



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y
FINANZAS

**“Generación de productos y servicios financieros para la caja de ahorro y
crédito de la asociación de profesores de la UTPL. 2013”**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Tapia Abad, Silvana Alexandra

DIRECTOR: Espinoza Loaiza, Viviana del Cisne, Ing.

Loja-Ecuador

2013



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2013

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Ingeniera.

Viviana del Cisne Espinoza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “Generación de productos y servicios financieros para la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores de la UTPL” realizado por Silvana Alexandra Tapia Abad, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 07 de Noviembre de 2013

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Silvana Alexandra Tapia Abad declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....

Tapia Abad Silvana Alexandra

C.I. 1104463631

DEDICATORÍA

Quiero dedicar el presente trabajo a mi madre, por ser un modelo de superación, quien con su apoyo ha estado en cada etapa de mi vida guiándome con su amor y sacrificio.

A mis hermanos y a mi hijo que con su amor y paciencia me apoyaron estos años de estudios para finalmente culminarlos y lograr esta meta en mi vida profesional.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar mi camino y darme la constancia y la fuerza necesaria durante toda mi existencia, permitiéndome lograr esta meta tan anhelada.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, que a través de la Titulación de Banca y Finanzas y a todo su personal docente por impartirnos sus amplios conocimientos y permitirnos cumplir una de nuestras metas profesionales de la manera más exitosa posible.

A todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización del presente trabajo, colaborando no solo con sus conocimientos sino principalmente con su apoyo.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CARATULA..... | i |
| CERTIFICACIÓN..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS..... | iii |
| DEDICATORÍA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| RESUMEN..... | 1 |
| ABSTRACT..... | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| CAPÍTULO I: Productos y servicios financieros..... | 7 |
| 1.1. Introducción..... | 8 |
| 1.2. Sobre productos y servicios financieros..... | 8 |
| 1.2.1 Definición de productos y servicios financieros..... | 9 |
| 1.2.2 Importancia de los productos y servicios financieros..... | 9 |
| 1.2.3 Canales de provisión de los servicios financieros..... | 11 |
| 1.3. La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financiero | 13 |
| 1.3.1 La web 2.0 como herramienta de acceso a la bancarización..... | 14 |
| 1.3.2 Los retos futuros de los productos y servicios financiero..... | 16 |
| CAPÍTULO II: Análisis situacional exploratorio de la caja de ahorro y crédito..... | 19 |
| 2.1. Introducción..... | 20 |
| 2.2. Desde la perspectiva administrative..... | 20 |
| 2.3. Desde la perspectiva económica – financiera..... | 25 |
| 2.4. Desde la perspectiva legal..... | 30 |
| CAPÍTULO III: Demanda de productos y servicios financieros de los socios..... | 33 |
| 3. 1 Introducción..... | 34 |
| 3. 2 Estado actual del servicio al cliente | 34 |
| 3. 3 Estado actual del portafolio de productos y servicios financieros..... | 36 |
| 3.4 Condiciones de la demanda del portafolio de productos y servicios financieros..... | 39 |
| CAPÍTULO IV: Diseño e implementación del portafolio de productos y servicios financieros a los socios de la caja. | 42 |

| | | |
|-------|------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Introducción..... | 43 |
| 4.2 | Portafolio de nuevo productos y servicios financieros..... | 43 |
| 4.2.1 | Desde la perspectiva de administrativa..... | 44 |
| 4.2.2 | Desde la perspectiva económica – financiera..... | 48 |
| 4.2.3 | Desde la perspectiva legal..... | 57 |
| | CONCLUSIONES..... | 58 |
| | RECOMENDACIONES..... | 60 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 61 |
| | ANEXOS..... | 62 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuadro 1: Provisión de servicios financieros a través de puntos de venta (POS) y uso de internet..... | 13 |
| Cuadro 2: Cumplimiento del proceso administrativo (2012)..... | 22 |
| Cuadro 3: Recursos complementarios al modelo de gestión administrativo (2012)..... | 24 |
| Cuadro 4: Análisis horizontal al balance general (2009-2011)..... | 26 |
| Cuadro 5: Análisis horizontal al estado de resultados: (2009-2011)..... | 28 |
| Cuadro 6: Índices PERLA caja de ahorro y crédito Asociación de Docentes UTPL: (2009 -2011)..... | 30 |
| Cuadro 7: Tiempo de socio en la caja (2012)..... | 35 |
| Cuadro 8: Tasa de interés pasiva (2013)..... | 44 |
| Cuadro 9: Inversión inicial (2013)..... | 47 |
| Cuadro 10: Criterios para la construcción de escenarios financieros (2013)..... | 47 |
| Cuadro 11: Ingresos e intereses de ahorro meta (2014-201)..... | 48 |
| Cuadro 12: Intereses recuperados el primer año (2014)..... | 50 |
| Cuadro 13: Flujo de efectivo para el periodo 2014..... | 51 |
| Cuadro 14: Flujo de fondos para la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de profesores UTPL periodo Enero-Diciembre 2014..... | 52 |
| Cuadro 15: Proyección de créditos y montos para los flujos (2014-2017)..... | 53 |
| Cuadro 16: Flujo anual proyectado: (2014-2017)..... | 54 |

ÍNDICE DE GRÁFICO

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica 1: Profundización financiera depósitos + cartera/ PIB (2012)..... | 10 |
| Gráfica 2: Canales de servicios financieros por cada 100.000 habitantes (2011)..... | 12 |
| Gráfica 3: Los efectos de los problemas institucionales sobre bancarización (2009)..... | 17 |
| Gráfica 4: Obstáculos para el incremento de sucursales bancarias y ATMs de bancos privados (2009)..... | 18 |
| Gráfica 5: Estructura organizacional caja (2012)..... | 23 |
| Gráfica 6: Valoración servicio al cliente (2012)..... | 35 |
| Gráfica 7: Razones para ser socios de caja (2012)..... | 36 |
| Gráfica 8: Crédito vigente (2012)..... | 37 |
| Gráfica 9: Monto crédito vigente (2012)..... | 38 |
| Gráfica 10: Destino crédito vigente (2012) | 38 |
| Gráfica 11: Demanda plan de ahorro (2012) | 39 |
| Gráfica 12: Destino del ahorro (2012) | 40 |
| Gráfica 13: Frecuencia crédito del ahorro (2012) | 40 |
| Gráfica 14: Monto de ahorro (2012) | 41 |
| Gráfica 15: Flujograma del proceso de contratación del Ahorro Meta (2012)..... | 43 |
| Gráfica 16: Flujograma del proceso de crédito (2012) | 45 |
| Gráfica 17: Volantes del producto Ahorro Meta (2013)..... | 46 |
| Gráfica 18: Evolución de depósitos en la caja: (2009 – 2017)..... | 49 |

RESUMEN

Las Cooperativas al igual que las cajas de ahorro y crédito en el contexto global han sido soporte del concepto de las microfinanzas; hoy representa ser una fuente de financiamiento importante para los sectores que no pueden acceder a la banca tradicional menos aun comercial.

Bajo ese enfoque las instituciones microfinancieras han tenido una evolución interesante producto del acceso a la tecnología y al conocimiento, también ha sido notorio su desempeño económico, financiero y social.

En el Ecuador y principalmente en Loja la tendencia no ha sido distinta, se ha buscado normar a través de la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al amparo de la Ley de Economía Popular y Solidaria que obliga a estas instituciones a formalizarse y a operar bajo condiciones técnicas y legales con la finalidad de salvaguardar los depósitos.

En ese sentido la presente investigación generará un estudio que permite implementar un producto financiero llamado ahorro meta a la caja de ahorro de la asociación profesores UTPL con su respectiva simulación y evaluación financiera del negocio en pro de mejorar el nivel de satisfacción y servicio al cliente.

PALABRAS CLAVES: Productos financieros, bancarización, instituciones microfinanzas.

ABSTRACT

Cooperatives like the savings and credit in the global context have been supporting the concept of microfinance, today represents a source of major funding for the sectors that do not have access to traditional banking business even less.

Under that approach microfinance institutions have had an interesting evolution resulting from accessibility to technology and knowledge, has also been known their economic, financial and social.

In Loja Ecuador, mainly in the trend has not been different, we have sought to regulate through the new Superintendent of Popular and Solidarity Economy under the Law of People's Solidarity Economy forcing these institutions to formalize and operate under technical and legal in order to safeguard the deposits.

In this sense, this research will generate a test to implement a financial product called savings goal saving box UTPL association with their respective teachers simulation and business financial evaluation towards improving the level of customer service and satisfaction.

KEY WORDS: Financial products, banking, microfinance institutions.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad diseñar un portafolio de productos y servicios financieros para la caja de ahorro y crédito de la asociación de docentes de la UTPL. Esta institución microfinanciera ha tenido una evolución interesante desde su creación sin embargo la oferta de productos financieros no ha podido responder a la creciente demanda y ha sido prácticamente nula.

Frente a esa situación la investigación tiene algunas bondades, en primer lugar permite contextualizar los conceptos microfinancieros elementales desde un contexto regional, nacional y local, pero además busca ser una fuente de consulta para la gerencia actual de la institución a la hora de tomar una decisión frente a un nuevo producto financiero llamado ahorro meta y frente a la dinámica legal vigente.

Hoy en día el sistema de las microfinanzas está regulado y controlado por una nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y con ello existe un marco legal que debe ser correctamente acatado por la gerencia de la caja. Este elemento es importante para garantizar la sostenibilidad de la institución mejorando los procesos actuales, la tecnología y toda la normativa vigente.

La factibilidad del proyecto está demostrada a través de la simulación económica- financiera con la generación de los principales indicadores de evaluación de proyectos como: valor actual neto, tasa interna de retorno, periodo de recuperación, beneficio- costo que para el efecto han sido favorables a partir del flujo esperado por el proyecto como parte de la metodología empleada.

Referente a la estructura de contenidos la investigación se ha dividido en cuatro capítulos de estudio: el primer capítulo muestra el marco teórico que sustenta la investigación y busca caracterizar la naturaleza teórica de los productos y servicios financieros y los canales de provisión que permiten a la población acceder a estos servicios para luego exponer los retos futuros de las instituciones de microfinanzas.

En el segundo capítulo se presentan los resultados más importantes del diagnóstico aplicado a la caja desde una perspectiva administrativa, financiera y legal.

El tercer apartado de la tesis muestra los resultados del estudio del mercado aplicado a los socios de la institución. Esta sección de la tesis permitió conocer de primera mano la opinión de los socios sobre las siguientes temáticas: percepción del servicio al servicio al cliente,

productos y servicios financieros actuales, mejoras que les gustaría que se incorporen, nueva oferta de productos. Los resultados alcanzados fueron valorados e incorporados para los siguientes contenidos del trabajo de fin de titulación.

El cuarto capítulo representa ser la sección más valiosa del presente trabajo puesto que muestra los elementos que conllevan el diseño del nuevo producto financiero para la caja llamado "Ahorro meta" y sus distintas simulaciones.

Finalmente para el autor de la investigación, el presente trabajo de fin de titulación significa terminar con éxito su vinculación a proyectos durante su estancia universitaria, desde donde se buscó generar una serie de competencias en pro de la investigación y de la extensión.

CAPÍTULO I: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 Introducción

En este apartado se presenta todo el marco teórico necesario para comprender las definiciones básicas de productos y servicios financieros considerando el objeto de estudio como tal.

En primera instancia se busca caracterizar la naturaleza teórica de los productos y servicios financieros a fin de evaluar su papel a la luz de otro desarrollo desde lo local, delineando una ruta para avanzar a la importancia de estos, en la economía de un país y los canales de provisión que permiten a la población acceder a estos servicios.

A través de la Web 2.0 como herramienta de acceso a la bancarización, se enfoca una mejor perspectiva de las instituciones bancarias, de sus estrategias y mecanismos para innovar los canales de comunicación, y así llegar a nuevos clientes, logrando su permanencia en el tiempo. Y Finalmente, se exponen los retos futuros de las instituciones de microfinanzas.

1.2 Sobre productos y servicios financieros

Los productos financieros son la esencia del negocio de los proveedores¹ de servicios financieros, es lo que se "vende" a los clientes. Por lo tanto, como cualquier otra empresa, un proveedor de servicios financieros se debe regir por el mercado y tener como objetivo reconocer y satisfacer las necesidades del cliente en forma rentable. Los clientes pueden ser particulares o empresas y sus necesidades de servicios financieros oscilarán desde la necesidad de un lugar seguro para guardar su dinero excedente hasta poder recibir préstamos para afrontar un déficit de liquidez, adquirir activos, o enviar dinero a un pariente en una zona rural.

De esta manera, el proveedor de servicios financieros tiene que decidir si ofrecerá sus clientes un producto o varios productos y cuánto cobrar para hacer de este un negocio sostenible.

Los clientes de una institución financiera, en particular, requieren productos que satisfagan sus necesidades para administrar un déficit de liquidez estacional, hacer inversiones a largo plazo, comprar un vehículo, una vivienda, hacer un viaje o administrar riesgos. Las instituciones financieras muchas veces se preocupan por los riesgos asociados al sector, y

¹ Se refiere a los Bancos, Cooperativas, Cajas de Ahorros, Asociaciones etc. Todas las instituciones que se dedican a la intermediación financiera.

pueden hacer falta mecanismos para alentarlos y dar servicio a las necesidades de financiación de los clientes.

Pero ¿Qué son los productos y servicios financieros? O ¿Cómo se definen?

1.2.1 Definición de productos y servicios financieros.

Los productos y servicios Financieros, corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero. Entre las cosas que pueden comprarse con dinero, hay diferencia entre un bien (algo tangible que dura, ya sea por mucho o poco tiempo) y un servicio (una tarea que alguien realiza para otra persona).

De acuerdo a Asmudson (2011),” Un servicio financiero no es el bien financiero en sí, sino más bien la transacción necesaria para obtener el bien financiero”. Por ejemplo un préstamo hipotecario para comprar una casa o una póliza de seguros de automóvil.

El sector financiero abarca muchos tipos de transacciones, en ámbitos tales como el sector inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario y seguros. También abarca varios modelos de financiamiento para la inversión, proporcionando una variedad de servicios en el marco de sus actividades diarias. Para los depositantes, el servicio es la atención que presta el banco al calcular la tasa de interés adecuada que cobra sobre los préstamos y la garantía de que los depósitos pueden retirarse en cualquier momento; para el prestatario hipotecario, es la capacidad de comprar una vivienda e ir pagándola con el tiempo. El pago obtenido por el banco por proveer estos servicios es la diferencia entre las tasas de interés que cobra por los préstamos y el monto que debe pagar a los depositantes.

Por lo tanto, los proveedores de servicios financieros son intermediarios que ayudan a canalizar el dinero en efectivo de los ahorristas hacia los prestatarios y a redistribuir el riesgo.

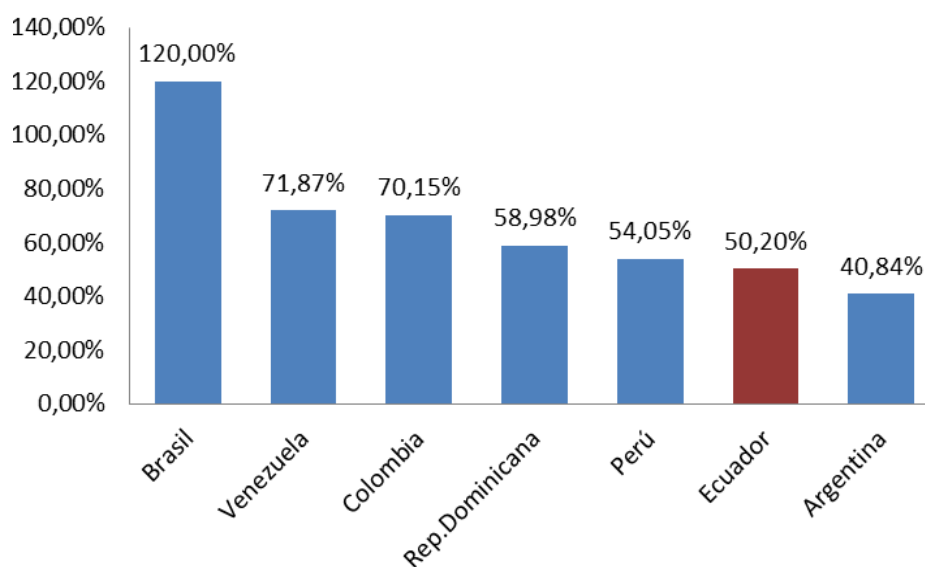
1.2.2 Importancia de los productos y servicios financieros.

Los productos y servicios financieros van cobrando gran importancia, autoridades e instituciones financieras buscan profundizar el acceso de la población a los servicios financieros, ya que estudios recientes demuestran la relación entre el desarrollo de mercados financieros y el desarrollo económico, van haciendo énfasis en el “acceso a

servicios financieros,² y distinguiendo de la “profundización financiera”³, el crecimiento económico es consecuencia de una mayor profundización financiera , y al existir un mayor acceso a los servicios financieros por parte de la población con ingresos menores se puede contribuir a la disminución de la pobreza y a mejorar la distribución del ingreso.

Efecto similar podría originarse cuando los socios de la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores de la UTP L accedan a mayores y mejores productos financieros.

La gráfica 1, expone porcentualmente la profundización financiera relación cartera/PIB, de países de Latino América, al 2012. Según información de Bancos privados en Latino América, el Ecuador se ubicó con un porcentaje de acceso a servicios bancarios de 50,20 %, en relación a otros países de Latino América, lo que implica un nivel bajo al promedio de la región que es de 67,00 %, países vecinos como Perú se encuentra con un porcentaje de 54,05%, Colombia con 70,15%; Venezuela con 71,87%; Republica Dominicana con 58,98%; Brasil es el país de la región con mayor grado de profundización en la población con un porcentaje de 120 % además es importante señalar que sus tratados de libre comercio le han permitido expandirse en este ámbito.



