

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
SEDE LATACUNGA**

**CARRERA DE INGENIERÍA
COMERCIAL**

**TESIS DE GRADUACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA
DE UNA OFICINA DEL BANCO DEL PICHINCHA EN EL
CANTON SAQUISILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI**

A. FABIAN ESTRELLA T.

LATACUNGA-ECUADOR

2004

ÍNDICE

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	Páginas
INTRODUCCIÓN	5
1.1 El Banco del Pichincha C.A.	6
1.1.1 Antecedentes del Banco del Pichincha C.A.	6
1.1.2 Tipo de Negocio	7
1.2 Filosofía del Banco del Pichincha C.A.	8
1.2.1 Principios Filosóficos del Banco del Pichincha C.A.	8
1.2.2 Misión	10
1.2.3 Visión	10
1.2.4 Cultura Organizacional y Estrategia Empresarial	11
1.2.5 Calidad de Servicio	15
1.2.6 La Importancia del Cliente	15
1.3 Papel de los Bancos en el Sistema Financiero	16
1.3.1 Clases de Banca	18
1.3.2 Los Bancos y el Movimiento del Dinero en el País	19
1.3.3 Las Tasas de Interés y su Fijación	22
1.3.4 Contribución y Responsabilidad Social de los Bancos	22
1.4 Organización de la Red de Oficinas	23
1.4.1 Organización Administrativa	23
1.4.A Análisis FODA	25
1.4.B Estructura de los Centros de Servicios	28
1.4.2 Regional	30
1.4.3 Sucursal	31
1.4.4 Agencia	31
1.4.5 Ventanilla de Extensión	31
1.5 Objetivos del Proyecto	32
1.5.1 Objetivo General	32
1.5.2 Objetivos Específicos	32

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO	34
2.1 Proceso del Estudio de Mercado	34
2.1.1 Objetivo General del Estudio de Mercado	34
2.1.1.1 Objetivos Específicos del Estudio de Mercado	34
2.1.2 Metodología	34
2.1.3 Identificación de los Productos/Servicios	35
2.1.4 Diseño de la Encuesta	40
2.1.5 Determinación de la Población	47
2.1.5.1 Unidad Muestral	48
2.1.5.2 Limitación	49
2.1.5.3 Características del Segmento de Mercado	49
2.1.6 Tamaño de la Muestra	50
2.1.6.1 Fórmula de Cálculo	50
2.1.6.2 Resultados del Estudio de Mercado	Anexo 1 y 2
2.2 Determinación de la Oferta y la Demanda	52
2.2.1 Demanda	52
2.2.1.1 Proyección de la Demanda	53
2.2.2 Oferta	56
2.2.2.1 Proyección de la Oferta	57
2.2.2.2 Análisis de Precios	58
2.2.3 Demanda Insatisfecha	59
CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO	62
3.1 Ingeniería del Proyecto	62
3.1.1 Macro localización del Proyecto	62
3.1.2 Micro localización del Proyecto	63
3.1.2.1 Características del Ambiente	65
3.1.2.1.1 Marco Legal	65
3.1.2.1.2 Políticas para el Personal	66
3.1.2.1.3 Política Salarial	67
3.1.3 Tecnología Blanda del Proyecto	69

3.1.4	Activos Fijos	70
3.2	Ingeniería del Servicio	72
3.2.1	Descripción de la Línea de Servicios	72
3.2.2	Procesos de Comercialización del Servicio	74
3.2.3	Proveedores	77
3.2.4	Distribución y Planos de la Nueva Oficina	78
3.2.5	Descripción del Personal	79
3.2.6	Descripción de los Equipos	79
3.2.7	Cronograma de Construcción, Instalación y Puesta en Marcha de la Nueva Oficina	81
	CAPÍTULO IV: ESTUDIO FINANCIERO	82
4.1	Presupuesto de Inversión	82
4.1.1	Capital de Trabajo	86
4.2	Depreciaciones	87
4.3	Financiamiento	88
4.4	Presupuestos de Operación	89
4.4.1	Presupuesto de Ingresos	89
4.4.1.1	Costos del Servicio	90
4.4.2	Presupuesto de Egresos	91
4.4.3	Proforma del Estado de Resultados	92
4.4.4	Flujos de Caja	94
4.5	Análisis Financiero	95
4.5.1	Análisis Horizontal	95
4.5.2	Análisis Vertical	95
4.5.3	Razones Financieras	96
4.5.4	Punto de Equilibrio	101
	CAPÍTULO V: EVALUACIÓN FINANCIERA	103
5.1	TIR (Tasa Interna de Retorno)	103
5.2	VAN (Valor Actual Neto)	103

5.3 Relación Costo Beneficio	104
5.4 Periodo de Recuperación (Payback)	105
5.5 EVA (Valor Económico Agregado)	106
5.6 Análisis de Factibilidad de Implantación	106
CAPÍTULO VI: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	108
6.1 Estructura Administrativa	108
6.2 Estructura Organizativa de las Oficinas	108
6.3 Organigrama Estructural de la Agencia Saquisilí	109
6.4 Organigrama Funcional de la Agencia Saquisilí	110
6.5 Tipología de la Organización	111
CAPÍTULO VII	112
7.1 Conclusiones	112
7.2 Recomendaciones	115
7.3 Bibliografía	116
7.4 Anexos	118

INTRODUCCIÓN

La seguridad y confianza que ofrece el Banco del Pichincha C.A. con sus 97 años de servicio al país, se traduce en el número de oficinas con que cuenta a lo largo del territorio ecuatoriano, que le transforman en la institución con la más importante red de oficinas de todo el Sistema Financiero Nacional, lo cual le ha permitido ser el pionero en cuanto a amplios horarios de atención y una certificación ISO 9001:2000 en el desarrollo de sus procesos.

En el presente proyecto se trata de analizar la factibilidad de la adecuación e inicio de operaciones para una nueva oficina bancaria localizada en el Cantón Saquisilí, Provincia de Cotopaxi, simular el rendimiento e incremento de participación del Banco en la localidad, identificando la demanda potencial insatisfecha y sus necesidades cuantificados en términos financieros y, como negocio, cuán importante y justificable es para el Banco invertir en este cantón, procurando ofrecer un servicio que logre atraer a clientes reales y nuevos que mantienen transacciones en otras instituciones similares, fortaleciendo la operatividad de la oficina, cuya rentabilidad justifique la inversión requerida por parte de los accionistas.

Se ha escogido este tema como opción para aplicar conocimientos en la ejecución de un proyecto que conlleva un estudio de mercado y una evaluación financiera lo más concreta y real como sea posible, con el fin de desarrollar un documento fidedigno realizado en base a las condiciones sociales y económicas de una población que sí trabaja con instituciones financieras y que por su localización, y debido la quiebra de bancos que poseían oficinas en el sector como el Banco La Previsora y Filanbanco, favorecen las condiciones para el presente estudio.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 EL BANCO DEL PICHINCHA

1.1.1 ANTECEDENTES DEL BANCO DEL PICHINCHA C.A.

El Banco del Pichincha C.A. desde comienzos de siglo (11 de abril de 1906) y como único Banco Comercial importante de la Región Interandina, tuvo a su cargo el colaborar financieramente con muchas actividades que hoy configuran la economía de esta zona.

A partir de la década de los 50's, el Banco inició un notable crecimiento en el número de sus oficinas, que hoy superan el centenar, convirtiéndose en la red bancaria más completa del país. Su voluntad de servir, no sólo a todas las provincias de la Patria, sino también a todos sus estratos económicos, le han llevado, también, a ser el primer Banco por el número de clientes que sirve.

El Banco del Pichincha C.A., durante 97 años, ha buscado caracterizarse por la fortaleza de sus principios y la prudencia de sus acciones, tener la capacidad de adaptarse a todas las corrientes modernas de la administración financiera, sin renunciar a los principios y a los ejemplos antecesores.

De estos 97 años de historia, 60 han contado con la participación y dirección del Lic. Jaime Acosta Velasco, uno de los talentos más destacados del Ecuador, su austera manera de ver las cosas, su búsqueda de la equidad y la caridad, su entendimiento de la justicia social han logrado moldear a la Institución hasta convertirla en algo diferente de sus similares, en cada una de sus oficinas y subsidiarias.

1.1.1 TIPO DE NEGOCIO

El Banco del Pichincha C.A. es una institución financiera comercial y de primer piso, su atención se centra en los clientes personales y corporativos cuyas actividades se basan en pequeños comercios, industrias y servicios.

Bajo esta línea el Banco del Pichincha C.A. permanentemente se encuentra identificando nuevos productos y servicios, tanto para el cliente que coloca sus ahorros en la Institución, como para aquel que requiere de recursos financieros.

La seguridad y confianza que ofrece el Banco del Pichincha C.A. se traduce en el número de oficinas con que cuenta a lo largo del territorio ecuatoriano, le transforman en la Institución con la más importante red de sucursales y agencias en todo el sistema bancario nacional y le ha permitido ser el pionero en los más amplios horarios de atención. En este sentido, el Banco ofrece al cliente 10 horas ininterrumpidas de servicio que van desde las 08:00 hasta las 18:00 horas, con atención, inclusive, sábados y domingos, y la ubicación de sus oficinas obedece a un análisis estratégico de las zonas en las cuales se han detectado requerimientos de servicios bancarios.

Hasta el año 2003, el Banco cuenta con 188 oficinas en 55 ciudades del Ecuador y gracias a la operación de 95 cajeros automáticos propios *NEXO*, está en capacidad de ofrecer atención las 24 horas del día durante los 365 días del año en las 21 ciudades que cuentan con este servicio, adicionalmente brinda el servicio *BANRED* y tiene operando 38 ventanillas de extensión en puntos estratégicos, que sumados a la red de oficinas totalizan 226 puntos de venta.

1.2 FILOSOFÍA DEL BANCO DEL PICHINCHA C.A.

1.2.1 PRINCIPIOS FILOSÓFICOS¹

Los Principios Corporativos son el conjunto de valores, creencias y normas que profesa una organización y regulan la vida de la misma, toda empresa implícita o explícitamente, tienen un conjunto de valores corporativos, los mismos que sirven de soporte para la misión, la visión y los objetivos corporativos.

A continuación se describen los principios filosóficos del Banco del Pichincha C.A., los cuales han sido transcritos al pie de la letra de la siguiente manera:

SOLIDARIDAD

Creemos que somos parte de una sociedad en vías de desarrollo con grandes niveles de injusticia por lo que debemos encaminar nuestra acción tomando en cuenta las necesidades de los más pobres.

LABORIOSIDAD

Todo resultado deseable debe ser producto de un esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Creemos primero en la justicia y después en la caridad.

COMPETENCIA

Buscamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, aumentando la productividad, obteniendo el máximo rendimiento de los recursos con que contamos, atendiendo los detalles, buscando siempre la excelencia.

¹ BANCO DEL PICHINCHA C.A., “**Manual de Funciones y Operaciones**”, Quito, 2000. Copia

HONESTIDAD

Nos autoanalizamos permanentemente y sabemos que cada día encontraremos la oportunidad para ser mejores. Respetamos la ley, la moral y nuestros compromisos como individuos y como Institución.

AUSTERIDAD

La satisfacción de nuestros clientes más que una aspiración es una necesidad. En el servicio a los demás encontramos la razón de nuestro desarrollo.

OPTIMISMO

Promovemos el progreso y rechazamos el conformismo. Los cambios significan oportunidades que permiten nuestro liderazgo. Creemos que el futuro será mejor que el pasado y que podemos ser los mejores en lo que nos proponemos.

ORDEN

Respetamos la organización y buscamos el consenso en la toma de decisiones. Reconocemos el mérito de las especializaciones.

PERMANENCIA

Buscamos relacionarnos entre nosotros y con nuestros clientes por mucho tiempo. Analizamos nuestras metas en el largo plazo.

CAPACITACIÓN

Creemos que todo integrante de la organización podrá superarse en la medida en que actúe, se capacite y se esfuerce.

COMPROMISO

Aceptamos que podemos equivocarnos y que permanentemente debemos rectificar. En los casos de fracaso comprometemos el apoyo del equipo.

AUTENTICIDAD

Aspiramos a que todos los demás nos conozcan y juzguen como lo que somos. Rechazamos la banalidad y la falsa modestia.

1.2.2. MISIÓN²

Somos un Equipo Líder que contribuimos al desarrollo del Ecuador apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus Instituciones y de sus Empresas.

1.2.3. VISION³

El Banco del Pichincha C.A. es el líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicio, enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades y desarrollando a su personal.

1.2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

La Cultura de una Institución es la manera cómo las organizaciones hacen las cosas, cómo establece prioridades y da la importancia debida a diferentes tareas empresariales.

La cultura de una organización incluye la aplicación de valores y creencias que se consolidan y comparten durante la vida empresarial.

En El Banco del Pichincha se da la aplicación de una cultura basada en:

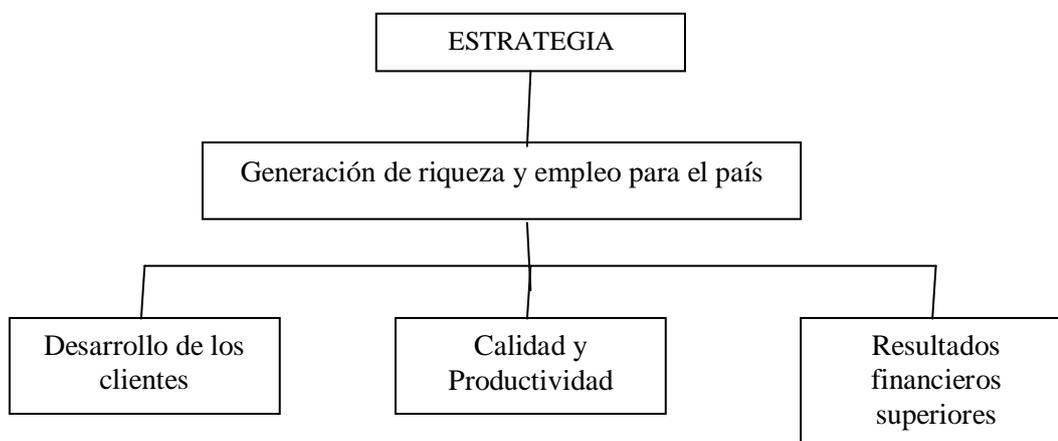
- Cumplimiento: Los compromisos se cumplen y las normas se respetan.

²BANCO DEL PICHINCHA C.A., “Manual para Inducción de Cajas”, Quito. 2003. Pág.7, copia

³ BANCO DEL PICHINCHA C.A., “Manual para Inducción de Cajas”, Quito. 2003. Pág.7, copia

- Orientación a resultados: Fijarse metas retadoras y esforzarse por conseguir las.
- Satisfacer al cliente: Centrarse en descubrir y satisfacer las necesidades de los clientes internos y/o externos.

Figura 1 El Banco del Pichincha C.A. presenta la siguiente Estrategia Empresarial

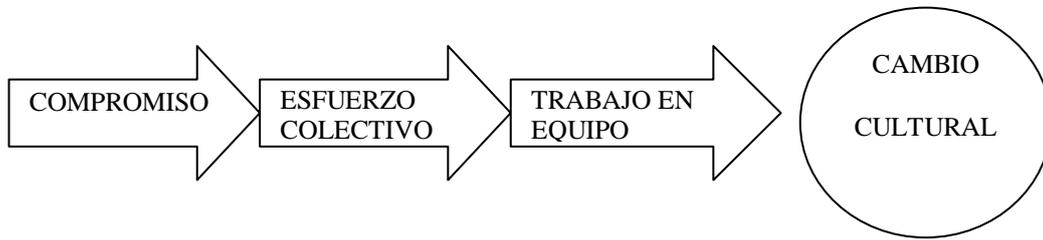


Fuente: BANCO DEL PICHINCHA C.A, "**Revista Impacto**". Quito. noviembre.2001.Pag. 2
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Las empresas del mundo entero ven en la CALIDAD DE SERVICIO el eje articulador de su prestigio, imagen, estabilidad y rendimiento. En el caso del Banco del Pichincha C.A., la CALIDAD EN EL SERVICIO tiene que convertirse en el objetivo clave, en el valor más importante que se debe plasmar en acciones claramente percibidas por sus clientes.

EL RECURSO HUMANO sin ninguna duda constituye el elemento básico y fundamental para el eficaz funcionamiento de una organización, y alrededor de éste se centran todas las acciones que permitirán lograr los objetivos, y se resume en la figura 2.

Figura 2 El Recurso Humano



Fuente: BANCO DEL PICHINCHA C.A., "**Revista Impacto**". Quito, diciembre 2001. Pág.3
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

No se puede pensar que el crecimiento cuantitativo será el factor exclusivo que pueda mantener en una posición de liderazgo.

En la actualidad, el diferencial competitivo determinante es la CALIDAD EN EL SERVICIO, que supone muchos elementos que deben conjugarse: tecnología apropiada, procesos adecuados, actitudes adecuadas.

1.2.5 LA CALIDAD TOTAL EN EL SERVICIO.

Es una filosofía de trabajo comprometida con la satisfacción total de las necesidades del cliente externo e interno.

En la elaboración de los productos y/o servicios debe intervenir directamente la CALIDAD, pero las nuevas técnicas administrativas sugieren que se conviertan en CALIDAD TOTAL.

La calidad permite cumplir con los requisitos mínimos, logrando cero defectos a fin de satisfacer al cliente externo. La calidad se enfoca exclusivamente al área de producción.

La Calidad Total es una filosofía gerencial que permite satisfacer a clientes internos y externos, reduciendo los costos de producción, mayores utilidades y obteniendo empleados capaces en todas las áreas.

La calidad total en el servicio es un compromiso ineludible y sin alternativas

1.2.5.1 La excelencia en el servicio.

La excelencia definida es la muy superior calidad o bondad que constituye sobresaliente en mérito, bondad o estimación entre las cosas que son buenas en su misma especie, lo cual hace digna de singular aprecio.

La fidelidad del cliente se basa tanto en el vínculo afectivo como en la evaluación objetiva de la calidad del producto o servicio recibido.

1.2.5.2 El Compromiso de Calidad

El compromiso de calidad que cada uno debe asumir en un proceso de prestación de servicios se basa en conocer cuáles son las expectativas del cliente, identificar los gustos personales y la capacidad de satisfacer las necesidades.

De lo anterior se tiene como consecuencia la evaluación de la calidad del servicio de cada trabajador, que en base a su experiencia ha sido capaz de rebasar las expectativas del cliente, cumplir con ellas o defraudarlas.

- Cada colaborador debe adoptar una actitud de servicio.
- Querer dejar satisfechos a los clientes con el servicio recibido.
- Estar dispuestos a hacer algo más de lo estrictamente necesario.

1.2.5.3 La diferencia competitiva

Al contar con el apoyo de gente calificada, y del compromiso que se logre adquirir con las instituciones y entidades privadas y/o públicas, se lograría mejorar la competitividad individual y colectiva.

En nuestro país, la actividad de las instituciones financieras, hasta hace poco se desarrollaba sin mayores inconvenientes, la concurrencia voluntaria de los clientes para la adquisición de productos y servicios no evidenciaba mayor necesidad de un diferencial competitivo desde el enfoque de la calidad en el servicio.

Sin embargo, y pese a la tormenta financiera que sacudió al Ecuador hace pocos años, esta situación ha cambiado drásticamente. La competencia empresarial crece y es necesario desarrollar una ventaja competitiva que permita asegurar UNA POSICIÓN DE LIDERAZGO EN EL MERCADO FINANCIERO NACIONAL.

Si bien es cierto que la tecnología, la solvencia, e incluso la red de oficinas son importantes para lograr la fidelidad de los clientes, el diferencial competitivo determinante es la entrega de productos y servicios identificados como eficaces, oportunos y de alta calidad, es decir, lo que realmente define una posición ventajosa frente a la competencia es el ofrecer Excelencia en el Servicio.

La clave del buen servicio se encuentra dentro de la institución y en cada una de las personas **OFRECER UN BUEN SERVICIO EXTERNO ES SIN DUDA ALGUNA UN TRABAJO INTERNO.**

1.2.7 LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

La palabra cliente significa "aquella persona que depende de la puntualidad, calidad y actitud de servicio de otra persona"

Estamos viviendo y viviremos por mucho tiempo una era que podría llamarse "la era del cliente". Hoy por hoy, el indicador más importante para determinar la existencia de calidad es la satisfacción del cliente. Satisfacción que se revierte en el crecimiento de los índices de productividad de la organización y como consecuencia se genera mejoras y mayores garantías a todo nivel.

Tanto los clientes internos como externos quieren que el producto o servicio recibido sea de la más alta calidad y, además, quieren sentir que quien los atiende se ha identificado con sus necesidades y lógicamente recibir una excelente atención y buen trato.

El Banco del Pichincha C.A. ha cumplido 97 años de indiscutible importancia y permanencia en el desarrollo del país. Cuenta con una sólida estructura financiera que le permite evaluar y solventar las necesidades de todos sus clientes. Hoy se

quiere proponer que estudie los tres aspectos que a continuación se detallan en la **Figura 3** con cuya práctica se aporta notablemente al cambio cultural y de excelencia en el servicio:

Figura 3 Pautas de Servicio de Calidad al Cliente

CORTESÍA	Servicio amable y esmerado, más allá de las expectativas del cliente
EFICIENCIA	Rapidez, oportunidad en la gestión y solución de problemas. Cero errores.
CONFIABILIDAD	Entrega permanente de productos y servicios de acuerdo a estándares.

Fuente: BANCO DEL PICHINCHA, “**Revista Impacto**”, Quito, enero 2002. Págs. 1-2
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

1.3 PAPEL DE LOS BANCOS EN EL SISTEMA FINANCIERO

1.3.A Definición de Banco⁴

Las funciones reflejadas por un Banco aparecen en nuestra legislación considerada como una entidad de crédito y como tal tiene actividades propias como recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza (depósitos a la vista, a plazo, entre otros).

⁴ LÓPEZ PASCUAL JOAQUÍN, “**Gestión Bancaria**”, McGraw Hill, I edición, Madrid. Pág.43.
Copia.

Sin embargo, la banca está progresivamente abandonando su negocio tradicional de captación de depósitos y concesión de préstamos para convertirse en una banca de servicios para un cliente sofisticado que exige eficiencia en los sistemas operativos, tiempo real en las operaciones y capacidad de distribución.

Si hace unos años, la cartera crediticia era el principal activo de los Bancos y los *depósitos* su fuente privilegiada de financiación, hoy en día, ambas partidas han perdido peso dentro del balance en beneficio de la cartera de valores y de las operaciones en el mercado interbancario (activas y pasivas).

Por consiguiente, no es de extrañar encontrar, actualmente, las actividades de un Banco agrupadas en áreas de negocio tan variadas como las siguientes:

- Banca Personal - Banca Corporativa y de Comercio Exterior
- Banca Empresarial - Banca Privada

1.3.B Funciones de un Banco⁵

A lo largo del proceso histórico se han ido cimentando las tres funciones principales de la banca:

- 1.- La intermediación financiera entre ahorradores y prestatarios.
- 2.- La producción de un conjunto complejo de servicios, entre los que se destacan los servicios de cobros y pagos. En esta función, también se incluye la asesoría económica de la banca a sus clientes, sean empresas o particulares.

⁵ LÓPEZ PASCUAL JOAQUÍN, “**Gestión Bancaria**”, McGraw Hill, I edición, Madrid. Pág.43. Copia

3.- Derivadamente, la banca aparece como canalizadora de la política monetaria del país ya que el Banco emisor, a través del sistema de coeficientes, involucra a la banca privada y a otras instituciones financieras en el control de las variables monetarias: cantidad de dinero y tipos de interés.

