la transacción.
8. Devuelve al socio la libreta con el registro de la transacción realizada.
9. El socio verificará la transacción correspondiente.



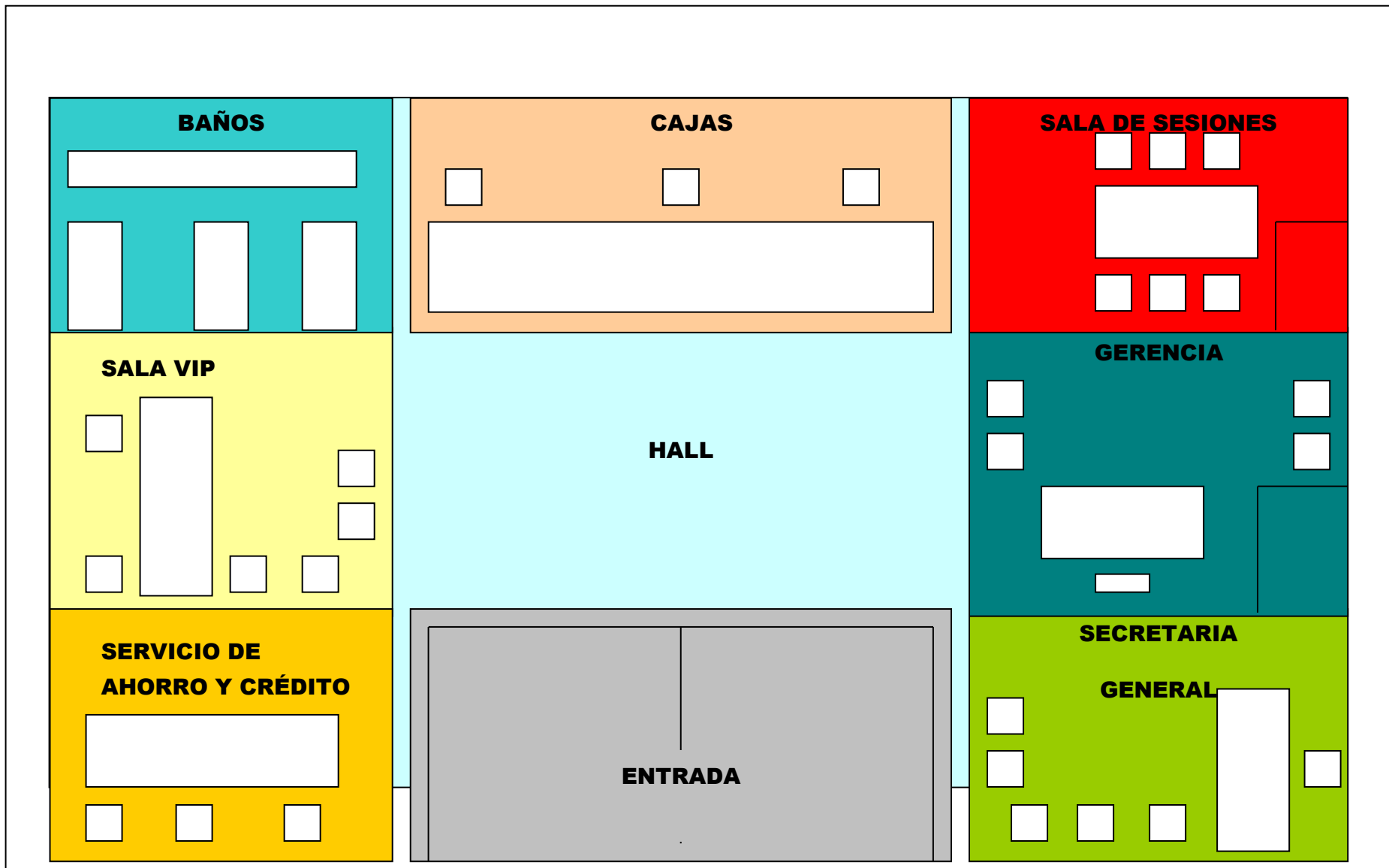
Infraestructura y Distribución Física

El espacio físico que ocupará la Caja de Ahorro y Crédito, será dividido de acuerdo a las necesidades de cada área, la misma que constará de:

- Área administrativa 36 m
- Sala de espera y caja 24 m
- Sanitario 8 m
- Servicios generales 12 m

Distribución Física

El espacio físico con que contará la institución será de 80m², el mismo que estará debidamente distribuido de acuerdo a las necesidades para la prestación del servicio, cuyo distribución de espacios se indica a continuación:



ESTUDIO ADMINISTRATIVO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Es el sistema de reglas y relaciones funcionales para llevar a cabo las políticas empresariales, además de las políticas que cada uno de los programas implica.

INTRODUCCIÓN.

Con el propósito de armonizar el desarrollo de la Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social”, el Consejo de Administración, en concordancia con la Ley de Cooperativas y la Ley de reordenamiento del sistema financiero define su Estructura Organizacional y Manual de Funciones; instrumentos que permitirán delimitar las funciones, atribuciones y responsabilidades de todos los estamentos de la Caja de Ahorro; de sus funcionarios y empleados.

Ambos instrumentos constituyen elementos importantes que coadyuvarán a la mejor administración de la Caja de Ahorro y Crédito.

BASE LEGAL

La Estructura Organizacional y el Manual de Funciones se fundamentan en los alcances de la Ley de Cooperativas, Ley General de Entidades del Sistema Financiero.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Art. 30. El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una caja de ahorro y crédito, se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas

en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.

Art. 31. La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.

Art. 32. Las Asambleas Generales pueden ser ordinarias o extraordinarias y serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa. Las primeras se reunirán por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral, y las segundas se llevarán a efecto a pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o de por lo menos la tercera parte de los socios.

Art. 33. El voto en las Asambleas Generales no podrá delegarse, excepto en el caso de cooperativas numerosas o de socios que vivan en lugares distantes del domicilio de la cooperativa, de conformidad con las disposiciones constantes en el Reglamento General y en el estatuto.

Art. 34. La Asamblea General podrá sesionar con la concurrencia de la mayoría de los socios efectivos de la cooperativa. Si se tratase de la segunda convocatoria, podrá hacerlo con el número de socios asistentes.

Art. 35. El Consejo de Administración es el organismo directivo de la cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros elegidos por la Asamblea General y abalizados por la Superintendencia de Bancos.

Art. 36. El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General.

Art. 37. En caso de faltar el Presidente, la reemplazarán en sus funciones los Vocales del Consejo de Administración, en el orden que hayan sido elegidos.

Art. 43. El Gerente es el representante legal de la cooperativa, y estará sujeto a la disposición de esta ley, del Reglamento General y del Estatuto¹⁰.

RAZÓN SOCIAL

Para su operación hemos creído conveniente denominarla bajo la siguiente razón social: Caja de Ahorro y Crédito Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social”.

OBJETO SOCIAL

Brindar servicios financieros para apoyar el desarrollo económico de los socios. Dentro de los objetivos de la Caja de Ahorro y Crédito tenemos los siguientes:

a. Generales

- Fomentar la Cooperación y ayuda mutua por medio del Ahorro y el Crédito.
- Satisfacer las necesidades de créditos a sus asociados.
- Promover la cooperación económica y social entre los socios, procediendo a realizar la captación de ahorros de los socios y a canalizar la concesión de créditos.
- Creación de servicios de protección social para los socios y sus familiares, siempre y cuando lo contemple la ley.

¹⁰ LEY DE COOPERATIVAS Y REGLAMENTO CON LAS ÚLTIMAS REFORMAS.

b. Específicos

- Otorgar préstamos a los socios, para satisfacer sus diferentes necesidades.
- Proporcionar una adecuada capacitación cooperativista a los socios y fomentar el ahorro.
- Impulsar el desarrollo armónico y dinámico de la caja de ahorro entre los socios, directivos y empleados.
- Fomentar la captación de dinero, a través de programas de incentivos y motivaciones.
- Suscribir acuerdos y convenios con entidades locales públicas o privadas que vayan en beneficio de la Asociación.