Gráfica 1: Profundización financiera depósitos + cartera/ PIB (2012) (Expresado en %)

Fuente: Elaboración propia

En el Ecuador según American Economía (2012), existen aproximadamente 5,2 millones de ecuatorianos con depósitos en el sistema bancario, lo que implica un crecimiento de

²Se entiende que es la capacidad de la población de utilizar estos servicios sin que existan obstáculos que lo prevengan.

³ Se refiere al grado de penetración de los servicios financieros en una economía, mide el grado de desarrollo en una economía. Su cálculo corresponde a la relación que guardan los depósitos y créditos respecto al PIB.

aproximadamente el 59% en 5 años, en gran parte se debe a la confianza y buena atención que las instituciones financieras han logrado luego de la crisis financiera de 1999.

Si bien el avance en la banca ecuatoriana ha sido importante, los niveles de profundización financiera y bancarización⁴ aún se mantienen por debajo del promedio de América Latina, por lo que es fundamental la adopción de nuevas políticas que estimulen el crecimiento sostenido del sector.

Una tendencia importante es el desarrollo de las microfinanzas y el microcrédito, en el cual se ha otorgado un volumen de crédito de 998 millones de dólares en el año 2010 al 2011 con 1220 millones de dólares creciendo un 22,2 %. Así los niveles de cobertura Bancaria se han extendido significativamente, hoy existen agencias, sucursales y corresponsales no bancarios en todo el Ecuador.

Por primera vez existe un marco legal que pretende regular a este sector y a quienes aún están fuera del sistema financiero regulado, intenciones gubernamentales que permiten generar reglas de juego motivadoras y claras para expandir la cobertura de la bancarización.

1.2.3 Canales de provisión de los servicios financieros

Las instituciones financieras constituyen la fuente más importante de provisión de servicios financieros, mediante una variedad de mecanismos tales como sucursales bancarias, ATMs⁵, puntos de venta (POS), banca por Internet⁶, banca telefónica, banca celular y corresponsales no bancarios.

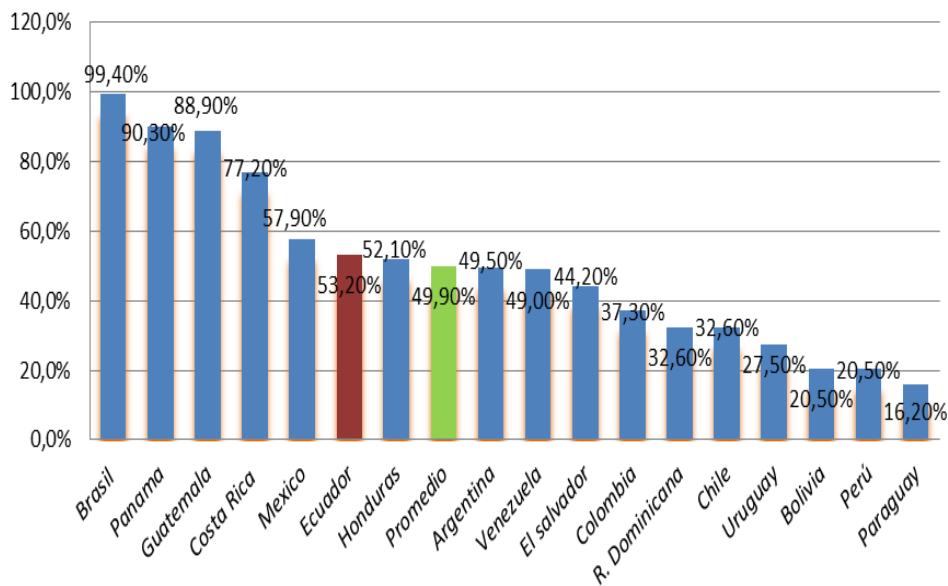
De acuerdo a la Felaban en su publicación (Promoviendo el acceso a servicios financieros-2009), las ventajas de incrementar la provisión de servicios financieros ha demostrado la importancia de una mayor profundización financiera dentro de América Latina, ya que el problema de la falta de acceso a servicios financieros es particularmente importante, pues a pesar de las muchas reformas que se han realizado en la región, los niveles de pobreza aún se mantienen altos y Latinoamérica es la región con mayor desigualdad de ingresos en el mundo.

⁴ Corresponde a la medición del uso de instrumentos financieros como medios de pago para realizar transacciones. Se calcula relacionando el número de depósitos respecto a la población total o económicamente activa.

⁵ Se entiende así los cajeros automáticos.

⁶ La gran mayoría de los países aún no cuentan con información agregada sobre la utilización de banca por Internet, telefónica y celular, existe información sobre sucursales, ATMs y, en algunos casos, POS.

La gráfica 2, expone los porcentajes respecto a la cobertura de servicios financieros por cada 100,000 habitantes en países de Latino América, mediante sucursales bancarias, agencias, matriz, ATMs, corresponsales no bancarios y puntos de venta P.O.S.



Gráfica 2: Canales de servicios financieros por cada 100.000 habitantes (2011) (Expresado en %)

Fuente: Elaboración propia

Brasil es quien lidera el porcentaje con un 99,4%, seguido de Panamá con 90,3% y Guatemala con 88,9%. Los promedios de Latinoamérica al 2009 fueron de 49,90% (puntos de atención), en el Ecuador existen 53,2 puntos de atención por cada 100,000 habitantes, superior al promedio de la región, mientras que el resto se encuentra entre 20,5% y 16,20%. La mayoría de los países prefiere expandir la provisión de servicios mediante ATMs que mediante sucursales, lo cual les permite disminuir costos y gastos, volviéndolos más eficientes.

Además es importante comparar la participación de la banca privada versus la banca pública, ya que en una serie de los países se destaca mayor participación de la Banca Pública en las zonas rurales, por ejemplo; Colombia, aproximadamente el 50% de las sucursales bancarias en las zonas rurales pertenecen a la banca pública. En Argentina, Ecuador, Brasil y Perú, la participación es de 40 y 30 por ciento aproximadamente.

La globalización a nivel mundial, ha desencadenado el desarrollo tecnológico, sin embargo el acceso a canales de provisión de servicios financieros (POS), aún no está al alcance de la mayoría de la población adulta que los utiliza con el fin de facilitar las transacciones diarias mediante internet.

En el cuadro 1, que se muestra a continuación se resume la situación de los 9 países de Latino América con mayor desarrollo relativo, en canales de servicios financieros a través del uso de internet y servicios POS.

Cuadro 1: Provisión de servicios financieros a través de puntos de venta (POS) y uso de internet (2009)

| País | No de POS cada 100,000 hab. | No personas que utilizan Internet banking |
|---------------|-----------------------------|-------------------------------------------|
| Brasil | 1,018.13 | 20.30 |
| Colombia | 163.70 | - |
| Costa Rica | 232.21 | 10.49 |
| Chile | 143.90 | 10.58 |
| El Salvador | 172.41 | - |
| Guatemala | 234.31 | - |
| México | 297.11 | 9.67 |
| Panamá | 267.00 | - |
| R. Dominicana | 262.10 | - |

Fuente: Elaboración propia

Según el FMI (2002), El porcentaje de bancos brasileiros que utilizan la banca por internet es similar al porcentaje de muchos países industrializados como EEUU Y Reino Unido, siendo el más destacado en Latinoamérica en la utilización relativa de puntos de venta POS para tarjetas de crédito y de internet banking , además es el líder en el uso de tecnología con fines de bancarización. Sin embargo es importante destacar que el uso de corresponsales no bancarios, se está extendiendo cada vez más en la región, destacando Brasil, Colombia, México y Perú.

En el Ecuador para el año 2011 bancos como: Guayaquil y Pichincha a través de banco del barrio y banco vecino (bancos no corresponsales) han sido los pioneros en este tipo de actividades.

1.3 La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL- 2013), *Las perspectivas económicas para Latinoamérica* , la Web 2.0 y la tecnología, constituyen una herramienta importante para cualquier institución financiera ya que proporcionan al cliente actual herramientas que le permiten fácilmente tener información sobre una entidad, sus productos y servicios, a través de blogs, foros y sitios web.

Las instituciones financieras deben adaptarse a una nueva era comunicacional y tomar ventaja de ella ofreciendo nuevos productos y servicios. Por ejemplo los prestamos sociales, en el que se elimina al banco como intermediario y el préstamo se realiza en sitios web especializados, o los sistemas innovadores que quieren reemplazar a las tarjetas de crédito e incluso al efectivo (PayPal, Google Checkout, BillMeLater).

La Intermediación Financiera, es uno de los sectores que actualmente más innova, ya que la globalización ha conducido vertiginosamente a estas instituciones, hacia mercados cambiantes y clientes más exigentes, que buscan productos seguros y cada vez más especializados. En este sector los usuarios requieren información oportuna a través del acceso a la tecnología, creando nuevas formas de hacer negocios y transacciones, incursionando en nuevos sectores y segmentos dentro de un mercado en el que las premisas de confianza y seguridad marcan las pautas a las estrategias de expansión y desarrollo de productos.

Algunas instituciones ya han comenzado a experimentar con blogs, RSS y PodCasts, no sólo en intranets, sino incluso permitiendo que los usuarios realicen comentarios libremente, además inician debates de discusión, realizan encuestas, publican noticias ,hacen campañas de marketing, codiseñan nuevos productos y servicios, implementan funcionalidades clásicas de ebanking cómo transferencias de fondos, pago de cuentas y apertura de productos en línea, permiten consultar los saldos y estados de cuenta de todos sus productos financieros, y de distintas entidades en un solo lugar. Los usuarios promedio de estos servicios tienen entre 20 y 35 años.

Las ventajas de la Web 2.0 y la tecnología constituyen una nueva filosofía a los canales tradicionales (ATM, Autoservicios, puntos Pos-venta para tarjetas de crédito).

1.3.1 La web 2.0 como herramienta de acceso a la bancarización

La Web 2.0 es la representación de la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas al usuario final, promueven toda una serie de canales de comunicación y una gama de servicios para sus usuarios, fomentando la colaboración, agilizando el intercambio de información como consecuencia de un desarrollo tecnológico.

El impacto de lo 2.0 en las organizaciones pasa de estructuras jerárquicas a plataformas alimentadas en red, del marketing basado en la persuasión a la conversación con los

clientes, de la gestión del conocimiento a la gestión de redes y comunidades, además que reduce costos y agiliza los procesos.

El dinero móvil o más comúnmente conocido por su nombre en inglés como Mobile Money es una tecnología que promete cambiar la naturaleza de la bancarización de personas, especialmente en países en vías de desarrollo. Este servicio permite contar con una billetera electrónica (una cuenta corriente) asociada a un número de teléfono móvil; los clientes compran dinero electrónico en un agente autorizado y de ahí en adelante se pueden dar una variedad de posibles transacciones como:

- Transferencia de dinero a otros teléfonos móviles (Remesas)
- Pago de productos o servicios
- Pago de créditos
- Abono a cuentas de ahorro
- Retiros de dinero en efectivo a cambio del dinero electrónico

En el largo plazo la fuerza del mercado hará que tanto operadores de telefonía como instituciones financieras hallen la forma de realizar alianzas estratégicas de beneficio mutuo que idealmente podrán proveer servicios transaccionales menos costosos a los usuarios, obteniéndose de esta manera una posición ganadora para todos los involucrados, las telefónicas aumentan sus ingresos por servicios de valor agregado, las financieras reducen costos operativos e incrementan su capacidad de bancarización y los usuarios obtienen un canal transaccional que está literalmente en la palma de su mano, es móvil (va con el usuario a todo lugar), está disponible durante las 24 horas del día y tiene un costo marginal accesible inferior o similar al costo en tiempo y dinero de desplazarse hacia una oficina bancaria o un cajero automático.

Estas diversas aplicaciones han permitido que se desarrollen nuevas modalidades de llegar a los usuarios tales como la banca electrónica, banca móvil, eBanking. Sin embargo, persisten trabas principalmente por la falta de cultura generando "el temor relacionado con el manejo de los datos y la seguridad; el desconocimiento del soporte que puede brindar el banco; la falta de capacitación en la comprensión del site, sus contenidos y forma de operar" obstaculizando de cierta manera la bancarización.

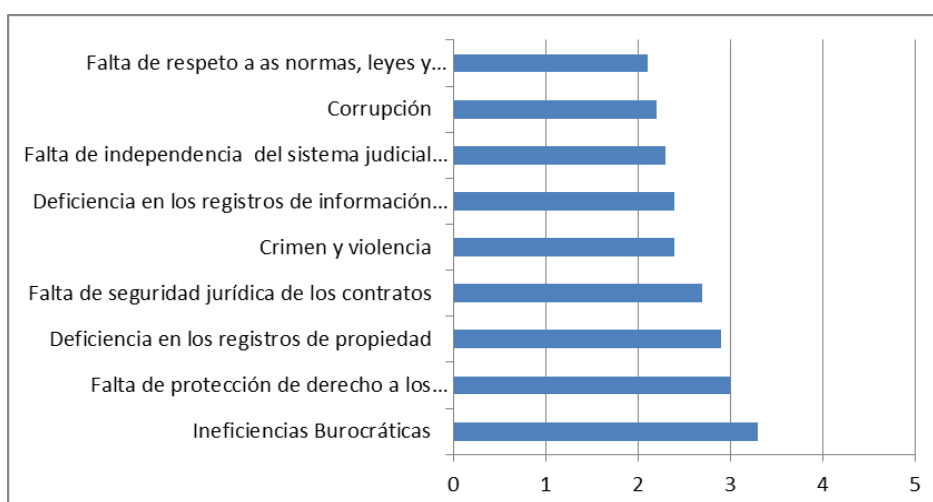
1.3.2 Los retos futuros de los productos y servicios financieros

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina (CEPAL-2012), *Políticas para la innovación en América Latina*, los retos futuros del acceso a los productos y servicios financieros por parte de la población se los puede clasificar en cuatro categorías.

El primer gran reto hace mención a superar los factores de naturaleza social y económica, que frenan la demanda de grandes segmentos de la población por servicios financieros, destacando los bajos indicadores de desarrollo social (el acceso a salud y educación). Ya que países con menor acceso a servicios sociales y menor calidad de vida, son países que también están muy atrasados en el desarrollo de su “cultura financiera”; además la alta volatilidad de las tasas de interés real, hace que la confianza de los ahorristas sea baja.

El segundo reto, identifica las barreras institucionales entre los que se destacan problemas de respeto a la ley, la falta de independencia y seguridad jurídica de los contratos, las deficiencias en las leyes de colaterales y bancarrota, esenciales para la provisión de servicios financieros. Estas deficiencias institucionales afectan fundamentalmente el acceso de los productos y servicios por parte de las empresas PYMES y microempresas, que no están amparadas en un marco legal que les permita que su calificador de colateral sea confiable para acceder al crédito.

La gráfica 3, describe los problemas institucionales a la bancarización en Latinoamérica, en promedio para los países de la región, las ineficiencias burocráticas del sector público son la traba institucional más importante, seguida por la falta de protección a los derechos de los acreedores y las deficiencias en los registros de propiedad.



Nota: Las respuestas de los países surgieron de la siguiente escala: 1 No hay tal problema: 2 el problema no es muy serio: 3 El problema es serio: 4 El problema es serio pero se está trabajando en la solución: 5 El problema es muy severo sino se resuelve la bancarización no avanza.

Gráfica 3: Los efectos de los problemas institucionales sobre bancarización (2009)

Fuente: Elaboración propia

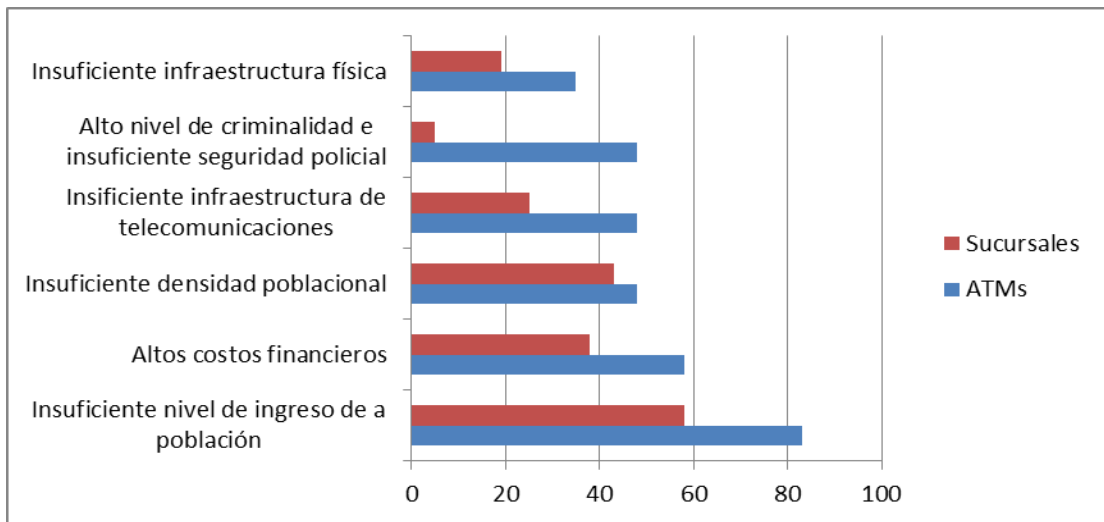
Las deficiencias en los registros de información de crédito también están incluidas en los problemas institucionales que afectan a los sistemas bancarios de la región. Esto es consistente, con los altos costos de monitoreo que tienen que enfrentar los bancos para evaluar la calidad de los deudores, mediante visitas a la empresa, especialmente en el caso de la microempresa.

El tercer reto, hace mención a los problemas en el modo de funcionamiento propio de los bancos que obstaculizan el acceso a los servicios financieros tanto a las familias de bajos ingresos como a las PYMEs y microempresas. Entre los obstáculos que enfrentan los depositantes de bajos ingresos se destaca la insuficiencia de sucursales bancarias u otras formas de acceso a servicios financieros, sobre todo en comunidades rurales, los altos requisitos de documentación para abrir cuentas bancarias y los altos costos asociados con mantener una cuenta bancaria, incluyendo saldos mínimos.

Las causas de estos problemas son múltiples. Por ejemplo, la insuficiencia de sucursales bancarias puede deberse a altos costos laborales en el sector bancario, o a muy bajas densidades poblacionales que no permiten que el establecimiento de una sucursal sea rentable, o a problemas serios de crimen y falta de seguridad.