1.3.1 Clases de Banca

En el Banco del Pichincha C.A. se manejan los siguientes segmentos de banca:

1.3.1.1 Banca de Personas.- Es el segmento bancario con mayor número de clientes dentro del Banco del Pichincha C.A. y se constituye en el mercado objetivo de la estrategia corporativa.

1.3.1.2 Banca Empresarial.- En el mundo de hoy, la administración financiera se ha convertido en un arte gracias a las técnicas altamente sofisticadas hechas realidad por la ingeniería financiera, para ayudarle a encontrar las mejores alternativas para financiar eficientemente los activos de su compañía, el Banco del Pichincha C.A. ofrece una gran variedad de alternativas de financiamiento:

La Banca Empresarial del Banco del Pichincha C.A. tiene como objetivos brindar servicios y soluciones financieras de calidad a las PYME's del país con el fin de fomentar su desarrollo, siendo el propósito fundamental el prestar asesoría financiera a través de una atención personalizada.

Ofrece una amplia gama de servicios orientados a facilitar la gestión económica y financiera de las compañías así como darle confiabilidad y transparencia a los negocios.

1.3.1.3 Banca Privada.- Banca privada del Banco del Pichincha C.A. ofrece a sus clientes servicios exclusivos en el manejo de fondos monetarios a un número selecto y limitado de clientes con un alto valor patrimonial, tratando de satisfacer

sus necesidades financieras en un solo lugar. Adicionalmente, ofrece al cliente asesoría financiera de calidad que responda a sus necesidades particulares, estableciendo relaciones duraderas con cada uno de ellos.

1.3.1.3.1 Beneficios de Banca Privada

- Incrementa el numero alternativas financieras.
- Diversifica su riesgo.
- Atención personalizada, confidencial y exclusiva.
- Financiamiento para capital de trabajo.
- Adquisición o ampliación de bienes inmuebles.
- Compra de maquinaria, equipos y/o vehículos.
- Emisión de obligaciones.
- Financiamiento de importaciones y/o exportaciones.

1.3.2 LOS BANCOS Y EL MOVIMIENTO DEL DINERO EN EL PAÍS

El sistema financiero de un país es de suma importancia para el adecuado funcionamiento de la economía en conjunto, tanto de la perspectiva de crecimiento como de estabilidad. Esto se debe a que, por un lado, realiza las operaciones de intermediación financiera, y por otro, a que este sector se constituye lo que se conoce con el nombre de sistema de pagos.

En la economía ecuatoriana, al existir un mercado de valores aún pequeño, la gran mayoría de recursos se canalizan por medio del sistema bancario y, como sistema de pagos, sus actividades también son amplias, al punto que este sector se ha convertido en un importante recaudador de impuestos.

Hasta inicios del 2000, año de arranque de la dolarización, se vivió una situación crítica para el sistema financiero; ese año fue el final de la severa crisis bancaria que le costó al país, en términos fiscales, más de US\$4000 millones. Los Bancos que luego de la crisis quedaron operativos, fueron los que demostraron solvencia y seguridad ante situaciones adversas.

En este periodo de tiempo, los Bancos operativos han recuperado la confianza del depositante, lo cual se mide en el crecimiento de depósitos superior al 121% en los últimos tres años y medio. Sin embargo, este crecimiento no se ha visto reflejado en un incremento importante en los saldos de crédito, los mismos que han crecido en forma incipiente alrededor del 52%, en el mismo periodo citado.

En la figura 4 se puede apreciar la evolución de los depósitos y crédito desde finales de 1999 hasta mayo del 2003

FIGURA 4 Evolución de los depósitos y crédito (*En millones de US\$.*)

<i>Años</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>Mayo 2003</i>
Depósitos	4330	2370	1539	1000	230
Créditos	944	1005	667	403	26

Fuente: REVISTA EKOS, julio 2003. Quito. Pág.68. Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En conclusión, se ha generado un comportamiento distinto en el crecimiento de depósitos y del crédito, en todos los periodos analizados, los depósitos registran un crecimiento muy superior al experimentado en el crédito.

El crecimiento de las actividades productivas del país y el crecimiento adecuado de la cartera de créditos del sistema financiero tienen una relación estrecha y de dos vías, esto es, estos dos factores se alimentan uno del otro. Es imperativo para

el aparato productivo contar con fuentes de financiamiento para sus operaciones a costos adecuados y, por otro lado, es necesario para el sistema bancario que las actividades productivas sean demandantes de crédito. Por lo tanto factores como la estabilidad del país, esquemas de respaldo como el fondo de liquidez del sistema bancario, entre otras que minimicen el riesgo crediticio, son fundamentales para el adecuado desarrollo del sistema bancario y el contexto en donde opera.

En el caso de los depósitos el crecimiento continuará, aunque en menor grado que en años anteriores. Por su parte, el crédito, de mantenerse su tendencia, tendrá un crecimiento menor al de los depósitos o incluso un decrecimiento, por ser este un año de transición política y de re acomodo de la situación económica internacional.

Con estos antecedentes, la tasa de interés, que requiere de incrementos en el volumen de negocio bancario para su reducción y que si bien registra una disminución desde inicios del año, probablemente no tendrá una reducción importante en lo que resta del año, la misma que tendría que ocurrir en 2004.⁶

1.3.3 LAS TASAS DE INTERÉS Y SU FIJACIÓN⁷

Interés es la cantidad de dinero que reciben los prestamistas cuando conceden un crédito; **la tasa de interés** es igual a los intereses pagados proporcionales a la cantidad prestada.

⁶ REVISTA EKOS, julio 2003. Quito. Págs. 68-70.

⁷ MILLER ROGER LeROY, “**Moneda y Bancos**”, McGraw Hill, II edición, Bogotá, 1993. Copia.

La tasa de interés es el precio que asigna los fondos prestables (crédito) a los consumidores y empresas. Las empresas compiten entre ellas por los fondos prestables; la tasa de interés asigna dichos fondos a diferentes empresas, y, por tanto, a los proyectos de inversión que adelantan esas empresas. Se emprenderán aquellos proyectos de inversión, o de capital, cuyas tasas de retomo sean superiores a la tasa de interés del mercado, en el mercado de crédito, suponiendo la existencia de un mercado no restringido o libre de fondos prestables.

Por tanto, la tasa de interés les permite a las personas comparar valores presentes y futuros, porque, por su misma naturaleza, ésta refleja la disyuntiva entre existente entre poder adquisitivo presente y futuro. Debido a que las familias tienen preferencias distintas en el tiempo en cuanto a consumo y las empresas tienen diferentes expectativas sobre ganancias, a una determinada tasa de interés, algunas unidades económicas serán prestamistas netas, mientras que otras serán prestatarias netas.

1.3.4 CONTRIBUCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS BANCOS

El objetivo es desarrollar una institución que sea ejemplo y empuje el desarrollo del país. Las instituciones financieras, y en particular el Banco del Pichincha C.A., se deben esforzar por orientar sus relaciones de servicio al cliente (interno/externo).

- Apoyar a las personas en sus necesidades financieras.
- Apoyar a las empresas para su desarrollo y mayor competitividad.
- Bajo controles más seguros, garantizar y devolver la confianza a los ecuatorianos en el Sistema Financiero Nacional.
- Entrega de productos y servicios más rápido, mejor y aun menor costo que la competencia local.
- Definir la sensibilidad social y aplicar un servicio de calidad en el Ecuador.

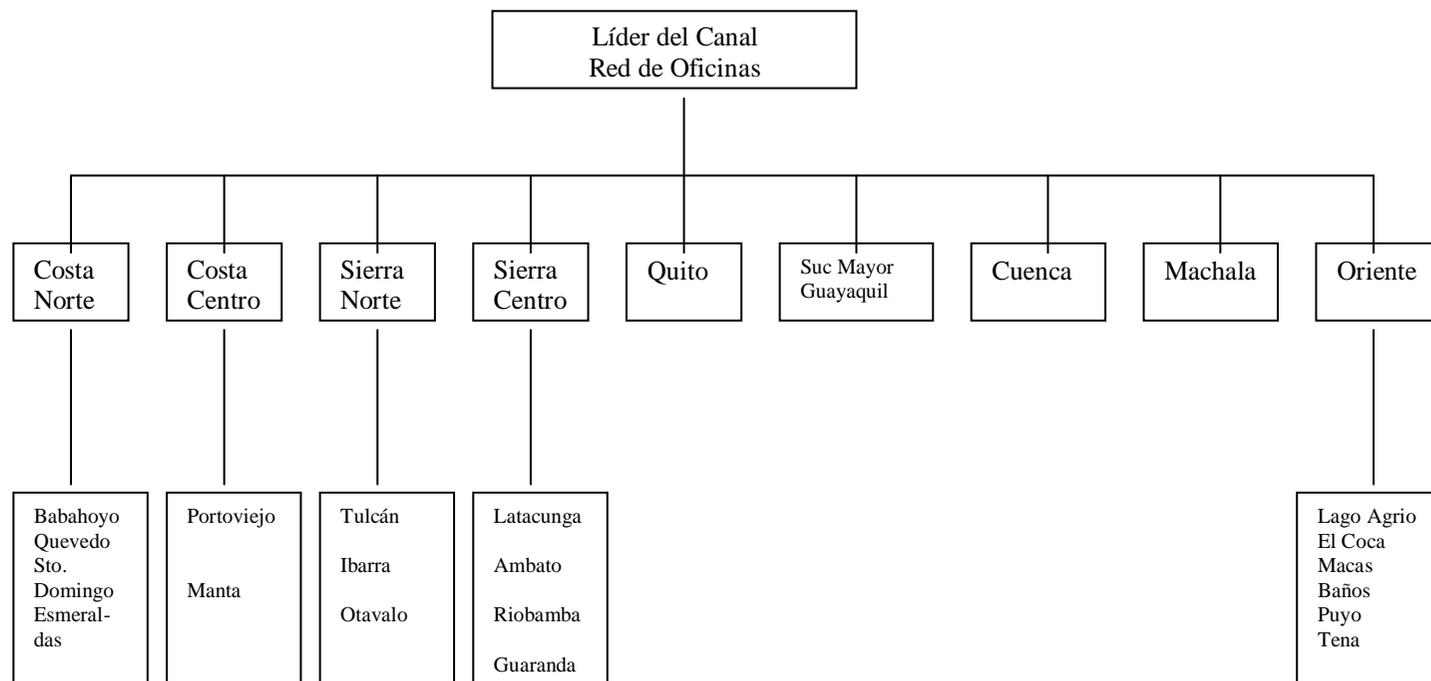
1.4 LA ORGANIZACIÓN DE LA RED COMERCIAL DE OFICINAS

1.4.1 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Con el propósito de que exista una adecuada coordinación y comunicación a nivel nacional entre la Casa Matriz y la red de oficinas, el Banco tiene regionalizadas sus Sucursales en Sierra Norte, Sierra Centro, Costa Norte, Costa Centro y Austro. Además, tiene zonificada la ciudad de Quito: Norte, Centro y Sur; la oficina de Guayaquil tiene la categoría de Sucursal Mayor contando con 51 oficinas. El esfuerzo desplegado para construir todo este territorio bancario, ha encontrado respuesta y se ha concretado en la significativa captación y colocación de recursos, que han determinado el crecimiento operacional del Banco en los últimos años.

La Figura 5 ilustra lo anterior gráficamente:

Figura 5 Organización de la Red de Oficinas



Fuente: BANCO DEL PICHINCHA C.A., “Manual de Funciones y Operaciones”, Quito, 2000.
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

1.4.A ANÁLISIS FODA

Para la elaboración de la matriz FODA se tomaron en cuenta aspectos metodológicos como los que a continuación se describen:

- Bajo una previa entrevista con el Gerente Regional Sierra Centro del Banco del Pichincha C.A., Rodrigo Naranjo, una fortaleza de la institución se basa en mantener oficinas en todos y cada uno de los puntos en los cuales se ha podido dar cobertura a los principales sectores de la ciudad de Latacunga, es decir, la Agencia El Salto atiende a clientes, que en su mayoría, provienen de la ciudad de Latacunga Norte (FAE, El Salto, El Carmen, principalmente) y de la parte occidental (La Estación, San Felipe, entre otros). La Ventanilla Ignacio Flores presta su cobertura al sector sur y oriental de la ciudad (El Loreto, la Laguna, y áreas aledañas). La Agencia Salcedo también contribuye al liderazgo de la institución en la provincia al ser el único ente bancario en un cantón de amplio potencial comercial. La Ventanilla Pujilí que se dedica, como oficina de descongestión de la Sucursal Latacunga, sirve a clientes del mencionado cantón y sus alrededores.

- En los últimos meses, bajo una encuesta a clientes y colaboradores del Banco del Pichincha Sucursal Latacunga, se han visto muy molestos por la continua inestabilidad del actual sistema informático, lo cual no permite una rápida gestión a sus requerimientos, siendo esto una debilidad muy importante que se espera una respuesta favorable al presente problema en el menor tiempo posible con el fin de eliminar las tediosas colas.

- Las estrategias obedecen, de igual manera bajo una entrevista con el Sr. Gerente Regional Sierra Centro, que si bien es cierto se disminuyó una hora de atención en la tarde (hasta las 18:00) el Banco del Pichincha C.A. aún mantiene los más amplios horarios de atención al público, al mismo tiempo que en horarios

diferidos se mantienen límites de retiros de fondos (hasta \$2000) muy superior a los de la competencia local, y en casos extremos, se ha procedido al pago de fondos mucho más altos, demostrando la solvencia y solidez del Banco.

- Como otra estrategia y para aprovechar de mejor manera la productividad de la Agencia El Salto se procedió al cierre de la Ventanilla 5 de junio, con el fin de minimizar costos, centralizando las operaciones del sector en dicha oficina.
- Una oportunidad se puede citar que en el cantón Saquisilí existían oficinas bancarias como La Previsora, posteriormente Filanbanco, cuya quiebra en los años de crisis financiera nacional, dejaron sin atención a clientes del lugar, los mismos que migraron a instituciones similares.
- Como debilidades, muchos políticos y gente maliciosa han difundido rumores mal fundados de una posible quiebra del Banco del Pichincha C.A.

1.4.A MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <p>Ubicación geográfica estratégica de cada una de las oficinas de Latacunga, Salcedo, Lasso y Pujilí.</p> <p>-La solidez y solvencia demostrada por el Banco del Pichincha en tiempos de crisis y quiebra de bancos.</p>	<p>Debilidades</p> <p>El sistema informático actual mantiene algunas fallas de comunicación con el host principal, lo cual hace demorar al cliente en su demanda de servicio.</p>
	<p>Oportunidades</p> <p>La ocupación de instalaciones pertenecientes a otros bancos que antes tuvieron residencia en el cantón Saquisilí y que han quebrado.</p> <p>Facilidades dadas por la AGD para el arrendamiento del edificio en mención.</p>	<p>Estrategia Maxi-Maxi</p> <p>El más amplio horario de atención al público en cada oficina, con respecto a la competencia.</p>
<p>Amenazas</p> <p>Rumores maliciosos acerca de una posible quiebra del Banco, lo cual causa pánico en el cliente y da lugar a una crisis colectiva.</p> <p>La oficina de Saquisilí, al igual que la Agencia Lasso, por su localización mantienen un riesgo moderado de peligro.</p>	<p>Estrategia Maxi-Mini</p> <p>Capacitación adecuada a cada colaborador en temas relacionados al Banco: Seguridad, atención al cliente, billetes falsos, lavado de dinero, automotivación y servicio de calidad al cliente.</p>	<p>Estrategia Mini-Mini</p> <p>Captar o atraer clientes de la competencia demostrando los beneficios de los servicios ofrecidos por el Banco.</p> <p>Cierre de actividades de la Ventanilla 5 de junio, a pesar de ser muy rentable, se pide un incremento de arriendo exagerado.</p>

Fuente: Entrevistas con el Gerente Regional del Banco del Pichincha Sierra Centro, colaboradores del Banco, clientes, noticieros.

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

La anterior matriz tiene un alcance amplio y hace hincapié en aspectos diferentes a los de una matriz de portafolio de negocios, por lo cual no la reemplaza. Tiene una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de

las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

1.- La estrategia mini-mini, intenta disminuir al mínimo tanto las debilidades como las amenazas. Puede ser necesario, por ejemplo, que la compañía realice una coinversión, se contraiga e incluso se liquide.

2.- La estrategia mini-maxi, intenta minimizar los puntos débiles y maximizar las oportunidades en el ambiente externo.

3.- La estrategia maxi-mini, se basa en las fortalezas de la organización para hacer frente a las amenazas. Su propósito es maximizar las primeras y minimizar las segundas.

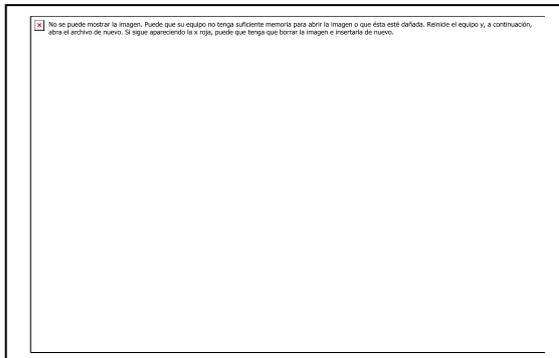
4.- La situación más deseable es aquella en la que una compañía puede usar sus fortalezas para aprovechar las oportunidades (maxi-maxi). Si se tiene debilidades se tratará de superarlas convirtiéndolas en fortalezas. Si se enfrenta a amenazas, tratar de sortearlas para poder concentrarse en las oportunidades.⁸

1.4.B ESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS

Muchas de las organizaciones actuales se pueden describir como se presenta en la figura 6

⁸ KOONTZ HAROLD, “**Administración, una perspectiva global**”, McGraw Hill, X edición, México. 1998. Págs. 174-176. Copia.

FIGURA 6 La Organización Actual



En la cual existen:

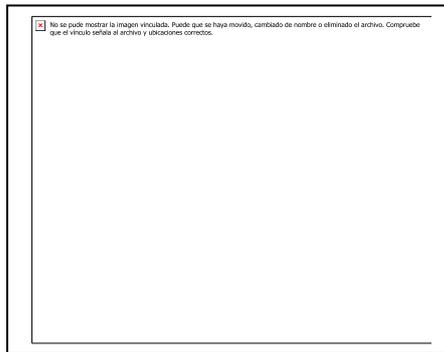
- Muchos niveles jerárquicos
- Toma de decisiones lejanas a los intereses del cliente
- Bajo empoderamiento

Fuente: BANCO DEL PICHINCHA C.A., “Revista Impacto”, noviembre 2001. Quito. Pág.3
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En el Banco del Pichincha C.A. se trata de cambiar la forma de organización como se aprecia en la figura 1.4.2.B en la cual:

- El centro es el cliente
- Los canales son el vehículo de relación.
- Los centros de servicios aseguran la calidad de servicio al cliente.

FIGURA 7 La nueva estructura por Centros de Servicios (C.S.)



Fuente: BANCO DEL PICHINCHA C.A., “Revista Impacto”, noviembre 2001. Quito. Pág.3
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Los Centros de Servicios, en el Banco del Pichincha C.A., son los siguientes:

- C.S. Operativos
- C.S. Tesorería
- C.S. Informáticos
- C.S. RRHH
- C.S. Planificación y Desarrollo de Negocios
- C.S. Jurídicos
- C.S. Seguridad Física
- C.S. Compras, Logística y Mantenimiento.
- C.S. Cobro
- C.S. Organización y Procesos

1.4.2 Regional⁹.- Es un sector geográfico, en donde el Banco estratégicamente ha implantado oficinas que ofrezcan productos y servicios, debiendo señalar que dentro de una región existen oficinas Full Services, Agencias y Ventanillas de Extensión, siendo la autoridad máxima de la este conjunto de oficinas el Gerente Regional.

Para el caso de estudio se cita lo siguiente:

Tabla 1.4.2 Organización Administrativa de las Oficinas

Regional	Full Services	Agencias	Ventanillas
Sierra Centro			- Bco. Pichincha
- Cotopaxi		- Agencia El Salto	- Ignacio Flores
- Tungurahua	Sucursal	- Agencia Salcedo	- Punto Pago
- Chimborazo	Latacunga	- Agencia Lasso	-Pujilí
- Bolívar		- Agencia Guaranda	

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

⁹ BANCO DEL PICHINCHA, “Manual de Funciones y Operaciones”, Quito, 2000. Copia.

Es importante señalar, que antes de ampliar el concepto de tipo de oficina, deberemos conocer el concepto de "Punto de Venta", concepto en el cual se basa la estructuración de la oficina.

1.4.2.1 Punto de Venta.- Es una oficina cuyo ambiente se caracteriza por los negocios y transacciones que en el se desarrollan transformándose en un mercado específico de productos y servicios financieros que puede ser reconocida como una unidad inteligente de distribución, dado el alto conocimiento del cliente.

1.4.3 Sucursal- Son estructuras con alto porcentaje de independencia tanto en el aspecto administrativo como en las estrategias para alcanzar *los* objetivos y las metas propuestas por la organización, son responsables del manejo y demostración contable, su rentabilidad, productividad, y el manejo del recurso humano según las políticas y procedimientos generales emanados por el Comité Ejecutivo.

1.4.4 Agencia.- Este punto de venta se caracteriza por tener su propio portafolio de sólo productos y servicios que tienen demanda en el entorno, por lo tanto esta oficina centra su atención en el segmento de cuentas del sector de la oficina. Su enfoque de negocios se basa en nuevos clientes y su infraestructura cumple las condiciones de funcionalidad.

1.4.5 Ventanilla de Extensión.- Diremos que es la mínima expresión de un Punto de Venta, ya que su portafolio de productos y servicios es limitado, esta oficina es de alto contenido transaccional, puede atender a todo tipo de cliente y su objetivo es el descongestionamiento de otras oficinas cercanas. Su estructura es mucho menor que la agencia.

1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO

En el presente proyecto se trata de determinar la factibilidad que la instalación de una oficina bancaria en el cantón Saquisilí supone en términos financieros la rentabilidad y aumento de participación para el Banco del Pichincha Sucursal Latacunga, a la misma que pertenecería la oficina del cantón Saquisilí.

La rentabilidad y crecimiento que la oficina instalada en el cantón Saquisilí derive del estudio de mercado permitirá conocer cuan importante y justificable es para el Banco invertir en este cantón, y para la población local aportar a un desarrollo y descongestionamiento de la Sucursal Latacunga, logrando atraer e incrementar clientes de este cantón que mantienen cuentas en otros bancos y cooperativas de ahorro y crédito locales, para lo cual se exponen y desarrollan los siguientes objetivos:

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el Proyecto de Factibilidad para la apertura de una oficina del Banco del Pichincha C.A. en el cantón Saquisilí de la Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de establecer parámetros financieros y de mercado que justifiquen su instalación.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio de mercado en el cantón Saquisilí, dirigido a clientes potenciales, para determinar las necesidades y la demanda insatisfecha de servicios financieros.
- Diseñar una propuesta que contribuya a optimizar la ingeniería del proyecto y del servicio, atendiendo a las conclusiones del estudio de mercado que permitan

una localización adecuada, determinando el tamaño óptimo de las instalaciones y su adecuación en función a las ingenierías anteriormente citadas.

- Determinar una proforma real de los principales estados financieros.

- Analizar y evaluar la factibilidad de instalación bajo parámetros y resultados financieros que permitan verificar si la rentabilidad del proyecto permite la ejecución con un retomo de la inversión aceptable, lo cual justifica la inversión de los accionistas.