MISION

Mejorar el entorno socioeconómico de los socios a través del trabajo y participación activa en la sociedad, promoviendo la unidad, solidaridad y disposición a brindar servicios varios en beneficio de los socios.

VISION

Ser una asociación modelo para la sociedad lojana reconocida por brindar servicios que cumplen con las expectativas de todos sus socios y sus potenciales integrantes.

DOMICILIO

La Caja de Ahorro y Crédito estará ubicada en:

PROVINCIA: LOJA
CANTÓN: LOJA
PARROQUIA: EL VALLE

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Permite asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los elementos que conforman la empresa. Esto hará posible que los recursos especialmente el humano sea administrado eficientemente.

La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el manual de funciones.

NIVELES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ALTA DIRECCIÓN.- El Nivel Directivo de la Caja de Ahorro y Crédito, está constituido por: La Asamblea General de Delegados, los Consejos de Administración y Vigilancia.

NIVEL ASESOR: Asesoría Técnica: Por la característica de la Caja de Ahorro y Crédito, la Asesoría puede ser eventual o permanente de acuerdo a sus necesidades. Constituye parte de este nivel la Asesoría Jurídica.

NIVEL EJECUTIVO: Los estamentos ejecutivos, están conformados por la Gerencia General.

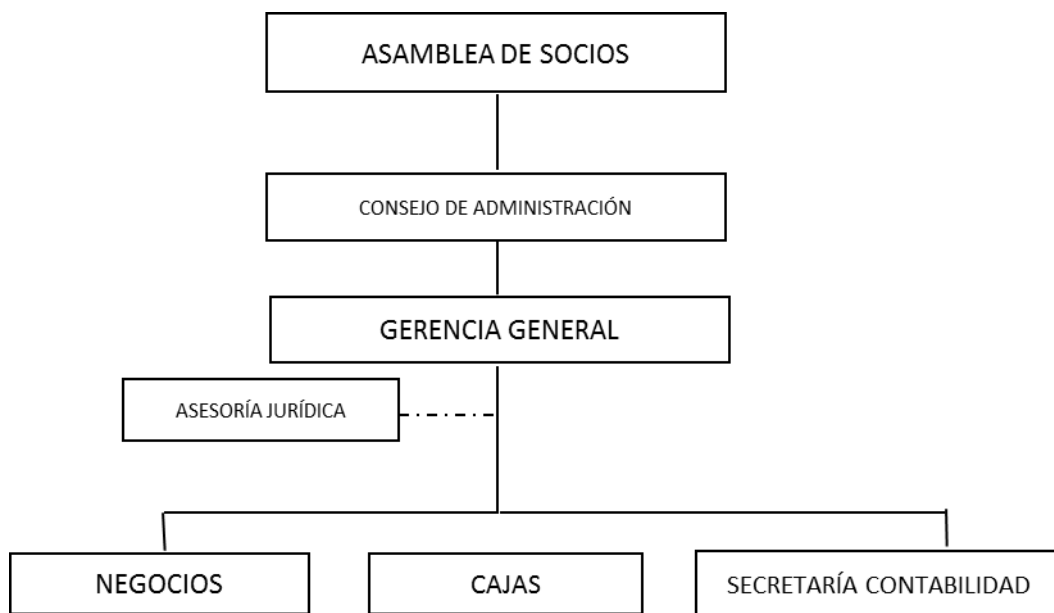
NIVEL DE APOYO: Conformado por la unidad de secretaría - contadora.

NIVEL OPERATIVO: El nivel operativo lo conforman los recursos de crédito y cajas.

ORGANIGRAMAS

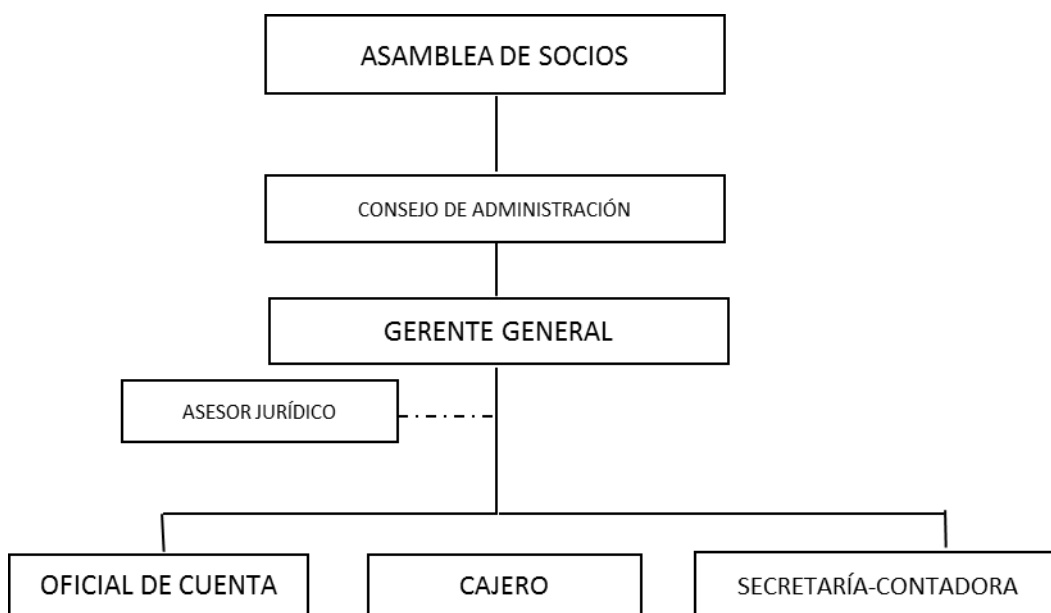
La estructura orgánica es el plano en donde los sistemas funcionales de una organización crecen y se interrelacionan bajo una estructura adecuada de un plan lógico de disciplina para cada uno de sus colaboradores.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUSTICIA SOCIAL”



Elaboración: Lorena Carrión

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUSTICIA SOCIAL”



Elaboración: Lorena Carrión

MANUAL DE FUNCIONES

ASAMBLEA DE SOCIOS

FUNCIONES

- Discutir y aprobar los asuntos de mayor trascendencia en la vida de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Deliberar y aprobar los montos de los dividendos o porcentajes de utilidades que le corresponde a cada socio.
- Normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas y resoluciones.
- Determinar las políticas que seguirá la organización.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Honorabilidad.
- Ser socio de la Caja de Ahorro.

TITULO DEL PUESTO: GERENTE

DEPENDE DE: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO: Ejecutar labores de planificación, organización, dirección, supervisión, evaluación, seguimiento y coordinación de la gestión empresarial.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- 1 Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, en todas las instancias, públicas y privadas.
- 2 Responder por la marcha administrativa y financiera de la Caja de Ahorro y Crédito.
- 3 Custodiar y ejecutar, si fuera del caso, las cauciones que se rindan y que hubieren sido fijadas por el Consejo de Administración; así como, actualizar y responsabilizar la custodia de los bienes de la entidad.
- 4 Dirigir la Elaboración del Plan Operativo de la Caja de Ahorro y Crédito, con el correspondiente presupuesto programático; a fin de someterlo a consideración del Consejo de Administración para su aprobación y puesta en vigencia.
- 5 Revisar y evaluar en forma permanente los servicios financieros que presta la Caja de Ahorro y Crédito.
- 6 Disponer y supervisar que se cumplan las normas de solvencia financiera.
- 7 Cumplir y hacer cumplir la normatividad jurídica que involucra la institución en el desarrollo de las operaciones que realiza.
- 8 Buscar los mecanismos para la proyección de la Institución, su desarrollo y crecimiento.
- 9 Nombrar, remover y sancionar a los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito, cuyo nombramiento y remoción no sea de competencia de otro estamento, contratar al personal con apego y observancia del Código de Trabajo y fijar remuneraciones.