En la gráfica 4, se muestran los obstáculos para el incremento de sucursales y ATMs de los bancos privados, el índice va de cero al 80%, cuanto más alto el índice, mayor es el porcentaje de obstáculos que enfrentan para incrementar el número de sucursales bancarias y ATMs.

Como se muestra en dicho gráfico, el insuficiente ingreso de la población es citado por la mayoría de los países de la región como el obstáculo más importante tanto para la expansión de sucursales como la expansión de ATMs. Este factor supera inclusive los obstáculos de costo (altos costos financieros) y los de falta de infraestructura (física y de telecomunicaciones) que son problemas característicos en Latinoamérica.



Gráfica 4: Obstáculos para el incremento de sucursales bancarias y ATMs de banco privado (2009)
(Expresado en %)

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Además de estos obstáculos los depositantes, las PYMEs y las microempresas afrontan trabas adicionales para acceder al crédito bancario, estas por características propias de este tipo de empresas que las hacen más riesgosas que las empresas de mayor tamaño debido a su poca diversificación de fuentes de ingreso, a la alta dependencia de empresas grandes a las cuales las PYMEs proveen de insumos, la insuficiencia de colateral adecuado, la falta de transparencia en balances financieros, a estos se suma las deficiencias en tecnologías y procedimientos adecuados en los bancos para atender al sector.

No sólo se necesita que los bancos mejoren sus “tecnologías de acceso”, sino que además se requiere la implementación de programas y políticas que permitan disminuir la informalidad, mejorar la educación financiera y contable de las empresas y solucionar los problemas institucionales mencionados anteriormente.

El cuarto y último reto, comprende los problemas que obstaculizan la bancarización entre estos los impuestos que desincentivan el uso de servicios financieros, los controles a las tasas de interés y regulaciones.

**CAPÍTULO II: ANÁLISIS SITUACIONAL EXPLORATORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y
CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE LA UTPL.**

2.1 Introducción

Todo pronóstico generalmente requiere de un diagnóstico, en ese sentido el presente apartado muestra una serie de hechos encontrados a partir de dicha herramienta.

En primera instancia desde una perspectiva administrativa se trata de determinar si la caja responde a un modelo de gestión administrativa. En segunda instancia a través del diagnóstico financiero se busca conocer la situación económica financiera de la organización.

Tanto la situación administrativa, económica y financiera requieren de un análisis legal propio del negocio en el cual se sitúa la caja y el entorno cambiante al que está expuesta. El diagnóstico permitirá entonces conocer a detalle la situación actual de la caja de ahorro y crédito de la asociación de docentes de la UTPL.

2.2 Desde la perspectiva administrativa

De acuerdo a Guízar.R (2008), el modelo de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: dirigir controlar, planear, coordinar, organizar.

En la medida que el modelo se consolida y se formaliza permite la optimización en la ejecución de los procesos, reduce tiempos en los trámites y mejora la atención al socios.

En ese sentido se pretende evaluar si se cumplen con las funciones básicas de la administración y si el modelo actual responde al giro de negocio. Sin embargo, antes de iniciar con esta evaluación es pertinente hacer una descripción muy puntual del objeto de estudio, en este caso de la caja⁷.

Para 1978 se decide crear la “Caja de Ahorro de la Asociación de profesores de la UTPL” con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios. Hoy en día cuenta con 399 socios, es decir que ahorran y son sujetos de créditos.

La misión: “fomentar el ahorro sistemático y estimular la formación de hábitos de economía y previsión social de sus asociados, con el apoyo de su recurso humano, brindar un servicio solidario de calidad enfocándose en las necesidades de ahorro o inversión implementando

⁷ Toda la información referente a la misión, visión, valores y objetivos institucionales han sido tomados del reglamento de la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores UTPL.

servicios adicionales que demanden sus socios así mismo procurarles préstamos personales. Contribuyendo de esta manera en elevar el nivel de vida y bienestar de sus asociados y su núcleo familiar”.

Referente a la visión: “Proyectarse como una alternativa financiera, para ayudar a sus asociados a mejorar su calidad de vida, además de consolidar proyectos de inversión que permitan una mayor rentabilidad del capital y por ende, mayores beneficios para sus asociados, que a través de un trabajo eficiente busca la satisfacción de sus docentes socios y el compromiso con la sociedad, alcanzando un desarrollo socio-económico, mediante servicios de calidad sustentados en los valores institucionales, la capacidad de innovación y el talento humano comprometido”.

La responsabilidad, honradez, trabajo, rentabilidad, respeto, puntualidad y lealtad son parte de los valores corporativos de la caja.

Es importante también mencionar los objetivos institucionales que busca cumplir la caja de ahorro y crédito. A continuación cito los más relevantes:

- Promover el desarrollo socioeconómico de los socios s de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja mediante la prestación de servicios financieros y fomento del ahorro.
- Fomentar la vinculación, el acercamiento, la cooperación y la solidaridad entre sus miembros.
- Mejorar los procesos operativos de acceso a créditos y de control de la caja de Ahorro y Crédito.
- Establecer adecuadamente las funciones que desarrollara el personal de la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Profesores de la U.T.P.L.
- Socializar la Caja de la Asociación de Profesores de la U.T.P.L con los socios.
- Promover cualquier acción que vaya en beneficio de la capitalización de la Caja de Ahorro y Crédito.

En cuanto al portafolio de productos y servicios financieros que ofrece la caja actualmente, se cuenta con el crédito de consumo como única oferta crediticia.

Retomando el apartado de la gestión administrativa se buscará a través de la matriz de cumplimiento del proceso administrativo definir el modelo de gestión en base a los siguientes aspectos:

- La unidad mínima (irreductible) que contiene los elementos de la identidad de la organización.
- La estructura organizacional
- El estilo gerencial o de administración

Cuadro 2: Cumplimiento del proceso administrativo (2012)
(Expresado en %)

| Área | Función | Indicador | Cumplimiento |
|----------------|--------------|------------------------------------------------|--------------|
| ADMINISTRATIVO | PLANEACION | • Misión y visión | 50% |
| | | • Políticas | 50% |
| | | • Valores | 50% |
| | | • Objetivos | 50% |
| | | • Resultados y estrategias | 50% |
| | ORGANIZACIÓN | • Tipo de estructura | 60% |
| | | • Funciones | 50% |
| | | • Procesos y procedimientos | 50% |
| | | • Tipificación de servicios y/o Usuarios. | 100% |
| | DIRECCION | • Mecanismos de estímulo y desarrollo personal | 0% |
| | | • Sistemas de capacitación | 0% |
| | | • Trabajo en equipo | 50% |
| | CONTROL | • Sistemas de control | 50% |
| | | • Leyes, normas y lineamientos | 50% |
| | | • Sistemas de control de auditoria | 0% |

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas gerente general (Anexo 1)

El cuadro 2, muestra el cumplimiento del proceso de administración en la caja, lamentablemente los resultados no son halagadores.

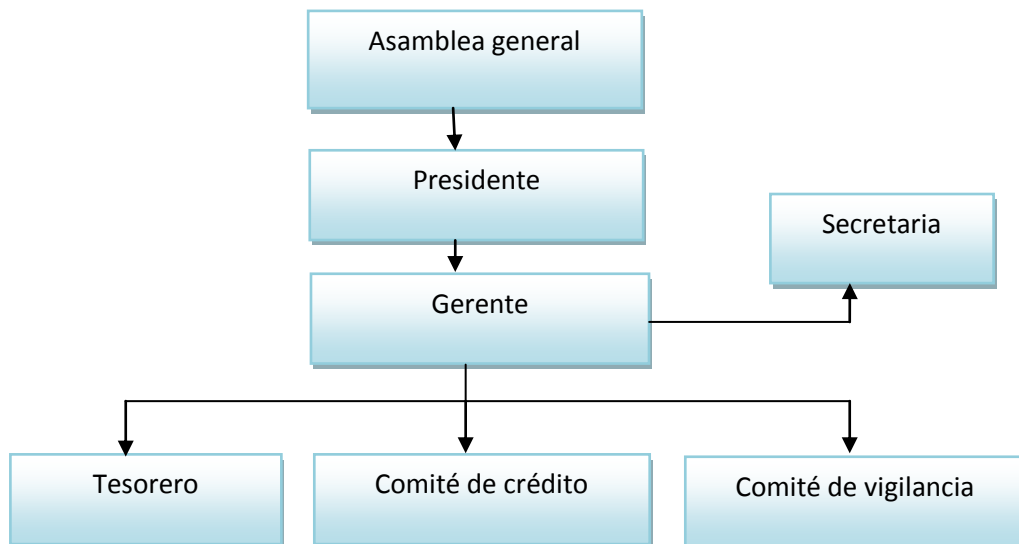
Aunque la caja posee una misión, visión, valores, objetivos y estrategias la función “planeación” tiene un 50% de cumplimiento, factores como: débil involucramiento de los stakeholders en la cultura organizacional no permiten encontrar espacios para compartir y transmitir la misión y visión; se carecen de planes operativos anuales y planes estratégicos a mediano y largo plazo; entre otros.

La función “organización” tiene un 65% de cumplimiento, ya que a pesar que la caja cuenta con una estructura organizacional definida, las funciones, procedimientos y procesos del nivel administrativo se cumplen a medias factores como: el débil trabajo en equipo no establece la mejor manera para lograr los objetivos del grupo social dado que la caja y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.); la falta de manuales y políticas no le permiten tener claramente definido ámbito de acción en cada área.

En la gráfica 5, se expone el organigrama de la caja, el nivel jerárquico está determinado por dos niveles: en primera instancia la asamblea general que representa a los socios de la caja, en segunda instancia al Presidente quien es el encargado de dar cumplimiento a las disposiciones de la asamblea y quien a su vez hace gestión junto a la gerencia general y finalmente las instancias operativas de la institución.

En consecuencia la estructura organizacional es piramidal y la toma de decisiones es de carácter descendente.

Al carecer de un modelo de gestión administrativa y al no poseer una estructura organizacional flexible se corre el riesgo de penalizar la toma de decisiones frente a la posición administrativa, legal y económica financiera de la caja.



Gráfica 5: Estructura organizacional caja (2012)

Fuente: Caja de ahorro y crédito Asoc. Profesores UTPL

Los mecanismos de estímulo para el desarrollo personal y las capacitaciones cumplen un papel fundamental dentro de una organización ya que motivan al personal a identificarse con la organización y no sentirse obligada a trabajar, actuando de manera eficaz para reforzar la estructura de la organización, además que le proporcionan conocimientos, actitudes y habilidades que se requieren para lograr un desempeño óptimo.

Aunque en la caja se mantiene el espíritu de trabajo en equipo, la función de “dirección” tiene un 17 % porcentaje de cumplimiento más aún cuando se carecen de programas y de políticas en pro de formar el capital humano de la institución vía capacitaciones.

Se considera además que el personal administrativo no posee conocimientos técnicos en manejo de instituciones financieras y probablemente tampoco cumplan con el perfil que se requiere en las distintas áreas.

La función de “control” tiene un 33 % de cumplimiento, ya que tanto los sistemas de control, las normas, políticas y sistemas de auditoria no están claramente establecidos conforme a las necesidades y leyes actuales.

Este proceso es relevante ya que permite a la organización tener control e información de la operaciones, con el fin de generar una datos confiables de su situación, además que proporciona que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permiten asegurar la integridad, la custodia y registrar oportunamente en los sistemas.

Cuadro 3: Recursos complementarios al modelo de gestión administrativo (2012)
(Expresado en %)

| Área | Variable | Indicador | Cumplimiento |
|-------------|-------------|--------------------------|--------------|
| De Recursos | Físicos | • Ubicación | 100% |
| | | • Instalaciones | 100% |
| | | • Infraestructura | 100% |
| | | • Equipos de computación | 100% |
| | | • Recursos | 100% |
| | Financieros | • Ingresos, recursos | 100% |
| | | • Egresos | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas (gerente general)

En el cuadro 3, se aprecian los resultados antes analizados y que en su conjunto demuestran el cumplimiento al 100% de los indicadores por parte de la caja.

Referente a los recursos complementarios, los resultados son positivos: la variable recursos físicos tiene un cumplimiento del 100% al igual que los recursos financieros, en este aspecto ha sido imprescindible el apoyo de la UTPL.

Sin embargo es notoria la carencia de un software a la medida de la caja, limitando el correcto manejo gerencial y operativo de todos los procesos.

2.3 Desde la perspectiva económica – financiera

Este aspecto del diagnóstico es importante dentro del contexto de la evaluación a la caja, porque permite conocer la situación financiera y económica de la institución, para ello en el cuadro 4 se presenta el análisis aplicado a balance comprendido entre los años 2009 y 2011. Los resultados permiten analizar principalmente las cuentas de mayor representatividad.

En ese sentido la cuenta “fondos disponibles” que es importante por temas de liquidez mostró un incremento del 265 %, la variación se debe principalmente a que en los últimos meses del año (septiembre –diciembre) ingresaron nuevos socios a la caja y el 42% de los socios activos dejaron las bonificaciones institucionales de la UTPL en sus cuentas disponibles en la institución, razón por la cual la caja incremento esta cuenta ante posibles retiros de ahorros ya que depósitos son a corto plazo.

Cuadro 4: Análisis horizontal al balance general (2009-2011)

(Expresado en Usd y %)

| COD. | CUENTAS | 2009 | 2011 | Variación Absoluta USD | Variación Relativa % |
|-------------|---------------------------------------------|---------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | ACTIVO | | | | |
| 1.1 | Fondos disponibles | | | | |
| 1.1.03.01 | Coop.Mego Cta.ahorros 401-01-063650-6 | 32840 | 119847 | 87006 | 265 |
| 1.4 | Cartera de crédito | | | | |
| 1.4.01 | Cartera de crédito de consumo por vencer | 512468 | 525234 | 12766 | 2 |
| 1.4.02 | Cartera de crédito de consumo vencido | 0 | 2602 | 2602 | 0 |
| 1.6 | Cuentas por cobrar | | | | |
| 16.02 | Otras cuentas por cobrar | 44527 | 55208 | 10681 | 24 |
| 16.03 | Otras cuentas por cobrar- Asociación | 0 | 12194 | 12194 | 0 |
| 1.8 | Propiedades y equipos | | | | |
| 1.8.01 | Equipo de computación | 620 | 620 | 0 | 0 |
| 1.8.02 | Depr. acumulada de equipos de computación | 22 | 276 | 254 | 12 |
| 1.8.05 | Muebles y enseres | 500 | 500 | 0 | 0 |
| 1.8.06 | Depreciación acumulada de muebles y enseres | 0 | -86 | -86 | 0 |
| 1.9 | Certificado de aportación Copmego | 10 | 10 | 0 | 0 |
| | TOTAL DE ACTIVO | 590987 | 716404 | 125417 | 21 |
| 2 | PASIVO | | | | |
| 2.1 | Obligaciones con el public | | | | |
| 2.1.01 | Depósito de ahorro de socios activos | 317626 | 454222 | 136596 | 43 |
| 2.1.02 | Depósito de ahorro de socios pasivos | 738 | 3345 | 2606 | 353 |
| 2.1.03 | Fondo de Cesantía | 208590 | 0 | -208590 | 100 |
| 2.3 | OBLIGACIONES INMEDIATAS | 0 | 226929 | 226929 | 0 |
| 2.4 | DEPOSITO POR INVESTIGAR | 0 | 69 | 69 | 0 |
| 2.6 | CUENTAS POR PAGAR VARIAS | | | | |
| 2.6.03 | Otras cuentas por pagar | 4786 | 786 | -4000 | 84 |
| 2.6.04 | Otras cuentas por pagar –Asociación | 33859 | 25871 | -7988 | 24 |
| | Interés por pagar Caja de ahorros | 9529 | 0 | -9529 | 100 |
| | Interés por pagar Fondo de Cesantía | 11736 | 0 | -11736 | 100 |
| 3 | PATRIMONIO | | | | |
| 3.3 | RESERVAS | | | | |
| 3.3.02 | Pérdidas y ganancias | 16 | 23 | 7 | 47 |
| 3.6 | RESULTADOS | 4064 | 4609 | 545 | 13 |
| 3.3.03 | Utilidad del ejercicio | | | | |
| | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 590944 | 715853 | 124909 | 21 |

Fuente: Caja de ahorro y crédito de los profesores de la UTPL

Referente a la cartera de crédito se tuvo un incremento del 3% que representa en términos monetarios 12766 dólares, consecuencia de una mayor demanda de crédito por parte de

los socios. En el 2011 se reportó cartera vencida por un monto de 2602 dólares, correspondientes a deudas por cancelar de docentes retirados.

En cuanto a las obligaciones con el público crecieron un 43% que representan 136596 dólares, consecuencia de las bonificaciones institucionales de la UTPL que dejaron los socios en sus cuentas, incrementando así los pasivos a corto plazo de la caja de ahorros. En el 2009 se suma a esta cuenta el Fondo de cesantía por monto de 208590 dólares, que corresponde a la asociación de profesores, parte de este fondo es invertido en la cartera de crédito razón por la que aparece la cuenta interés por pagar a Fondo de cesantía por monto de 11736 dólares. Para el 2011 la cuenta ya no aparece en balance a raíz que la asociación de profesores empieza en proceso de legalización y este fondo se administra en cuentas aparte, reflejando en balance como obligaciones inmediatas.

La caja de ahorros no cuenta con Capital social desde su creación nace como un beneficio que presta la asociación de profesores, razón por la su estructura no es la de una caja de ahorro en la que sus asociados emiten certificados de aportación para instaurar su capital social en el Patrimonio.

En el estado de resultados cuadro 5, tenemos en términos generales que el 2009 fue un año de mayores ingresos respecto del 2011, generados por la cartera de crédito y proporcionalmente de mayores gastos tanto operativos, de personal y financieros para la caja de ahorros.