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO

2.1 PROCESO DEL ESTUDIO DE MERCADO

2.1.1 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO DE MERCADO

- Realizar un estudio de mercado en el cantón Saquisilí, dirigido a clientes potenciales del Banco del Pichincha C.A., para determinar las necesidades y la demanda insatisfecha de servicios financieros.

2.1.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

- Identificar el segmento de mercado al que va dirigido los servicios financieros en el cantón Saquisilí.
- Conocer las necesidades de servicios financieros que requieren satisfacer los clientes potenciales del cantón Saquisilí.
- Determinar la demanda en número de clientes y en dólares que los clientes potenciales podrían aportar en servicios financieros en el cantón Saquisilí.
- Establecer factores críticos del éxito que tienen las instituciones financieras radicadas en el Cantón Saquisilí.

2.1.2 METODOLOGÍA

En el presente capítulo, como una técnica de recolección de datos, se aplicará una encuesta dirigida a evaluar las condiciones económicas de los clientes potenciales del mencionado cantón, estableciendo la capacidad de oferta, por parte del Banco y la demanda recíproca, por parte del cliente, considerando los criterios de clientes

reales y potenciales que pertenecen a instituciones similares y la competencia radicada en el cantón Saquisilí.

Para lo anterior, se ha estimado el desarrollo de un muestreo aleatorio simple, es decir, se puede aplicar el cuestionario a cada elemento que sea parte de la población objetivo, determinando el tamaño de la muestra tanto para personas naturales como para empresas públicas y privadas, estableciendo un error muestral adecuado, y se estima un nivel de confiabilidad (95%) para la validez de los datos estadísticos obtenidos en la encuesta.

2.1.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS¹⁰

Los productos y servicios ofrecidos por el Banco se componen de:

- Cuentas Corrientes
- Cuentas de Ahorro
- Cuentas de Ahorro “Ganadólar”
- Líneas de Crédito e inversiones.

Los productos y servicios financieros ofrecidos por el Banco del Pichincha C.A., en ventanilla, son los siguientes:

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| - Cuentas corrientes | - Pagos Universidades |
| - Pago de cheques | - Cobranzas y Empresas |
| - Cuentas de ahorros | - Cuentas del Sector Público |
| - Avances en efectivo | - Luz eléctrica |
| - Recepción de Recaps | - Matriculación de vehículos |
| - Pensiones estudiantiles | - Aportes al IESS. |
| - Pago de pensiones jubilares | - Bono Solidario |

¹⁰ BANCO DEL PICHINCHA, “**manual de Funciones y Operaciones**”, Quito.2000. Copia.

2.1.3.1 DEFINICIÓN DE CUENTAS CORRIENTES

Es un producto financiero que brinda una gama de servicios y beneficios para satisfacer las necesidades del cliente, al que tiene acceso a través de la suscripción de un contrato firmado entre las partes (Personas Naturales o Jurídicas con el Banco) y puede disponer de sus recursos mediante el giro de cheques.

2.1.3.1A REQUISITOS PARA LA APERTURA DE UNA CUENTA CORRIENTE

- 2 copias de la cédula de ciudadanía.
- 1 copia de la papeleta de votación.
- 1 copia de un documento de identificación con foto
- 1 copia de la cédula de ciudadanía del cónyuge.
- Papeleta del último pago de agua, luz o teléfono.
- US\$ 400.00
- 1 certificado de ingresos.
- 2 certificados de honorabilidad.

2.1.3.1B DEFINICIÓN DE CHEQUE

Es el mandato puro y simple de pagar una determinada suma de dinero sobre los fondos de una cuenta corriente.

2.1.3.2 DEFINICIÓN DE CUENTAS DE AHORRO

Es un producto bancario que busca satisfacer las necesidades del cliente y brinda acceso a una gama de productos y servicios, mediante la suscripción de un contrato de depósito a la vista el cual paga un interés por su dinero.

2.1.3.2.1 REQUISITOS PARA LA APERTURA DE UNA CUENTA DE AHORROS¹¹

- 2 copias de la cédula de ciudadanía.
- 1 copia de la papeleta de votación.
- 1 copia de un documento de identificación con foto.
- 1 copia de la cédula de ciudadanía del cónyuge,
- Papeleta del último pago de agua, luz o teléfono.
- US\$ 200.00

2.1.3.2.1 CUENTAS GANADÓLAR

Es una cuenta de ahorros especial que le brinda al cliente acceso a un paquete de productos servicios, que reconoce y acredita un interés diario.

2.1.3.3 AVANCES DE EFECTIVO

Retiro de efectivo con cargo a una tarjeta de crédito Diners, Mastercard, o VISA.

2.1.3.4 PAGO DE PENSIONES ESTUDIANTILES

Es un servicio que se recepta en todas las oficinas a nivel nacional, mediante la firma de un convenio entre el Banco y el Establecimiento Educativo.

2.1.3.5 PAGO DE UNIVERSIDADES

Es un servicio que el Banco le brinda a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y Universidad Técnica Equinoccial, previo a un convenio con el Banco.

¹¹ Requisitos para cuentas de ahorros tradicional y Ganadólar. Resumen.

2.1.3.6 DEFINICIÓN DE COBRANZAS Y EMPRESAS

Es un servicio que brinda el Banco a clientes de Banca Corporativa y Banca Empresarial, permitiéndole el pago de cobranzas con toda la comodidad de la amplia red que ofrece el Banco del Pichincha C.A.

2.1.3.7 PAGO DE CUENTAS DEL SECTOR PÚBLICO

Son cuentas corrientes que las Entidades y Organismos del sector público apertura en una institución bancaria determinada, con la autorización del Banco Central del Ecuador.

2.1.3.8 SERVICIO DE PAGO DE LA LUZ ELÉCTRICA

El Banco ofrece este servicio a clientes y no clientes a través de la extensa red de oficinas y punto pago.

2.1.3.9 PAGO DE LA MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS

Es un servicio que el Banco ofrece para recaudar los impuestos a la matriculación de vehículos tanto de clientes como de no clientes.

El Sistema de Rentas Internas (SRI) mantiene un convenio con el Banco del Pichincha C.A. para la recaudación de tributos, convenio que fue ampliado para incorporar la cobertura de este nuevo servicio que permite a los bancos proceder a recaudar los impuestos y demás valores por concepto de matriculación de vehículos.

La Base Nacional de Vehículos se ha estructurado mediante la integración del SRI, la Comisión de Tránsito del Guayas, la Dirección Nacional de Tránsito, la Corporación Aduanera Ecuatoriana y los ensambladores del país.

2.1.3.10 SERVICIO DE PAGO DEL TRASPASO DE DOMINIO 1%

Es un impuesto que se recauda por la transferencia de dominio (dueño) en compra y venta de vehículos.

2.1.3.11 SERVICIO DE PAGO DE IMPUESTOS FISCALES

Las instituciones financieras acordaron con la Administración Tributaria un “Convenio Especial” cuyo objetivo es determinar las obligaciones y derechos recíprocos en los procesos de recepción de formularios de declaraciones, recibo múltiple de pagos, recaudaciones de los mismos, multas e intereses.

Parte de las cláusulas del convenio son:

La Institución Financiera, con el soporte técnico de su infraestructura e instalaciones a través de sus oficinas en todo el país, con excepción de aquellas que de común acuerdo con el SR1 no se autorice, se obliga a recibir formularios de declaraciones y los recibos múltiples de pagos que se presenten en los siguientes formularios:

Impuesto a la Renta Sociedades	(101)
Impuesto a la Renta Personas Naturales	(102)
Declaración de Retenciones en la Fuente	(103)
Declaración de Impuesto al Valor Agregado	(104)
Declaración de Impuesto a Consumos Especiales	(105)
Otros pagos: Recibo Múltiple de Pagos	(106, 106 A)

La institución financiera se compromete a realizar las verificaciones estipuladas en el Convenio tanto a clientes y no clientes del Banco.

2.1.3.12 SERVICIO PARA PAGO DE APORTES AL IESS, FONDOS DE RESERVA

Son servicios que se brinda a clientes y no clientes del Banco, permite realizar el pago de aportes y fondos de reserva de afiliados al IESS.

2.1.3.13 SERVICIO PARA PAGO DE PENSIONES JUBILARES

Servicio proporcionado a las personas jubiladas afiliadas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que consiste en el pago por ventanilla de su pensión jubilar cada mes.

2.1.3.14 SERVICIO DE PAGO DEL BONO SOLIDARIO

Es un servicio social que el Banco ofrece a una nómina previamente autorizada e ingresada en una base de datos según decreto gubernamental, mediante líneas Banred.

2.1.4 DISEÑO DE LA ENCUESTA

2.1.4.1.- ENCUESTA A CLIENTES POTENCIALES

La encuesta es una técnica de recopilación de datos primarios que establece contactos con un número limitado de personas por medio de cuestionarios; la misma requiere de una planeación minuciosa puesto que debe tenerse especial cuidado en la elaboración de las preguntas.

INTRODUCCIÓN

La instalación y apertura de una oficina del Banco del Pichincha C.A. en el cantón Saquisilí obedece a que al considerar una plaza que tiene muy buenas probabilidades de ser un puesto que genere rendimiento al negocio del Banco gestionado por la Sucursal Latacunga, se aplica una encuesta que se orienta a conocer información, entre otros aspectos:

- El nivel de ingresos per cápita del cantón con el fin de estimar las probables captaciones que el sector puede generar.
- El nivel de participación y captaciones de Cacpeco Saquisilí.
- Información que sirve para determinar una localización óptima.

La presente encuesta se aplica totalmente entre personas naturales y jurídicas, clientes actuales o no del Banco del Pichincha, que desarrollan actividades económicas en el Cantón Saquisilí con el objeto de señalar un promedio real de sus ingresos y cuánto pueden destinar para el ahorro o inversión productiva.

La encuesta ha sido elaborada, como ya se explicó en el párrafo anterior, en dos formatos:

- 1.- Encuesta dirigida a personas económicamente activas naturales.
- 2.- Encuesta dirigida a personas económicamente activas jurídicas (empresas).

A).- Objetivo del Cuestionario:

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar las condiciones para el establecimiento de servicios financieros en el cantón, para lo cual se pide la contestación a las mismas de la forma más sincera posible, para determinar si la instalación de una oficina bancaria contribuye al desarrollo económico local, fortaleciendo el estándar de desarrollo mutuo y servicio al cliente.

B).- ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES POTENCIALES NATURALES

1.- ¿Conoce los servicios generales que ofrece un Banco?

Sí..... No.....

2.- ¿Posee Ud. algún tipo de cuenta, créditos u otros servicios sea en Bancos, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito o Sociedad Financiera?

Sí..... No.....

Si la respuesta es NO pase a la pregunta 12

3.- ¿Qué servicios financieros o cuenta posee?

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Planes de inversión
- Otros.....explique.....

4.- ¿Por qué posee dicho servicio o cuenta en esa institución?

- Sus ingresos son depositados en la misma
- Mayor apertura para agilizar transacciones
- Créditos

5.- ¿Indique de cuál de las siguientes instituciones financieras Ud. es cliente?

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| - Pichincha | Unibanco |
| - Guayaquil | Centro Mundo |
| - Internacional | Oscus |
| - Fomento | El Sagrario |
| - Austro | Cacpeco |
| - Litoral | 29 de Octubre |
| - Mutualista Pichincha..... | Sociedad Financ. Ecuatorial..... |

6.- ¿Por qué escogió esa institución?

- Confianza
- Cobertura
- Solidez
- Solvencia
- Otros.....

7.- Usted acude frecuentemente a un Banco, Mutualista, Cooperativa de Ahorro y Crédito, o Sociedad Financiera para:

- Retirar efectivo de una cuenta
- Depositar dinero en efectivo y/o cheques
- Acceder a líneas de inversión
- Acceder a líneas de crédito
- Otros.....explique.....

8.- ¿Con qué frecuencia usted acude a las instituciones financieras?

- Menos de tres veces semanales
- Entre tres y cinco veces semanales
- Más de cinco veces a la semana

9.- ¿En qué horario usted acude mayormente a una entidad financiera?

- En la mañana
- En la tarde
- Con frecuencia usa cajeros automáticos

10.- ¿En la institución financiera de la cual usted es cliente, el servicio que le ofrecen lo considera?

Pésimo..... Regular..... Bueno..... Excelente.....

10.1 ¿Cuál es la razón principal de esa calificación?

- Rapidez - Servicios
- Confianza - Cobertura física
- Tasas de interés
- Otros

11.- ¿Requiere Ud. de algún servicio financiero adicional?

Sí No.....

Describa brevemente.

12.- Indique la procedencia de sus ingresos

- Negocio propio
- Empleado público
- Empleado privado
- Profesional en libre ejercicio

13.- ¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$.....

14.- ¿Del total de sus ingresos mensuales, cuánto destina usted para el ahorro?

\$.....

15.- ¿Cuál es su edad?

.....

16.- ¿Qué piensa acerca de la imagen que tiene el Banco del Pichincha?

Pésimo..... Regular..... Bueno..... Excelente.....

¿Por qué?

2.4.1.2 ENCUESTA DISEÑADA PARA EL CASO DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la solvencia y capacidad de generar recursos económicos de las empresas asentadas en la localidad como florícolas, estaciones de servicio de combustible, hosterías, entre otras.

El formulario de preguntas que a continuación se expone busca determinar si los recursos monetarios que generan o captan tanto empresas privadas como instituciones públicas valen la pena para iniciar una inversión por parte del Banco en el Saquisilí que sea capaz de captar, o se considera preferible que sean recibidas en las oficinas de Latacunga o de otras instituciones similares.

Estructura de preguntas:

1.- *¿Posee la empresa algún tipo de cuenta, créditos u otros servicios sea en Bancos, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito o Sociedad Financiera?*

Sí..... No.....

Si la respuesta es NO pase a la pregunta 8

2.- *¿Qué servicios financieros o cuenta poseen?*

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Planes de inversión
- Otros.....explique..

3.- *¿Por qué poseen dicho servicio o cuenta en esa institución?*

- Pago de sueldos
- Créditos
- Inversiones y transferencias

Otros.....explique.....

4.- *¿Indique de cuál de las siguientes instituciones la empresa es cliente?*

- | | | | |
|-----------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| - Pichincha | | Unibanco | |
| - Guayaquil | | Centro Mundo | |
| - Internacional | | Oscus | |
| - Fomento | | El Sagrario | |
| - Austro | | Cacpeco | |
| - Litoral | | 29 de Octubre | |
| - Mutualista Pichincha..... | | Sociedad Financ. Ecuatorial..... | |

Otros.....

5.- *¿Por qué escogió esa institución?*

- Confianza
- Cobertura
- Solidez
- Solvencia
- Otros.....

6.- *¿Con qué frecuencia la empresa acude a las instituciones financieras?*

- Menos de tres veces semanales
- Entre tres y cinco veces semanales
- Más de cinco veces a la semana

7.- *¿En la institución financiera de la cual la empresa es cliente, el servicio que le ofrecen lo considera?*

Pésimo..... Regular..... Bueno..... Excelente.....

7.1 ¿Cuál es la razón principal de esa calificación?

- Rapidez - Servicios
- Confianza - Cobertura física
- Tasas de interés
- Otros.....
-

8.- ¿Requiere la empresa de algún servicio financiero adicional?

Sí No.....

Describa brevemente.....

9.- ¿Qué piensa acerca de la imagen que tiene el Banco del Pichincha?

Pésimo..... Regular..... Bueno..... Excelente.....

¿Por qué?

.....

2.1.5 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

Según datos publicados por el INEC la población para la ciudad de Latacunga y del cantón Saquisilí son de 51.689 y 20815 habitantes, respectivamente.¹²

Para el caso en estudio, la población de empresas en el cantón Saquisilí se resume a lo siguiente:

- El Municipio Cantonal de Saquisilí.
- Andinatel Saquisilí
- Elepco S.A. Agencia Saquisilí
- Cacpeco Agencia Saquisilí

¹² INEC, “Boletín de la P.E.A. por cantones en la Provincia de Cotopaxi”. Censo 2001. Resumen

- 1 Cooperativa de buses
- Fábrica de explosivos Explocem
- 7 empresas floricultoras
- 2 hosterías
- 5 estaciones de servicio de combustible
- 33 almacenes y bodegas populares (farmacias, locales comerciales,...) ¹³

Del listado anterior suman 53 entidades públicas y privadas que componen la población empresarial para el cantón Saquisilí.

2.1.5.1 UNIDAD MUESTRAL

Son los clientes que compran y/o consumen el servicio dentro de la ciudad, los mismos que son los distribuidores o propietarios de cada uno de los puntos de venta. ¹⁴

La unidad muestral que se enfoca en el presente proyecto se orienta a la población económicamente activa (P.E.A.) del cantón Saquisilí que asciende a 8527 individuos del total de la población. ¹⁵

Por el relativo pequeño número de entidades comerciales y de servicios, se puede encuestar a la totalidad de las empresas anteriormente citadas.

¹³ Observación de campo directa. Resumen

¹⁴ JANY JOSÉ NICOLÁS, “Investigación Integral de Mercados”. McGraw Hill. II edición. Bogotá. Pág. 289. Copia.

¹⁵ INEC, “Boletín de la P.E.A. por cantones en la Provincia de Cotopaxi”. Censo 2001. Resumen.

2.1.5.2 LIMITACIÓN

El presente proyecto, básicamente, se centra a la P.E.A. radicada dentro de los límites urbanos del mencionado cantón.

Los límites territoriales del cantón cuyo nombre viene de 2 voces quichuas **Saqui: “DEJE”** y **Sili: “AQUÍ”** se extienden por cuyos puntos colindantes son los siguientes:¹⁶

Por el Sur: de Occidente a Oriente:

De los páramos de Tigua desde el cerro “El Predicador”, sigue el camino de Yurac Rummy a la quebrada seca de la hacienda “La Compañía” y “La Rioja” hasta el puente sobre la acequia que conduce aguas de regadío a las haciendas “La Rioja” y “Tilipulito”, y de allí, en línea recta, al puente sobre el río Pumacunchi, en la carretera Latacunga-Saquisilí, sigue el curso del río aguas arriba hasta su confluencia con el río Negro o Yanayacu, de allí por el río Blanco, aguas arriba, hasta el puente sobre este último, en la carretera Toacaso –Sigchos, continuando luego por esta carretera hasta los páramos de Guingopana.

Por el Occidente: De Norte a Sur

De los páramos de Guingopana al nevado de Yanahurco y de aquí por las cordilleras de la Provincia y Guangaje hasta el cerro “El Predicador”.

2.1.5.3 CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO DE MERCADO

El segmento de mercado al cual se orienta el presente proyecto de factibilidad es a la P.E.A. del cantón Saquisilí, la misma que se divide en dos estratos que a continuación se detallan:

¹⁶ FABARA SALVADOR, “**Tierra Mía**”, Don Bosco. VII edición. Quito. 1980. Págs. 109-110. Copia.

ESTRATO	# DE PERSONAS
Personas naturales que desarrollan actividad económica (PEA)	8527
Personas jurídicas	53
TOTAL DE LA POBLACIÓN	8580

Elaborado por: A. Fabián Estrella T

2.1.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo óptimo de la muestra de cada uno de los 2 estratos anteriormente señalados se procederá aplicar lo siguiente:

2.1.6.1 FÓRMULA DE CÁLCULO¹⁷

La fórmula que se aplicará en el presente proyecto obedece a un muestreo proporcional; se usa este tipo de muestreo para calcular probabilidades de variables aleatorias distribuidas en el tiempo y espacio.

Muestreo Proporcional (*Cuando se conoce la probabilidad de ocurrencia y existen investigaciones anteriores*)

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N-1) + Z^2 PQ} \quad (\text{Para poblaciones finitas (inferiores a 30.000 u.)})$$

en donde:

Z= Margen de confiabilidad (expresado en desviaciones estándar)

N= Total del marco muestral

n= Tamaño de la muestra

¹⁷ JANY JOSÉ NICOLÁS, “Investigación Integral de Mercados”, McGraw Hill. I edición. Bogotá. 1994. Resumen.

P= Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia (1-P)

e= Error de estimación

El tamaño de la muestra definido de esta manera es la porción representativa de la población, que se selecciona para su estudio porque la población es demasiado grande para analizarla en su totalidad.¹⁸

Para todos los estratos:

$e = (0.1)^2/4 = 0.0025$, el mismo que se considerará como el error de estimación.

Así el tamaño de la muestra para las personas naturales que ejercen o desarrollan actividades económicas se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.95^2(8541) (0.50) (0.50)}{(8541 - 1) 0.0025 + 1.95^2(0.25)}$$

$$n = 364.08 \cong 364 \text{ personas}$$

El tamaño de la muestra para las empresas que son clientes de instituciones financieras se determinará de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.95^2(53) (0.50) (0.50)}{(53 - 1) 0.0025 + 1.95^2(0.25)}$$

$$n = 46.62 \cong 47 \text{ entidades comerciales y/o de servicios}$$

¹⁸ Webster Allen, “**Estadística aplicada a la empresa y a la economía**”. McGraw Hill. II edición. Madrid. Pág.9. Resumen.

**2.6.1.2 RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO
(RESULTADOS DE ENCUESTAS EN ANEXOS 1 Y 2)**

2.2 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA Y LA OFERTA

2.2.1 LA DEMANDA

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado. Tiene como propósito determinar la posibilidad de participación del proyecto del producto del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.¹⁹

TABLA 2.2 ESTIMADO DEL MERCADO TOTAL FINANCIERO DE SAQUISILÍ

CAPTACIONES POR INSTITUCIÓN Y PLAZA
SUBSISTEMA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO AGENCIA SAQUISILÍ
Desde Abril del 2003 a septiembre del 2003
(en miles de dólares)

PERIODO	DEPOSITOS		
	A LA VISTA	A PLAZO	DE GARANTÍA
A Abril del 2003	610	144	0
A Mayo del 2003	630	178	0
A Junio del 2003	674	192	0
A Julio del 2003	691	217	0
A Agosto del 2003	752	192	0
A Septiembre del 2003	794	186	0
A Octubre del 2003	820	212	0
A Noviembre del 2003	849	199	0
Subtotal CACPECO Saquisilí	849	199	0
Total CACPECO Saquisilí Abril-nov. 2003			1048

Fuente: Estructuras Integradas de Datos / Sistema de Administración de Balances
Elaborado por: Dirección Nacional de Estudios y Estadísticas & A. Fabián Estrella T.

¹⁹ BACA U. GABRIEL, "Evaluación de Proyectos", IV edición, McGraw Hill, México. 2001.
Pág.17. Copia.

2.2.1.1 DEMANDA CUANTITATIVA ESTIMADA EN PORCENTAJES DESDE LA ENCUESTA

La participación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Agencia Saquisilí, según datos de la encuesta realizada para clientes personales como corporativos, mantiene un porcentaje de 28 y 24 respectivamente.

$$(28 + 24) / 2 = 26\%$$

Los datos de depósitos registrados por Cacpeco en el cantón Saquisilí durante el periodo abril- noviembre del 2003 son los siguientes:

<i>(en miles de dólares)</i>	
Depósitos a la vista	849
Depósitos a plazo	199

Si \$1'048.000 representan el 26% del total de participación en el mercado financiero del cantón Saquisilí que ha captado dicha institución, por regla de 3 se puede determinar la demanda potencial que está repartida en otras instituciones similares:

De las instituciones bancarias que tienen residencia en la ciudad de Latacunga, se determinó que un 22% acude a las instituciones locales excepto al Banco del Pichincha y Cacpeco, es decir, se han dirigido a la competencia, mientras que en el área corporativa existe un 13% que son clientes de otros bancos.

$$(22 + 13) / 2 = 17.50$$

TABLA 2.2.1. ESTIMADO DEL MERCADO DE SAQUISILÍ PARA OTROS BANCOS *(En miles de dólares)*

	17.50%	100%
Depósitos a la vista	148.58	849
Depósitos a plazo	34.83	199

Fuente: Encuestas/ Tabla 2.2

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Con referencia al Banco del Pichincha Sucursal Latacunga, se puede notar el liderazgo en el mercado financiero local, ya que más del 50% trabaja con la mencionada institución, es así los clientes personales un 48% de la muestra son clientes del Banco, mientras que los clientes corporativos existen en un 64% de la muestra dada.