- 10 Disponer y supervisar que se cumplan las normas de solvencia y prudencia financiera en el desarrollo de la cooperativa; así mismo, se observe la relación adecuada que debe existir entre los activos de riesgo, ponderados y el Patrimonio Técnico.
- 11 Integrar la Comisión de Crédito con derecho a voz y voto.
- 12 Aperturar las cuentas bancarias, firmar cheques con cargo a la cuenta de la caja de ahorro, según la reglamentación establecida.
- 13 Informar por escrito al Consejo de Administración sobre la situación económica-financiera, de tesorería, evaluación presupuestal y evaluación de cartera, con periodicidad trimestral.
- 14 Informar por escrito al Consejo de Administración sobre los créditos concedidos, cuyos montos por socio o sujeto de crédito, alcancen o superen el dos por ciento del Patrimonio Técnico de la Caja de Ahorro y Crédito individualizados por montos y garantías.
- 15 Enviar los Estados Financieros previamente legalizados al Organismo de Control, con su firma y la del Contador, además de los Presidentes del Consejo de Administración y de Vigilancia.
- 16 Elaborar y presentar al Consejo de Administración y Vigilancia informe mensual de los Estados Financieros.
- 17 Suministrar la información que le soliciten los socios, organismos internos de la Caja de Ahorro y Crédito y otras instituciones, de acuerdo con su competencia.
- 18 Efectuar reuniones de trabajo, con los Funcionarios y empleados a fin de canalizar el logro eficiente y eficaz de los objetivos de la Caja de Ahorro y Crédito, en un ambiente de identidad institucional y armonía.

FUNCIONES SECUNDARIAS

- Establecer y supervisar procedimientos para el adecuado funcionamiento de los servicios que presta.
- Asistir a programas de capacitación y actualización profesional, legalizar y realizar inversiones, y resoluciones tomadas por el Consejo de Administración.

- Adquirir, enajenar, gravar los bienes de la cooperativa que corresponda a la necesidad institucional, encuadrado dentro de la reglamentación vigente.
- Revisar y evaluar permanentemente los servicios financieros que presta la Caja de ahorro y crédito, en cuanto a su eficiencia y eficacia, para que tienda a la satisfacción total del usuario, en el marco de competitividad y rentabilidad institucional.
- Asistir a las sesiones del Consejo de Administración cuando éste lo requiera; a fin de informar sobre la gestión realizada y sugerir medidas para la mejor marcha.
- Realizar el seguimiento constante de las actividades de la caja de ahorro, supervisando la acción de los funcionarios y empleados, el comportamiento de los socios y las demandas de los Consejos y Comités.
- Coordinar la adecuada ejecución presupuestaria; así como su correspondiente evaluación, proponiendo correctivos al Consejo de Administración cuando se observen desviaciones o las circunstancias lo exijan.
- Presentar a la Asamblea General, anualmente o en el período que se establezca, el informe de su gestión y el Estado Económico-Financiero de la Caja de Ahorro y Crédito.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

EXIGIBLES

Ingeniero en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, o carreras afines.

EDUCACIÓN

Poseer Título Académico Profesional en: Administración de Empresas, Banca y Finanzas o afines.

EXPERIENCIA:

Tener 2 años de experiencia en Instituciones Financieras o en trabajos similares.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Administración Financiera,
- Gestión Administrativa,
- Administración de Recursos Humanos, Logísticos, Financieros y Crediticios,
- Planificación Estratégica,
- Relaciones Humanas,
- Desarrollo Organizacional,
- Computación,
- Liderazgo y toma de decisiones.

TITULO DEL PUESTO: ASESOR JURÍDICO

NATURALEZA DEL TRABAJO: Asesorar y defender los intereses de la Caja de Ahorro y Crédito.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Asesorar a los Ejecutivos y Consejos de la Caja de Ahorro y Crédito sobre la elaboración de contratos, reglamentos, aplicaciones de leyes y otros documentos normativos que se relacionen con la actividad.
- Asesorar jurídicamente en asuntos relativos a procesos licitatorios, concursos de ofertas, y selección de firmas.
- Iniciar y asesorar trámites judiciales y procesales de toda índole en que se vean afectados los intereses de la Caja de Ahorro y Crédito; a fin de salvaguardarlos.
- Redactar contratos, convenios, cartas-compromisos, poderes, pagarés y otros documentos legales que requiera la Caja de Ahorro y Crédito.
- Compilar, analizar e informar sobre la Ley, decretos y más disposiciones que resultan de la aplicación e interés para la Caja de Ahorro y Crédito.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN

Poseer Título Académico Profesional en: Abogado o Doctor en Jurisprudencia.

EXPERIENCIA

Tener 1 año de experiencia en el ejercicio profesional de preferencia en asuntos de Crédito y Cobranzas.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Código de Trabajo,
- Relaciones humanas

TITULO DEL PUESTO: SECRETARIA – CONTADORA

DEPARTAMENTO: SECRETARIA GENERAL

NATURALEZA DEL TRABAJO: Ejecución de labores de secretaría dentro de la Caja de Ahorro y Crédito. Coordinará con los Presidentes de los Consejos, y Gerente.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Receptar toda la documentación y/o correspondencia que llegue a nombre de la Caja de Ahorro y Crédito, registrar y proceder a distribuir a quien corresponda, con el respectivo cargo.
- Hacer las comunicaciones escritas a los niveles internos y externos de la Caja de Ahorro y Crédito, que dispongan el Gerente y Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia y despachar.
- Hacer llamadas telefónicas y hacer las que disponga la Gerencia.
- Coordinar la agenda del Gerente para la atención de las citas de trabajo interno, de atención de los socios y público en general.
- Atender al público que desee información de la Caja de Ahorro y Crédito, Consejo de Administración o de Vigilancia; en la apertura de libretas para nuevos socios, solicitudes de crédito o retiro.
- Administrar el archivo documentario de la Gerencia.
- Llevar y mantener actualizada la contabilidad de Caja de Ahorro y Crédito; así como sus respectivos registros, de acuerdo al sistema determinado por el organismo de control, formular con oportunidad y confiabilidad los estados Financieros y Reportes Gerenciales.
- Llevar un adecuado control y manejo financiero; a fin de que los fondos sean destinados y administrados con criterio de liquidez, rentabilidad, dispersión y seguridad.

- Ejercer evaluación y control permanente de la ejecución presupuestaria, y emitir informes con notas, observaciones y recomendaciones a la Gerencia; a fin de que se adopten medidas correctivas que sean necesarias en la consecución de los objetivos de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Analizar los resultados de los diferentes subsistemas contables y los Estados Financieros; presentar informes a los organismos Directivos, Ejecutivos y de Control para la respectiva toma de decisiones.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Ejecutar el análisis financiero, aplicando los índices respectivos, para la toma de decisiones de los Consejos y de la Gerencia.
- Llevar un adecuado control y observancia de las normas de solvencia y prudencia financiera; así mismo, la relación de los activos de riesgo y Patrimonio Técnico deben estar encuadrados en la normatividad establecida sobre prudencia, en la Ley de Entidades Financieras.
- Realizar los ajustes contables por efectos de inflación, reexpresión de activos, patrimonial, etc.
- Llevar el control de caja-bancos en forma rigurosa y diaria.
- Legalizar con su firma, la veracidad de los Estados Financieros y sumillar comprobantes de egresos y transferencias.
- Elaborar y presentar diariamente reportes financieros a la Gerencia.
- Sustentar los estados financieros ante la Gerencia y Consejos.
- Mantener actualizado los registros de los bienes de la Caja de Ahorro y Crédito.

FUNCIONES SECUNDARIAS

- Prestar apoyo secretarial a las áreas, previa coordinación y disposición del Gerente.
- Llevar un registro de la Correspondencia, tanto de ingresos como de salida.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:**EDUCACIÓN:**

Poseer Título Académico Profesional en: CONTABILIDAD.

EXPERIENCIA:

Tener 1 año de experiencia en funciones similares.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Relaciones Humanas,
- Secretariado Computacional,
- Documentación y Archivo,
- Conocimientos de Taquigrafía,
- Buena Redacción,
- Conocimientos de contabilidad.