Cuadro 5: Análisis horizontal al estado de resultados: (2009-2011)

(Expresado en Usd y %)

| COD. | CUENTAS | 2009 | 2011 | Variación Absoluta Usd | Variación Relativa % |
|------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------------------|----------------------|
| 5 | INGRESOS | | | | |
| 5.1.02 | Intereses de cartera de crédito | | | | |
| 5.1.02.01 | Interés de cartera de crédito de consumo | 28362 | 5071 | -23292 | 82 |
| 5.1.03 | Otros interese y descuento | | | | |
| 5.1.03.02 | Inter. ganados de Ct. Ahorros 401-01-063650-6 | 461 | 338 | -122 | 27 |
| | Inter. ganados de Ct. ahorros 40-01-0358654 | | | | |
| | TOTAL DE INGRESOS | 28823 | 5409 | -23414 | 81 |
| 4 | Gastos | | | | |
| 4.5 | Gastos de operación | 688 | 0 | -688 | 100 |
| 4.5.01 | Gastos de personal | | | | |
| 4.5.01.01 | Remuneraciones mensuales | 2498 | 400 | -2098 | 84 |
| 4.5.03.01 | Décimo tercero | 300 | 383 | 83 | 28 |
| 4.5.07 | Depreciaciones | | | | |
| 4.5.07.01 | Depreciación acumulada de equipo de computación | 22 | 11 | -11 | 48 |
| 4.5.07.03 | Depreciación acumulada de muebles y enseres | 0 | 4 | 4 | 0 |
| 4.5.09 | Otros gastos | | | | |
| 4.5.09.03 | Emisión de chequeras | 0 | 2 | 2 | 0 |
| | Gastos financieros | 21265 | 0 | -21265 | 100 |
| | Gastos Bancarios | 8 | 0 | -8 | 100 |
| | TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN | 24781 | 800 | -23981 | 97 |
| | UTILIDAD DEL PERIODO ANTES DE DISTRIBUCIÓN ENTRE SOCIOS | 4042 | 4609 | 567 | 14 |

Fuente: Caja de ahorro y crédito de los profesores de la UTPL

Se complementa este análisis con los indicadores PERLA con la intención de mejorar el análisis financiero aplicado a balance.

Los resultados de los índices Perla cuadro 6, indican que para el año 2009 el indicador de riesgo crediticio tuvo morosidad del 0%, favorable para la institución ya que cerro este año sin cartera vencida, a esto también se le atribuye los descuentos directos por créditos del rol de pagos a través del departamento financiero de la UTPL.

Para el 2011 el índice de morosidad se creció a 0,49 %, correspondiente a un monto de 2602 dólares vencido por créditos de docentes que se retiraron de la institución. El indicador de provisiones no aplica para la caja de ahorros ya que dentro del balance no se considera esta cuenta.

La rentabilidad sobre los activos en el año 2009 fue de 0,68 %, cuatro décimas mayores a las del 2011 que fue de 0,64%, siendo evidente que el 2009 tuvo mayor rentabilidad.

La liquidez pasó de 10 % en el año 2009, al 26% en el año 2011, ya que aumentaron los pasivos a corto plazo y en consecuencia los fondos disponibles contando con los recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones inmediatas.

Los indicadores de eficiencia administrativa demuestran que para el 2009 los gastos administrativos representaron 0,22 % y los del personal 0,42 % mientras que para el 2011 los gastos operacionales representaron el 0% y los del personal 0,06% menores a los del 2009.

La eficiencia administrativa reflejó que en el año 2009 el margen financiero representó el 4,88 % y para el 2011 fue de 0,76 %.

El respaldo patrimonial de la caja de ahorros fue relativamente bajo, tanto para el 2009 y 2011, representa el 0,01 % considerando que no cuenta con capital social.

Finalmente el nivel de endeudamiento de la caja representó el 99,31 % en el año 2009 y el 99,32 % en el año 2011. Es notable que la mayor parte del apalancamiento se financió con el ahorro de los socios.

Cuadro 6. Índices PERLA caja de ahorro y crédito Asoc. Docentes UTPL: (2009 -2011)

(Expresado%)

| Año 2009-2011 | | |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| INDICADORES | 2009 (%) | 2011 (%) |
| 1.Riesgo crediticio | | |
| a) Razón de morosidad (Cartera vencida /Cartera Total)*100 | 0,00 | 0,49 |
| b) Provisiones (Provisiones / Cartera Total)*100 | n/a | n/a |
| 2.Rentabilidad | | |
| a) Sobre el Activo Total (Resultado del ejercicio / Activo total)*100 | 0,68 | 0,64 |
| b) Sobre el Patrimonio (Resultado del ejercicio / Patrimonio)*100 | 0,99 | 1,00 |
| 3.Liquidez | | |
| (Fondos disponibles/ Total de depósitos a corto plazo)*100 | 10,32 | 26,19 |
| 4.Eficiencia Administrativa | | |
| a) Gastos Operacionales (Gastos operacionales /Total de Activos)*100 | 0,12 | 0,00 |
| (Gastos operacionales /Recursos captados)*100 | 0,22 | 0,00 |
| b) Eficiencia de personal (Gastos de personal /Total de Activos)*100 | 0,42 | 0,06 |
| 5. Eficiencia Financiera | | |
| (Margen Financiero /Total de Activos)*100 | 4,88 | 0,76 |
| (Activos Productivos/ Pasivo con costo)*100 | 97,25 | 115,36 |
| 6. Solvencia | | |
| (Patrimonio/ Total de Activos)*100 | 0,01 | 0,01 |
| 7.Endeudamiento | | |
| (Total Pasivo/Total de Activos)*100 | 99,31 | 99,35 |

Fuente: Caja de ahorro y crédito de los profesores de la UTPL

2.4 Desde la perspectiva legal

Hasta antes de junio del 2012 no existía un marco legal regulatorio para instituciones formales y no formales de instituciones financieras bajo la modalidad de cajas, cooperativas, bancos comunales, asociaciones entre otras, aunque en ese sentido el Ministerio de

Inclusión Económica y Social intentaba únicamente formalizar la constitución, más no el funcionamiento de este tipo de instituciones microfinancieras.

Actualmente existe la Superintendencia de Economía Popular, integrada por la ley y reglamento del sector Financiero Popular y Solidario cuyo objetivo es reconocer, fomentar y fortalecer ese sector económico y establecer un marco jurídico para quienes lo integran.

La ley instituye el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas u organizaciones, y establece la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento para el buen vivir y el bien común.

En este contexto la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores de la UTPL ha considerado y deberá seguir considerando el paraguas legal antes mencionado.

Los resultados del diagnóstico en este apartado se lograron determinar mediante la entrevista con la asesora legal de la caja resumida en tres puntos esenciales:

1. Es importante validar los estatutos presentes ante los socios (**Ver anexo 2**).
2. Incorporar a los estatutos nuevos y por aprobarse los condicionantes para el buen funcionamiento ante los organismos de control ya que estos exigirán que se manejen técnicamente todos los procesos.
3. Es necesario elaborar el reglamento interno que guarde armonía con las disposiciones del estatuto.

A diferencia de los estatutos anteriores, lo que se pretende hacer es actualizarlos en función de la dinámica del entorno y del giro de negocio, y posiblemente en un futuro legalizar su situación ante los organismos competentes.

La nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha implementado una serie de controles, por ejemplo exige que las cajas de ahorro obtengan su personalidad jurídica ante los organismos competentes; que la metodologías financieras que utilizan estén enfocadas a actividades productivas, de ahorro o capital de trabajo principalmente para sus asociados; además que migren los datos de las operaciones crediticias al registro público, con el objetivo de regularizar a las instituciones de la economía popular y solidaria entre ellas cajas de ahorro y crédito.

El escenario legal en ese sentido podría terminar siendo una amenaza importante para la caja, por ejemplo cuando se creen nuevos productos se deberá analizar el alcance y tipo de productos que pueden ofrecer las cajas de ahorro.

Además se han integrado normativas de control, que regulan los actos de administración, y manejo para lograr los objetivos, además se basan en los sistemas contables y estos deberán estar constantemente actualizados. Acertadamente estas normativas mejoran la administración de las instituciones microfinancieras y demanda inversión tanto en sistemas, equipos y personal.

**CAPÍTULO III: DEMANDA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS
SOCIOS.**

3.1 Introducción

Esta sección de la tesis se constituye en la más relevante considerando los objetivos de la misma, es decir la identificación de oportunidades de negocio para la caja.

El objetivo de generar un portafolio de productos y servicios financieros para los socios se basa en conocer la demanda.

Los resultados de la encuesta aplicada a los socios se muestran en 3 aspectos:

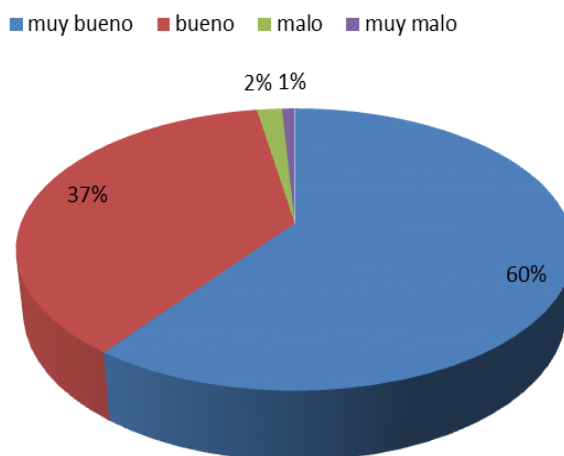
1. Servicio al cliente
2. Canales de comunicación,
3. Percepción sobre portafolio de productos y servicios actuales.

Se aplicó el instrumento “encuesta (**Ver anexo 3**) a todos los socios (censo) y cuantitativamente se analizaron los datos para generar información gerencial para la caja.

3.2 Estado actual del cliente y servicio al cliente

La caja de ahorro y crédito al ser una caja cerrada y única en su giro de negocio en la UTPL no se valora actualmente cuantitativa y cualitativamente el tema de servicio al cliente.

La gráfica 6 muestra la percepción del encuestado referente a este tema: El 60% indicó que el servicio es muy bueno, el 37% “bueno” y en porcentajes muy inferiores de malo y muy malo.



Grafica 6: Valoración servicio al cliente (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta aplicada al socio

El entorno familiar y cercano que vincula a los socios con la caja es un factor importante que contribuye a la valoración del servicio al cliente. El 97% de encuestados valora el servicio entre bueno y muy bueno.

El cuadro 7 indica que el 36% de los encuestados tienen entre 3 y 6 años de ser socios de la organización, el 29% entre 1 a 3 años y 35% entre intervalos de 7 a más de 10 años. La variable tiempo de permanencia en la caja está directamente relacionada con la fidelidad del socio a la organización, por esa razón existe un gran porcentaje de clientes que tienen una larga vinculación con el ahorro y el crédito en la organización y un creciente volumen de nuevos clientes.

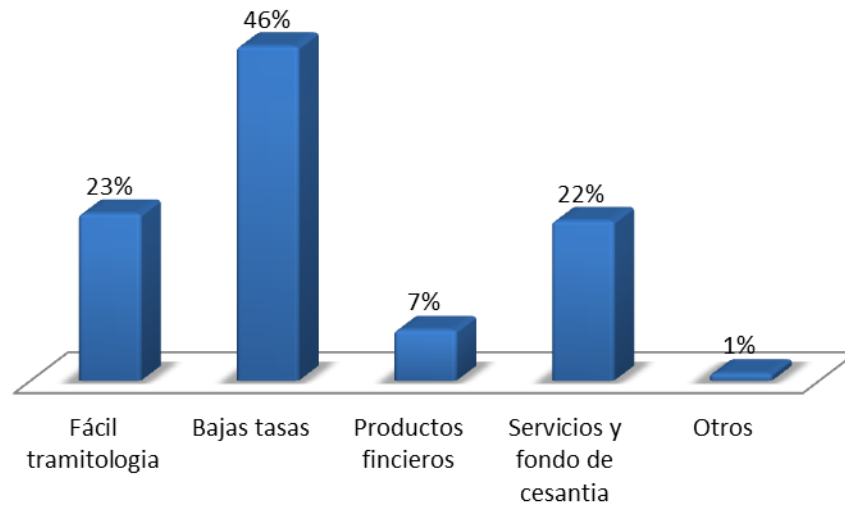
Cuadro 7: Tiempo de socio en la caja (2012)

(Expresado en %)

| Categoría | % |
|----------------|----|
| 1 a 3 años | 29 |
| 3 a 6 años | 36 |
| 7 a 10 años | 16 |
| Más de 10 años | 19 |

Fuente: Encuesta

Aunque la caja no genera análisis del servicio al cliente y otras variables, los resultados de la encuesta indican que factores como: bajas tasas de interés y fácil tramitología son las principales razones para asociarse a la organización. (Ver gráfica 7)



Grafica 7: Razones para ser socios de caja (2012) (Expresado en %)

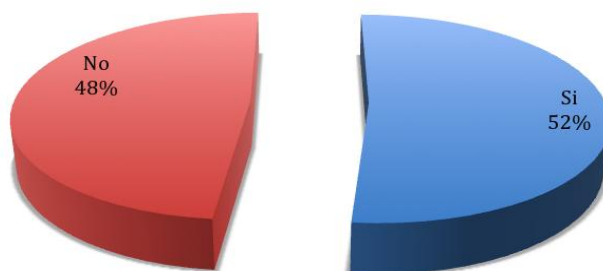
Fuente: Encuesta

Se destaca además el hecho de que el 22% de encuestados afirmó que, al ser parte de la caja esto permite complementar los beneficios de la docencia en la universidad consolidando un fondo de cesantía y servicios similares.

3.3 Estado actual del portafolio de productos y servicios financieros

Anteriormente se indicaba que la caja carece de un amplio portafolio de productos y servicios financieros para sus socios. Considerando que la caja es un importante instrumento para canalizar el ahorro de los ingresos superavitarios de los docentes hacia quienes requieren créditos, la oferta actual está dada únicamente por el crédito de consumo.

Precisamente en la gráfica 8, se puede apreciar que actualmente el 52% de los socios encuestados posee una operación crediticia vigente en la caja.



Gráfica 7: Razones para ser socios de caja (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

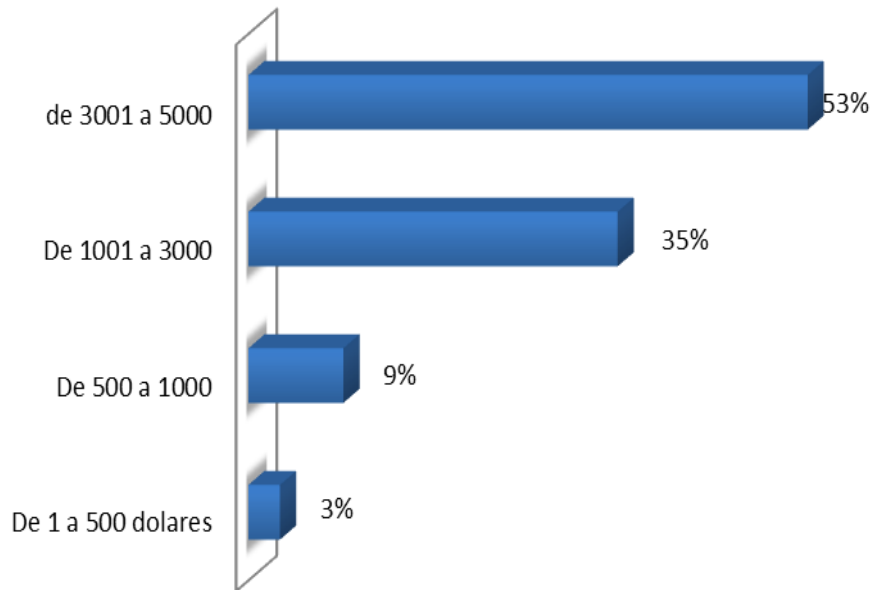
Los resultados de la encuesta indicaron además que los montos requeridos por los socios en las operaciones de crédito en 53% fueron en rangos comprendidos entre 3001USD a USD 5000; 35% en montos comprendidos entre 1001USD a 3000USD, y en porcentajes menores de 500 USD a USD 1000 (Ver grafica 9).

Considerando que los montos máximos de crédito son hasta USD 5000, los resultados indican que existe un elevado porcentaje de clientes que solicitan el monto máximo en operaciones crediticias.

Refiriéndonos al proceso de otorgamiento, no existe un procedimiento óptimo en el otorgamiento del crédito puesto que existe débil análisis del sujeto de crédito y en todos los casos considera el sueldo y el ahorro como únicas variables de análisis.

El estudio también determino que el 98% de los socios tienen acceso a productos y servicios financieros con otras instituciones de la localidad y país, y en algunas de ellas operaciones de créditos vigentes. Dichos registros no son parte del análisis en el otorgamiento del crédito dejando de lado el criterio de endeudamiento del socio.

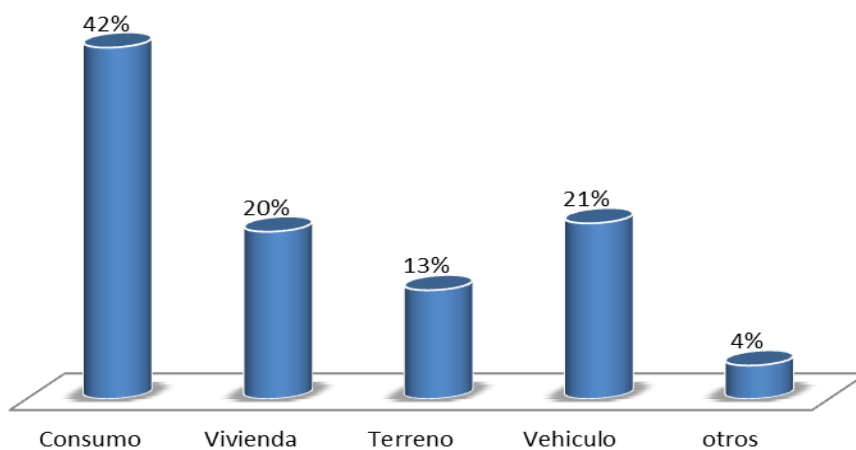
Afortunadamente el colateral y el procedimiento de cobro con el departamento financiero de la UTPL a través del descuento en el rol de pago han beneficiado la recuperación del crédito.