En la siguiente tabla se identifica la demanda potencial en miles de dólares que el Banco podría atraer de la competencia

$$(48 + 64) / 2 = 56\%$$

TABLA 2.2.2 ESTIMADO DEL MERCADO POTENCIAL PARA EL BANCO DEL PICHINCHA OFICINA SAQUISILÍ

(En miles de dólares)

	56%	100%
Depósitos a la vista	475.44	849
Depósitos a plazo	111.44	199

Fuente: Encuestas/ Tabla 2.2

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

De esta manera considerando como un 100% los registros de depósitos históricos en Cacpeco Saquisilí, el nivel de participación del Banco del Pichincha y otros bancos, se considera un potencial establecido en la siguiente tabla:

TABLA 2.2.3 ESTIMADO DEL MERCADO POTENCIAL TOTAL SAQUISILÍ

(En miles de dólares)

	Cacpeco	Bco. Pichincha	Otros Bancos	TOTAL
Depósitos a la vista	849	475.44	148.58	1473.02
Depósitos a plazo	199	111.44	34.83	345.27

Fuente: Tabla 2.2/ Tabla 2.2.1/ Tabla 2.2.2.

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

La relación conjunta de la demanda que ha percibido Cacpeco junto a otros bancos residentes en la ciudad de Latacunga (excepto el Banco del Pichincha) se podrían estimar un porcentaje de demanda que la oficina del cantón Saquisilí podría atraer en función del porcentaje de imagen del Banco que la comunidad saquisilence posee de dicha institución, los mismos que le catalogan en un 52% de excelente la imagen con respecto al nivel de servicio. De esta manera se califica y estima la DEMANDA CUALITATIVA que la institución podría captar de la competencia en base a sus atributos.

TABLA 2.2.4 DEMANDA CUALITATIVA ESTIMADA POTENCIAL PARA EL BANCO DEL PICHINCHA OFICINA SAQUISILÍ

(En dólares)

DEMANDA	MERCADO TOTAL	% IMAGEN Bco. Pichincha	DEMANDA ESTIMADA
Depósitos a la vista	1 473.020	52%	765.970,40
Depósitos a plazo	345.270	52%	179.540,40

Fuente: Tabla 2.2.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

2.2.2 LA OFERTA

Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.²⁰

En la provincia de Cotopaxi existen las siguientes entidades financieras, consideradas como competencia local del Banco del Pichincha:

TABLA 2.2.2.1 COMPETENCIA TENTATIVA

Instituciones Bancarias y Mutualista	Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Banco del Austro	- Cacpeco
- Banco Centro Mundo	- Cooperativa 9 de Octubre
- Banco de Guayaquil	- Cooperativa 29 de Octubre
- Banco Internacional	- Cooperativa Ambato
- Banco del Litoral	- Cooperativa San Francisco
- Banco Nacional de Fomento	- El Sagrario
- Banco Universal (Unibanco)	- Oscus
- Mutualista Pichincha	- Sociedad Financiera Ecuatorial
	- Leasing Corp. Sociedad Financiera

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

La oferta para el presente proyecto se ha establecido por los productos financieros que ofrecen las tres entidades que tienen mayor participación en la provincia de Cotopaxi (excepto el Banco del Pichincha), lo cual se demostrará en la siguiente tabla:

²⁰ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill. IV edición. México.2001. Pág.43. Resumen.

TABLA 2.2.2.2 OFERTA DIRECTA DE LA COMPETENCIA QUE TIENE INFLUENCIA EN EL CANTÓN SAQUISILÍ

<i>Institución</i>	<i>Cuentas Corrientes</i>	<i>Cuentas de Ahorros</i>	<i>Inversiones</i>
Banco de Guayaquil	Sí	Sí	Créditos de consumo Créditos hipotecarios Casa fácil Auto fácil
Banco Internacional	Sí	Sí	Fondo leal Intercasa
Cacpeco	No	Sí	Créditos: Hipotecarios/Quirografarios/ Prendarios/Microcrédito/De grupo

Fuente: Banco de Guayaquil/ Banco Internacional/ Cacpeco
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

2.2.2.1 PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Para la proyección de la oferta del presente proyecto se ha tomado en cuenta la participación de las 3 instituciones financieras que juntas alcanzan cerca del 50% del total del mercado financiero saquisilence, es decir, la oferta de servicios del Banco del Pichincha se basaría en el crecimiento rentable y la proyección de las operaciones financieras de sus similares.

Los datos que a continuación se presentan, excepto los de Cacpeco Saquisilí, son estimados ya que la mayoría de instituciones competentes están radicadas en la ciudad de Latacunga, serviría como un pequeño referencial para la participación de Saquisilí, ya que no existen en los bancos participantes (Pichincha, Guayaquil e Internacional) una base de datos que defina el aporte para cada institución del pueblo saquisilence.

TABLA 2.2.2.3 CAPTACIONES Y COLOCACIONES

A noviembre del 2003

(En miles de dólares)

<i>Institución</i>	<i>Depósitos</i>	
	<i>A la vista</i>	<i>A plazo</i>
Banco del Pichincha	18185	676
Banco de Guayaquil	5918	1181
Banco Internacional	2073	0.00
Cacpeco Saquisilí	849	199
TOTAL	\$8840	\$1380

Fuente: www.superban.gov.ec/bancos/capcol_ifis.htm

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Para la proyección de la oferta se procede a sumar los depósitos correspondientes a cada institución (excepto el Pichincha) y de esta manera al resultado se le proyecta con un 3.30% de incremento, este valor corresponde a la tasa de crecimiento del PIB en el área financiera en el año 2003.²¹ (ANEXO 3)

TABLA 2.2.2.4 PROYECCIÓN DE LA OFERTA

(En miles de dólares)

<i>Años</i>	2003	2004*	2005*	2006*	2007*	2008*
<i>A la vista</i>	8840	9131.72	9436.06	9744.36	10065.92	10398.10
<i>A plazo</i>	1380	1425.54	1472.58	1521.18	1571.38	1623.23

Fuente: Banco Central del Ecuador/ www.sica.gov.ec/agro/macro/pibvarios.HTM/ TABLA 2.2.2.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

* *Factor de variación 3.30%*

2.2.2.2 ANÁLISIS DE PRECIOS

(ANEXO 4)

Los precios conocidos dentro de las entidades financieras se denominan tasas, es decir, las tasas de interés activas y pasivas de cada institución y que están sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y a las tasas fijadas por el Banco Central del Ecuador.

²¹ Banco Central del Ecuador/ www.sica.gov.ec/agro/macro/pibvarios.HTM

TABLA 2.2.2.5 TASAS REFERENCIALES EN LAS PRINCIPALES ENTIDADES FINANCIERAS DE LATACUNGA

<i>Vigentes desde el 05-01-2004</i>	Banco de Guayaquil	Banco Internacional	Banco del Pichincha	Cacpeco
	T. A.	T.A .	T. A.	T. A.
Ctas. Ctes.	No paga	No	No	No
Cuentas de ahorros	No	No	No	No
Créditos	16.79	16.79	16.79	16.30
TASAS PASIVAS				
De 1 a 100	0.00%	0.00%	0.00%	1.50%
De 101 a 400	0.50%	0.00%	0.50%	1.50%
De 401 a 1000	1.50%	0.00%	1.50%	1.75%
De 1001 a 2500	1.75%	0.00%	1.75%	1.75%
De 2501 a 5000	2.00%	0.00%	2.00%	2.00%
De 5001 a 50000	2.50%	0.25%	2.50%	2.50%
De 50001 a 250.000	3.00%	0.50**%	3.00%	3.00%*
Más de 250.000	3.25%	1.00%	3.25%	

Fuente: Banco de Guayaquil/ Banco Internacional/ Banco del Pichincha/ Cacpeco

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

* % dado para depósitos mayores de USD10.000

** % dado hasta USD75.000

2.2.3 DEMANDA INSATISFECHA

Se llama demanda potencial insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.²²

En base a lo que los clientes de una institución financiera califican como lo más importante que se visualiza a la hora de escoger una institución es el factor confianza, y de los datos de la encuesta se le atribuye al Banco del Pichincha el 23.50 %. Lo anterior se resume en la siguiente tabla.

²² BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill. IV edición. México. 2001. 46. Copia.

Factor confianza (20% + 27%) / 2 = 23.50%

TABLA 2.2.3.1 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

(En dólares)

DEMANDA	DEMANDA ESTIMADA	FACTOR CONFIANZA	DEMANDA INSATISFECHA
Depósitos a la vista	765.970,40	23.50%	180.003,05
Depósitos a plazo	179.540,40	23.50%	42.192,00

Fuente: Tabla 2.2.4

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

222.195,05

Según los datos anteriores se ha estimado la demanda potencial insatisfecha pesimista, para lo cual se procederá a elaborar su proyección para años futuros tomando como base datos oficiales de la tasa de crecimiento del PIB en el área de intermediación financiera en el Ecuador.

TABLA 2.2.3.2 TASA DE CRECIMIENTO DEL PIB (ANEXO 3)

(En miles de dólares)

Periodo	Industria	Intermediación Financiera
1999		-47.30%
2000		2.20%
2001		37.60%
2002		9.70%
2003		3.30%

Fuente: Banco Central del Ecuador/ www.sica.gov.ec/agro/macro/pibvarios.HTM

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Según datos oficiales publicados por el B.C.E. en la tabla anterior, se debe aclarar que lastimosamente no existen datos que registren el PIB por provincias, para lo cual para efectos de proyección de la demanda insatisfecha se aplicará el porcentaje de crecimiento del PIB más pesimista que corresponde al año 2003 con un 3.30% con respecto al sector financiero, siendo éste un factor de variación.

TABLA 2.2.5 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA*(En dólares)*

Años	2003	2004*	2005*	2006*	2007*	2008*
A la vista	180,003.05	185,943.15	192,079.27	198,417.89	204,965.68	211,729.55
50% Monet.	90,001.53	92,971.58	96,039.64	99,208.95	102,482.84	105,864.77
50%Ahorros	90,001.53	92,971.58	96,039.64	99,208.95	102,482.84	105,864.77
A plazo	42,192.00	43,584.34	45,022.62	46,508.37	48,043.14	49,628.57
Total	222,195.05	229,527.49	237,101.89	244,926.26	253,008.82	261,358.11

Fuente: TABLA 2.2.3.1/ TABLA 2.2.3.2

* Factor de variación 2003 PIB 3.30%

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

La demanda potencial insatisfecha se refiere de manera específica aquella porción de la demanda de prestaciones por plaza que no han podido ser satisfechas por la oferta actual, lo cual provoca malestar en el cliente que tiene que desplazarse hasta Latacunga para realizar transacciones financieras.

En la Tabla 2.2.5 en el cálculo de los años proyectados (*) se utiliza el factor de variación equivalente al 3.3%, valor que significa que en el año 2003 , el sector financiero, tuvo un crecimiento del 3.3% en el aporte al PIB nacional.

Es muy importante destacar la demanda potencial insatisfecha y su proyección cuantitativa, ya que la nueva oficina que se pretende abrir debe ser lo suficientemente capaz para competir y generar por sí misma rentabilidad siendo el aprovechamiento de la demanda potencial insatisfecha proyectada la principal fuente de ingresos considerando los valores indicados en la tabla 2.2.5 en un escenario pesimista según la tasa de crecimiento del mercado financiero nacional.

CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO

3.1 INGENIERÍA DEL PROYECTO

Tiene como objetivo resolver todo lo concerniente a la instalación y funcionamiento de la planta; desde la descripción del proceso, adquisición de equipo y maquinaria se determina la distribución óptima de la planta, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habrá de tener la planta productiva.²³

3.1.1 MACROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El objetivo general de este punto es, por supuesto, llegar a determinar en dónde se instalará la oficina. La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo mínimo por unidad (criterio social).²⁴

El proyecto de factibilidad para la apertura de una nueva oficina del Banco del Pichincha C.A. se localiza en el cantón Saquisilí, situado a 15 kms. al nor - occidente de la ciudad de Latacunga, capital de la provincia del Cotopaxi, en la República del Ecuador.

Para la localización se han escogido las instalaciones del Banco La Previsora por las siguientes razones:

²³ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, Mcgraw Hill, IV edición. México.2001.101. Copia

²⁴ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, Mcgraw Hill, IV edición. México.2001. 98. Copia

<i>VENTAJAS</i>	<i>DESVENTAJAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Existe la construcción edificada, lo cual representa una disminución considerable de los costos que la ejecución del proyecto presupone. - Fácil acceso - Ubicación en pleno centro del cantón - Disponibilidad inmediata de los servicios básicos. - Fácil adaptación del proyecto al ambiente y comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de no arriendo por parte de la AGD. - Costo de arrendamiento.

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

3.1.2 MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

La ubicación exacta de la posible nueva oficina del Banco del Pichincha se realizó en el cantón Saquisilí, Provincia de Cotopaxi, cuya residencia se establecería en el ex edificio del Banco La Previsora Agencia Saquisilí, el mismo que está ubicado en la esquina de las calles 24 de Mayo y Barreno, a media cuadra al oeste del I. Municipio de Saquisilí, y frente al edificio de la Casa Campesina de las Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús. **(ANEXO 7)**

Su localización con respecto a puntos estratégicos de soporte como son la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos mantienen una distancia relativamente próximas a los linderos de dicho edificio.

La Policía Nacional de Saquisilí está ubicada a 300 mts. al sur del antes edificio del Banco La Previsora, su ubicación exacta se sitúa en las calles Imbabura y 24 de Mayo, adyacente a la oficina de Andinatel.

La distancia del Cuerpo de Bomberos de Saquisilí se encuentra a 500 mts. al sur del ex edificio del Banco La Previsora, su localización exacta está en las calles 24

de Mayo y Bolívar, en el sector “Los Obreros Municipales”, adyacente a la construcción del nuevo hospital “La Dolorosa”.

En resumen como ventajas se consideran la seguridad de la ubicación y la estructura física del cantón, la cercanía con la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos.

TABLA 3.1.2 VALORACIÓN POR PESOS DE LA LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO EN BASE A FACTORES LOCALES

ATRIBUTO	Importancia % del atributo	LOCALIZ. A		LOCALIZ. B		LOCALIZ. C	
		Calif./10	Total	Calif./10	Total	Calif/10.	Total
- Seguridad física	45	10	450	9	405	8	360
- Edificio pre-adequado	45	10	450	5	225	6	270
- Fácil accesibilidad	5	8	40	6	30	7	35
- Servicios básicos	5	9	45	9	45	10	50
	100		985		705		715

Elaborado por: A Fabián Estrella T.

Los resultados ponderados de la **localización A** (985) ex edificio del Banco La Previsora son considerados superiores con respecto a **La localización B** ubicada en un local disponible en la gasolinera del Sindicato de Choferes de Saquisilí, en la entrada sur del cantón, y la **localización C** que se ubica en una plaza disponible junto a Cacpeco Saquisilí.

Éstas son las 3 localizaciones analizadas para la localización de la oficina del Banco del Pichincha en Saquisilí.

3.1.2.1 CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE

La población del cantón Saquisilí, según el censo del 2001, representa el 6% del total de la Provincia de Cotopaxi; ha crecido en el último periodo intercensal 1990-2001 a un ritmo promedio del 2.7% anual. El 74.9% reside en el área rural y se caracteriza por ser una población joven, ya que el 50.1% son menores de 20 años.²⁵

3.1.2.1.1 MARCO LEGAL

El ente regulador de todas las instituciones financieras que han sido constituidas y operan en el Ecuador es la Superintendencia de Bancos, la misma que norma sus actividades de control basados en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.

Para la apertura de un punto de venta del Banco del Pichincha C.A., se revisan procesos administrativos internos y aspectos que permitan evaluar su potencial económico, así:

- Se atiende una solicitud del sector interesado y se evalúan las condiciones socio-económicas del sector.
- En caso de tener una visionaria aceptación por parte del ejecutivo inmediato (Gerente de Sucursal) eleva su recomendación al Gerente Regional, en el este caso el Sr. Rodrigo Naranjo, quien como intermediario pone a consideración del Líder de la Red de Oficinas del Banco.
- El Líder de la Red de Oficinas del Banco del Pichincha conjuntamente con su equipo de trabajo evalúan las posibilidades del potencial económico y crecimiento rentable de la posible nueva oficina y, en base, a las condiciones

²⁶ INEN, “Boletín del VI censo de población y V de vivienda”, 25 de noviembre/2001. Quito. Resumen

propias del sector determinan un nivel de presupuesto que será aplicado en caso de que el Directorio General del Banco apruebe dicha solicitud.

- El Líder de la Red de Oficinas emite una evaluación técnica al Directorio del Banco, lo analiza y, en caso de ser aprobada, se eleva la solicitud para apertura y permiso de funcionamiento a la Superintendencia de Bancos, la misma que analiza dicha solicitud y de no tener inconveniente alguno con los requerimientos expuestos en la Ley de Instituciones Financieras emite una resolución que permitiría iniciar operaciones de la nueva oficina localizada en el cantón Saquisilí, Provincia de Cotopaxi en la República del Ecuador.

3.1.2.1.2 POLÍTICAS PARA EL PERSONAL²⁶

La misión, visión, estrategia, objetivos y cultura corporativa deben tener una guía normada a través de la cual todos sus miembros tengan un camino por el cual recorrer.

Existen alrededor de 21 políticas que el personal del Banco del Pichincha C.A. debe reconocer y aplicar en el desarrollo de cada una de sus funciones asignadas:

TABLA 3.1.2.1.2 21 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Anuncio libre de posiciones y vacantes	- Sobregiros
- Cambios de cargo y ubicación	- Vacaciones
- Renuncias	- Clima laboral
- Acciones laborales	- Lavado de dinero
- Anuncio de ingresos, salidas, cambios de cargo y ubicación	- Uso de Internet
- Reemplazos, creación de puestos	- Uso de software
- Personal temporal	- Uso de claves
- Pasantías	- Parentesco
- Administración salarial	- Conflicto de intereses
- Horas extras	- Reglamento interno de trabajo

Fuente: Políticas Institucionales del Banco del Pichincha C.A.

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

²⁶ BANCO DEL PICHINCHA, “Políticas Institucionales”, Quito. 2001. Resumen.

3.1.2.1.3 POLÍTICA SALARIAL²⁷

Tiene como objetivo mantener una estructura salarial coherente en toda la organización que permita alcanzar equidad y competitividad, para atraer y retener a los mejores colaboradores, disminuir la rotación de personal y mantener un clima laboral positivo.

POLÍTICA:

1. - Monto del salario e ingresos del personal.

Los sueldos asignados o los que se asignaren en el futuro a todo colaborador, deberán sujetarse a las escalas salariales que han sido aprobadas en la institución.

1.1 La fijación de las escalas salariales serán estructuradas en base a:

- Rentabilidad de la institución
- Competitividad con el mercado
- Niveles derivados de la valoración de funciones

1.2 La fijación del salario de cada persona se hará atendiendo al mérito alcanzado por la persona en el cumplimiento de los objetivos de su función.

1.3 El Comité Ejecutivo será quien apruebe los parámetros de administración salarial cada año, así como también el resultado de las recomendaciones de incrementos salariales.

2. Fijación de ingresos

Los sueldos deberán guardar relación con la valoración del cargo y el nivel correspondiente a la estructura del banco y la escala salarial fijada. Toda revisión salarial o fijación de sueldo para ingreso de personal, seguirá el siguiente proceso:

2.1 El área de recursos humanos se sujetará a las escalas salariales aprobadas por el Comité Ejecutivo.

²⁷ BANCO DEL PICHINCHA, “**Políticas Institucionales**”, Quito. 2001. Resumen.

2.2 El área de recursos humanos orientará a la línea de supervisión sobre los parámetros y escalas aprobadas.

2.3 La línea de supervisión recomendará los incrementos salariales basada en los parámetros aprobados por el Comité Ejecutivo. Esta recomendación será efectuada por la línea directa de supervisión y/o gerencia del área y vicepresidencia del área

Para fijación de sueldos por contrataciones de personal:

2.4 La línea de supervisión directa y/o gerencia del área y/o vicepresidencia del área aprobará el salario de contratación. En el caso de la red comercial esta aprobación será dada por la línea directa de supervisión y por la gerencia de agencia o sucursal.

3. - Incremento de sueldos y salarios del personal.

Los incrementos de sueldos del personal se definirán una vez al año, en el mes de marzo; los incrementos establecidos en esta fecha podrán realizarse en una sola vez o en las veces que la organización creyere conveniente, debiendo notificarse a los colaboradores los incrementos que le fueren otorgados.

4.- Revisión salarial.

Los sueldos que deban ser modificados, ya sea por movimiento interno, ascensos o promociones, cambios en la valoración y nivel, cambios en la estructura o modificación de las funciones y responsabilidades del cargo o reconocimiento por mérito en casos muy excepcionales, se los hará en los meses de marzo, julio y noviembre de cada año.

5. - Sueldos e ingresos por contratación.

Al momento de la contratación se comunicará al nuevo personal el sueldo que percibirá hasta las fechas de revisión que se han fijado, fechas en las que será modificado.

Todo el paquete remunerativo fijado vía contratación deberá ser aprobado por la línea de supervisión directa y el gerente/vicepresidente de cada área y en el caso de la red por la gerencia de la sucursal o agencia y conocido por el colaborador contratado.

6.- Modo y fecha de pago.

El pago de los ingresos del colaborador se lo hará una sola vez al mes, el día 22 o en el caso de que sea feriado o fin de semana el anterior día laborable.

En los ingresos mensuales, se incorporará el pago proporcional de los sobresueldos, del décimo cuarto y el fondo de reserva. Sobre todo valor que se considere ingreso se hará el descuento de ley por impuesto a la renta.

7.- Forma de comunicar los ingresos

Cualquier cambio en los ingresos del personal será comunicado a los colaboradores mediante el formato de "ingresos del personal" el mismo que se originará en recursos humanos y será entregado directamente por la línea de supervisión. Este será el documento formal de incremento de compensación o fijación de salarios por contratación

3.1.3 TECNOLOGÍA BLANDA DEL PROYECTO

La tecnología informática aplicada para el presente proyecto se basa en aquella que ha sido adaptada para servicios financieros que reciben depósitos del público, es decir, banca de primer piso.

El sistema informático para aplicarse en el proyecto de apertura de una oficina en el cantón Saquisilí es el sistema *TELLER*, con el cual funciona todo el sistema de cajas a nivel nacional en el Banco del Pichincha, que permite realizar todo tipo de transacciones descritas en el capítulo I, y por funcionalidad y tamaño del mercado saquisilense sería el único sistema para satisfacer los requerimientos de los clientes locales, este software se enlaza por línea telefónica al *HOST* principal ubicado en la Sucursal Latacunga y, por ende, la información ingresada en las cuentas del cliente sería disponible en cualquier oficina a nivel nacional.

De igual manera el sistema de seguridad física y alarmas del hall y bóveda se enlaza por línea satelital y telefónica con la central regional ubicada en la Casa Matriz del Banco del Pichincha, las mismas que se desactivan al momento de ingresar a la jornada laboral y, de igual manera, se activan terminadas las funciones, previa coordinación con la consola de seguridad de alarmas en Quito.