TITULO DEL PUESTO: OFICIAL DE CUENTA

DEPARTAMENTO: NEGOCIOS

DEPENDE DE: GERENCIA

NATURALEZA DEL TRABAJO: Prestar un eficiente servicio de recepción, revisión, y análisis de crédito para su posterior aprobación con la Gerencia.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Información de los requisitos para solicitar un crédito.
- Receptar la información de solicitud de crédito entregada por los socios.
- Verificación de la información entregada.
- Análisis de Crédito-
- Confirmación al socio si solicitud de crédito fue aprobada o no.
- Legalizar los documentos soporte del crédito.
- Solicitar el desembolso del crédito en la cuenta del socio.
- Presentar el informe diario de disponibilidad financiera al Departamento y Gerencia.
- Gestión de pago del crédito.
- Informe de cumplimiento de pagos de los créditos otorgados.
- Cuadrar con los registros de control de las cuentas de depósitos y préstamos al final del día.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

EDUCACIÓN:

Poseer Título Académico Profesional: Contador Público Autorizado, Ingeniero en Administración de empresas, Banca y finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA:

Tener 1 año de experiencia en instituciones Financieras o empresas similares.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Conocimiento de crédito,
- Sistemas Computacionales.
- Buenas relaciones humanas.

TITULO DEL PUESTO: CAJERO.

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

DEPENDE DE: GERENCIA

NATURALEZA DEL TRABAJO: Prestar un eficiente servicio de recepción, pago y entrega de valores, así como controlar todas las operaciones y movimientos de la sección de Cajas.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Captar depósitos: a la vista, ahorro, certificados de aportación.
- Pagar los retiros por parte de los socios.
- Liquidar libretas de ahorro.
- Pagar préstamos a los clientes.
- Pólizas: ingresos, cancelación y renovación.
- Participar en la planificación operativa anual y en la elaboración de la correspondiente programación presupuestaria.
- Organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de Caja.
- Presentar el informe diario de disponibilidad financiera al Departamento y Gerencia.
- Guardar los valores y el efectivo en caja fuerte, bóveda con su respectiva clave.
- Determinar el monto de ingresos y egresos diarios mediante la verificación de papeletas de depósito, retiro y amortización de préstamos efectuados en cada ventanilla.
- Elaborar las papeletas de depósito de dinero en efectivo y cheques a ser depositados en los respectivos bancos.

- Elaborar los comprobantes de ingresos y egresos en forma resumida y clasificados por rubros y remitir a contabilidad junto con cuadre diario.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

EDUCACIÓN:

Poseer Título de Bachiller

Poseer Título Académico Profesional: Contador Público Autorizado, Ingeniero en Administración de empresas, Banca y finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA:

Tener 1 año de experiencia en instituciones Financieras o empresas similares.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Sistemas Computacionales.
- Buenas relaciones humanas.

ESTUDIO FINANCIERO

Es importante realizar el estudio financiero para la Caja de Ahorro y Crédito ya que se presentan proyecciones para los depósitos y cartera de créditos, así también la proyección de ingresos y gastos importantes para determinar la factibilidad del proyecto considerando el fin social de la misma, determina cual será el monto total de la inversión y el financiamiento para la puesta en marcha del proyecto, según los requerimientos técnicos y administrativos

INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

Se establece el presupuesto de la entidad que dependerá básicamente del nivel de captaciones y colocaciones que pueda realizar y se analizan inversiones que serán objeto de decisión de los socios.

Inversiones

Constituyen el tipo de recursos financieros que se requieren para la instalación y puesta en marcha del proyecto que han sido estimadas para el presente proyecto en función a las diferentes propuestas del mercado.

Activos Fijos

En el presente estudio, no se ha considerado la compra de terreno, ni construcción de edificaciones, solamente se analiza las inversiones en adecuación y sus implicaciones de la actual sede la asociación. El total de la inversión en activos fijos asciende a 11,647.20 dólares.

Los activos fijos necesarios para el proyecto son los siguientes:

Cuadro Nro. 35

DETALLE DE ACTIVOS FIJOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS			8.647,20
Muebles enseres y Equipos de Oficina			2.847,20
ESCRITORIO	3	300,00	900,00
SILLAS	3	162,40	487,20
TELEFONO	3	60,00	180,00
SUMADORAS	1	30,00	30,00
ARCHIVADOR	2	150,00	300,00
AUXILIARES DE CAJA	1	290,00	290,00
SILLON CAJERO	1	160,00	160,00
CAJA FUERTE	1	500,00	500,00
Equipos de Computación			4.000,00
PC	4	800,00	3.200,00
IMPRESORA	2	400,00	800,00
Útiles de oficina			300,00
Otros			1.500,00
SISTEMA DE ALARMAS	1	1.500,00	1.500,00

Elaborado: Lorena Carrión

Cuadro Nro. 36

	Costo de Adquisición
ACTIVOS FIJOS	11.347
MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA	2.847
EQUIPOS DE COMPUTACION	4.000
OTROS	1.500
INSTALACIONES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS	3.000

Elaboración: Lorena Carrión

Activos Diferidos

El valor estimado para los activos diferidos del proyecto en desarrollo significa 1,900 dólares.

Cuadro Nro. 37

	Costo de Adquisición
ACTIVOS DIFERIDOS	1.600
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	1.000
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	200
CAPACITACIÓN	400

Elaboración: Lorena Carrión

Gastos Administrativos

El valor estimado por este rubro es de 4.000 dólares, considerando gastos anualizados y la publicidad necesaria.

Cuadro Nro. 38

	Costo de Adquisición
GASTOS ADMINISTRATIVOS	4.000
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	3.000
PUBLICIDAD (LETREROS, SEÑALETICA, GIGANTOGRAFIAS, DISEÑOS)	800
VARIOS	200

Elaboración: Lorena Carrión

Total de Inversiones y Financiamiento

Las inversiones totales que se van a realizar para la implementación del proyectos de detallan en la siguiente tabla y ascienden a 17,547 dólares entre activos fijos, diferidos y gastos administrativos.

Cuadro Nro. 39

INVERSIÓN TOTAL Y FINANCIAMIENTO	TOTAL
ACTIVOS FIJOS	11.347
ACTIVOS DIFERIDOS	1.600
GASTOS ADMINISTRATIVOS	4.000
	16.947

Elaboración: Lorena Carrión

En caso de que el uso de las captaciones reflejadas en colocaciones demandadas sea mayor a lo esperado, se tiene previsto realizar convenios con las siguientes instituciones que otorgan tasas preferenciales:

- Programa de Finanzas Populares para el Apoyo de Emprendimientos
- Corporación Financiera Nacional

COSTOS E INGRESOS

GASTO DE PERSONAL

Conforme a la estructura orgánico funcional de la Caja de Ahorro y Crédito se tiene previsto que opere con cinco personas, concretando un total de gasto en personal de 25,810 dólares para el primer año.

Cuadro Nro. 40

CARGO	ANALISIS REMUNERACION								
	SUELDO BASICO	Total Mensual	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDOS DE	APORTE PATRONAL			TOTAL
						11,15%	3%	1%	
GERENTE	400,00	4.800,00	400,00	340,00	400,00	535,20	144,00	48,00	6.667,20
RECIB-PAGADOR	340,00	4.080,00	340,00	340,00	340,00	454,92	122,40	40,80	5.718,12
OFICIAL DE CUENTA	340,00	4.080,00	340,00	340,00	340,00	454,92	122,40	40,80	5.718,12
SECRETARIA-CONTADORA	350,00	4.200,00	350,00	340,00	350,00	468,30	126,00	42,00	5.876,30
TOTAL	1.430,00	17.160,00	1.430,00	1.360,00	1.430,00	1.913,34	514,80	171,60	23.979,74

Elaboración: Lorena Carrión

Cuadro Nro. 41

GASTOS DE PERSONAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
SUELDOS	17.160	17.503	17.853	18.210	18.575	18.946	19.325	19.711	20.106	20.508
DECIMO TERCER SUELDO	1.430	1.459	1.488	1.518	1.548	1.579	1.610	1.643	1.675	1.709
DECIMO CUARTO SUELDO	1.360	1.387	1.415	1.443	1.472	1.502	1.532	1.562	1.593	1.625
APORTES IEES	2.600	2.652	2.705	2.759	2.814	2.870	2.928	2.986	3.046	3.107
FONDO DE RESERVA	-	1.430	1.459	1.488	1.518	1.548	1.579	1.610	1.643	1.675
TOTAL GASTOS	22.550	24.431	24.919	25.418	25.926	26.445	26.974	27.513	28.063	28.624

Elaboración: Lorena Carrión

Servicios Básicos

De acuerdo a las necesidades de la Caja de Ahorro y Crédito, se espera que el consumo de servicios básicos sea anualmente de 630 dólares, considerando un mínimo crecimiento en el consumo de 0,5% desde el tercer año.