Grafica 9: Monto crédito vigente (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

Aunque el crédito que se otorga en la caja tiene por naturaleza financiar operaciones enfocadas a consumo solo el 42% de las operaciones de crédito vigentes cumplen con ese propósito; el 21% se destina a compra de vehículo (parte del monto total), 20% a adquisición de vivienda y 13% terreno, estos dos últimos aspectos cubren una parte del financiamiento total.



Grafica 10: Destino crédito vigente (2012) (Expresado en %)

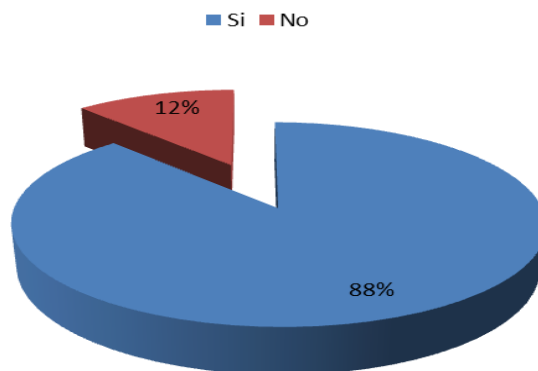
Fuente: Encuesta

Esta información (Ver gráfica 10), es importante porque demuestra los requerimientos de crédito en ámbitos distintos a los de consumo y que deben ser cubiertos por la caja a la medida del crecimiento del ahorro, capacidad de pago y del monto del crédito a otorgar.

3.4 Condiciones de la demanda del portafolio de productos y servicios financieros.

Respecto a la demanda por parte de los socios de nuevos productos y servicios dentro de la caja se expuso (gráfica 11) que el 88% de los socios encuestados (219 personas) están de acuerdo con que se incorpore el “ahorro meta” como nuevo producto financiero.

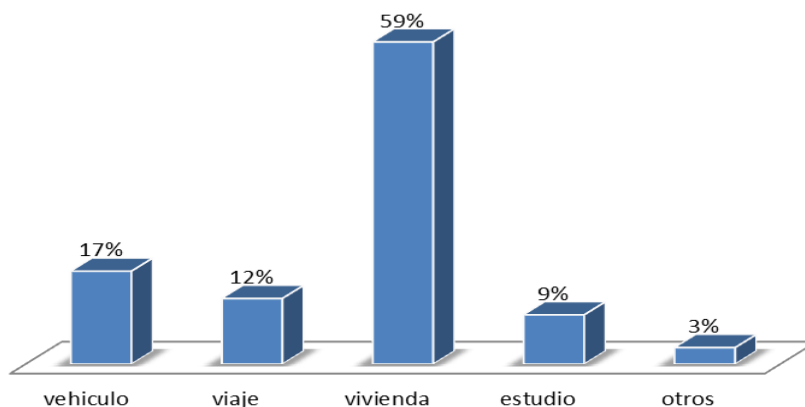
Se entiende por “ahorro meta”, a los depósitos a largo plazo que el socio está dispuesto ahorrar dentro de la caja.



Gráfica 11. Demanda plan de ahorro (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

Este plan de ahorro estaría destinado a financiar necesidades de los socios en un 59% de vivienda, seguido de un 17% para financiar vehículo, un 12% para viajes, 9% para financiar estudios y otros con el 3%. (Ver gráfica 12)

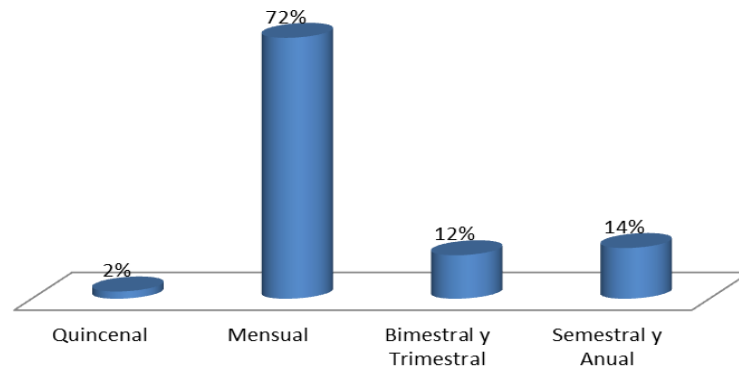


Gráfica 12: Destino del ahorro: (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

En cuanto a la frecuencia con la que los socios realizarían los depósitos para el ahorro (Ver gráfica 13), el 72% manifestó que los realizarían de manera mensual, se entiende este

propósito considerando que en la universidad el pago de sueldos se realiza bajo la misma frecuencia, lo que permitiría que el socio destine parte de sus ingresos al ahorro meta.

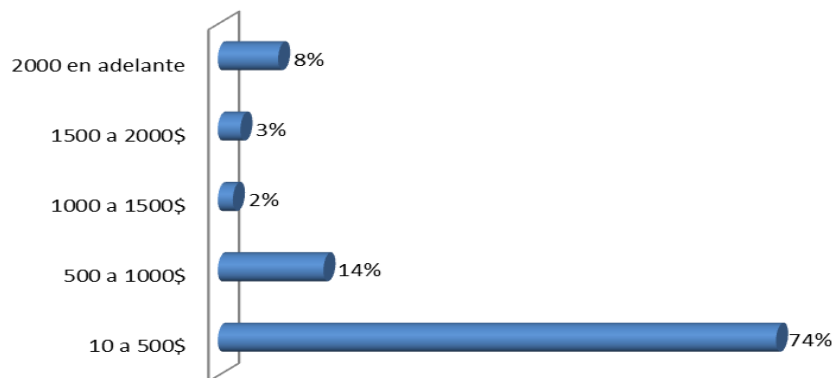


Grafica 13: Frecuencia del ahorro (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

La grafica 14 indica los montos máximos de ahorros que estarían dispuestos a generar los socios de la caja, en ese sentido el 74% de los encuestados estaría dispuesto a ahorrar entre 10 y 500 USD, siendo este dato el más representativo dentro de las respuestas a la pregunta.

Este dato es importante puesto que permitirá demostrar más adelante la factibilidad financiera del producto.



Grafica 14.: Montos de ahorro (2012) (Expresado en %)

Fuente: Encuesta

Con estos antecedentes se procede a diseñar el producto de ahorro para ser ofertado a los socios en el siguiente capítulo.

Se busca además demostrar la viabilidad económica-financiera, administrativa y legal, pretende también determinar ¿cuál será el impacto económico – financiero en la caja?

CAPÍTULO IV: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ASOCIACIÓN DOCENTES UTPL.

4.1 Introducción

En el capítulo 3, se identificó la demanda de los socios en cuanto a nuevos productos y servicios para la caja de ahorro y crédito, determinando la oportunidad de implementar un producto de ahorro a plazo fijo que le permita al socio en un tiempo determinado acceder a financiamiento de vivienda, vehículo, viajes, estudios entre otros y, a la institución consolidar su posición frente a los ahorros a plazo.

El presente capítulo está estructurado en función de este producto denominado “**Ahorro Meta**”, desde la perspectiva administrativa se exponen las características, condiciones y beneficios que ofrece el producto a los socios.

En la evaluación económica y financiera, se presenta el escenario financiero del producto construido a partir del estudio de mercado y el análisis de tendencias aplicado a los tres últimos años de evolución tanto en créditos, ahorros como en socios.

Además se considera desde la perspectiva legal, el alcance que tendría el producto al ser implementado en la institución.

4.2 Portafolio de nuevos productos y servicios financieros

Dentro del portafolio de productos que ofrece actualmente la caja de ahorros a sus asociados se considera únicamente la cuenta de ahorro a la vista, en la que el socio puede depositar y retirar sus ahorros en cualquier momento, generando mensualmente un interés en función de los depósitos colocados.

Con el estudio de mercado expuesto en el capítulo 3 se determinó la demanda de un nuevo producto de ahorro a plazo fijo, denominado “Ahorro Meta”, este permitirá a través de un contrato ahorrar cierta cantidad de dinero a un tiempo determinado, condicionando al socio a retirar sus ahorros únicamente en la fecha establecida, generando un interés mayor al del ahorro a la vista.

En cuanto a servicios financieros la caja de ahorro tiene limitaciones por su condición legal, el no estar regularizada le impide ofrecer directamente servicios que los socios puedan necesitar, sin embargo uno de los servicios que oferta son las transferencias bancarias.

Además en el estudio de mercado, se consideró pertinente preguntar los tres servicios más importantes que desearían los socios se implementen en el futuro en la institución. Por

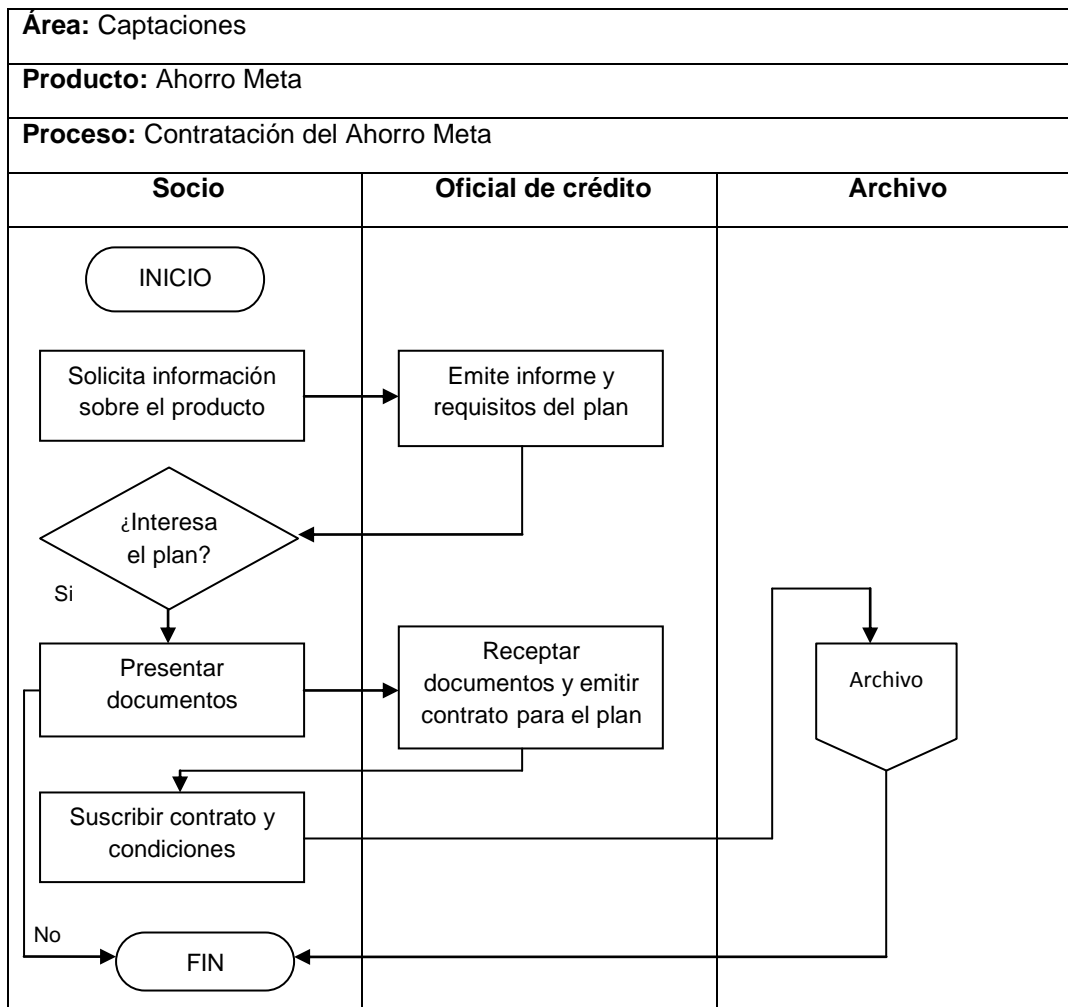
ejemplo: Los estados de cuenta vía mail tanto de ahorros como de créditos son importantes porque permiten llevar un control de las cuentas y de los créditos; la necesidad de pagar los servicios básicos a través de la caja sería un significativo beneficio para los socios al igual que la creación de un fondo mortuario.

Como ya se indicó anteriormente la necesidad de formalizar la institución como caja de ahorro y crédito frente a la nueva normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria permitirá generar un portafolio de servicios financieros acorde al giro de negocio y a la demanda de sus asociados.

4.2.1 Desde la perspectiva administrativa

El socio que desee contratar el plan de ahorro a plazo fijo, suscribirá un contrato en el que se estipula el tiempo que dejara sus ahorros y el monto que depositará mensualmente en este plan. (**Anexo 4**)

Adicional recibirá un certificado en el que se indica lo establecido en el contrato y los intereses que genera el ahorro al finalizar el plazo. (Ver grafica 15)



Grafica 15.: Flujograma del proceso de contratación del Ahorro Meta (2012)

Fuente: Elaboración propia

El producto está estructurado con las siguientes características:

- Monto mínimo de ahorro \$ 30.
- Plazo mínimo de ahorro 12 meses.
- Tasa de interés por el ahorro 9% anual.

El mínimo establecido tanto para el plazo y el monto se lo determino del estudio de mercado aplicado (Ver capítulo 3), el socio que desee contratar el plan de ahorro abrirá su cuenta con 30 dólares, con opción a que este monto pueda aumentar si el socio lo solicita, el mínimo de tiempo que deberá dejar sus ahorros en el plan serán 12 meses.

En cuanto a la tasa de interés se determino que se pagara por el ahorro a plazo una tasa pasiva del 9% anual un punto mayor a la tasa de interés vigente en la Caja de ahorros por los depósitos a la vista (7,62% anual en ahorros a la vista), además se tomó como

referencia las tasa del sector financiero que es del 7,98 % anual, para los depósitos a plazos. (Ver Cuadro 8)

Cuadro 8: Tasas de interés Pasiva (2013)

| Tasa Anual | Caja de Ahorro y Crédito UTPL | Sector Financiero | Producto “Ahorro Meta” |
|-------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Ahorro a la vista | 8% | 4,53 % | 8% |
| Ahorro a plazo | ----- | 7,98 % | 9% |

Fuente: Elaboración propia

Los socios que aperturarían el nuevo producto financiero tendrían el siguiente plan de beneficios:

- Línea de crédito rápida (pre-aprobada)
- Tres veces más de lo ahorrado
- Hasta un monto de \$ 1300
- Plazo del crédito 1 año
- Tasa de interés 10,0 % anual
- Trámite 24 horas
- Descuento a rol

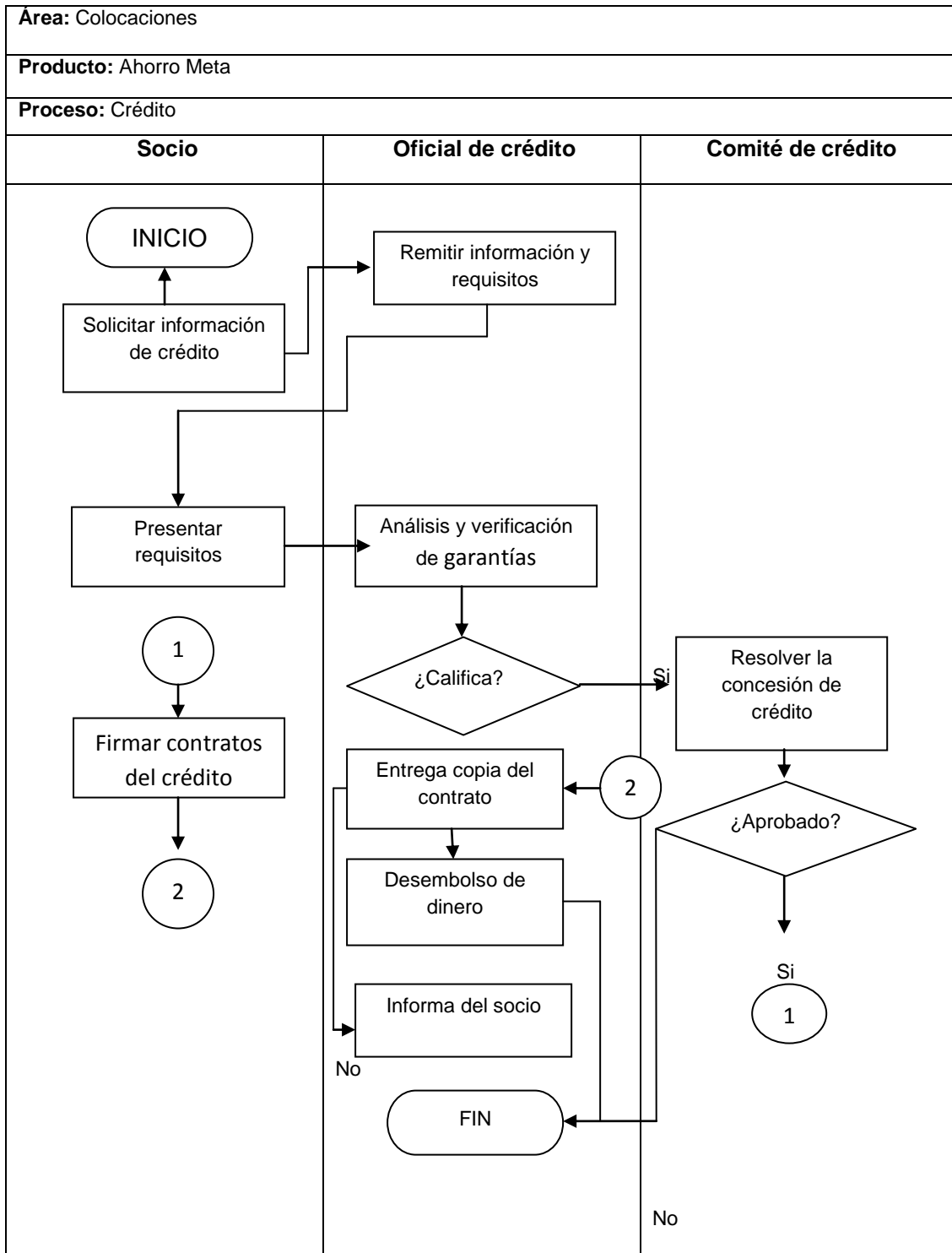
Con el producto Ahorro Meta, el socio podrá acceder a una línea de crédito rápida que no le demanda mayores trámites y en el que la garantía son sus ahorros. Si comparamos los beneficios que recibiría el socio que deja sus ahorros a plazos, con los del socio que únicamente posee depósitos a la vista no existe comparación alguna, exceptuando que se cancela una tasa de interés anual del 8%.