3.1.4 ACTIVOS FIJOS

Se entiende por activo fijo a todos los bienes tangibles (que se pueden tocar) que son propiedad de la empresa como edificios, equipos, herramientas, maquinaria, terreno, vehículos, y otros. Se le llama *FIJO* porque la empresa no puede desprenderse fácilmente de él sin que ello ocasione problemas a las actividades productivas (a diferencia del activo circulante).

Para el caso específico de la apertura de la oficina del Banco del Pichincha en el cantón Saquisilí, los conceptos del activo fijo son los siguientes:

- *Las construcciones.*- En el plano arquitectónico que se identifica en el ítem 3.2.4 *Distribución y Planos de la Nueva Oficina* se pueden apreciar un modelo de las áreas de construcción del hall de atención, la bóveda, los counters de caja, baños.

- *Las instalaciones.*- En esta sección se describen equipos adicionales a la construcción y que se ejecutan terminada la misma, en esta sección se incluyen los sensores de alarmas, instalaciones de los servicios básicos (agua, electricidad, teléfono), adecuación de UPS, cableado del equipo de transmisión de datos, según el plano pre-diseñado.

- *El equipo informático.*- Se incluyen monitores, CPU's, HUB de comunicaciones y transmisión de datos, radio base de comunicaciones, impresoras, sistema de alarma, sensores de humo, módem, y otros equipos de cómputo.

- *Equipos, Muebles y Otros Enseres.*- Aquí se incluyen los equipos de oficina no exclusivos de proceso de información de datos, sino los de recepción como: equipo de seguridad, sumadoras, teléfono, radio/grabadora, caja fuerte, extintor, transformador, planta eléctrica, recontadora de billetes, fotocopiadora. Como Muebles se pueden citar todos aquellos requeridos para la normal recepción y atención al cliente: el counter de atención de caja, archivador vertical, sillas, sofá, mesas, puerta de bóveda, mueble auxiliar, vajilla, y otros enseres menores necesarios para una eficiente prestación de servicio y atención de calidad al cliente.

- *EL TERRENO Y EL EDIFICIO.*- Estos dos activos que son propiedad de la AGD se lograría un acuerdo para un contrato de arriendo, siendo esto un activo diferido.

3.2 INGENIERÍA DEL SERVICIO

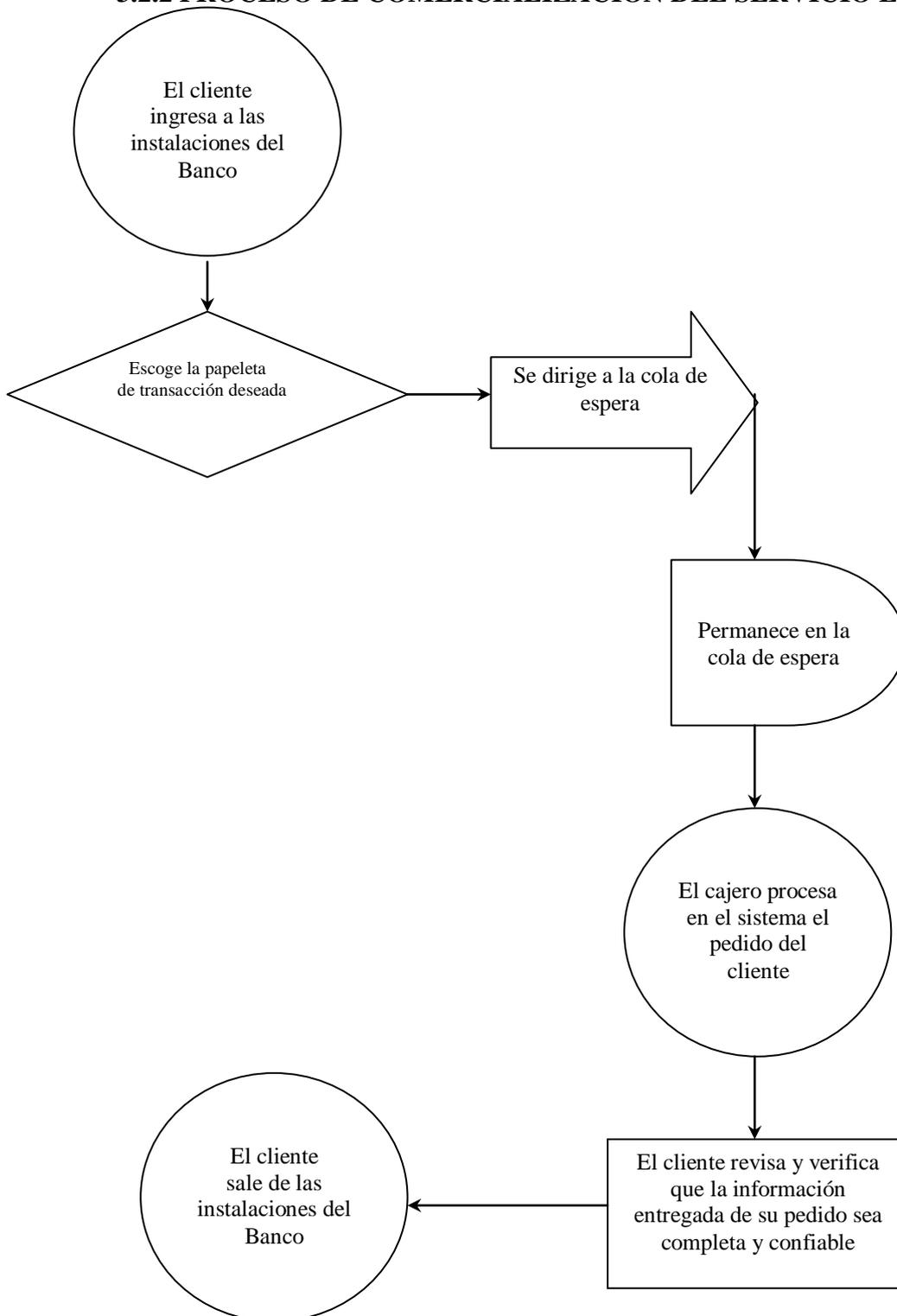
3.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE SERVICIOS

El servicio que a continuación se describe resulta del estudio de mercado que define el tipo de oficina según el tamaño de mercado, cuya aplicación funcional ha sido descrito de la siguiente manera:

- 1.- El servicio será completamente de caja, es decir, se procede a un contacto más frecuente con el público.
- 2.- El cliente ingresa a las instalaciones de la nueva oficina, al mismo tiempo desde la garita es vigilado por el guardia de seguridad del Banco.
- 3.- Procede a una de las mesas de emisión de formularios y escoge uno de ellos para llenar en una papeleta la información de lo que solicita.
- 4.- Dependiendo de la rapidez del sistema informático y del colaborador, procede a formar una cola de espera, mientras espera su turno de atención hay un sistema de sonido que adecua el ambiente con música suave a un volumen adecuado.
- 5.- Cuando el turno de atención del cliente llega hasta el cajero, después de que el segundo le da la bienvenida, presenta la papeleta o documento que describe qué transacción desea realizar (depósito, retiro de dinero, pagos de impuestos, cobranzas de empresas, bono solidario, pago de tarjetas de crédito, pago de pensiones estudiantiles), el colaborador procesa la información que él requiere.
- 6.- El sistema se interconecta con el HOST principal del Banco y devuelve la información de transacción procesada exitosamente para lo cual el cajero le entrega sea el caso un comprobante térmico que habilite un pago registrado en el Banco ó dinero en efectivo si el caso es un retiro de fondos de una cuenta.

7.- El cliente verifica la completa veracidad de lo solicitado y previa despedida del colaborador, procede a abandonar las instalaciones del Banco, terminando así el proceso de prestación de servicio del Banco con el cliente.

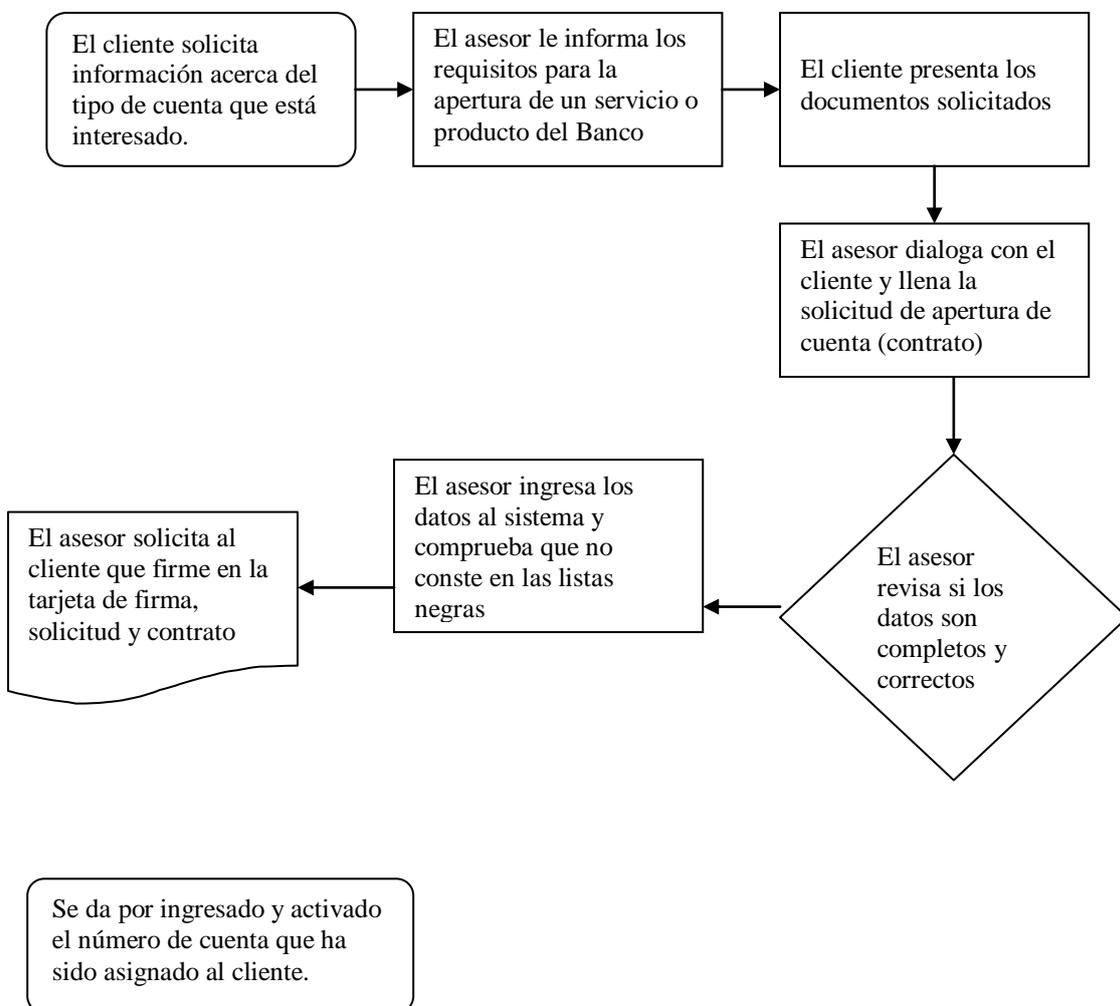
3.2.2 PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO EN CAJAS.



Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

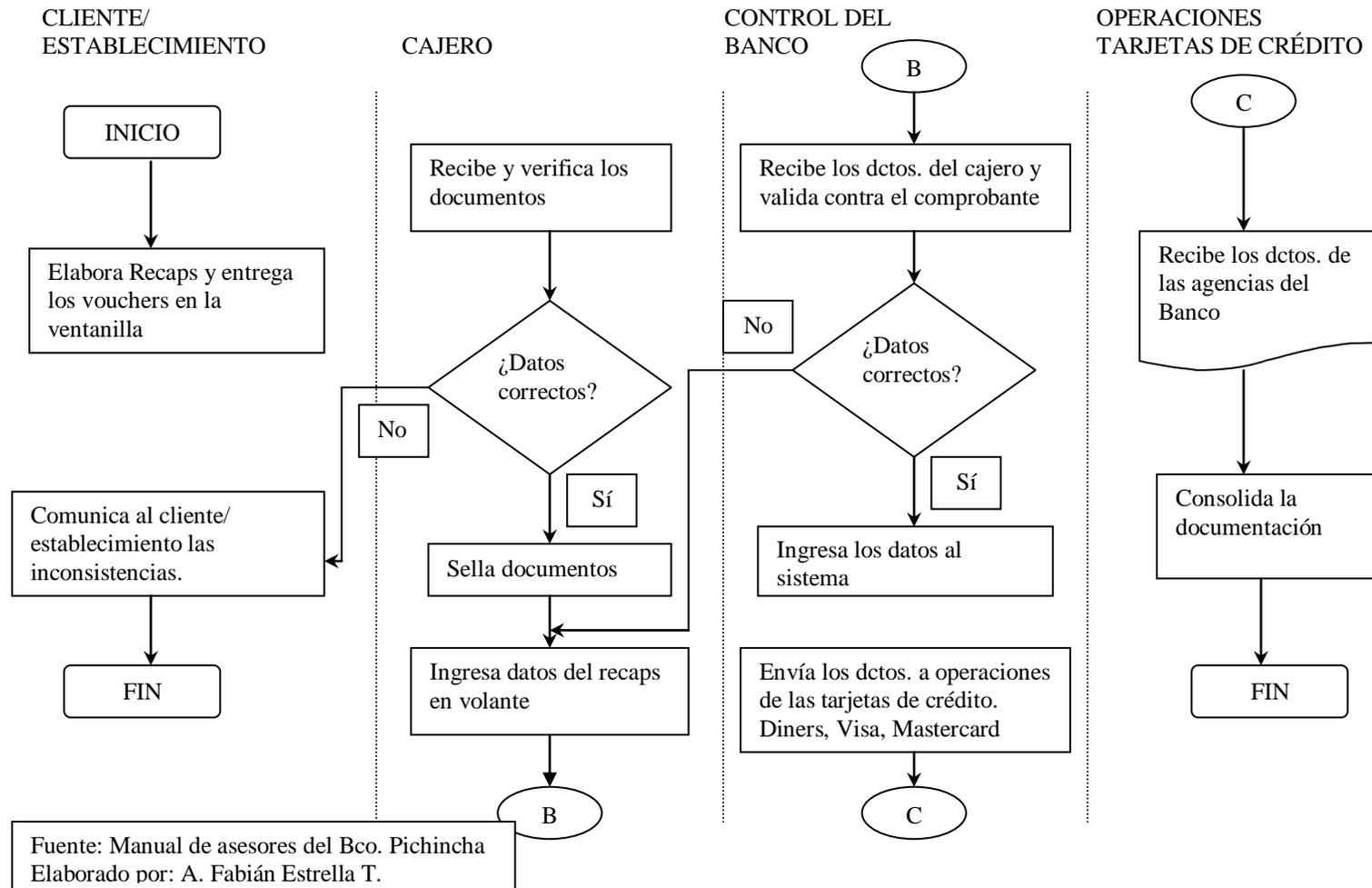
3.2.2.A PROCESO DE VENTA DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE ASESORES COMERCIALES DEL BANCO DEL PICHINCHA.

Proceso de apertura de cuentas.- Es el primer vínculo del cliente con el Banco, es un proceso a través del cual se ingresa al sistema bancario a un cliente registrándolo en la base de datos para que, después, pueda realizar múltiples transacciones y alcanzar varios servicios asociados que la actividad bancaria ofrece a sus cuentas. Se presentan 2 procesos que sirven como ejemplo:



Fuente: Manual de Procesos del Asesor, Banco del Pichincha
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

3.2.B PROCESO DE RECEPCIÓN DE RECAPS



3.2.3 PROVEEDORES

Las listas que se detallan a continuación corresponden a los productos y servicios por naturaleza que el Banco del Pichincha C.A., a nivel nacional, contrata para el normal de las oficinas.

CUADRO 3.2.3.1: Principales equipos informáticos

<i>Equipos informáticos</i>	<i>Proveedor</i>
Ups	FIRMESA
2 monitores	INTCOMEX
2 impresoras térmica y matricial	DIFORMÁTICA
2 desktop (CPU)	IBM del Ecuador
1 Hub de comunicaciones	DIFORMÁTICA
Otros equipos de computación	Sistemsas / Iseyco

Fuente: Archivo de Levantamiento de A.F. de agencias del Banco del Pichincha Suc. Latacunga
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

CUADRO 3.2.3.2: Principales sistemas de seguridad

<i>Sistemas de seguridad</i>	<i>Proveedor</i>
Sistemas de alarmas e instalación	Representaciones CKR
Custodia y transporte de valores	TEVCOL
Seguridad Física (vigilantes)	TEVCOL
Radio Base de comunicaciones	TEVCOL
Cámaras de vídeo	SONY
Transformador y planta eléctrica	COMATÉCNICA/FIRMESA

Fuente: Archivo de Levantamiento de A.F. de agencias del Banco del Pichincha Suc. Latacunga
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Cuadro 3.2.3.3: Principales equipos y materiales de oficina

<i>Equipos y materiales de oficina</i>	<i>Proveedor</i>
2 sumadoras eléctricas	CONTACÁLCULO
2 teléfonos	SIEMENS
1 fotocopidora	Proveedor no identificado
Documentos impresos en papel	Offsetec / Litoautomática/ Senefelder
1 recontadora de billetes	SUMYCIOS
1 caja fuerte	SUMYCIOS

Fuente: Archivo de Levantamiento de A.F. de agencias del Banco del Pichincha Suc. Latacunga
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Cuadro 3.2.3.4: Principales muebles y enseres de oficina

<i>Muebles y enseres de oficina</i>	<i>Proveedor</i>
2 counters de cajas	Proveedor no identificado
1 archivador vertical	ARTECTUM (ATU)
Sillas	ARTECTUM (ATU)
Mueble para papeletas de depósito	Proveedor no identificado
3 mesas	Proveedor no identificado
2 escritorios	ARTECTUM (ATU)
Personal de mantenimiento y servicios	PRESTAPERSONAL

Fuente: Archivo de Levantamiento de A.F. de agencias del Banco del Pichincha Suc. Latacunga
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

3.2.4 DISTRIBUCIÓN Y PLANOS DE LA NUEVA OFICINA

(PLANOS ANEXO 7)

3.2.5 DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL

Tomando como referencia el horario de atención, el estudio de mercado, el tamaño del mercado y del proyecto se ha estimado que el número de personas que entrarían a laborar en la oficina del Banco del Pichincha en el cantón Saquisilí, considerando el horario normal actual de jornada laboral que se da desde las 8:00 hasta las 14:00 son las siguientes:

TABLA 3.2.5 CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL REQUERIDO PARA LA OFICINA SAQUISILÍ.

Personal	Área	Función
- 1 persona de la localidad - 1 persona para seguridad - 1 persona para mantenimiento de edificio	- Cajas - Seguridad - Servicios varios	- Cajero recibidor pagador - Guardia de seguridad - Limpieza y mantenimiento de la oficina

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

3.2.6 DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS

En el presente ítem se presentan una descripción de cada uno de los equipos y materiales que el Banco utiliza diariamente en sus operaciones normales, corresponde también la marca y el valor cotizado actual.

En las tablas siguientes se resumen los principales equipos y muebles adecuados para las tareas de una oficina bancaria.

CUADRO 3.2.6.1: Equipos informáticos

<i>Equipos informáticos</i>	<i>Marca</i>	<i>Valor USD</i>
Ups	Prestige	800
2 monitores	Compaq (110 c/u)	220
Impresoras: 1térmica y 1matricial	Epson	170
2 desktop (CPU)	Compaq (920 c/u)	1840
1 Hub de comunicaciones	3com	2700
Otros equipos de computación	3com	150
TOTAL		5880

Fuente: Cotizaciones locales al 10-01-2004
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

CUADRO 3.2.6.2: Sistemas de seguridad

<i>Sistemas de seguridad</i>	<i>Marca</i>	<i>Valor USD</i>
Sistemas de alarmas e instalación	DSC	820.15
Custodia y transporte de valores	El valor depende del kilometraje y valores transportados	
Radio Base de comunicaciones	Phillips	115.00
4 Cámaras de vídeo	Sony (1220c/U)	4880.00
Transformador	Sin marca	155.00
TOTAL		5970.15

Fuente: Cotizaciones locales al 10-01-2004
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Cuadro 3.2.6.3: Equipos y materiales de oficina

<i>Equipos y materiales de oficina</i>	<i>Marca</i>	<i>Valor USD</i>
2 sumadoras eléctricas	Casio (32.60 c/u)	65.20
2 teléfonos	Siemens (126 c/u)	252.00
1 fotocopiadora	Toshiba	1688.26
1 recontadora de billetes	AYA	462.00
1 caja fuerte	AYA	372.00
Puerta blindada para bóveda	AYA	1075.00
TOTAL		3914.46

Fuente: Cotizaciones locales al 10-01-2004
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Cuadro 3.2.6.4: Muebles y enseres de oficina

<i>Muebles y enseres de oficina</i>	<i>Marca</i>	<i>Valor USD</i>
2 counters de cajas	Foresta (580 c/u)	1160.00
1 archivador vertical	ATU	130.00
5 sillas	ATU(59.48c/u)	297.40
1 mueble para papeletas de depósito	Siderúrgica	32.00
3 mesas	Sin marca(32 c/u)	96.00
2 escritorios	ATU (147.84 c/u)	295.68
TOTAL		2011.08

Fuente: Cotizaciones locales al 10-01-2004

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

3.2.7 CRONOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA OFICINA

Actividades	Plazo	Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del actual proyecto al Gerente Regional		X											
Evaluación del proyecto		X											
Solicitud elevada al Directorio del Banco			X										
Evaluación y análisis del sector			X	X									
Solicitud a la Superintendencia de Bancos					X	X							
Licitación y entrega de permiso de funcionamiento						X	X	X	X				
Inicio de construcción y adecuaciones						X	X	X	X				
Entrega de la obra e instalaciones										X			
Publicación en la Prensa Nacional y Local										X	X	X	X
Recepción del equipo e instalación											X		
Recepción del software e instalación												X	
Pruebas												X	
Puesta en marcha y arranque de operaciones													X

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

CAPÍTULO IV: ESTUDIO FINANCIERO

4.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

La realización del proyecto implica utilizar recursos para dos etapas distintas:

- La instalación o adecuación de la oficina.
- La etapa de funcionamiento óptimo de la nueva oficina.

Los recursos necesarios para la etapa de instalación, constituyen el capital fijo del proyecto y señalan los requisitos para la inversión, mientras que los necesarios para la ejecución diaria del proyecto constituye el capital de trabajo.²⁸

Para este proyecto se han considerado rubros que involucran el costo de adecuación internos y externos del ex edificio Banco La Previsora, adquisición e instalación de equipos electrónicos e informáticos, muebles de oficina, equipos de seguridad. En la siguiente tabla se ilustra un bosquejo que resume los rubros de inversión:

²⁸ EROSSA VICTORIA, “**Proyectos de Inversión e Ingeniería**”, Editorial Noriega, II edición, México. 1995. Pág.148. Copia.

**TABLA 4.1.1 CÁLCULO INVERSIÓN REQUERIDA EN ACTIVOS FIJOS
OFICINA SAQUISILÍ**

TABLA 4.A INVERSION INICIAL (\$/MM)

Capital de Trabajo	2,000.00
Inversión (Activo fijo)	17,775.69
Inversión Edificio	-
Entrenamiento + uniformes	1,000.00
Total Inversión Inicial	20,775.69

Fuente: Tabla 4.1.2

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

La inversión en activos fijos que el proyecto estima necesario radica en todo lo referente a muebles y equipos de cómputo que demanda una oficina para el normal desarrollo de actividades y bajo procesos de seguridad física.