Cuadro Nro. 42

SERVICIOS BÁSICOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
ENERGIA Y AGUA	130	130	131	131	132	133	133	134	135	135
TELEFONOS	170	170	171	172	173	173	174	175	176	177
SERVICIO DE RED (INTERNET)	300	300	302	303	305	306	308	309	311	312
TOTAL	600	600	603	606	609	612	615	618	621	624

Elaboración: Lorena Carrión

Estimación Captaciones y Colocaciones

Proyección de las captaciones.

Del estudio de mercado realizado, ha permitido estimar la proyección de las captaciones, que se detalla de acuerdo a su composición en depósitos de ahorro y a plazo, los mismos han sido considerado según la demanda proyectada, la capacidad de ahorro de los socios y las políticas establecidas para la caja de ahorro y crédito. Para los depósitos de ahorro se considera el ahorro promedio por socio de 100 dólares; para los depósitos a plazo fijo se trabaja con el mínimo establecido de 200 y un promedio de 3 renovaciones al año; para los certificados de aportación se cuenta con 10 dólares por socio.

Cuadro N° 43

Captaciones	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Depósitos Ahorro	188.991	198.441	208.363	218.781	229.720	241.206	253.266	265.929	279.226	293.187
Depósitos Plazo	62.997	66.147	69.454	72.927	76.573	80.402	84.422	88.643	93.075	97.729
Certificados de Aportación	25.199	26.459	27.782	29.171	30.629	32.161	33.769	35.457	37.230	39.092
Total Fuentes	277.187	291.046	305.598	320.878	336.922	353.768	371.457	390.030	409.531	430.008
Socios	105	110	116	122	128	134	141	148	155	163

Elaboración: Lorena Carrión

Proyección de la cartera

Se ha proyectado una cartera de crédito de consumo del 90% de las fuentes, es decir se considerará la norma de fondeo que establece dejar un porcentaje para los requerimientos de liquidez.

Cuadro N° 44

COLOCACIONES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Fondos disponibles	11.087	11.642	12.224	12.835	13.477	14.151	14.858	15.601	16.381	17.200
Inversiones	16.631	17.463	18.336	19.253	20.215	21.226	22.287	23.402	24.572	25.800
Cartera	249.468	261.942	275.039	288.791	303.230	318.392	334.311	351.027	368.578	387.007
Total Usos	277.187	291.046	305.598	320.878	336.922	353.768	371.457	390.030	409.531	430.008

Elaboración: Lorena Carrión

Estimación de Ingresos y Egresos financieros

Para el cálculo de los ingresos y egresos financieros, es necesario realizar una estimación de las tasas de interés activas y pasivas; se ha tomado como referencia las tasas del primer año como se presenta a continuación:

Cuadro Nº 45

Tasas Pasivas:	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Ahorros	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Plazo	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%

Tasas Activas:	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Créditos										
Consumo	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%	16,00%

Elaboración: Lorena Carrión

Cuadro Nº 46

Interés Pagado	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Depósitos Ahorro	3.780	3.969	4.167	4.376	4.594	4.824	5.065	5.319	5.585	5.864
Depósitos Plazo	3.150	3.307	3.473	3.646	3.829	4.020	4.221	4.432	4.654	4.886

Interés Ganado	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cartera	39.915	41.911	44.006	46.206	48.517	50.943	53.490	56.164	58.972	61.921
Inversiones	998	1.048	1.100	1.155	1.213	1.274	1.337	1.404	1.474	1.548

Elaboración: Lorena Carrión

Flujo de caja

Considerando las proyecciones de los depósitos, de la cartera de créditos y de los diversos rubros que generan ingresos y gastos en base a los supuestos ya indicados anteriormente, se procedió a proyectar el flujo de caja o estado de pérdidas y ganancias, en donde constan todos los rubros correspondientes a Ingresos financieros, egresos financieros, gastos de personal y operación, provisiones, depreciaciones y amortizaciones que la Caja de Ahorro y Crédito generará una vez que este operando.

Cuadro N° 47

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
INVERSIÓN INICIAL	16.947										
INGRESOS		40.913	42.958	45.106	47.362	49.730	52.216	54.827	57.568	60.447	63.469
Interés de cartera de créditos		39.915	41.911	44.006	46.206	48.517	50.943	53.490	56.164	58.972	61.921
Interés inversiones		998	1.048	1.100	1.155	1.213	1.274	1.337	1.404	1.474	1.548
EGRESOS		6.930	7.276	7.640	8.022	8.423	8.844	9.286	9.751	10.238	10.750
Intereses pagados		6.930	7.276	7.640	8.022	8.423	8.844	9.286	9.751	10.238	10.750
MARGEN FINANCIERO		33.983	35.682	37.466	39.340	41.307	43.372	45.541	47.818	50.209	52.719
EGRESOS OPERACIONALES		25.668	27.549	28.040	26.308	26.820	27.341	27.873	28.416	28.969	29.534
Gastos de personal		22.550	24.431	24.919	25.418	25.926	26.445	26.974	27.513	28.063	28.624
Servicios básicos		600	600	603	606	609	612	615	618	621	624
Depreciaciones y amortizaciones		2.518	2.518	2.518	285	285	285	285	285	285	285
UTILIDAD ANTES DE PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		8.315	8.133	9.426	13.031	14.487	16.031	17.667	19.402	21.239	23.185
Provisión		2.495	2.619	2.750	2.888	3.032	3.184	3.343	3.510	3.686	3.870
UTILIDAD/PÉRDIDA BRUTA		5.821	5.514	6.676	10.143	11.455	12.847	14.324	15.891	17.553	19.315
Participación a Trabajadores		873	827	1.001	1.521	1.718	1.927	2.149	2.384	2.633	2.897
Impuesto a la Renta		1.088	1.031	1.248	1.897	2.142	2.402	2.679	2.972	3.282	3.612
UTILIDAD/PERDIDA NETA	16.947	3.859	3.656	4.426	6.725	7.594	8.517	9.497	10.536	11.638	12.806

Elaboración: Lorena Carrión

EVALUACIÓN FINANCIERA

Punto de Equilibrio

Es importante citar la importancia de determinar el punto de equilibrio en la nueva caja de ahorro y crédito y considerando la alta oferta y competitividad que existe en el mercado local, así tenemos:

Cuadro N° 48

AÑO	Capacidad instalada	Costos fijos	Costos variables	Costo total	Ingresos totales
1	145	25.668	9.424	35.092	40.913
2	152	27.549	9.896	37.444	42.958
3	160	28.040	10.390	38.431	45.106
4	168	26.308	10.910	37.218	47.362
5	176	26.820	11.455	38.275	49.730
6	185	27.341	12.028	39.370	52.216
7	194	27.873	12.630	40.503	54.827
8	204	28.416	13.261	41.677	57.568
9	214	28.969	13.924	42.893	60.447
10	225	29.534	14.620	44.154	63.469

Elaboración: Lorena Carrión

Punto de equilibrio año 1.