La tasa de interés que se cobraría por este crédito rápido sería la misma tasa de se cancela por los créditos normales en la caja de ahorros que es del 10,0% anual. Comparando con la tasa de consumo referencial del sistema financiero que es del 16,30% anual, es relativamente menor y conveniente para los socios, considerando que en las instituciones financieras los socios tiene beneficios adicionales que la caja de ahorros por su condición legal no puede competir pero si ofrecer una tasa de interés menor.

Se contempla además que las garantías del crédito serían las siguientes:

1. Para los socios que contraten el producto de ahorro, la garantía del crédito serán sus ahorros. (Ver grafica 16)

2. Para los socios que no contraten el servicio las garantías y el proceso será igual al de un crédito normal que se concede en la caja.



Grafica 16. Flujograma del proceso de crédito (2012)

Fuente: Elaboración propia

La promoción y difusión del nuevo producto se lo realizara a través volantes y publicidad para medios online. (Ver grafica 17)



Caja de ahorro y crédito de la Asociación de profesores UTPL



AHORRO META

- *Monto mínimo de ahorro \$30*
- *Plazo del ahorro 12 meses*
- *Tasa preferencial*



Beneficios:

- *Crédito emergente en 24 horas*
- *Tres veces más de lo ahorrado*
- *Sin garantes*



Campus UTPL-Edificio Oscar Hall segundo piso

Grafica 17. Volantes del producto Ahorro Meta

4.2.2 Desde la perspectiva económica – financiera

La implementación del producto “ahorro meta” requiere una inversión inicial por parte de la caja de ahorros que se detalla a continuación (Ver cuadro 8).

Cuadro 9: Inversión Inicial (2013) (Expresado USD)

| Descripción | Valor Total |
|--------------------|--------------------|
| Proveeduría | 350 |
| Publicidad | 125 |
| Total | 475 |

Fuente: Elaboración propia a partir de taller con gerencia

La inversión en proveeduría asciende a un valor de US\$ 350, correspondiente a papelería para el desarrollo de las actividades como: contratos, letras, carpetas, certificados, entre otros.

El valor de la publicidad tiene un monto de inversión de US\$ 125, principalmente por temas publicitarios como: volantes, banner y diseño de medios para canales online.

Para presupuestar los ingresos del producto “ahorro meta” se generó el estudio de mercado (ver capítulo 3), determinando que el 88 % (219 socios) de los socios encuestados (250 socios), están de acuerdo con la implementación del producto financiero, sin embargo solo 150 socios estarían dispuestos a contratar el ahorro meta, este dato es relevante para generar los supuestos de la valuación financiera y económica del proyecto (Ver cuadro 10).

Cuadro 10: Criterios para construcción de escenario financiero. (2013)

(Expresado en %)

| Año | Crecimiento de socios que contratan el producto de ahorro |
|-------------|------------------------------------------------------------------|
| 2014 | El primer año el 60 % de los socios |
| 2015 | El segundo se incrementa un 10% |
| 2016 | El tercer año se incrementa el 15% |
| 2017 | El cuarto año se incrementa el 15% |

Fuente: Taller realizado con gerencia y contabilidad de caja de ahorro y crédito

Los criterios que permitieron determinar las tasas de crecimiento de los socios que contratarían el producto ahorro meta fueron trabajadas con la gerencia, para ello se evaluaron las tendencias del ahorro y el crecimiento de socios de los últimos tres años. Esta actividad permitió ajustar la demanda determinada anteriormente en el estudio de mercado. **(Anexo 5)**

Para el año 2014 se estima que 60% de 150 socios que representan 80 personas contrataran un ahorro meta en la caja; mientras que para el año 2015 se incrementará el 10% de personas que participen de este producto, es decir habrá 105 socios.

En el año 2016 el producto ahorro meta tendrá un total de 128 personas dentro de su portafolio de clientes, se estima entonces que la tasa de crecimiento pasa del 10% al 15%.

Finalmente para el año 2017 habrá un total de 150 personas dentro del portafolio de clientes del producto financiero considerando que la tasa de crecimiento estimada para este año es del 15%.

El análisis expuesto se complementa con la tasa de crecimiento del ahorro mínimo que los socios durante los últimos tres años han mantenido en la institución, en este caso es del 14,20% tasa anual de crecimientos por ahorros en la caja (Ver cuadro 11).

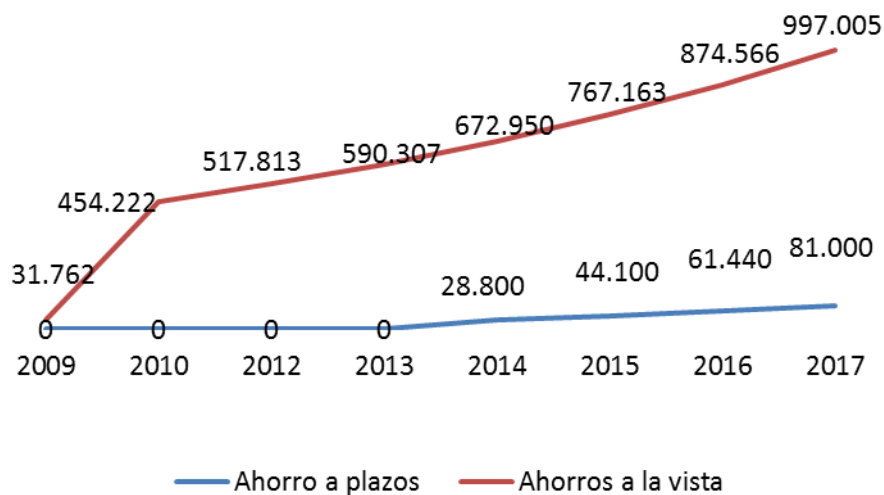
Cuadro 11: Ingresos e intereses del producto "Ahorro Meta": (2014-2017)

| Año | Socios | Ahorro mínimo (Usd) | Ahorro mensual (Usd) | Ahorro anual (Usd) | Monto de interés anual (Usd) |
|------------|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| 2014 | 80 | 30 | 1800 | 21600 | 1944 |
| 2015 | 105 | 35 | 2625 | 31500 | 2835 |
| 2016 | 128 | 40 | 3920 | 47040 | 4233 |
| 2017 | 150 | 45 | 6075 | 72900 | 6561 |

Fuente: Elaboración propia a partir del taller con la gerencia

Además indica el ahorro anual que ingresa a la caja por la contratación del producto al igual que los intereses anuales a pagar a los socios.

La grafica 18 determina la evolución de los depósitos a la vista vs los depósitos a plazo. Se justifica la importancia del producto ahorro meta considerando la posible evolución financiera en pasivos de la caja a partir del inicio de las operaciones del nuevo producto.



Grafica 18. Evolución de depósitos en la caja: (2009 – 2017) (Expresado en Usd)

Elaboración: Elaboración propia

La tendencia en depósitos a plazo en la institución ha sido nula considerando que los depósitos de los socios siempre han sido volátiles por su naturaleza (a la vista). Una vez que se implemente el ahorro meta la caja tendrá una variante en su composición puesto que se deberá contabilizar un depósito de terceros pero a plazo.

Desde el 2013 hasta el 2017 los depósitos a plazo son incrementales hasta llegar a un valor de USD 81000, este valor será importante considerar dentro de la planeación financiera de la gerencia puesto que permitirá fondar parte de las necesidades crediticias de los socios.

Como se indicó anteriormente el nuevo producto financiero busca crear cultura de ahorro en los socios pero adicionalmente la gerencia pretende a través de este instrumento acceder a una fuente de financiamiento más barata que permite cubrir la demanda de otras operaciones crediticias de sus socios.

Como en cualquier negocio de intermediación financiera la caja de ahorro debe distribuir los ingresos por ahorros en créditos para los socios. Para el presente estudio se considera el 100% de los ahorros fijos al crédito.

Bajo este escenario el producto financiero genera un nuevo tipo de crédito denominado crédito emergente que permitirá a los socios cubrir sus necesidades en el corto plazo. En el primer año para recuperar los intereses generados por las operaciones crediticias se ha considerado las siguientes premisas:

- El primer año se conceden 22 créditos
- Monto de US\$ 1300
- Tasa del 10%.

En el cuadro 12 se detallan los montos por intereses que serán recuperados mensualmente en el primer año, estos valores son fuente de ingreso importante en el flujo.

Cuadro 12: Intereses recuperados en el primer año (2014)

| | |
|--------------------------|-------------|
| MONTO | 1300,00 |
| INTERES | 0,83 |
| PLAZO (meses) | 10 |
| PAGO MENSUAL | \$ 119,38 |
| INTERESES PAGADOS | \$ 133,15 |
| TOTAL A PAGAR | \$ 1.433,00 |

| PERIODO | FECHA | PAGO MENSUAL | INTERES | CAPITAL PAGADO | SALDO | Intereses por los 22 créditos a entregar |
|----------------|------------|--------------|---------------|----------------|--------|------------------------------------------|
| 0 | | 0 | 0 | 0 | 1300 | |
| 1 | Enero | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 1191,7 | 243 |
| 2 | Febrero | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 1083,3 | 487 |
| 3 | Marzo | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 975,0 | 732 |
| 4 | Abril | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 866,7 | 976 |
| 5 | Mayo | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 758,3 | 1220 |
| 6 | Junio | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 650,0 | 1464 |
| 7 | Julio | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 541,7 | 1708 |
| 8 | Agosto | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 433,4 | 1953 |
| 9 | Septiembre | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 325,0 | 2197 |
| 10 | Octubre | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 216,7 | 2441 |
| 11 | Noviembre | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 108,4 | 2685 |
| 12 | Diciembre | 119,38 | 11,1 | 108,3 | 0,0 | 2929 |
| TOTALES | | 1433 | 133,15 | 1300 | | |

Fuente: Elaboración propia

El cuadro 13 indica el flujo de efectivo proyectado para el periodo 2014, dentro de los ingresos tenemos los intereses por los créditos generados en el año; los egresos corresponden a los intereses que se paga a los socios por el producto de ahorro a plazo fijo. La resta de estos ingresos y egresos dan como resultado el flujo neto de efectivo.

Cuadro 13: Flujo de efectivo para la Caja de ahorro y crédito de la Asociación de profesores UTPL periodo Enero-Diciembre 2014

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | 2014 |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por créditos emergente | 243 | 487 | 732 | 976 | 1220 | 1464 | 1708 | 1953 | 2197 | 2441 | 2685 | 2929 | |
| Total de Ingresos | 243 | 487 | 732 | 976 | 1220 | 1464 | 1708 | 1953 | 2197 | 2441 | 2685 | 2929 | 2929 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Egresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por "ahorro meta" (8% anual) | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | |
| Total de Egresos | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 2592 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Flujo neto de efectivo | 27 | 271 | 516 | 760 | 1004 | 1248 | 1492 | 1737 | 1981 | 2225 | 2469 | 2713 | 337 |

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 14 se exponen los resultados del flujo de fondos para periodo Enero-Diciembre 2014, el cual refleja las entradas y salidas de fondos en la caja de ahorros.

Cuadro 14: Flujo de fondos para la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de profesores UTPL periodo Enero-Diciembre 2014

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Total de Ingresos | 243 | 487 | 732 | 976 | 1220 | 1464 | 1708 | 1953 | 2197 | 2441 | 2685 | 2929 |
| -Total de Egresos | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 | 216 |
| = Flujo Neto de Efectivo | 27 | 271 | 516 | 760 | 1004 | 1248 | 1492 | 1737 | 1981 | 2225 | 2469 | 2713 |
| + Efectivo Inicial | 0 | 27 | 298 | 814 | 1574 | 2578 | 3826 | 5318 | 7054 | 9035 | 11260 | 13729 |
| = Efectivo Final | 27 | 298 | 814 | 1574 | 2578 | 3826 | 5318 | 7054 | 9035 | 11260 | 13729 | 16442 |
| - Saldo de Efectivo mínimo | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| = Saldo de Efectivo excedente | 7 | 278 | 794 | 1554 | 2558 | 3806 | 5298 | 7034 | 9015 | 11240 | 13709 | 16422 |

Fuente: Elaboración Propia

Los ingresos generados por los intereses de los créditos en los siguientes cuatro años tendrán una tasa de interés del 10 % anual. Es importante que en este tipo de proyectos la evaluación y ajustes del caso se realicen de manera anual, más aún por el entorno legal y económico volátil que afecta al país. En ese sentido probablemente la tasa de interés sea variable y no fija.

Los egresos se generan por el pago de intereses al “ahorro meta” y bajo ese concepto se pagaran mensualmente con una tasa del 9% anual.

Las variaciones de un año a otro en el número de créditos a entregarse mensualmente, los montos y plazos, se presentan en el siguiente detalle.

Cuadro 15: Proyección de créditos y montos para los flujos 2014-2017

| Año | Crédito de consumo | | |
|-------------|----------------------------|---------------------------------|----------------|
| | Número de créditos anuales | Monto en US \$ por cada crédito | Plazo en meses |
| 2014 | 22 | 1300 | 12 |
| 2015 | 29 | 1500 | 12 |
| 2016 | 30 | 2000 | 12 |
| 2017 | 32 | 2500 | 12 |

Fuente: Elaboración propia

El número de créditos crece en función que incrementan los ahorros y de la misma manera los montos a otorgarse.

Los flujos de efectivo detallados para cada año, así como las tablas de amortización utilizadas para el cálculo de la recuperación de cartera se encuentran adjuntos al presente documento, en la sección del **Anexo 6**.

Una vez construidos los flujos anuales, se procede a evaluar el producto a través de los indicadores financieros:

Cuadro 16: Flujo anual proyectado: (2014-2017) (Expresado en Usd)

| Descripción /Mes | Inversión inicial | 2014 | 2015 | 2016 | 1017 |
|--------------------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| Ingresos | -475 | | | | |
| Interés por créditos emergente (12% anual) | | 2929 | 4453 | 6120 | 8178 |
| Total de Ingresos | | 2929 | 4453 | 6120 | 8178 |
| Egresos | | | | | |
| Interés por "ahorro meta " (9% anual) | | 2592 | 3972 | 5532 | 7296 |
| Total de Egresos | | 2592 | 3972 | 5532 | 7296 |
| Flujo neto de efectivo | -475 | 337 | 481 | 588 | 882 |
| VPN: \$ 1060,81 | | | | | |
| TIR: 87,89% | | | | | |

Nota: No se ha considerado el gasto administrativo en el flujo considerando que no existe un sistema de costeo basado en actividades en la caja y a la espera de que la institución pueda regularse ante la SEPS.

Fuente: Elaboración propia a partir del taller con la gerencia

La tasa de descuento aplicada para obtener el valor actual del ahorro meta es del 12,33%, obtenida de la sumatoria de la tasa de interés activa referencial a noviembre 2013 que es de 8,17%; más la tasa de inflación anual a diciembre de 2012 que es de 4,16%. Esta tasa de descuento constituye la Tasa Mínima de Rendimiento Requerida (TMRR) en la ejecución del proyecto.

Si consideramos al valor actual neto (VAN) alcanzado para el proyecto, muestra que se obtendrá un valor de USD 1060,81, valor que es favorable para implementar el ahorro meta en la institución microfinanciera.

La tasa interna de retorno (TIR) es de 88 %. En este caso por cada dólar de inversión de la caja en el proyecto se estimada una tasa de retorno del 88%.

Mientras que la relación costo/beneficio se estima es USD 2,23 ((USD 1060,81) / (USD 475)), lo que significa que por cada dólar que se invierte se tiene una utilidad de 1,23 ctvs además la relación que existe entre los costos incurridos y el beneficio obtenido en el proyecto es favorable para la caja de ahorros ya que de acuerdo al criterio de decisión es > a 1.

Finalmente el periodo de recuperación indica que en un año 22 días, se recupera la inversión de proyecto obtenidos de la siguiente manera:

| | |
|--------------------|-----|
| Inversión inicial | 475 |
| Primer año | 337 |
| Segundo año | 481 |
| Para el tercer año | 588 |

Periodo de recuperación: $1 + (588/481) = 1,22$

El tiempo en el que se recupera la inversión es relativamente corto lo que constituye un factor favorable para la implementación del producto.

Al observar los indicadores financieros utilizados en la presente propuesta para la toma de decisiones demuestran la viabilidad de implementar el nuevo producto en la Caja de ahorro y Crédito de la Asociación de profesores UTPL.

En cuanto al margen financiero que proporcional el nuevo producto para la Caja de ahorros se obtiene el 1% ya que el interés que se paga al socio por dejar sus ahorros a plazo será de 9% anual , un punto adicional a la tasa que se paga actualmente en ahorros a la vista que el del 8% anual.

Mientras que en los créditos normales y el crédito emergente que se ofrece únicamente a los socios que dejen sus ahorros a plazos la tasa de interés será la misma del 10% anual, siendo la diferencia que el socio que deje sus ahorros en el nuevo producto tendrá los beneficios antes mencionados (ver Perspectiva Administrativa) .Se lo ha planteado con esta figura ya que la caja de ahorros tiene fines sociales con sus asociados y lo que se busca es mejorar la posición financiera de la Caja de ahorros para que la administración utilice eficientemente los recursos proporcionados.

4.2.3 Desde la perspectiva legal

La implementación del nuevo producto ahorro meta desde la perspectiva legal no tiene ninguna implicación ya que su naturaleza está enmarcada dentro de los productos que pueden ofrecer las cajas de ahorro a sus asociados.

En cuanto a la aprobación del producto dentro de la caja se deberá dar a conocer a los socios de la viabilidad y los beneficios que traerá el implementar el producto en la organización y en caso de ser aprobado , deberá constar en el reglamento las condiciones del producto.