El capital de trabajo indica en que debe, por lo menos, la oficina iniciará sus funciones con un mínimo de \$2.000, lo cual será provisto por la institución.

La capacitación que la institución ofrece para el manejo de nuevos productos y servicios .

	Inversión	Depreciación	
Tabla 4.B Equipos Informáticos	US\$	Porcentaje	Valor
UPS	800.00	20%	160.00
2 Monitores	220.00	20%	44.00
2 Desktop CPU	1,840.00	20%	368.00
2 Impresoras	170.00	20%	34.00
HUB de Comunicaciones	2,700.00	20%	540.00
Otros equipos de computo	150.00	20%	30.00
Subtotal Equipos Informáticos	5,880.00		1,176.00

Fuente: Cuadro 3.2.6.1

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En esta área se consideran todos los equipos informáticos que sirven de enlace de comunicaciones de la oficina con el resto del Banco. Se estima como uno de los elementos más importantes de esta área el HUB de comunicaciones, el mismo que representa el costo más elevado individual de la lista de activos por su naturaleza de uso.

Tabla 4.C Sistemas de Seguridad	US\$	Porcentaje	Valor
Sistemas de alarma e instalación	820.15	20%	164.03
Radio base de comunicaciones	115.00	20%	23.00
4 Cámaras de video	4,880.00	20%	976.00
1 Transformador	155.00	20%	31.00
Subtotal Sistemas de Seguridad	5,970.15		1,194.03

Fuente: Cuadro 3.2.6.2

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Los activos referentes al área de seguridad física corresponde todo lo relacionado a alarmas y equipos, siendo los más destacados en su costo las cámaras de video, pero en importancia corresponde el sistema de alarma con sensores de movimiento y su instalación.

Tabla 4.D Equipos de Oficina	US\$	Porcentaje	Valor
2 Sumadoras Eléctricas	65.20	20%	13.04
2 Teléfonos	252.00	20%	50.40
1 Fotocopiadora	1,688.26	20%	337.65
1 Recontadora de billetes	462.00	20%	92.40
1 Caja Fuerte	372.00	20%	74.40
1 Puerta Blindada para bóveda	1,075.00	20%	215.00
Subtotal Equipos de Oficina	3,914.46		782.89

Fuente: Cuadro 3.2.6.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Corresponde a esta área todo lo relacionado con los bienes que sirven para la custodia de efectivo y normal de desarrollo de labores, destacando la caja fuerte y una puerta blindada que garantice la seguridad de la oficina y del efectivo.

Tabla 4.E Muebles y Enseres	US\$	Porcentaje	Valor
2 Counters de cajas	1,160.00	10%	232.00
1 Archivador Vertical	130.00	10%	26.00
5 Sillas	297.40	10%	59.48
1 Mueble papeletas depósito	32.00	10%	6.40
3 Mesas	96.00	10%	19.20
2 Escritorios	295.68	10%	59.14
Subtotal Muebles y Enseres	2,011.08		402.22

Fuente: Cuadro 3.2.6.4

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

TOTAL ACTIVOS FIJOS	17,775.69		3,555.14
----------------------------	------------------	--	-----------------

Corresponden todos los bienes que sirven de estructura para la oficina, destacando el counter para cajas, lo cual define el propósito de la oficina.

Tabla 4.F Descripción del edificio	US\$	
Costo de Construcción	400	m ²
Metros Cuadrados	-	
Inversión	-	

Fuente: Arq. Eduardo Arequipa/ OO.PP. del Municipio de Saquisilí
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En esta tabla se explica que los costos de construcción en adecuaciones que la oficina supone como pisos, paredes, techo, instalaciones de servicios básicos, se reflejan en el rubro indicado, puesto que el edificio y su distribución ya existen, lo cual disminuye en un porcentaje considerable.

Descripción	US\$
Costo de Mejoramientos	10,000

Fuente: MBA. Álvaro Carrillo.
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

El presupuesto estimado para la adecuación de la oficina se establece con la suma de los precios de los bienes cotizados de la siguiente manera:

TABLA 4.1.2 ACTIVOS FIJOS PARA LA NUEVA OFICINA

Bienes	Valor USD
- Equipos informáticos	5880.00
- Sistemas de seguridad	5970.15
- Equipos y materiales de oficina	3914.46
- Muebles y enseres de oficina	2011.08
Total	17775.69

Fuente: Tablas 3.2.6.1, 3.2.6.2, 3.2.6.3, 3.2.6.4
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En la tabla 4.1.2 se puede observar a detalle cada costo de los 4 grupos principales de costos que la oficina demanda. Se puede notar que los equipos informáticos y los de seguridad sumados tienen más del 50% de presupuesto lo cual es lógico, pues el negocio del Banco es el efectivo y para ello se debe cumplir a cabalidad y mantener en óptimo estado los equipos tanto de trabajo como de seguridad que garanticen un normal servicio al cliente.

4.1.1 CAPITAL DE TRABAJO²⁹

Desde el punto de vista contable, se define como la diferencia aritmética entre el activo circulante y el pasivo circulante. Desde el punto de vista práctico, está representado por el capital adicional (distinto de la inversión de activo fijo y diferido) con que hay que contar para que empiece a funcionar una empresa, esto es, financiar la primera producción antes de recibir ingresos, es decir, solventar con efectivo las operaciones diarias de la empresa. De igual manera, se puede obtener crédito a corto plazo en conceptos como proveedores y otros servicios, lo cual representa el pasivo circulante, entonces, el capital de trabajo es el capital con que se debe contar para empezar a trabajar.

Aunque el capital de trabajo es también una inversión inicial, tiene una diferencia fundamental con respecto a la inversión en activo fijo y diferido, y tal diferencia radica en su naturaleza circulante. Esto significa, que mientras la inversión fija y la diferida pueden recuperarse por vía fiscal, mediante la depreciación y amortización, la inversión en capital de trabajo no puede recuperarse por este medio ya que, supuestamente, la empresa se resarcirá de él a corto plazo, dada su naturaleza.

Para el caso del Proyecto de Instalación de una Oficina del Banco del Pichincha en el Cantón Saquisilí se calcula como base mínima de operaciones para el inicio de la jornada laboral un cupo de \$20.000 mensual, monto que debido al nivel de transaccionalidad relativamente similar al registrado en la Oficina Lasso, retiros muy ocasionales máximos de \$10.000, lo cual se define como una oficina que su operación, por el mercado y un nivel de ingresos promedios registrados en la encuesta del Estudio de Mercado, tendría un carácter moderado de captadora de depósitos, y que en caso de déficit recibiría, en ocasiones, remesas de efectivo

²⁹ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001 168. Copia.

provenientes de la Sucursal Latacunga, lo cual es una operación normal entre las oficinas existentes: Lasso, Salcedo, El Salto, Punto Pago, Ignacio Flores y Pujilí.

TABLA 4.1.3 CAPITAL DE TRABAJO ANUAL

(En dólares)

Concepto	Valor
Efectivo Remesas	2000.00
- Capacitación	1000.00
- Inversión AF	17775.69
- Transp. Valores + uniformes	1224.31
Subtotal INV. Inicial	20000.00
- Subtotal Proveedores	20000.00
Capital de Trabajo	2000.00

Fuente: Tabla 4.1.1

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

4.2 DEPRECIACIONES³⁰

El término “*depreciación*” sólo se aplica a los activos fijos como edificios, muebles, máquinas, equipos de oficina, vehículos, instalaciones, herramientas, ya que con el uso estos bienes valen menos, es decir, se deprecian.

La depreciación es un gasto anual que tiene como objetivo legal, que los inversionistas recuperen en un determinado periodo de tiempo la inversión en activos fijos realizada en la ejecución y puesta en marcha del proyecto.

La amortización sólo se aplica a los activos diferidos o intangibles como licencias, gastos de constitución, arriendos, rubros que con el paso del tiempo no bajan de

³⁰ BACA U. GABRIEL, “**Evaluación de Proyectos**”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001
166. Copia.

precio o deprecian, y *amortización* significa el cargo anual que se hace para recuperar la inversión.

Las depreciaciones y amortizaciones correspondientes a las inversiones se pueden apreciar en la TABLA 4.1.1 por bienes clasificados según su naturaleza para el presente proyecto.

TABLA 4.2 ACTIVOS FIJOS PARA LA NUEVA OFICINA

Bienes	%	Valor USD	Depreciación
- Equipos informáticos	20%	5880.00	1176.00
- Sistemas de seguridad	20%	5970.15	1194.03
- Equipos y materiales de oficina	20%	3914.46	782.89
- Muebles y enseres de oficina	10%	2011.08	201.11
Total		17775.69	3354.03

Fuente: Tabla 4.1.1

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Debido a la naturaleza de los bienes que integran la tabla 4.2, se considera como los bienes que se depreciarán a un ritmo más acelerado son los de cómputo y de seguridad, debido a que la tecnología que avanza a pasos agigantados le da una muy reducida vida útil para equipos de esta clase.

4.3 FINANCIAMIENTO

El financiamiento del proyecto señala las fuentes de recursos financieros necesarios para su ejecución y funcionamiento, describe los mecanismos a través de los cuales se canalizarán a los usos específicos del mismo.

La disponibilidad de recursos financieros para la apertura de una oficina del Banco del Pichincha C.A. proviene totalmente de un fondo disponible y creado para este efecto, lo cual no requiere de empréstitos al mismo Banco, o cualquier otra canalizadora de fondos.

4.4 PRESUPUESTOS DE OPERACIÓN

4.4.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos se deduce de la demanda insatisfecha.

Como se explicó anteriormente cuando se inicia el proyecto de abrir una nueva oficina, el Banco del Pichincha da un plazo máximo de tres (3) años para recuperar la inversión realizada, lo cual su evolución es controlada por periodos trimestrales, y se indica de la siguiente manera:

TABLA 4.4.A PRESUPUESTO DE INGRESOS

(En dólares)

DEMANDA	DEMANDA ESTIMADA	FACTOR CONFIANZA	DEMANDA INSATISFECHA
Depósitos a la vista	765.970,40	23.50%	180.003,05
Depósitos a plazo	179.540,40	23.50%	42.192,00

Fuente: Tabla 2.2.3.1

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

222.195,05

TABLA 4.4.B PRESUPUESTO DE INGRESOS PROYECTADO A 3 AÑOS

(En dólares)

Años	2003	2004*	2005*	2006*
A la vista	180,003.05	185,943.15	192,079.27	198,417.89
50% Monet.	90,001.53	92,971.58	96,039.64	99,208.95
50% Ahorros	90,001.53	92,971.58	96,039.64	99,208.95
A plazo	42,192.00	43,584.34	45,022.62	46,508.37
Total	222,195.05	229,527.49	237,101.89	244,926.26

Fuente: TABLA 2.2.5

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

4.4.1.1 COSTOS DEL SERVICIO

Desde inicios del año anterior (2003), se encuentra en vigencia una tabla de costos que el Banco del Pichincha debita en base a los saldos promedios mensuales de las respectivas cuentas corrientes y de ahorros por concepto del costo del servicio de mantenimiento de cuenta, cuyas aplicaciones son:

TABLA 4.4.1.1 COSTOS MENSUALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CUENTA

(En dólares)

Montos	Cuenta Corriente	Cuenta de ahorros
0 – 100	\$2.00	\$3.00
101 – 200	\$1.50	\$3.00
201 – 300	\$1.00	\$1.00
301 – 500	\$0.50	\$1.00
más de 500	No se cobra	No se cobra

Fuente: Boletín de costos del servicio de mantenimiento de cuentas del Banco del Pichincha
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Los costos anteriormente citados se aplican en base al promedio sobre saldos efectivos mensuales de una cuenta determinada.

4.4.2 TABLA DE PRESUPUESTO DE EGRESOS

Años / trimestres	2004				2005				2006			
EGRESOS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Intereses Pagados												
Monetarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ahorros												
A plazo	348.6	697.3	697.3	697.3	708.8	720.3	720.3	720.3	732.2	744.1	744.1	744.1
Total Intereses	272.4	544.8	544.8	544.8	553.8	562.8	562.8	562.8	572.1	581.4	581.4	581.4
Sueldos	621.0	1,242.1	1,242.1	1,242.1	1,262.6	1,283.1	1,283.1	1,283.1	1,304.3	1,325.4	1,325.4	1,325.4
Gastos de Operación	850.0	850.0	850.0	850.0	918.0	918.0	918.0	918.0	991.4	991.4	991.4	991.4
Gasto de la Provisión	3,442.9	3,442.9	3,442.9	3,442.9	3,556.5	3,556.5	3,556.5	3,556.5	3,673.9	3,673.9	3,673.9	3,673.9
Alquiler	1,836.2	1,836.2	1,836.2	1,836.2	1,896.8	1,896.8	1,896.8	1,896.8	1,959.4	1,959.4	1,959.4	1,959.4
	600.0	600.0	600.0	600.0	660.0	660.0	660.0	660.0	726.0	726.0	726.0	726.0
Total	7,350.2	7,971.2	7,971.2	7,971.2	8,293.9	8,314.4	8,314.4	8,314.4	8,655.0	8,676.2	8,676.2	8,676.2

Fuente: Tabla 4.4.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En la Tabla 4.4.2 correspondiente al presupuesto de egresos proyectado para tres años y divididos en periodos trimestrales se nota que los gastos más representativos son los de operación, es decir, la suma total del uso de bienes y servicios que permiten el normal funcionamiento de la agencia bancaria, el arrendamiento del edificio permanece constante por cada año al igual que los sueldos para el personal dirigido a esta área. Existe un porcentaje de las captaciones que deberán ser reconocidas por el Banco por concepto de tasas pasivas, los cuales también se consideran un egreso.

4.4.3 PROFORMA DEL ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultados tiene como finalidad calcular la utilidad neta y los flujos netos de efectivo del proyecto, que son, en forma general, el beneficio real de la operación.

Como política del área de presupuestos para la Red de Oficinas del Banco del Pichincha, cuando se aprueba la construcción ,adecuación y apertura de una nueva oficina bancaria, se da como plazo máximo, por parte de los inversionistas, tres años para la recuperación total de la inversión en el proyecto ejecutado.

TABLA 4.4.3 PROFORMA DEL ESTADO DE RESULTADOS A 3 AÑOS

(En dólares)

Años Trimestre	2004				Año 2005				Año 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Monetarios	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%
Ahorros	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%
A plazo	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monetarios	92,971.6	92,971.6	92,971.6	92,971.6	96,039.6	96,039.6	96,039.6	96,039.6	99,208.9	99,208.9	99,208.9	99,208.9
Ahorros	92,971.6	92,971.6	92,971.6	92,971.6	96,039.6	96,039.6	96,039.6	96,039.6	99,208.9	99,208.9	99,208.9	99,208.9
A plazo	43,584.3	43,584.3	43,584.3	43,584.3	45,022.6	45,022.6	45,022.6	45,022.6	46,508.4	46,508.4	46,508.4	46,508.4
Captaciones Totales	229,527.5	229,527.5	229,527.5	229,527.5	237,101.9	237,101.9	237,101.9	237,101.9	244,926.3	244,926.3	244,926.3	244,926.3
Colocaciones Totales	183,622.0	183,622.0	183,622.0	183,622.0	189,681.5	189,681.5	189,681.5	189,681.5	195,941.0	195,941.0	195,941.0	195,941.0
INGRESOS												
Intereses Ganados	3,853.8	7,707.5	7,707.5	7,707.5	7,834.7	7,961.9	7,961.9	7,961.9	8,093.3	8,224.6	8,224.6	8,224.6
Otros Ingresos	1,721.5	1,721.5	1,721.5	1,721.5	1,778.3	1,778.3	1,778.3	1,778.3	1,836.9	1,836.9	1,836.9	1,836.9
Total	5,575.2	9,429.0	9,429.0	9,429.0	9,613.0	9,740.1	9,740.1	9,740.1	9,930.2	10,061.6	10,061.6	10,061.6
EGRESOS												
Intereses Pagados												
Monetarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ahorros	348.6	697.3	697.3	697.3	708.8	720.3	720.3	720.3	732.2	744.1	744.1	744.1
A plazo	272.4	544.8	544.8	544.8	553.8	562.8	562.8	562.8	572.1	581.4	581.4	581.4
Total Intereses	621.0	1,242.1	1,242.1	1,242.1	1,262.6	1,283.1	1,283.1	1,283.1	1,304.3	1,325.4	1,325.4	1,325.4
Sueldos	850.0	850.0	850.0	850.0	918.0	918.0	918.0	918.0	991.4	991.4	991.4	991.4
Gastos de Operación	3,442.9	3,442.9	3,442.9	3,442.9	3,556.5	3,556.5	3,556.5	3,556.5	3,673.9	3,673.9	3,673.9	3,673.9
Gasto de la Provisión	1,836.2	1,836.2	1,836.2	1,836.2	1,896.8	1,896.8	1,896.8	1,896.8	1,959.4	1,959.4	1,959.4	1,959.4
Alquiler	600.0	600.0	600.0	600.0	660.0	660.0	660.0	660.0	726.0	726.0	726.0	726.0
Total	7,350.2	7,971.2	7,971.2	7,971.2	8,293.9	8,314.4	8,314.4	8,314.4	8,655.0	8,676.2	8,676.2	8,676.2
Neto Trimestre	(1,775.0)	1,457.8	1,457.8	1,457.8	1,319.0	1,425.7	1,425.7	1,425.7	1,275.2	1,385.4	1,385.4	1,385.4
Neto Acumulado	(1,775.0)	(317.2)	1,140.6	2,598.3	3,917.4	5,343.1	6,768.8	8,194.6	9,469.8	10,855.2	12,240.6	13,626.0

Fuente: Tabla 2.2.5/ Anexo 4

Elaborado por: MBA. Álvaro Carrillo / A. Fabián Estrella T.

4.4.4 FLUJO DE CAJA

El flujo de caja de un proyecto es un estado financiero proforma que permite establecer para un periodo futuro el movimiento de efectivo en cuanto a entradas, salidas y saldos de efectivo al final del periodo, permitiendo apreciar en el periodo analizado cuáles serán las fuentes de efectiva en la línea de producción y comercialización del servicio y cómo se utilizarán dichos fondos.

TABLA 4.4.4 FLUJO DE CAJA DESCONTADO

FLUJO	
Inicial	(20,775.69)
1	(1,774.96)
2	1,457.77
3	1,457.77
4	1,457.77
5	1,319.04
6	1,425.72
7	1,425.72
8	1,425.72
9	1,275.20
10	1,385.41
11	1,385.41
12	56,801.61

Fuente: Tabla 4.1.1

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

4.5 ANÁLISIS FINANCIERO

4.5.1 ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO P y G

En el análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias, se establece que según niveles de participación y captación de fondos de la comunidad saquisilence la oficina reportaría una participación del 69% en cuanto a generación de intereses entre el primero y segundo trimestres, estabilizándose en los trimestres posteriores. (Página 97)

Con respecto al análisis horizontal de los egresos se observa una proporción casi similar a la de los ingresos, es decir, se nota un repunte de gastos entre el primero y segundo trimestres, que en relación a los ingresos/egresos genera un promedio rentable en periodos posteriores, lo cual es favorable.

4.5.2 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO P y G

Con respecto al análisis vertical del estado de resultados propuesto en la tabla 4.4.3 se nota que existe una mayor concentración de flujos en los ingresos captados por concepto de intereses generados, es decir la captación de fondos del público tiene una rentabilidad favorable en todos los trimestres estimados para tres años.

Con respecto a los egresos se observa una mayor representatividad en los gastos operativos, los cuales siguen una tendencia fija en los tres años proyectados.

(Página 98).

4.5.3 RAZONES FINANCIERAS³¹

Las razones financieras son razones entre cantidades de los estados financieros de una empresa, las cuales indican y explican de mejor manera el desempeño y posición de una compañía en un momento dado.

El análisis de las tasas o razones financieras es el método que no toma en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, a diferencia de los métodos VAN y TIR, ya que los datos provienen del Balance General y otros estados, los cuales denotan una situación en un momento dado.

(Página 99).

³¹ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001

TABLA 4.5.1 ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO P y G

AÑO TRIMESTRES	2004				2005				2006			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Monetarios		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ahorros		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
A plazo		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Monetarios		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Ahorros		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
A plazo		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Captaciones Totales		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Colocaciones Totales		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Total Cpts. + Coloc.		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
INGRESOS												
Intereses Ganados		100%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%
Otros Ingresos		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Total		69%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	2%	1%	0%	0%
EGRESOS												
Intereses Pagados		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Monetarios		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ahorros		100%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%
A plazo		100%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%
Total Intereses		100%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%
Sueldos		0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%
Gastos de Operación		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Gasto de la Provisión		0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Alquiler		0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%
Total		8%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
Neto Trimestre		-190%	0%	0%	-9%	8%	0%	0%	-10%	8%	0%	0%
Neto Acumulado		-90%	-901%	112%	48%	35%	26%	21%	15%	14%	13%	11%

Fuente: Tabla 4.4.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

TABLA 4.5.2 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO P y G

AÑO	2004				2005				2006			
TRIMESTRES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Total Captaciones+ Colocaciones	100%											

INGRESOS												
Intereses Ganados	0.94%	1.89%	1.89%	1.89%	1.86%	1.89%	1.89%	1.89%	1.86%	1.89%	1.89%	1.89%
Otros Ingresos	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%
Total	1.36%	2.31%	2.31%	2.31%	2.28%	2.31%	2.31%	2.31%	2.28%	2.31%	2.31%	2.31%

EGRESOS												
Intereses Pagados	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Monetarios	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Ahorros	0.08%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%
A plazo	0.07%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%	0.13%
Total Intereses	0.15%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%
Sueldos	0.21%	0.21%	0.21%	0.21%	0.22%	0.22%	0.22%	0.22%	0.22%	0.22%	0.22%	0.22%
Gastos de Operación	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%	0.83%
Gasto de la Provisión	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%	0.44%
Alquiler	0.15%	0.15%	0.15%	0.15%	0.15%	0.15%	0.15%	0.15%	0.16%	0.16%	0.16%	0.16%
Total	1.78%	1.93%	1.93%	1.93%	1.94%	1.95%	1.95%	1.95%	1.96%	1.97%	1.97%	1.97%

Neto Trimestre	-0.42%	0.38%	0.38%	0.38%	0.33%	0.36%	0.36%	0.36%	0.31%	0.34%	0.34%	0.34%
Neto Acumulado	-0.42%	-0.04%	0.33%	0.71%	1.02%	1.38%	1.73%	2.09%	2.34%	2.68%	3.01%	3.35%

Fuente: Tabla 4.4.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

TABLA 4.5.3 RAZONES FINANCIERAS

AÑO	2004				2005				2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Activo Circulante/ Pasivo Circulante	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1
Ingresos Totales												
Gastos Totales	0.77	1.19	1.19	1.19	1.17	1.18	1.18	1.18	1.16	1.17	1.17	1.17
Utilidad trimestral/ Intereses ganados	-0.44	0.20	0.20	0.20	0.18	0.19	0.19	0.19	0.17	0.18	0.18	0.18
Colocaciones/ Activo Fijo	10.3	10.3	10.3	10.3	10.7	10.7	10.7	10.7	11.0	11.0	11.0	11.0
Utilidad trimestral K de trabajo	-0.86	0.78	0.78	0.78	0.71	0.76	0.76	0.76	0.69	0.74	0.74	0.74
Utilidad trimestral/ Activos fijos	-0.10	0.09	0.09	0.09	0.08	0.09	0.09	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08

Fuente: Tablas 2.2.5/ 4.1.2/ 4.1.3/ 4.4.3.