Capacidad instalada	Costos fijos	Costos variables	Costo total	Ingresos totales
145	25.668	9.424	35.092	40.913

a. PUNTO DE EQUILIBRIO EN FUNCIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costo Variable Total}} \times 100$$

$$PE = \frac{25667,79}{40913,00 - 9424,00} \times 100$$

PE = 81,51 %

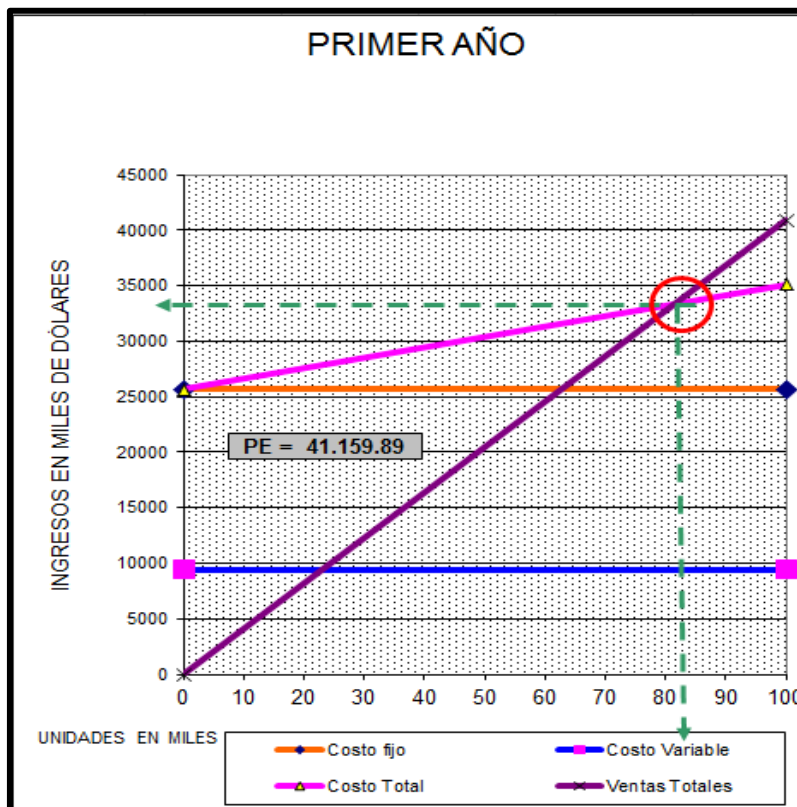
b. EN FUNCIÓN DE LAS VENTAS

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{1 - \frac{\text{Costo Variable Total}}{\text{Ventas Totales}}}$$

$$PE = \frac{25667,79}{1 - \frac{9424,00}{40913,00}}$$

PE = \$ 33.349,62

Gráfico N° 25



Elaboración: Lorena Carrión

Con los resultados obtenidos podemos concluir que la empresa empezará a percibir ganancias cuándo haya superado la producción del 81.51% de su capacidad instalada y cuando sus ingresos sean superiores a \$33.349,62. Dado que cuándo estos dos valores se presenten al mismo tiempo la empresa se encontrará en su punto muerto es decir no está reportando pérdida pero tampoco generando ganancias.

VALOR ACTUAL NETO

Cuadro N° 49

	FLUJOS	VALOR ACTUALIZADO
1	3.859	3.508
2	3.656	3.021
3	4.426	3.325
4	6.725	4.593
5	7.594	4.715
6	8.517	4.808
7	9.497	4.873
8	10.536	4.915
9	11.638	4.936
10	12.806	4.937
	SUM DE FLUJOS	43.633
	INVERSIÓN INICIAL	-16.947
	VAN	26.686

VAN= Flujo neto de fondos actualizados + Inversión inicial

$$VAN= 43.633 + (-16.947)$$

VAN (10%)	26.686
------------------	---------------

Para el cálculo de Valor Actual Neto y considerando el alcance social de la naturaleza de las cajas de ahorro y crédito, se ha utilizado como referencia para el proyecto el 10%, en este caso el resultado del VAN es de 26.686 el mismo que es positivo, lo que indica que el proyecto si es viable dado que si el proyecto es menor a 1 se rechaza el proyecto y si es mayor a 1 se acepta el proyecto.

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Cuadro N° 50

	FLUJOS	VAN MENOR 31%	VAN MAYOR 32%
1	3.859	2.946	2.924
2	3.656	2.130	2.098
3	4.426	1.969	1.924
4	6.725	2.284	2.215
5	7.594	1.968	1.895
6	8.517	1.685	1.610
7	9.497	1.434	1.360
8	10.536	1.215	1.143
9	11.638	1.024	957
10	12.806	860	797
SUM DE FLUJOS	17.516	17.516	16.923
INVERSIÓN INICI	-16.947	-16.947	-16.947
VAN		569	-24

TIR	31,96%
------------	---------------

La Tasa Interna de Retorno para la Caja de Ahorro es 31.96% de esta manera se evidencia que la Caja de Ahorro y Crédito generará rentabilidad, ya que para el cálculo de la VAN es de 10%. Una tasa mayor a la tasa VAN indica que se generará rentabilidad sobre este indicador.

RELACIÓN COSTO BENEFICIO

Es necesario identificar los costos y beneficios a valor presente del proyecto, que son pertinentes para la evaluación.

Cuadro N° 51

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Total
INGRESOS	40.913	42.958	45.106	47.362	49.730	52.216	54.827	57.568	60.447	63.469	
Factor de actualización (10%)	1,10	1,21	1,33	1,46	1,61	1,77	1,95	2,14	2,36	2,59	
BENEFICIO	37.193,43	35.502,82	33.889,05	32.348,64	30.878,25	29.474,69	28.134,93	26.856,07	25.635,34	24.470,10	304.383
COSTO	37.054	39.303	40.680	40.637	42.135	43.699	45.330	47.032	48.809	50.663	
Factor de actualización (10%)	1,10	1,21	1,33	1,46	1,61	1,77	1,95	2,14	2,36	2,59	
COSTO ACTUAL	33.685,18	32.481,48	30.563,80	27.755,37	26.162,76	24.666,88	23.261,53	21.940,94	20.699,72	19.532,83	260.750

$$\text{RELACIÓN BENEFICIO COSTO} = \frac{\text{INGRESO ACTUALIZADO}}{\text{COSTO ACTUALIZADO} + \text{INVERSIÓN}}$$

$$\text{RELACIÓN BENEFICIO COSTO} = \frac{304.383}{260.750 + 16.947}$$

BENEFICIO / COSTO	1,10
--------------------------	-------------

Como se observa que por cada \$1.00 gastado se obtiene \$0.10 como beneficio adicional para la Caja de Ahorro y Crédito, lo que indica que habrá beneficio sobre los costos incurridos.

PERÍODO DE RECUPERACIÓN

Cuadro Nº 52

	FLUJOS NETOS	FLUJOS ACUMULADOS
1	3.859	3.859
2	3.656	7.515
3	4.426	11.941
4	6.725	18.666
5	7.594	26.260
6	8.517	34.778
7	9.497	44.274
8	10.536	54.810
9	11.638	66.448
10	12.806	79.254

PRC= AÑO ANTERIOR QUE SE RECUPERA LA INVERSIÓN + $\frac{\text{FLUJO ACUMULADO DEL AÑO QUE SE RECUPERA LA INVERSIÓN} - \text{INVERSIÓN INIC.}}{\text{FLUJO NETO DEL AÑO QUE SE RECUPERA LA INVERSIÓN}}$

$$\text{PRC} = 3 + \frac{(18.666 - (-17.857))}{6.725}$$

Período de recuperación	3,3
--------------------------------	------------

Se estima que el período de recuperación de la inversión será en 3 años 3 meses.

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Con el fin de determinar la sensibilidad del proyecto a variaciones en los ingresos y egresos a continuación se plantean los escenarios con las respectivas variaciones:

PRIMER ESCENARIO

En éste escenario se analiza la sensibilidad del proyecto a un incremento del 1% en el valor de los costos.

Cuadro Nº 53

NUEVA TIR	43,89%
TIR PROYECTO	31,96%
VARIACIÓN	11,93%
SENSIBILIDAD (Variación / TIR proyecto)	0,37

Elaboración: Lorena Carrión

Cuadro Nº 54

Año	Costo total	Costo total 1% aumento	Ingresos totales	FLUJO NETO	VAN 1 (42%)	VAN 2 (43%)
1	35.092	35.443	40.913	5.470	3.825	3.798
2	37.444	37.819	42.958	5.140	2.513	2.479
3	38.431	38.815	45.106	6.291	2.151	2.107
4	37.218	37.591	47.362	9.771	2.337	2.272
5	38.275	38.658	49.730	11.072	1.852	1.788
6	39.370	39.763	52.216	12.453	1.456	1.397
7	40.503	40.908	54.827	13.919	1.138	1.084
8	41.677	42.094	57.568	15.475	885	837
9	42.893	43.322	60.447	17.125	685	643
10	44.154	44.595	63.469	18.874	528	492
				SUMA DE FLUJOS	17.370	16.898
				INVERSIÓN INICIAL	-16.947	-16.947
					423	-49

Elaboración: Lorena Carrión

Se puede determinar que el proyecto frente a un incremento del 1% en el nivel de costos no afecta la rentabilidad del proyecto pues el coeficiente es menor a uno.