El verdadero reto de la caja de ahorro y crédito de la asociación de docentes de la UTPL está en acogerse a la nueva normativa que representa una oportunidad para mejorar su desempeño pese a no estar controlada por ningún organismo.

Además le permitiría mejorar el manejo técnico de las áreas que la conforman, especialmente el área financiera ya que al implementar el ahorro meta se deberá considerar criterios de calce de plazos pese a que los descuentos por ahorros y pagos de crédito se los hace directamente del rol, y también criterios de liquidez ya que deberá invertir el excedente de dinero y también disponer de fondos para hacer frente a las obligaciones con los socios.

Conclusiones

La presente investigación al término de la misma ha generado las siguientes conclusiones:

- Bajo la nueva normativa legal muchas instituciones financieras como cajas de ahorro y crédito, bancos comunales y otros deberán regularizarse a través de la nueva Superintendencia de Economía popular y solidaria, algunas probablemente desaparecerán producto de la normativa legal vigente. Para el caso de la caja de ahorro y crédito de la asociación de docentes de la UTPL la normativa representa ser una oportunidad no solamente porque debe regularizar sus operaciones, sino porque existe un contexto favorable por su logrado desempeño hasta la fecha (Ver capítulo 2, sección de análisis financiero), pese a no estar regulado o controlado por algún organismo en particular.
- Justamente dichas oportunidades apuntan a mejorar el manejo técnico de las distintas áreas de negocio de la caja. Desde la dimensión económica - financiera por ejemplo existen oportunidades como la de generar un portafolio de productos y servicios financieros que mejoren la situación económica del negocio y la satisfacción del cliente.
- El portafolio de productos y servicios financieros tradicionalmente siempre ha tenido una fuente de información sujeta del estudio de mercado; para el caso en particular los socios de la caja requieren de productos que les permita adquirir su vivienda, vehículo, estudios entre los principales que si bien es cierto estos años la caja ha financiado parte de esta necesidades indirectamente a través de la única línea de crédito que ofrece.
- Desde el punto de vista legal, administrativo y técnico la viabilidad del producto ahorro meta es favorable no solo para la caja sino también para sus socios. Ya que por una parte permite a los socios ahorrar mensualmente para sus metas y por otra les ofrece automáticamente una línea de crédito.
- Los resultados de la simulación económica financiera permitirán mitigar parte de los riesgos inherentes a la implementación del producto e incluso indicadores como:

VAN, TIR, B /C son favorables al proyecto lo que incide en su factibilidad con excelentes resultados.

- El Ahorro meta contribuye a generar un flujo adicional de ingresos para la institución y con ello fondear la cartera de créditos, permite además mejorar la posición del pasivo y del activo frente al tradicional ahorro a la vista.
- El implementar el nuevo producto de ahorro a plazos fijo, obligara a la caja de ahorros a planificar en el área financiera ya que se debe controlar que los niveles de sensibilidad de los activos a corto y largo plazo sean similares, evitando el riesgo de liquidez ante los ahorros de los socios.
- Los indicadores obtenidos de los flujos, son favorables para caja de ahorros considerando que únicamente el 88% de los socios (219 personas), demandaron en el estudio de mercado el producto de ahorro, existiendo todavía un mercado potencial por cautivar.
- El producto ahorro meta tiene una connotación social importante puesto que contribuirá a generar cultura de ahorro en los socios.

Recomendaciones

Al término de la presente investigación se hacen algunas recomendaciones en pro de mejorar el desempeño económico financiero de la caja:

- Mejorar el manejo técnico de las distintas áreas de negocio de la caja, vinculando a profesionales a tiempo completos tanto a la gerencia como en mandos medios, con ello se evitaran sanciones por incumplimiento ante la Superintendencia de EPS y ante los diferentes órganos de control y vigilancia de la institución microfinancieras.
- Implementar un modelo de gestión administrativa en la caja va a permitir definir procesos, procedimientos y normas que contribuyan a mejorar el manejo técnico de la institución.
- Sera importante además incorporar una herramienta tecnológica a la medida de la caja con la finalidad de agilizar los procesos, manejo y transparencia de la información al igual que los reportes exigidos por la nueva superintendencia y por la gerencia en la toma de decisiones.
- Se sugiere también establecer espacios de dialogo técnico en la caja a través de una estructura organizacional acorde al giro de negocio, con ello se lograra construir planes estratégicos y tácticos que potencialicen la toma de decisiones de la gerencia y acciones de mandos medios y subordinados, y que tiene una relación estrecha con el modelo de gestión administrativa antes mencionado.
- Aunque el desempeño económico – financiero de la caja ha sido interesante, existe una debilidad respecto a la situación patrimonial. La gerencia tiene el reto de fortalecer la situación patrimonial vía capitalización o aumento de certificados de aportación como medidas de corto plazo.
- Los conceptos de buen gobierno y ética no deben estar alejados de la cotidianidad de la gerencia y mandos medios y subordinados, por ello será importante generar un organismo que vigile por este tema que ha sido duramente criticado a los banqueros y a ciertos administradores de instituciones microfinancieras.
- Implementar el producto ahorro meta cuidando la simulación económica financiera propuesta, puesto que la sensibilidad del entorno frente a este tipo de negocios es altamente sensible. Se sugiere hacer una nueva revisión de manera anual.

- En cuanto a las tasas de interés establecidas se recomienda hacer una revisión anual y exponerlas antes la junta de socios para su aprobación.
- Además se recomienda revisar la tasa de interés establecida para el Ahorro meta ya que en el estudio en particular se la determino un punto mayor (9%), que el ahorro a la vista (8%) con la finalidad de motivar en los socios el ahorro a plazo fijo e incluso incentivándolos con otro tipo de beneficios como el del crédito emergente que es una línea de crédito rápido sin mayor trámite para los socios que contrate el Ahorro meta.

Bibliografía

- BARQUERO CABRERO José Daniel, y HUERTAS COLOMINA FERRÁN Josep, Manual de Banca, Finanzas y Seguros, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1998.
- BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 5ta. Edición. México D.F. Mc Graw Hill, 2007..
- GONZALEZ Altima Sebastián y LOPEZ PASCUAL Joaquín, Gestión Bancaria Serie McGraw-Hill de management, Segunda edición, México 2001.
- JOUME,T.; Oriol, A. y ESTEVE, M. (1999). Como analizan las entidades financieras a sus clientes. Barcelona- España. Gestión 2000.
- LOPEZ, P.J. y González, A. (2008). Gestión bancaria, Madrid – España. McGraw – Hill.
- LOPEZ PASCUAL Joaquín y GONZALES Alitina Sebastián, Gestión Bancaria, Los nuevos retos de un entorno global, Serie McGraw-Hill de Management, McGraw-Hill Interamericana de España, 1998.
- RIO BARCENA Julio, Los Productos Bancarios I; Cuentas, medios de pago e instrumentos de ahorro, Ediciones Pirámide, Madrid, 1997.
- RIO BARCENA Julio, Guía práctica de servicios Bancarios II, Medios de financiación y negociación, Edición Pirámide, Madrid 2001.
- SIERRA, Iván. (2006). Bancos. ¿Servicio y tecnología? Revista Markka. Edición 30,17-22.
- Federación Latinoamericana de Bancos(FELABAN), <http://www.felaban.com/> ,(Consulta del 28/11/2011).
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf, (Consulta del 9/11/2011).
- ASMUDSON Irene, Economista en el Departamento de Estrategia, Políticas y Evaluación del FMI--Desarrollo & Finanzas (Marzo 2011), www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf, (Consulta del 19/11/2011)
- Ley de la economía popular y solidaria, <http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes> (Consulta del 07/07/2013)
- Reglamento de la ley de economía popular y solidaria, <http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes>, (Consulta del 07/07/2013)

Anexos 1: Entrevista aplicada a gerencia general (2012)

Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de profesores de la UTPL

Entrevista

Diagnóstico: Administrativo y Financiero

Entrevistado: Ing. Viviana Espinoza

- 1) ¿Cómo fue electa gerente de la Asociación?
- 2) ¿Qué tiempo va administrando la gerencia de la Asociación?
- 3) ¿Cuáles son los principales inconvenientes (administrativo, económico, legal) que debe enfrentar su gestión? ¿Que se está haciendo para solucionar?
- 4) ¿La Asociación cuenta con un plan operativo y un presupuesto anual, alineado a los objetivos? ¿Quiénes lo elaboran y cuál es el proceso para ser aprobado?
- 5) ¿Cómo se controla durante el año el cumplimiento de este plan operativo?
- 6) ¿Las políticas, reglamento y estatutos cada que tiempo se reforman?
- 7) ¿Cómo está conformada la estructura organizacional de la Caja?
- 8) ¿Qué tipo de servicios y productos se ofrece a los socios?
- 9) ¿Cada que tiempo se ofrece un producto o servicio nuevo?
- 10) ¿Se ha sondeado alguna vez el nivel de satisfacción de los socios frente a los servicios y productos ofrecidos?
- 11) ¿Cuáles son los canales de comunicación con los socios?
- 12) ¿Existe un plan de incentivos o mecanismos de estímulo para el personal que labora en la Asociación?
- 13) ¿Se capacita al personal que labora en la Asociación?
- 14) ¿El nivel administrativo recibe una remuneración por su responsabilidad?
- 15) ¿Cómo se manejan las bases de datos de cada socio (ahorros, crédito, recuperación de cartera)?
- 16) ¿Cómo se maneja la cartera de crédito, para su colocación?
- 17) ¿Cuál es el proceso para la aprobar de un crédito?
- 18) ¿Cómo es el sistema de control para el desembolso de dinero?
- 19) ¿Cada que tiempo se establecen arquezos de caja y auditorias?
- 20) ¿Cada que tiempo se emiten balance y estados de resultados?
- 21) ¿Cada que tiempo se da a conocer estos informes a los socios?
- 22) ¿El catálogo de cuentas está conforme lo exige la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria?

Anexo 2: Entrevista aplicada asesor legal (2012)

Diagnóstico: Legal

Entrevistado: Dra. Silvana Erazo

- 1) ¿Cómo fue electa Asesora Legal de la Asociación?
- 2) ¿Qué tiempo va administrando el área legal de la asociación?
- 3) ¿Cuáles son los principales inconvenientes legales que debe enfrentar su gestión?
¿Qué se está haciendo para solucionar?
- 4) ¿La Asociación cuenta con estatutos y reglamentos bien definidos? ¿Quiénes lo elaboran y cuál es el proceso para ser aprobado?
- 5) ¿Cada que tiempo se reforman los estatutos y reglamentos?
- 6) ¿Cómo afecta la actual ley de economía popular y solidaria, a la Asociación (con las entidades reguladoras, con el servicio de rentas)?
- 7) ¿Usted cree que la Asociación debería regularse y que tiempo le llevaría este proceso
- 8) Como se garantiza el pago del crédito que se otorga a los socios?
- 9) ¿Cuál es el proceso legal para recuperar la cartera vencida?

A3: Encuesta



"Generación de productos y servicios financieros para la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores de la UTPL."

Objetivo: Identificar la demanda de productos y servicios financieros en los socios de la caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores de la UTPL

A. SOCIO - ECONÓMICA / PREFERENCIA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

P1. ¿Cuál es su edad?

- 1 23 a 29
- 2 30 a 39
- 3 40 a 49
- 4 50 a 59
- 5 De 60 en adelante
- 6 No Contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P2. Sexo del encuestado

- 1 Masculino
- 2 Femenino

| |
|--|
| |
| |

P3. Estado Civil

- 1 Soltero
- 2 Casado
- 3 Unión libre
- 4 Divorciado
- 5 No Contesta
- 6 Otros

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P4. Nivel Instrucción

- 1 Tercer Nivel
- 2 Maestría
- 3 Doctorado
- 4 Otros

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P5. Indique su profesión en base a las áreas que maneja la universidad

- 1 Técnica
- 2 Biológica
- 3 Administrativa
- 4 Socio Humanística

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P6. Dispone de una Vivienda Propia

- 1 Si
- 2 No

| |
|--|
| |
| |

P6. Dispone usted de un vehículo propio?

- 1 Si
- 2 No

| |
|--|
| |
| |

P8. Número de cargas familiares

- 1 Una
- 2 dos
- 3 tres
- 4 Más de tres
- 5 Ninguna
- 6 No Contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P9. Es Ud. cliente de una institución financiera?

- 1 Si
- 2 No

| |
|--|
| |
| |

Si es afirmativa su respuesta avance a P2. Si es negativa pase a la sección B

P10. Marque con una "X" la institución financiera de preferencia uno.

- 1 Banco de Loja
- 2 Banco Pichincha
- 3 Coopmeqo
- 4 Mutualista Pichincha
- 5 Banco de Guayaquil
- 6 No contesta
- 7 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P11. Marque con "1 o 2" en orden de preferencia los productos financieros que más utiliza en dicha institución

- 1 Cta. de ahorro
- 2 Cta. Corriente
- 3 Préstamos
- 4 No contesta
- 5 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P13. Marque con una "x" los dos servicios financieros más importantes que mantiene en dicha institución

- 1 Tarjeta de débito
- 2 Pago/servicios básicos
- 3 Pago/servicios educativos
- 4 Depósitos de sueldos
- 5 Servicios en línea
- 6 No Contesta
- 7 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P14. Hace que tiempo es cliente de dicha institución financiera?

- 1 Menos de un año
- 2 1 a 3 años
- 3 4 a 6 años
- 4 Más de 6 años
- 5 Otros
- 6 No contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P15. Marque con una "X" tres razones por las cuales Ud. es cliente de dicha institución

- 1 Solvencia y liquidez
- 2 Tradición
- 3 Fácil tramitología
- 4 Por deposito de sueldo
- 5 Cobertura
- 6 Buen servicio cliente
- 7 Costos
- 8 Ninguno
- 9 No contesta
- 10 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

B. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MANTIENE EN LA CAJA DE PROFESORES DE LA UTPL

P16. Desde hace que tiempo es cliente de la caja?

- 1 1 - 3 años
- 2 3 - 6 años
- 3 7 - 10 años
- 4 Más de 10 años
- 5 No contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

P17. Actualmente mantiene Ud. ahorros en la caja?

- 1 Si
 - 2 No
 - 3 No contesta
- Si es positiva su respuesta pase a P14, si es negativa pase a P17**

| |
|--|
| |
| |
| |

P18. ¿Cuál fue el monto del ultimo crédito aprobado?

- 1 1 - 500 \$
- 2 500 - 1000 \$
- 3 1001 - 3000 \$
- 4 3001 - 5000 \$
- 5 No contesta
- 6 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

P19. ¿Cuál fue el destino del crédito aprobado?

- 1 Consumo
- 2 Vivienda
- 3 Terreno
- 4 Vehículo
- 5 No contesta
- 6 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

P20. ¿Cuál fue el plazo del crédito aprobado?

- 1 1 - 3 meses
- 2 4 meses a 1 año
- 3 1 año a 3 años
- 4 No contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P21. ¿Cuántas transacciones ha realizado en el últimos tres meses?

- 1 Una
- 2 Dos
- 3 Tres
- 4 Cuatro
- 5 Más de Cuatro
- 6 Ninguna
- 7 No contesta

P22. Actualmente mantiene Ud. ahorros en la caja?

- 1 Si
 - 2 No
 - 3 No contesta
- Si es positiva su respuesta pase a P22, si es negativa pase a sección c**

| |
|--|
| |
| |
| |

P23. ¿Qué monto ahorra Ud. mensualmente en la caja?

- 1 Menos de 30 \$
- 2 30-80 \$
- 3 80-130 \$
- 4 130 a 200 \$
- 6 Mas de 200 \$

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

P24. ¿Cada que tiempo retira Ud. sus ahorros de la caja?

- 1 Quincenalmente
- 2 Mensualmente
- 3 Bimestralmente
- 4 Trimestralmente
- 5 Semestralmente
- 6 Anualmente
- 7 No contesta
- 8 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P25. Marque con una "x" los tres gastos en los cuales Ud. destina el ahorro que realiza en la caja

- 1 Consumo
- 2 Viajes
- 3 Vehículo
- 4 Terreno
- 5 Capacitación
- 6 Imprevistos
- 7 No contesta
- 8 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

C. SERVICIO AL CLIENTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

P26. ¿Cómo califica el servicio al cliente recibido en la caja?

- 1 Muy bueno
- 2 Bueno
- 3 Malo
- 4 Muy malo
- 5 No contesta

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

P27. Marque con una "X" ¿Cuál es la razón más importante para ser socio de la caja?

- 1 Fácil tramitología
- 2 Bajas tasas de interés
- 3 Permite acceder a productos financieros
- 4 Servicios y fondo de cesantía
- 5 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P28. ¿De que manera (s) se comunica usted con la caja?

- 1 Voy a la caja
- 2 Por teléfono
- 3 Vía e-mail
- 4 Otros

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

P29. ¿Por concepto de ahorros o crédito recibe Ud. Estados de cuenta de la caja?

- 1 Si
- 2 No
- 3 A veces

| |
|--|
| |
| |
| |

P30. ¿Por concepto de ahorros o crédito recibe Ud. Estados de cuenta de la caja?

- 1 Si
- 2 No
- 3 A veces

| |
|--|
| |
| |
| |

D. DEMANDA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS CLIENTES DE LA CAJA

P31. Marque con una "x" los planes de ahorro que le gustaría que se incorpore en la caja de profesores

- 1 Ahorro Meta
- 2 Ahorro vehículo
- 3 Ahorro viaje
- 4 Ahorro vivienda
- 5 Ahorro estudio
- 6 No contesta
- 7 Otros (especifique): _____

P32. Con respecto al plan de ahorro vehículo le gustaría que la caja cuente con un convenio con una concesionaria?