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

4.5.3.1 ACTIVO CIRCULANTE / PASIVO CIRCULANTE

El activo circulante que consiste en el cupo de efectivo que se espera captar en el mercado saquisilense, en la tabla 4.4.3 existe un total de captaciones trimestrales para cada año, y significa que la oficina estaría en capacidad de cubrir \$10.10 por cada dólar captado en depósitos del público.

4.5.3.2 INGRESOS TOTALES/ GASTOS TOTALES

Todos los ingresos generados como consecuencia de la funcionalidad de la oficina, se establece que existe un promedio de rentabilidad sobre costos de \$1.14 por cada dólar que ha sido invertido en la ejecución y operación de la oficina.

4.5.3.3 UTILIDAD TRIMESTRAL/ INTERESES GANADOS

La relación establece que existe una rentabilidad neta promedio de \$0.18 por cada dólar captado e invertido en la nueva oficina del Banco.

4.5.3.4 COLOCACIONES/ ACTIVO FIJO

Este índice manifiesta la utilidad y rotación de los activos fijos, los cuales son utilizados para el normal desarrollo de actividades y captación de depósitos.

4.5.3.5 UTILIDAD TRIMESTRAL/ CAPITAL DE TRABAJO

La rentabilidad trimestral sobre el patrimonio revela la función de ganancia generada en un periodo con respecto a la remesa de efectivo que el Banco destina para la apertura de funciones de cada oficina, lo cual indica que existe un promedio estable para los tres años de \$0.61 por cada dólar que se considera de apoyo para las funciones de la oficina del Banco en Saquisilí.

4.5.3.6 UTILIDAD TRIMESTRAL/ ACTIVOS FIJOS

Este índice revela la rentabilidad generada por cada dólar invertido en activos fijos que la oficina radicada en el Cantón Saquisilí ha demandado teniendo como promedio general durante los tres años \$0.07 de rentabilidad por dólar invertido.

4.5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO³²

El análisis del punto de equilibrio es una técnica útil para estudiar las relaciones entre los costos fijos, costos variables y los beneficios, si los costos de una empresa sólo fueran variables, no existiría problema para calcular el punto de equilibrio. El punto de equilibrio es el nivel de producción en el que los beneficios por ventas son exactamente iguales a la suma de costos fijos y variables

En la Tabla 4.5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO para los costos, gastos, ingresos y captaciones, tomando como un precio referencial, para este caso, la tasa activa vigente (16.79%) en el Banco del Pichincha y Sistema Financiero Nacional, en general.

Proveniente de la Tabla 4.5.4, la máxima contribución unitaria de 16.75 se observa que en el primer trimestre el punto de equilibrio se da al lograr una captación equivalente a \$1453.01, y bajo un promedio de transacciones similares a un nivel de 87.

En periodos posteriores se observa una tendencia levemente alcista, lo cual significa que la oficina tendrá una mayor cobertura y habrá captado nuevos clientes que eran de la competencia local.

En la tabla 4.5.4 se expone, a continuación, el punto de equilibrio para los tres años proyectados con los trimestres correspondientes.

³² BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001, 171. Resumen.

**TABLA 4.5.4
PUNTO DE EQUILIBRIO**

Año	2004				2005				2006			
Trimestres	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Captaciones totales	229,527.5	229,527.5	229,527.5	229,527.5	237,101.9	237,101.9	237,101.9	237,101.9	244,926.3	244,926.3	244,926.3	244,926.3
Tasa Activa	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%	16.79%
Captaciones netas	38,537.67	38,537.67	38,537.67	38,537.67	39,809.41	39,809.41	39,809.41	39,809.41	41,123.12	41,123.12	41,123.12	41,123.12
Costos variables	1,242.1	2,484.2	2,484.2	2,484.2	2,525.2	2,566.2	2,566.2	2,566.2	2,608.5	2,650.8	2,650.8	2,650.8
Gastos variables	5,279.1	5,279.1	5,279.1	5,279.1	5,453.3	5,453.3	5,453.3	5,453.3	5,633.3	5,633.3	5,633.3	5,633.3
Total variables	6,521.2	7,763.3	7,763.3	7,763.3	7,978.5	8,019.5	8,019.5	8,019.5	8,241.8	8,284.1	8,284.1	8,284.1
Capt. Netas (-) Total variables	32,016.44	30,774.35	30,774.35	30,774.35	31,830.89	31,789.90	31,789.90	31,789.90	32,881.31	32,838.97	32,838.97	32,838.97
Costos y Gastos Fijos	1,450.0	1,450.0	1,450.0	1,450.0	1,578.0	1,578.0	1,578.0	1,578.0	1,717.4	1,717.4	1,717.4	1,717.4
Utilidad neta	30,566.44	29,324.35	29,324.35	29,324.35	30,252.89	30,211.90	30,211.90	30,211.90	31,163.87	31,121.53	31,121.53	31,121.53
Verif. Util. Neta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Costo unitario	0.0347	0.0401	0.0401	0.0401	0.0403	0.0405	0.0405	0.0405	0.0407	0.0408	0.0408	0.0408
Máx. Contrib. Unit. Punto de equilibrio (Q)	16.76	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75	16.75
Punto de equilibrio (\$)	86.54	86.57	86.57	86.57	94.21	94.21	94.21	94.21	102.54	102.54	102.54	102.54
	1453.01	1453.47	1453.47	1453.47	1581.80	1581.81	1581.81	1581.81	1721.61	1721.63	1721.63	1721.63

Fuente: Tabla 4.4.3

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

CAPÍTULO V: EVALUACIÓN FINANCIERA

5.1 TIR (Tasa Interna de Retorno)³³

Es la tasa de descuento por la cual el Valor Actual Neto es igual a cero.

Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

5.2 VAN (Valor Actual Neto)³⁴

El valor actual neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

TABLA 5.1 VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO

FLUJO DE CAJA DESCONTADO

FLUJO	
Inicial	(20,775.69)
1	(1,726.75)
2	1,554.17
3	1,554.17
4	1,554.17
5	1,417.03
6	1,525.31
7	1,525.31
8	1,525.31
9	1,376.43
10	1,488.27
11	1,488.27
12	61,019.24

Tasa de Descuento Anual	10.00%
Convertido a Trimestral	2.50%
Valor Neto Actual	34,871.43
Tasa Interna de Rendimiento	49.94%

Elaborado por: MBA. Álvaro Carrillo
A. Fabián Estrella T.

³³ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001, 217. Resumen.

³⁴ BACA U. GABRIEL, “Evaluación de Proyectos”, McGraw Hill, IV edición, México, 2001, 213. Resumen.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) para la oficina del Banco del Pichincha en Saquisilí reflejado en la TABLA 5.1 equivale a 49.94%, la misma que al ser mayor a la tasa activa del Sistema Financiero (16.79%) y a la Tasa de Descuento de Fondos del proyecto (10%) genera un Valor Actual Neto positivo, por lo cual la instalación y ejecución del proyecto SÍ es recomendable.

Como consecuencia a que el Valor Actual Neto es positivo, significa que se obtienen discreta rentabilidad al final de los tres años pronosticados por un monto igual a la tasa de descuento anual (10%), además del VAN, lo cual genera un proyecto rentable que gana bajo el valor aceptable mínimo fijado como rendimiento de la inversión.

5.3 RELACIÓN COSTO BENEFICIO

La relación Costo Beneficio se usa básicamente para medir la capacidad que presentan los flujos netos de efectivo presentados en las tablas 4.4.3 y 5.1. Para medir este índice se aplica la siguiente fórmula:

Relación Costo Beneficio = \sum flujos efectivos proyectados / Inversión total

$$CB = \frac{-1726.75 + (1554.17 * 3) + 1417.03 + (1525.31 * 3) + 1376.43 + (1488.27 * 2) + 61019.24}{20775.69}$$

$$CB = \frac{74300.93}{20775.69} \qquad CB = 3.58$$

Los datos anteriormente indicados demuestran que el proyecto supone un flujo neto del proyecto de \$74.300,93, contemplando que en el primer mes del 2004 en la tabla de flujos netos existe un valor negativo, esto explica la inversión inicial que el proyecto exige, al desarrollar la fórmula se obtiene una relación costo beneficio equivalente a 3.58, es decir, por cada dólar invertido se recuperan \$3.58 al final del primer año de operación.

5.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN (Pay back)³⁵

Este método se aplica para conocer el número de periodos en el cual se recuperará la inversión, el mismo representa el número de años en que la inversión es recuperada por vía facturación, cobranza, utilidades.

Como los proyectos de inversión implican una serie de riesgos, el método del Pay Back se recomienda para empresas que tratan de minimizar el tiempo de recuperación de la inversión.

Tiene la ventaja de la rapidez en el cálculo y la facilidad en su interpretación, sin embargo, no toma en cuenta la vida probable de la inversión y tampoco refleja ninguna base de comparación con los índices de rentabilidad del proyecto. El Pay Back aplica la siguiente fórmula:

Periodo de Recuperación = Inversión Total / Utilidad promedio anual

$$PR = \frac{20775.69}{\frac{2418 + 26563 + 50150.2}{3 \text{ años}}}$$

PR = 0.787 equivalente a 9 meses 13 días

La recuperación de la inversión en base a las utilidades promedio proyectadas para tres años en el presente proyecto cumple de manera satisfactoria porque al inicio del tercer trimestre del primer año de trabajo de la oficina ya se han recuperado los valores totales de inversión.

³⁵ EROSSA VICTORIA, “ **Proyectos de Inversión e Ingeniería**”, Noriega, México, II edición. 1995. Resumen.

5.5 EVA (Valor Económico Agregado)

El Valor Económico Agregado es el valor monetario de la producción de una empresa menos el valor de los insumos que adquiere de otras compañías.

En el caso del negocio bancario se trata de canalizar los fondos de los que mantienen un excedente de dinero hacia aquellos que demandan de recursos financieros para iniciar o desarrollar actividad económica, y eso se efectiviza a través de las tasas activas y pasivas.

En la tabla 4.4.3, el total de captaciones que se esperan para la oficina del Banco del Pichincha en el Cantón Saquisilí corresponde a la sumatoria de los 4 trimestres que componen el año 2004 y son aproximadamente \$918.109,90 captados, los mismos que serían captados del cliente a una tasa pasiva promedio de 3%, y canalizados hacia la línea de créditos por una tasa de interés vigente actual del 16.79%, en este caso el EVA (Valor Económico Agregado) producido por la oficina Saquisilí cuyos ingresos fluctúan hasta \$30000 mensuales en el área corporativa y hasta \$5000 en los potenciales clientes naturales, cuyas tasas para el efecto serían:

$$918109.90 * 16.79\% - 918109.90 * 2.00\% = \$ 135.788,46 \text{ EVA Personal}$$

$$918109.90 * 16.79\% - 918109.90 * 0.00\% = \$ 154.150.65 \text{ EVA Corporativo}$$

El EVA para el Banco se considera como una rentabilidad operativa del negocio proveniente de la oficina Saquisilí.

5.6 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE IMPLANTACIÓN

El objetivo del análisis económico es, en el presente proyecto, obtener cifras monetarias para tomar una decisión basada en criterios económicos. Resulta considerar dos variables que podrían influir en el análisis, la primera variable se

enfoca al nivel de captación de depósitos pronosticados, y por otro, según la transaccionalidad de la oficina los costos de oportunidad que la adecuación y operación de una oficina suponen.

Se busca como primer término el nivel de captación de depósitos provenientes del público saquisilense que darían como consecuencia un valor actual neto equivalente a cero, es decir, que para los inversionistas del Banco, la idea en base a este criterio su inversión no gana ni pierde. Bajo este antecedente, la oficina posee un potencial de captación por \$918.109.90 (TABLA 4.4.3) que genera un VAN por 34871.43, lo cual representa una garantía en la recuperación de la inversión y una rentabilidad considerada muy buena.

CAPÍTULO VI: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

6.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

El Banco del Pichincha C.A., a nivel nacional, administrativamente está dirigido por las zonas regionales en las que se halla dividido a lo largo del país, sumando un total de 226 oficinas en plena operación hasta el momento. Las 226 oficinas existentes en cada una de las provincias se describen a continuación de la siguiente manera:

TABLA 6.1 COBERTURA DE OFICINAS DEL BANCO DEL PICHINCHA C.A. POR PROVINCIAS.

Azuay	10 Oficinas	Imbabura	09 Oficinas
Bolívar	04 Oficinas	Los Ríos	13 Oficinas
Cañar	02 Oficinas	Manabí	24 Oficinas
Carchi	05 Oficinas	Morona Santiago	1 Oficina
Chimborazo	03 Oficinas	Napo	03 Oficinas
<i>Cotopaxi</i>	<i>08 Oficinas</i>	Pichincha	79 Oficinas
El Oro	07 Oficinas	Pastaza	02 Oficinas
Esmeraldas	07 Oficinas	Sucumbíos	01 Oficina
Guayas	51 Oficinas	Tungurahua	07 Oficinas

Fuente: BANCO DEL PICHINCHA, "Informe Anual 2002". Quito, Abril, 2003
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

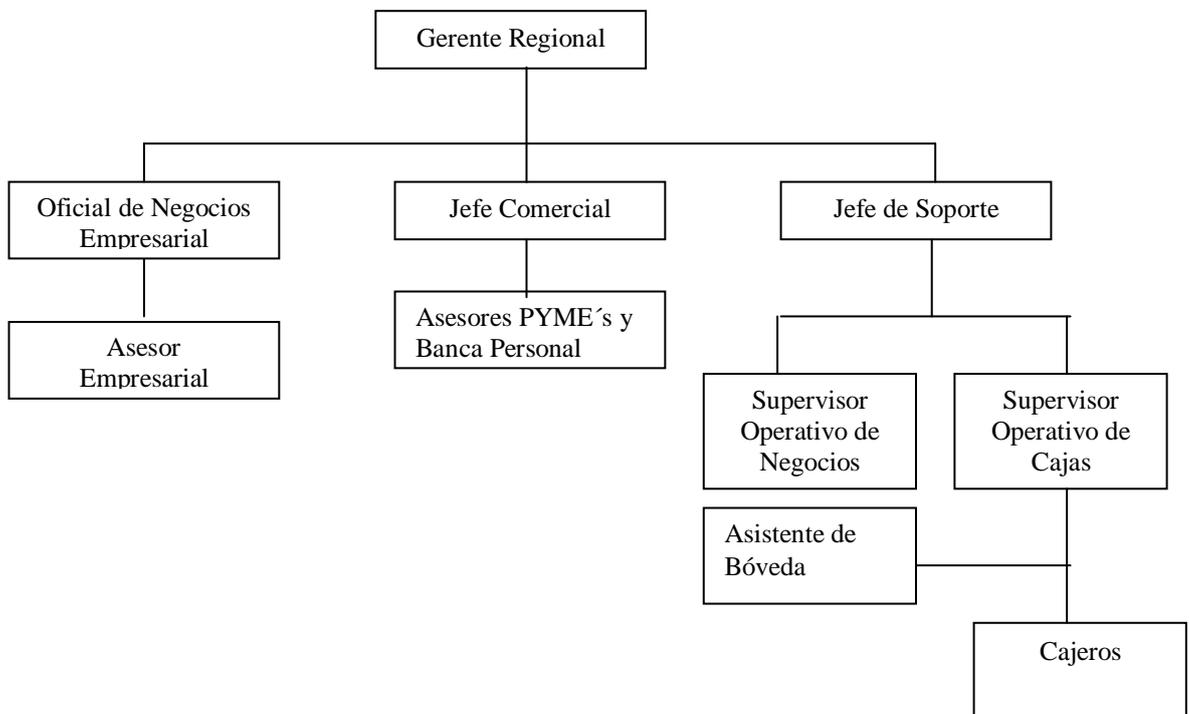
6.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS OFICINAS

En cada oficina del Banco del Pichincha C.A. se busca lograr un mayor contacto y conocimiento del cliente, para lo cual se han diseñado estándares de calidad de servicio al cliente, implantando referencias de certificación como lo es la norma ISO 9001:2000, con lo cual en sus procesos se busca simplificar y dar una respuesta adecuada y oportuna a las necesidades del cliente.

6.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO DEL PICHINCHA SUCURSAL LATACUNGA

El Organigrama Estructural o Integral, por su contenido, es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización, así como las relaciones de jerarquía o dependencia.³⁶

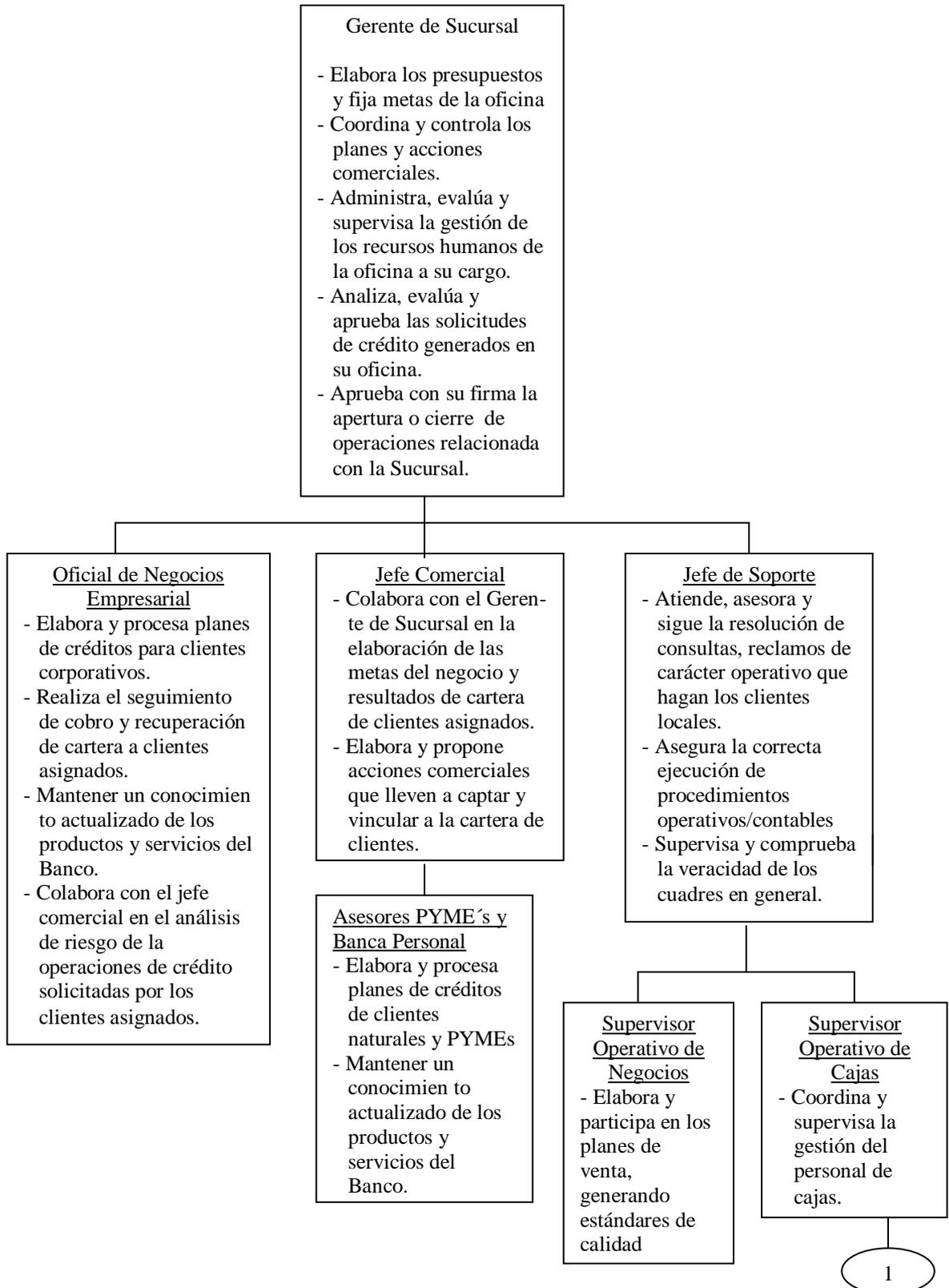
FIGURA 6.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL BANCO DEL PICHINCHA AGENCIA SAQUISILÍ

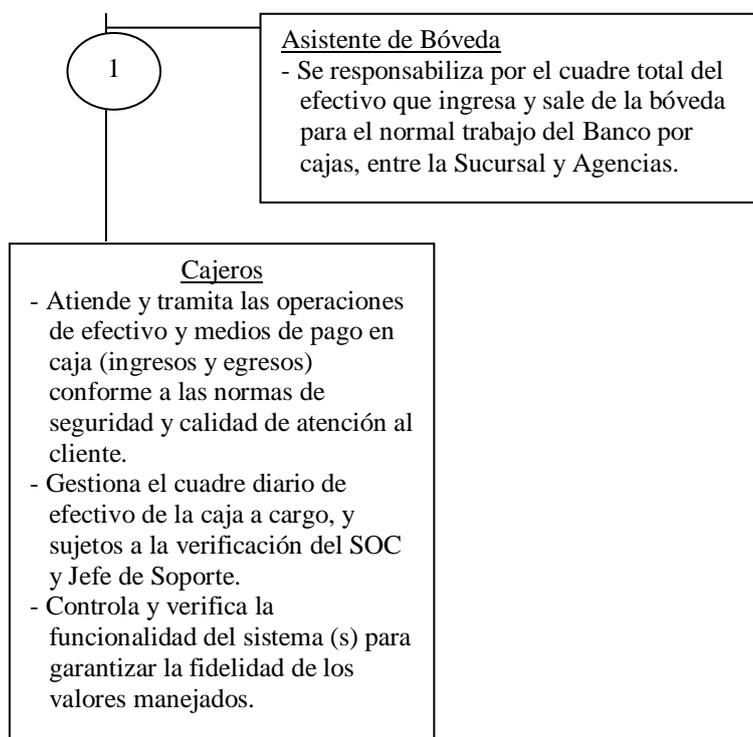


Fuente: Manual del Auxiliar de Caja del Banco del Pichincha.
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

³⁶ FRANKLIN ENRIQUE, “Organización y Métodos”, McGraw Hill, I Edición, México, 2002. Resumen.

6.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL BANCO DEL PICHINCHA AGENCIA SAQUISILÍ





Fuente: Manual del Auxiliar de Caja del Banco del Pichincha.
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

En el organigrama funcional identificado en el gráfico 6.4, se incluye el diagrama de organización, además de sus unidades e interrelaciones, las principales funciones que les han sido asignadas a cada uno de las unidades descritas en la mencionada ilustración.

6.5 TIPOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN DE LA AGENCIA SAQUISILÍ

Debido a que la oficina propuesta en el presente proyecto pasa a depender directamente del Banco del Pichincha Sucursal Latacunga, sus operaciones también afectan los balances de dicha oficina y, por ende, como se establece un servicio exclusivo de cajas en el Cantón Saquisilí, el funcionario respectivo estará bajo el control de los inmediatos superiores del área operativa como el Jefe de Soporte y Supervisor de Cajas de la Sucursal Latacunga.