SEGUNDO ESCENARIO

En éste escenario se analiza la sensibilidad del proyecto a una disminución del 1% en el valor de los ingresos totales.

Cuadro Nº 55

NUEVA TIR	43,51%
TIR PROYECTO	31,96%
VARIACIÓN	11,55%
SENSIBILIDAD (Variación / TIR proyecto)	0,36

Elaboración: Lorena Carrión

Cuadro Nº 56

Año	Costo total	Ingresos totales	Ingresos totales Disminución 1%	FLUJO NETO	VAN 1 (43%)	VAN 2 (44%)
1	35.092	40.913	40.504	5.411	3.784	3.758
2	37.444	42.958	42.529	5.084	2.486	2.452
3	38.431	45.106	44.655	6.225	2.129	2.085
4	37.218	47.362	46.888	9.670	2.312	2.249
5	38.275	49.730	49.232	10.957	1.832	1.770
6	39.370	52.216	51.694	12.325	1.441	1.382
7	40.503	54.827	54.279	13.776	1.127	1.073
8	41.677	57.568	56.993	15.316	876	828
9	42.893	60.447	59.842	16.949	678	637
10	44.154	63.469	62.834	18.681	522	487
				SUMA DE FLUJOS	17.188	16.721
				INVERSIÓN INICIAL	-16.947	-16.947
					241	-227

Elaboración: Lorena Carrión

Se puede determinar que el proyecto frente a una disminución del 1% en el nivel de ingresos tiene un coeficiente menor a uno por lo que no afecta la rentabilidad del proyecto.

h. CONCLUSIONES.

- Las Cajas de Ahorro y Crédito son organizaciones voluntarias, para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, esta debe ser gestionada democráticamente siempre que se garantice la participación de sus socios para la fijación de las políticas que dirijan su marcha.
- Al realizar una recopilación pormenorizada sobre todos los instrumentos, a llevarse a cabo para la creación de una Caja de Ahorro y Crédito se lo hará basando en la utilización de algunos métodos como también de algunas técnicas así como la aplicación de las encuestas que nos permitirá dar estructuración a la investigación del proyecto a realizarse.
- En esta estructuración y de acuerdo con los resultados obtenidos en el cantón Loja, se pudo determinar que si es factible la creación de la Caja de Ahorro y Crédito para la Asociación de jubilados y Pensionistas Justicia Social de la Ciudad de Loja.
- El presente proyecto de factibilidad para la creación de la Caja de Ahorro y Crédito para la Asociación de jubilados y Pensionistas Justicia Social de la Ciudad de Loja es sensible a severos cambios en sus gastos y costos según lo analizado en los escenarios de sensibilidad.
- Se pudo determinar la necesidad de creación de una Caja de ahorro y crédito en la ciudad de Loja, la misma que llevaría el nombre de Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, que ayude sin ningún tipo de trabas a los socios.

i. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda la creación de la caja la Caja de ahorro y crédito la Caja de Ahorro y Crédito para la Asociación de jubilados y Pensionistas Justicia Social de la Ciudad de Loja, la misma que debe perseguir el objetivo primordial para el cual fue creada, es decir prestar servicios y productos de calidad para la población determinada.
- Es necesario en caso de adoptar nuevas formas de financiamiento establecer convenios con las entidades pertinentes par beneficio de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Una vez constituída la Caja de Ahorro y crédito es menester incorporar y asociar más personas jubiladas que busquen el desarrollo actual de su economía.

j. BIBLIOGRAFÍA

- WESTON, J. Fred y Eugene F. BRIGHAM: Fundamentos de administración financiera, 10ma. edición, Editorial Mc Graw Hill. México, 1993.
- Francisco Gómez Rondón Contabilidad I semestre "Teoría y Práctica" Ediciones Frigor.
- Harry A. Finney, Herbert E. Miller Curso de Contabilidad Introducción
- VAN HORNE, James: Administración financiera. 7ma edición, Editorial Prentice Hall. México, 1988.
- <http://www.monografias.com/trabajos16/finanzas-operativas/finanzas-operativas.shtml>
- GITMAN, Lawrence, 1990, Administración Financiera Básica, Harla, México D.F., 723 p.
- BRALEY, Richard y MYERS, Stewart, 1992, Principios de Finanzas Corporativas, 3a. ed., Mc Graw -Hill, Caracas, 1.300 p.
- PASCALE, Ricardo, 1993, Decisiones Financieras, John Wiley & Sons, N.Y.
- DR. HAIME Levy Luis. Planeación Financiera. 4ª de. De. ISEF 19974ª. De Pp. 25, 28, 30. 50, 52.
- ALCANTARA, González, César. La Contraloría y sus funciones. Pp. 6
- TAPIA Ayala, Fco. El Contador Público y la productividad de la empresa. Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. De. ECASA 2ª.ed. 1990
- KOONTZ, Harold y otro. Administración. De. Mc Graw Hill. 19ª ed México, 1990 Glosario. Pp. 4-11, 27-37, 66-69, 179-180, 470-486, 549.
- PICKLE, Hal B. y otro. Administración de Empresas. Pp. 246-251.
- Silvestre Mendez, José. Fundamentos de Economía. 2a. ed Ed. Mc Graw Hill. 1990.
- BARNARD, Chester I. The Functions of the Executive. Pp. 198
- GITMAN, Lawrence J. Fundamentos de Administración Financiera. Pp. 736
- FRANCO, Díaz, Eduardo M. Diccionario de Contabilidad. P 35, 87, 154
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2005) Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título X "De la Gestión y Administración de Riesgos". Sección I: Alcance y Definiciones. Recuperado de www.sbs.gob.ec.

k. ANEXOS

ANEXO Nro 1.

RESUMEN DE PROYECTO

TEMA

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA”

PROBLEMÁTICA

Debido a que las personas jubiladas de la Asociación Justicia Social demandan de una entidad con la que se identifiquen y que les brinde los servicios con comodidad y agilidad hemos propuesto el ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

“Determinar la factibilidad para LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un adecuado levantamiento de la información a través de adecuadas herramientas y metodologías que permitan obtener los datos necesarios para el proyecto.

- Estructurar el estudio de mercado de tal forma que permita determinar la capacidad de ahorro y demanda de créditos de los socios de la Asociación así como la definición de los productos y servicios.
- Realizar el estudio técnico con el fin de definir el tamaño, la ingeniería del proyecto y estructura organizativa.
- Plasmar el estudio financiero para determinar el monto de las inversiones y la estructura de costos e ingresos.
- Desarrollar y analizar la evaluación financiera del proyecto para precisar la factibilidad de la creación e implemetación del proyecto.

MÉTODOS

- **Método Inductivo.-** Es un proceso analítico sintético mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige. Este método se lo utilizó para determinar la falta de una caja de ahorros y crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.
- **Método Científico.-** Establece los hechos comprobados e investigados, es decir, es un estudio sistemático que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. A través de este método se pudo recabar la información teórica buscando conceptos en fuentes secundarias de información para contrastarla con la información primaria recolectada a través de las técnicas de la entrevista, encuesta y observación directa.
- **Método Histórico.-** Ayuda a describir y analizar los hechos y acontecimientos suscitados en el pasado en una empresa o institución investigada. Este método permitió conocer los

antecedentes históricos relacionados con la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja

- **Método Analítico.-** El análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. Con este método se además de la factibilidad del trabajo, el monto de las inversiones, su financiamiento y la evaluación financiera del proyecto, considerando siempre que se trata de la creación de una empresa con fines especialmente sociales.