- 1 Si
- 2 No
- 3 No Contesta

Si es afirmativa su respuesta Pase a la P33, si es negativa pase a la p34

P33 Marque con una "X" las dos principales Concesionarias, con las que le gustaría que la caja tenga un convenio

- 1 Mirasol (Chevrolet)
- 2 Hyundai (Iomotors)
- 3 Toyota (Tomebamba)
- 4 Kia/Volkswagen (J. Vivanco)
- 5 Ford/Mazda/Nissan(Lojacar)
- 6 Otros (Especifique): _____

P34. Con respecto al ahorro Viaje le gustaría que se incorpore un convenio con una agencia de viajes

- 1 Si
- 2 No
- 3 No Contesta

Si es afirmativa su respuesta Pase a la P35, si es negativa pase a la p36

P35. Marque con una "x" la agencia de viajes con la cual le gustaría que la caja de ahorro tenga convenio

- 1 Firetur (UTPL)
- 2 Atlantis Travel
- 3 Delgado Travel
- 4 Hidaltur
- 5 B&B Travel
- 6 Otros (especifique): _____

P36. Con respecto al plan ahorro vivienda le gustaría que la caja le financie en: la caja de ahorro tenga convenio

- 1 Compra
- 2 Construcción
- 3 Remodelación
- 4 Adecuación
- 5 Otros

P37. Marque con una "X" los tres servicios mas importantes que le gustaría que se incorporen?

- 1 Servicios Exequiales
- 2 Fondo Mortuario
- 3 Adelanto de Sueldo
- 4 Estado de Cuenta Vía mail
- 5 Pago de servicios básicos
- 6 Asesoría Financiera
- 7 SRI
- 8 Remesas
- 9 No contesta

Otros (especifique): _____

P38. Como cliente de la caja marque con una "X" las tres mejoras que le gustaría que se incorpore en la caja

- 1 Sobre Productos y Servicios Financieros
- 2 Sobre Imagen Industrial
- 3 Sobre servicio al cliente
- 4 sobre recurso humano
- 5 sobre tecnología
- 6 sobre tramitología
- 7 todo esta bien
- 8 No contesta
- 10 Otros (especifique): _____

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

P39. Con respecto al plan de ahorro qué monto estaría Ud. dispuesto a ahorrar en depósitos a plazo fijo?

- 1 De 0 a 500 \$
- 2 De 500usd a 1000 \$
- 3 De 1000usd a 1500 \$
- 4 De 1500usd a 2000 \$
- 5 De 2000 \$ en adelante
- 6 No contesta

P40. Le gustaría realizar sus depósitos y retiros de la caja a través de una entidad financiera?

- 1 Si
- 2 No
- 3 No Contesta

Si es afirmativa su respuesta Pase a la P38, si es negativa pase a la p39

P41. A través de que entidad financiera le gustaría realizar sus transacciones con la caja

- 1 Loja/Pichincha
- 2 Coop. Mego
- 3 Guayaquil
- 4 Azuay
- 5 Machala
- 6 Produbanco
- 7 Otros (especifique): _____

P42. Le gustaría Recibir premios por a plazo fijo en la caja? (anualmente)

- 1 Si
- 2 No
- 3 No Contesta

Anexo 4: CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA DE “AHORRO META”

La Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Profesores de la UTPL, debidamente representado por el Funcionario que suscribe el presente documento, a quien en lo sucesivo se denominará LA CAJA por una parte; y, por otra, el (la) señor (a) (ita) -----
-----de nacionalidad----- por sus propios derechos, a quien se le denominará SOCIO convienen en celebrar el Contrato de apertura de cuenta de AHORRO META contenido en las siguientes cláusulas.

PRIMERA.- A petición del socio, La Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación de Profesores de la UTPL conviene en aperturar la cuenta de AHORRO META N°----- a nombre de-----, sujeta al Reglamento de la Caja para cuentas de Ahorro y muy particularmente a las cláusulas de este Contrato.

SEGUNDA.- Para el ejercicio de esta modalidad de ahorro el cliente realizará un ahorro mensual fijo por un valor de US\$----- por un periodo de-----, con el objetivo final de capitalizar un fondo que le permita cumplir con proyectos futuros. Los aportes mensuales pueden realizarse por medio de Débito a cuenta, transferencias entre cuentas Banco de Loja, sin costo de acreditación. El cliente se obliga a realizar un depósito mensual en su cuenta AHORRO META no inferior al mínimo establecido en ésta cláusula, caso contrario, perderá los beneficios especiales ofrecidos en este producto.

TERCERA.- El Cliente puede realizar dos tipos de ahorro: El Ahorro Normal, que son los aportes mensuales que constan en la cláusula segunda de este contrato, mismos que el Cliente se compromete a depositar ó acreditar a través de los medios autorizados, en su cuenta Ahorro Meta; y, El Ahorro Extraordinario el mismo que comprende todo excedente al valor del Ahorro Normal que el Cliente aceptó. Se debe aclarar que todo ahorro extraordinario que supere el aporte mensual fijo establecido en este contrato, no eximirá del pago de la cuota correspondiente a ese mes.

CUARTA.- AHORRO META es un producto exclusivo para estimular el ahorro, por lo tanto el cliente no podrá realizar retiros de esta cuenta a través de ventanillas ni cajeros automáticos, así como realizar pagos ó transferencias a otras cuentas, hasta la finalización del plazo establecido en la cláusula segunda de este contrato.

El cliente no recibirá cartola , tendrá acceso al servicio de estado de cuenta de ahorro, la caja emitirá este trimestralmente únicamente informando el saldo de su cuenta.

QUINTA.- El Banco se obliga para con el Cliente a pagar una tasa de interés vigente para el producto Ahorro Meta, sobre el valor del ahorro normal mensual establecido por el cliente y sobre el ahorro extraordinario que realice el mismo.

SEXTA.- El plazo de vigencia de este Contrato es de----- , a partir de---
----- . El Cliente podrá renovar el contrato y reactivar su cuenta ó retirar sus
ahorros mediante una orden de pago.

Una vez que la vigencia del presente contrato haya concluido, la cuenta Ahorro Meta recibirá
intereses como una cuenta de ahorro normal, hasta que el Cliente solicite la renovación del
contrato y reactivación de la cuenta AHORRO META.

OCTAVA.- El cliente podrá solicitar la cancelación anticipada del presente contrato ante lo
cual El Banco devolverá al Cliente el total de los ahorros acumulados hasta la fecha de
cancelación, con los intereses obtenidos.

Las partes aceptan el contenido de este instrumento y se ratifican en todas y cada una de
las cláusulas de este

Contrato-----

Lugar y fecha:

POR LA CAJA DE AHORRO

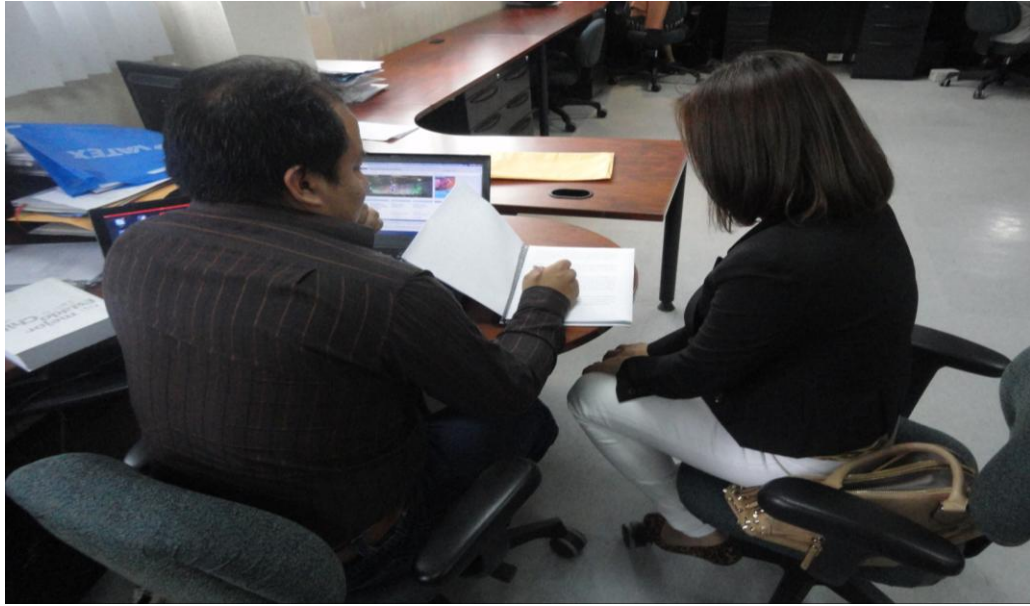
Recibo De la Caja de Ahorro, una copia íntegra de igual tenor y contenido del documento
que antecede:

LUGAR Y FECHA:

FIRMA DE RECEPCIÓN DEL CLIENTE

Anexo 5. Taller realizado con la Gerencia





Anexo 6: Tablas de amortización de crédito emergente (2015)

| | | | | | | |
|--------------------------|--------------|---------------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------------------------|
| MONTO | | 1500,00 | | | | |
| INTERES | | 0,83% | | | | |
| PLAZO(meses) | | 12 | | | | |
| PAGO MENSUAL | | \$ 137,75 | | | | |
| INTERESES PAGADOS | | \$ 153,55 | | | | |
| TOTAL A PAGAR | | \$ 1.653,00 | | | | |
| PERIODO | FECHA | PAGO MENSUAL | INTERES | CAPITAL PAGADO | SALDO | Intereses por 29 créditos |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1500 | |
| 1 | Enero | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 1375,0 | 369,75 |
| 2 | Febrero | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 1250,1 | 740,95 |
| 3 | Marzo | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 1125,1 | 1112,15 |
| 4 | Abril | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 1000,2 | 1483,35 |
| 5 | Mayo | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 875,2 | 1854,55 |
| 6 | Junio | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 750,3 | 2225,75 |
| 7 | Julio | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 625,3 | 2596,95 |
| 8 | Agosto | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 500,4 | 2968,15 |
| 9 | Septiembre | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 375,4 | 3339,35 |
| 10 | Octubre | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 250,5 | 3710,55 |
| 11 | Noviembre | 137,75 | 12,8 | 125,0 | 125,5 | 4081,75 |
| 12 | Diciembre | 137,75 | 12,8 | 125,0 | | 4452,95 |
| TOTALES | | 1653,0 | 153,55 | 1500 | | |

Tablas de amortización de crédito emergente (2016)

| MONTO | | 2000,00 | | | | |
|--------------------------|--------------|---------------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------------------------|
| INTERES | | 0,83% | | | | |
| PLAZO(meses) | | 12 | | | | |
| PAGO MENSUAL | | \$ 183,67 | | | | |
| INTERESES PAGADOS | | \$ 204,00 | | | | |
| TOTAL A PAGAR | | \$ 2.204,00 | | | | |
| PERIODO | FECHA | PAGO MENSUAL | INTERES | CAPITAL PAGADO | SALDO | Intereses por 30 créditos |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2000 | |
| 1 | Enero | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 1833,3 | 510 |
| 2 | Febrero | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 1666,7 | 1020 |
| 3 | Marzo | 183,67 | 17,0 | 166,0 | 1500,7 | 1530 |
| 4 | Abril | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 1334,0 | 2040 |
| 5 | Mayo | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 1167,3 | 2550 |
| 6 | Junio | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 1000,6 | 3060 |
| 7 | Julio | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 833,9 | 3570 |
| 8 | Agosto | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 667,2 | 4080 |
| 9 | Septiembre | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 500,5 | 4590 |
| 10 | Octubre | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 333,8 | 5100 |
| 11 | Noviembre | 183,67 | 17,0 | 166,7 | 167,1 | 5610 |
| 12 | Diciembre | 183,67 | 17,0 | 166,7 | | 6120 |
| TOTALES | | 2204,0 | 204,00 | 2000 | | |

Tablas de amortización de crédito emergente (2017)

| | | | | | | |
|--------------------------|--------------|----------------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------------------------|
| MONTO | | 2500,00 | | | | |
| INTERES | | 0,83% | | | | |
| PLAZO(meses) | | 12 | | | | |
| PAGO MENSUAL | | \$ 229,58 | | | | |
| INTERESES PAGADOS | | \$ 300,00 | | | | |
| | | TOTAL A PAGAR | | \$ 2.800,00 | | |
| PERIODO | FECHA | PAGO MENSUAL | INTERES | CAPITAL PAGADO | SALDO | Intereses por 32 créditos |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2500 | |
| 1 | Enero | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 2291,7 | 680 |
| 2 | Febrero | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 2083,3 | 1362 |
| 3 | Marzo | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 1875,0 | 2043 |
| 4 | Abril | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 1666,7 | 2725 |
| 5 | Mayo | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 1458,4 | 3406 |
| 6 | Junio | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 1250,1 | 4088 |
| 7 | Julio | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 1041,8 | 4770 |
| 8 | Agosto | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 833,5 | 5451 |
| 9 | Septiembre | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 625,2 | 6133 |
| 10 | Octubre | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 416,9 | 6814 |
| 11 | Noviembre | 229,58 | 21,3 | 208,3 | 208,6 | 7496 |
| 12 | Diciembre | 229,58 | 21,3 | 208,3 | | 8178 |
| TOTALES | | 2800,0 | 300,00 | 2500 | | |

Proyección de para la Caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores UTPL 2015

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | 2015 |
|---------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por créditos emergente | 370 | 741 | 1112 | 1483 | 1855 | 2226 | 2597 | 2968 | 3339 | 3711 | 4082 | 4453 | |
| Total de Ingresos | 370 | 741 | 1112 | 1483 | 1855 | 2226 | 2597 | 2968 | 3339 | 3711 | 4082 | 4453 | 4453 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Egresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por "ahorro meta " (9% anual) | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | |
| Total de Egresos | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 3972 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Flujo neto de efectivo | 39 | 410 | 781 | 1152 | 1524 | 1895 | 2266 | 2637 | 3008 | 3380 | 3751 | 4122 | 481 |

Flujo de fondos Caja de ahorro y créditos de la asociación de profesores UTPL 2015

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--------------------------------------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Total de Ingresos | 370 | 741 | 1112 | 1483 | 1855 | 2226 | 2597 | 2968 | 3339 | 3711 | 4082 | 4453 |
| -Total de Egresos | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 | 331 |
| = Flujo Neto de Efectivo | 39 | 410 | 781 | 1152 | 1524 | 1895 | 2266 | 2637 | 3008 | 3380 | 3751 | 4122 |
| + Efectivo Inicial | 0 | 39 | -449 | 332 | 1485 | 3008 | 4903 | 7169 | 9806 | 12815 | 16194 | 19945 |
| = Efectivo Final | 39 | 449 | 332 | 1485 | 3008 | 4903 | 7169 | 9806 | 12815 | 16194 | 19945 | 24067 |
| - Saldo de Efectivo mínimo | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| = Saldo de Efectivo excedente | 19 | 429 | 312 | 1465 | 2988 | 4883 | 7149 | 9786 | 12795 | 16174 | 19925 | 24047 |

Proyección de para la Caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores UTPL 2016

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | 2016 |
|---------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por créditos emergente | 510 | 1020 | 1530 | 2040 | 2550 | 3060 | 3570 | 4080 | 4590 | 5100 | 5610 | 6120 | 6120 |
| Total de Ingresos | 510 | 1020 | 1530 | 2040 | 2550 | 3060 | 3570 | 4080 | 4590 | 5100 | 5610 | 6120 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Egresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por "ahorro meta " (9% anual) | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | |
| Total de Egresos | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 5532 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Flujo neto de efectivo | 49 | 559 | 1069 | 1579 | 2089 | 2599 | 3109 | 3619 | 4129 | 4639 | 5149 | 5659 | 588 |

Flujo de fondos Caja de ahorro y créditos de la asociación de profesores UTPL 2016

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--------------------------------------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Total de Ingresos | 510 | 1020 | 1530 | 2040 | 2550 | 3060 | 3570 | 4080 | 4590 | 5100 | 5610 | 6120 |
| -Total de Egresos | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 | 461 |
| = Flujo Neto de Efectivo | 49 | 559 | 1069 | 1579 | 2089 | 2599 | 3109 | 3619 | 4129 | 4639 | 5149 | 5659 |
| + Efectivo Inicial | 0 | 49 | 608 | 1677 | 3256 | 5345 | 7944 | 11053 | 14672 | 18801 | 23440 | 28589 |
| = Efectivo Final | 49 | 608 | 1677 | 3256 | 5345 | 7944 | 11053 | 14672 | 18801 | 23440 | 28589 | 34248 |
| - Saldo de Efectivo mínimo | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| = Saldo de Efectivo excedente | 29 | 588 | 1657 | 3236 | 5325 | 7924 | 11033 | 14652 | 18781 | 23420 | 28569 | 34228 |

Proyección de para la Caja de ahorro y crédito de la asociación de profesores UTPL 2017

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | 2017 |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por créditos emergente | 680 | 1362 | 2043 | 2725 | 3406 | 4088 | 4770 | 5451 | 6133 | 6814 | 7496 | 8178 | 8178 |
| Total de Ingresos | 680 | 1362 | 2043 | 2725 | 3406 | 4088 | 4770 | 5451 | 6133 | 6814 | 7496 | 8178 | |
| Egresos | | | | | | | | | | | | | |
| Interés por "ahorro meta" (9% anual) | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | |
| Total de Egresos | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 7296 |
| Flujo neto de efectivo | 72 | 754 | 1435 | 2117 | 2798 | 3480 | 4162 | 4843 | 5525 | 6206 | 6888 | 7570 | 882 |

Flujo de fondos Caja de ahorro y créditos de la asociación de profesores UTPL 2017

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--------------------------------------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Total de Ingresos | 680 | 1362 | 2043 | 2725 | 3406 | 4088 | 4770 | 5451 | 6133 | 6814 | 7496 | 8178 |
| -Total de Egresos | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 | 608 |
| = Flujo Neto de Efectivo | 72 | 754 | 1435 | 2117 | 2798 | 3480 | 4162 | 4843 | 5525 | 6206 | 6888 | 7570 |
| + Efectivo Inicial | 0 | 72 | 826 | 2261 | 4378 | 7176 | 10656 | 14818 | 19661 | 25186 | 31392 | 38280 |
| = Efectivo Final | 72 | 826 | 2261 | 4378 | 7176 | 10656 | 14818 | 19661 | 25186 | 31392 | 38280 | 45850 |
| - Saldo de Efectivo mínimo | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| = Saldo de Efectivo excedente | 52 | 806 | 2241 | 4358 | 7156 | 10636 | 14798 | 19641 | 25166 | 31372 | 38260 | 45830 |