TÉCNICAS

- **Observación.-** Permite recabar datos de los hechos o fenómenos que ocurren actualmente en el entorno, donde por medio de ella se podrá detectar cuáles son los problemas que se presentan. Esta técnica ayuda en gran medida, ya que me permitió observar e identificar los principales problemas de ahorro y crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja.
- **Entrevista.-** La entrevista es una técnica muy importante ya que permitió obtener información fidedigna del entrevistado. Esta técnica fue aplicada a los directivos de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja, así como a algunos funcionarios de las instituciones financieras del sector cooperativo de la ciudad de Loja.
- **Encuesta._** Es sin duda la herramienta base para poder identificar las necesidades y posibilidades del presente proyecto, es así que, para determinar la muestra y en consecuencia con el número de socios, se ha considerado trabajar con el total de la población de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja,

n = 110 socios.

ANEXO Nro 2.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado socio:

Sírvase contestar el siguiente cuestionario que será de mucha ayuda para sustentar el trabajo investigativo titulado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS “JUSTICIA SOCIAL” DE LA CIUDAD DE LOJA.**

5. ¿Qué edad tiene?

50 a 60 años () 61 a 70 años ()

71 a 80 años () 81 a 90 años ()

91 a 100 años ()

6. Indique por favor su género.

Masculino () Femenino ()

7. ¿Cuál es su estado civil?

Masculino () Femenino () Viudo ()

10. ¿ Cada què tiempo usted realiza depósitos de ahorros?

- a. Semanal ()
- b. Quincenal ()
- c. Mensual ()
- d. Anual ()
- e. Ninguno

11. ¿ Cree Usted que la tasa de interés que le paga la institución financiera por sus ahorros es justa?

Si () No ()

12. ¿ Cuántos créditos realizò usted en el último año en una cooperativa?

- a. De 1 a 2 ()
- b. De 3 a 4 ()
- c. No realiza ()

13. ¿ Usted puede realizar los créditos con facilidad?

Si () No ()

14. ¿ Cuántas instituciones financieras ha visitado antes de realizar un crédito?

- a. De 1 a 5 ()
- b. De 6 a 10 ()

15. ¿ Usted puede cumplir con facilidad los requisitos que le solicitan para realizar un préstamo?

Si () No ()

16. ¿ Qué monto destina Ud. mensualmente en el ahorro?

- a. \$1 a 50 dólares ()
- b. \$51 a 100 dólares ()
- c. \$ 101 dólares en adelante ()

17.¿Desea usted formar parte de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Si () No ()

19.¿Está dispuesto a acceder a un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

Si () No ()

20.¿Evaluando su capacidad de pago, cuántos crédito al año desearía tramitar o solicitar en la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

- a. De 1 a 2 ()
- b. De 3 a 4 ()
- c. De 5 a 6 ()

21.¿Qué cantidad de dinero estaría dispuesto a depositar por concepto de certificados de aportación?

- a. \$1 a 50 dólares ()
- b. \$51 a 100 dólares ()
- c. \$ 101 dólares en adelante ()

22. Dónde cree Ud. que debería ser la ubicación de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

- a. En las mismas instalaciones de la Asociación ()
- b. En el centro de la ciudad de Loja ()
- c. Al sur de la ciudad ()
- d. Al norte de la ciudad ()
- e. Otros lugares ()

23.¿Qué servicios desearía que ofertara la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

- a. Depósito de ahorro ()
- b. Créditos ()
- c. Depósitos a plazo ()
- d. Seguro de vida ()
- e. Fondo mortuario ()
- f. Dispensario ()


24. ¿Según su criterio cuál debería ser el Objetivo principal que perseguiría la Caja de Ahorro y Crédito en la Asociación de Jubilados y Pensionistas “Justicia Social” de la ciudad de Loja?

- a. Mejorar las condiciones de vida ()
- b. Contribuir a un ahorro programado ()
- c. Satisfacer necesidades económicas ()
- d. Otros ()


GRACIAS POR SU COLABORACION


ANEXO Nro 3.

FORMATOS PARA DEPÓSITO DE AHORROS

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	PAPELETA DE DEPÓSITO				Nro 0000001										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Ciudad</th> <th style="width: 25%;">Año</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 25%;">Día</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ciudad	Año	Mes	Día								Monto: <input style="width: 80px;" type="text"/>		
Ciudad	Año	Mes	Día												
Número de cuenta:															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>															
Nombre: _____															
Valor en letras: _____															
_____ Nombre depositante		_____ Firma		_____ C.C											
				_____ Telef.											

FORMATOS PARA RETIRO DE AHORROS

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	PAPELETA DE RETIRO				Nro 0000001										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Ciudad</th> <th style="width: 25%;">Año</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 25%;">Día</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ciudad	Año	Mes	Día								Monto: <input style="width: 80px;" type="text"/>		
Ciudad	Año	Mes	Día												
Número de cuenta:															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>															
Nombre: _____															
Valor en letras: _____															
_____ Firma del titular de la cuenta		_____ C.C		_____ Telef.											

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	PAPELETA DE RETIRO				Nro 0000001
	AUTORIZACIÓN				
Autorizo a _____					
portador de la C.I. Nro. _____ para que de mi cuenta de ahorro retire la cantidad de _____ US dólares					
_____ FIRMA DEL TITULAR DE LA CUENTA			_____ FIRMA DE QUIEN RETIRA		
C.C. _____			C.C. _____		

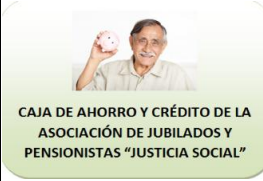
FORMATOS PARA CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO	Nro 0000001
	VALOR <input type="text"/>	Lugar y Fecha: _____
VENCIMIENTO _____		
La Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas Justicia Social emite el presente CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO al Señor: _____		
por la suma de _____ dólares		
con la tasa de interés de _____ a un plazo de 91 días.		
_____	_____	
FIRMA AUTORIZADA	FIRMA SOCIO	
CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO	C.C. _____	

FORMATOS PARA CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	CERTIFICADO DE APORTACIÓN	Nro 0000001
	VALOR <input type="text"/>	Lugar y Fecha: _____
La Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Jubilados y Pensionistas Justicia Social emite el presente CERTIFICADO DE APORTACIÓN al Señor: _____		
por la suma de _____ dólares		
Los valores aquí registrados no son reembolsables y quedarán a disposición y beneficio de la Caja de Ahorro y Crédito.		
_____	_____	
FIRMA AUTORIZADA	FIRMA SOCIO	
CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO	C.C. _____	

FORMATOS PARA SOLICITUD DE CRÉDITOS

 <p>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "JUSTICIA SOCIAL"</p>	SOLICITUD DE CRÉDITO		Nro. 0000001
	Lugar y Fecha: _____		
DATOS SOCIO DEUDOR			
Nombres y Apellidos completos: _____			
Cédula de Identidad: _____		Estado Civil: _____	
Edad: _____	Telf: _____	Fecha de Nacimiento: _____	
Dirección: _____			
Ingresos por pensión jubilación: _____			
DATOS CÓNYUGUE			
Nombres y Apellidos completos: _____			
Cédula de Identidad: _____		Estado Civil: _____	
Edad: _____	Telf: _____	Fecha de Nacimiento: _____	
Ingresos mensuales: _____			
INFORMACIÓN DEL CRÉDITO			
Monto solicitado		Plazo	
Destino del crédito _____			
Tipo de garantía:	Firmas ()	Prendaria ()	Hipotecaria ()
REFERENCIAS PERSONALES			
Nombres y Apellidos familiar o conocido: _____			
Dirección: _____			
Telf: _____			
_____ FIRMA DEUDOR		_____ FIRMA DEL CÓNYUGUE	

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN	2
ABSTRACT	4
c. INTRODUCCIÓN	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA	8
e. MATERIALES Y MÉTODOS	33
f. RESULTADOS	36
g DISCUSIÓN.....	61
h. CONCLUSIONES	114
i. RECOMENDACIONES	115
j. BIBLIOGRAFÍA	116
k. ANEXOS.....	117
ÍNDICE	128