CAPÍTULO VII

7.1 CONCLUSIONES GENERALES DEL PROYECTO

- En el Capítulo I se da a conocer las principales orientaciones que considera el Banco del Pichincha C.A para con sus clientes, resaltando el valor de la calidad de servicio al cliente, en especial.
- En el Estudio de Mercado realizado en el Capítulo II no se realizó el cálculo de elasticidad de la demanda y oferta por considerar que las mismas funcionan bajo un escenario económico estable y de alto crecimiento, razones que en nuestro país no existen.
- La Población Económicamente Activa del Cantón Saquisilí se estima según el censo realizado por el INEC en el 2001 en un total de 8527 individuos del total de la población saquisilence que asciende a 20815 habitantes de los cuales en un 70% se dedican al comercio independiente.
- Se ha determinado que la oferta dada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Saquisilí no satisface a cabalidad las necesidades financieras de los habitantes del cantón, razón por la cual muchos de ellos son clientes actuales de Cacpeco y del Banco del Pichincha en más del 70% las dos juntas.
- En el Estudio Técnico se ha determinado que existe una amplia posibilidad de ocupar las instalaciones del edificio del ex Banco La Previsora, el mismo que además de la pronta disponibilidad de los servicios básicos, la infraestructura existente ahorraría en gran medida los costos de adecuación de la oficina.
- No existe impedimento legal alguno que no autorice un permiso de funcionamiento por parte del Municipio local y de la superintendencia de

Bancos, así como la AGD no presenta condiciones complejas para el ARRENDAMIENTO del local que está a su custodia.

- Debido a las condiciones que presenta el mercado saquisilence, se estima que el tamaño de la planta y su funcionalidad sería para un servicio universal de cajas, básicamente, atendiendo que el local ofrece facilidad para aplicar los procedimientos operativos normales de seguridad que toda oficina de este tipo requiere.
- El financiamiento considerado óptimo proviene en su totalidad de una cuenta presupuestada por los inversionistas para este tipo de proyectos, y cuyo plazo para la recuperación del capital invertido (20775.69) es de 3 años.
- El total de captaciones pronosticadas en el presente proyecto para el Banco son de \$918.109,90, lo cual supera las captaciones registradas en el año 2003 por su similar en Saquisilí, Cacpeco, que son \$849.000 superando en un pronóstico pesimista con un 8.14%.
- El capital de trabajo para el proyecto solventaría las operaciones y transacciones iniciales del proceso de prestación de servicio, para luego en base a su gestión, pueda atraer captaciones de la competencia local, principalmente.
- Del Estado de Pérdidas y Ganancias se extrae que al término del primer año de operación se obtiene un rendimiento anual por \$2598.40, para el segundo año la situación mejora con una rentabilidad que asciende \$5596.10, y para el tercer año se ubica en \$5431.4, lo cual es muy bueno puesto que la oficina, a partir del primer año demuestra ser rentable, llegando al segundo año con el doble en rentabilidad generada y para el tercer año de función se mantiene con tendencia al alza.

- La suma total de los flujos netos para los tres años proyectados asciende a \$56.801.61, incluido la recuperación de la inversión inicial.
- La tasa de descuento anual con la que se deben actualizar los flujos netos de caja de la oficina corresponden a una tasa del 10% anual.
- El VAN del flujo de caja expuesto asciende a \$30940.23, lo cual es favorable.
- La TIR asciende a una tasa del 46.64%, muy superior a la tasa activa vigente 16.79%, lo cual es muy favorable.
- El Costo Beneficio que el actual proyecto estima es de \$3.58, lo cual es muy bueno.
- Los inversionistas del Banco del Pichincha C.A. lograrían la recuperación de su inversión en un plazo máximo de 9 meses con 13 días, situación muy buena debido a que no se deben incluir costos de compra de edificio.
- Debido a las tasa vigentes según los ingresos promedios del cantón Saquisilí, se estima un valor económico agregado de \$135.788.46 para el segmento personal y \$154.150.65 para el segmento corporativo.
- La organización del Banco del Pichincha obedece a una alineación según funciones específicas para cada colaborador dentro de las diferentes oficinas que por su tamaño y condiciones del mercado local se han adecuado para una mejor orientación y servicio de calidad al cliente.

7.2 RECOMENDACIONES

- Previo al inicio del estudio por parte de los responsables del área de presupuestos para la red de oficinas del Banco del Pichincha, se recomienda un análisis del presente documento que determina que la apertura de una oficina del Banco en el Cantón Saquisilí sí es factible por la rentabilidad que el mercado local predispone.
- Se sugiere el conocimiento y aprobación del presente documento por parte del Gerente Regional Sierra Centro, el mismo que dará un aval del estudio del presente proyecto.
- Se recomienda conocer a detalle el proceso de arrendamiento que la AGD dispone para la ocupación de plazas que al momento están bajo su custodia.
- Aplicar la instalación y adecuación de la oficina en el edificio del ex Banco La Previsora Agencia Saquisilí, lo cual tendría un efecto muy importante en la reducción de costos por construcción, pues la infraestructura ya existe.
- Efectuar las diligencias y procesos de ley ante la Superintendencia de Bancos, la misma que emitirá el definitivo permiso de funcionamiento de la mencionada oficina, tema principal del Proyecto.
- Es recomendable como ítem con nivel de alta importancia el reclutamiento de tres personas (colaborador del Banco, guardia y personal de limpieza) que sean residentes en el mencionado cantón, con el fin de garantizar la puntual apertura y atención al cliente, tanto en jornadas normales de trabajo como en periodos de paro de actividades, que hoy por hoy son muy comunes.
- Aplicar a la adecuación de la oficina los parámetros operativos normales de seguridad y custodia tanto de personal, como de bienes y efectivo del Banco.

7.3 BIBLIOGRAFÍA

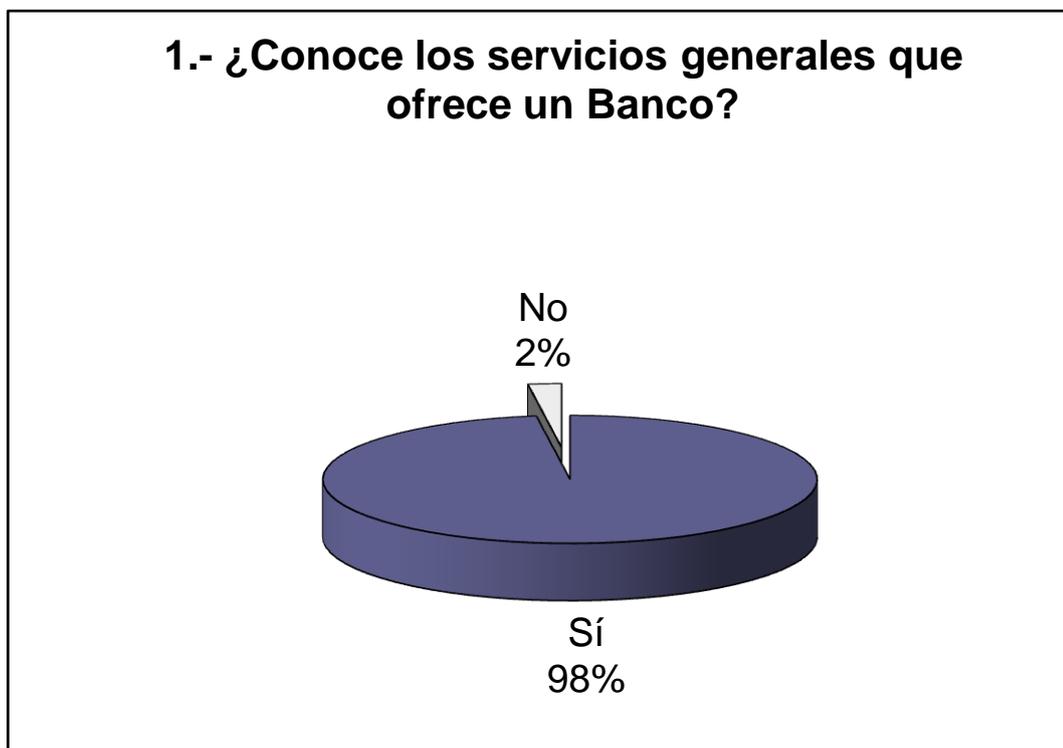
- BACA URBINA GABRIEL, “**Evaluación de Proyectos**”, McGraw Hill, IV Edición, México, 2001.
- BANCO DEL PICHINCHA, “**Programa de Inducción y Entrenamiento para Auxiliares de Caja**”, Quito, 2000
- BANCO DEL PICHINCHA, “**Políticas Institucionales**”, Quito, 2000.
- BANCO DEL PICHINCHA, “**Revista Impacto**”, Quito, noviembre 2001.
- EROSSA M. VICTORIA, “ **Proyectos de Inversión e Ingeniería**”, Editorial Noriega, II Edición, México, 1995.
- FABARA TOSCANO SALVADOR, “**Tierra Mía**”, VII Edición, Don Bosco, Quito, 1980.
- FRANKLIN BENJAMÍN, “**Organización y Métodos: Un enfoque competitivo**”, McGraw Hill, I Edición, México, 2002.
- INEC, “**Boletines de la P.E.A. según cantones de la Provincia de Cotopaxi**”, censo 2001.
- KOONTZ HAROLD, “**Administración: Una Perspectiva Global**”, McGraw Hill, X Edición, México, 1998.
- LAMBIN JEAN JACQUES, “**MARKETING ESTRATÉGICO**”, McGraw Hill, II Edición, Madrid, 1995.
- LÓPEZ P. JOAQUÍN, “**Gestión Bancaria: Los nuevos retos en un entorno global**”, McGraw Hill, I Edición, Madrid, 1998.
- JANY JOSÉ NICOLÁS, “**Investigación Integral de Mercados**”, McGraw Hill, II Edición, Bogotá, 2001.
- MILLER ROGER LeROY, “**Moneda y Bancos**”, Prentice Hall, III Edición, México, 1998.
- **REVISTA EKOS**, MARZO 2002. Quito.
- STANTON WILLIAM, “**Fundamentos de Marketing**”, McGraw Hill, XI Edición, México, 1999.
- WEBSTER ALLEN, “**Estadística Aplicada a la Empresa y a la Economía**”, McGraw Hill, II Edición, Madrid, 1998.

- www.sica.gov.ec/agro/macro/pibvarios.htm
- www.superban.gov.ec/capcol.html
- [Http//Pichinchanet/TasaAlco/Archivos/intranet1-prueba.htm](http://Pichinchanet/TasaAlco/Archivos/intranet1-prueba.htm)

7.4 ANEXOS

ANEXO 1

GRÁFICOS DE PASTEL ILUSTRATIVOS PARA LAS ENCUESTAS PERSONALES Y CORPORATIVAS RESPECTIVAMENTE.



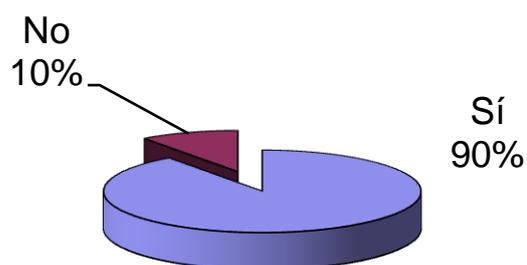
Fuente: Encuesta Personal

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Gente que conoce las funciones de un Banco	364	100%
Gente que NO conoce las funciones de un Banco	0	0%
TOTAL	364	100%

La población del Cantón Saquisilí sí conoce o tiene idea acerca de las funciones de un banco u otro tipo de institución financiera.

**2.- ¿Posee Ud. algún tipo de
cuenta, créditos u otros servicios sea en
Bancos, Mutualistas Cooperativas, o
Sociedad Financiera?**

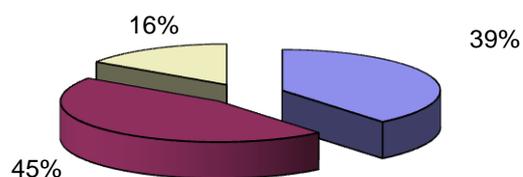


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Sí	324	90%
No	40	10%
TOTAL	364	100%

La población económicamente activa en un 90% sí son clientes activos de las instituciones financieras locales.

3.- ¿Qué servicios financieros o cuentas posee?

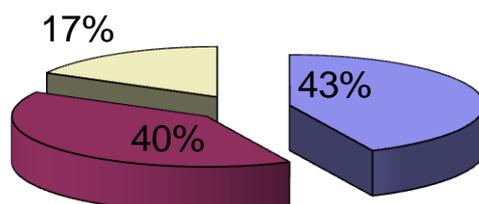


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cuenta corriente	142	39%
Cuenta de ahorros	167	46%
Planes de inversión	55	15%
TOTAL	364	100%

La población económicamente activa posee más del 80% en cuentas corrientes y de ahorros en las bancos y/o cooperativas locales.

4.- ¿Por qué posee dicho servicio en dicha institución?



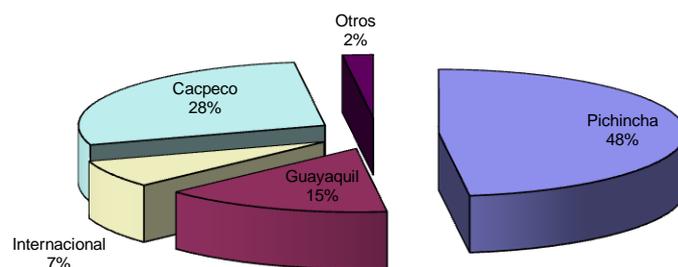
■ Sueldos ■ Transacciones ■ Créditos

Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Recepción de sueldos	157	43%
Realización de transacciones	146	40%
Solicitud de líneas de créditos	61	17%
TOTAL	364	100%

La mayoría de la población que trabaja ha abierto cuentas en instituciones financieras debido a que su sueldo es depositado en la misma (43%), además realizan transacciones de depósitos y retiros de efectivo en un porcentaje casi similar (40%).

5.- Indique en cuál de las siguientes instituciones financieras Ud. es cliente

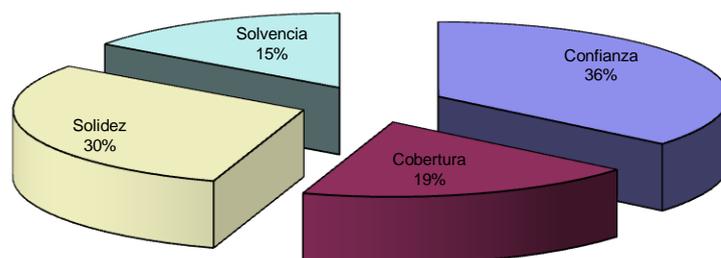


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cacpeco	102	28%
Guayaquil	55	15%
Internacional	25	7%
Pichincha	175	48%
Otros	7	2%
TOTAL	364	100%

Los porcentajes más representativos corresponden al Banco del Pichincha y a Cacpeco, 48% y 28% respectivamente, lo cual demuestra una plaza favorable en clientes por captar.

6.- ¿Por qué escogió esa institución?

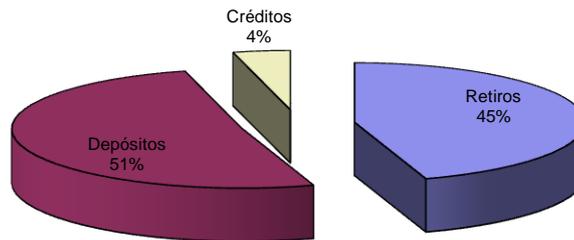


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cobertura	69	19%
Confianza	131	36%
Solidez	109	30%
Solvencia	55	15%
TOTAL	364	100%

La población de Saquisilí al momento de elegir una institución financiera para ser cliente considera como puntos más destacables la solidez y la confiabilidad de la institución.

7.- Ud. acude a una institución financiera para:

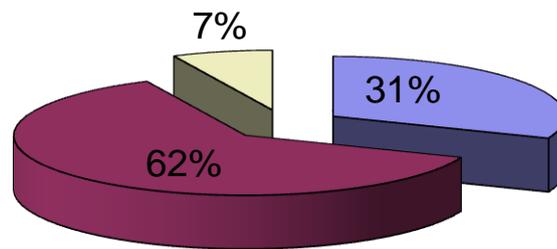


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Créditos	14	4%
Depósitos	186	51%
Retiros	164	45%
TOTAL	364	100%

El porcentaje más sobresaliente corresponde a la población que realizan depósitos (51%), y no existe mucha demanda de créditos en el sector.

8.- ¿Con qué frecuencia semanal Ud. acude a las instituciones financieras?



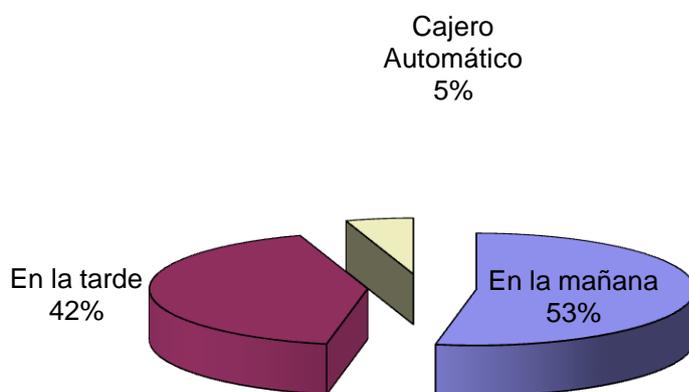
■ Menos de 3 ■ De 3 a 5 veces ■ Más de 5 veces

Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Menos de 3 veces/semana	113	31%
De 3 a 5 veces/semana	227	62%
Más de 5 veces/semana	24	7%
TOTAL	364	100%

Como se puede notar existe un porcentaje razonable que llega desde Saquisilí hasta las oficinas bancarias en Latacunga para realizar transacciones financieras.

9.- ¿En qué horario Ud. acude mayormente a una entidad financiera?

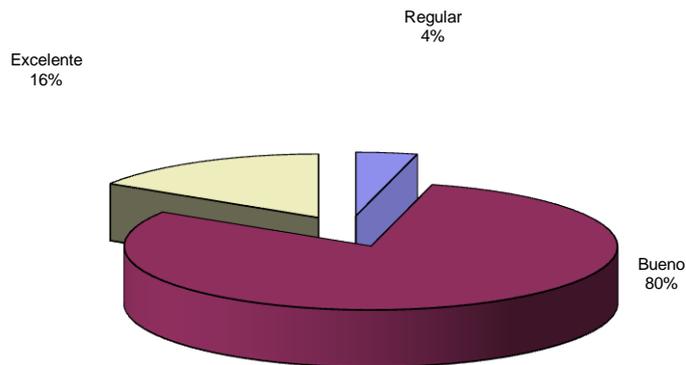


Fuente: Encuesta Personal
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
En la mañana	193	53%
En la tarde	153	42%
Cajeros automáticos	18	5%
TOTAL	364	100%

La mayoría de los encuestados respondieron que se acercan hasta las oficinas en la mañana preferentemente.

10.- En la institución financiera de la cual Ud. es cliente, cómo considera el servicio?

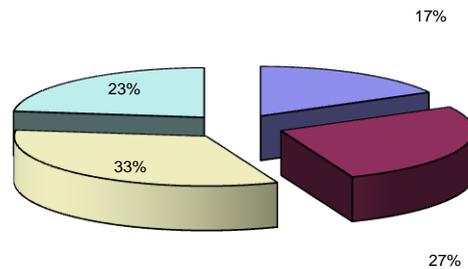


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Bueno	291	80%
Excelente	58	16%
Regular	15	4%
TOTAL	364	100%

La mayoría de entrevistados considera que el servicio de atención al cliente es bueno.

10.1.- ¿Cuál es la razón principal de esa calificación?



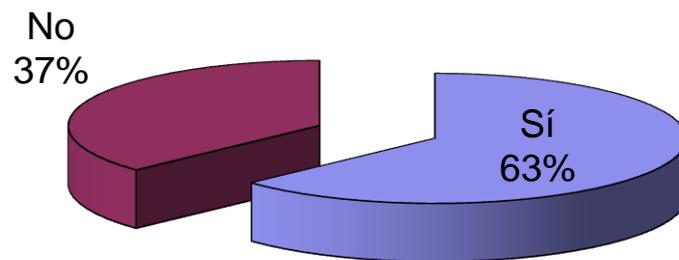
■ Rapidez ■ Confianza ■ Servicios ■ Cobertura

Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cobertura	84	23%
Confianza	98	27%
Rapidez	62	17%
Servicios	120	33%
TOTAL	364	100%

Los encuestados consideran que el servicio es muy bueno cuando la calidad de los servicios satisface las expectativas del cliente, lo cual tiene como consecuencia la confianza en la institución.

11.- ¿Requiere Ud. de algún servicio financiero adicional?

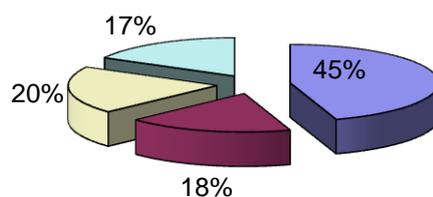


Fuente: Encuesta Personal
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Sí	229	63%
No	135	37%
TOTAL	364	100%

La mayoría de encuestados respondieron la instalación de una oficina bancaria como existió en años anteriores, en el Cantón Saquisilí, y que los servicios de las cooperativas no satisfacen totalmente como los servicios de los bancos.

12.- Indique la procedencia de sus ingresos



■ Negocio propio

■ Empleado público

■ Empleado privado

■ Profesional libre ejercicio

Fuente: Encuesta Personal

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Comerciante	164	45%
Empleado privado	73	20%
Empleado público	66	18%
Profesional en libre ejercicio	61	17%
TOTAL	364	100%

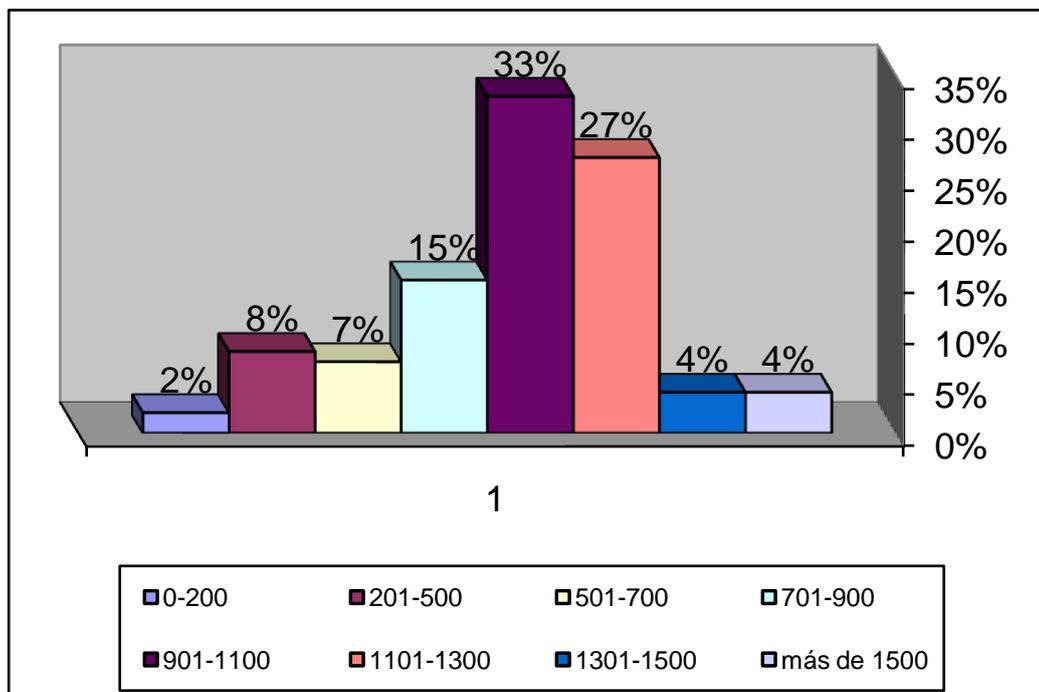
Este ítem revela una población que casi en un 50% son comerciantes.

13.- ¿Cuánto es su ingreso mensual?

.....\$1056.....(en promedio)

Fuente: Encuesta Personal

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.



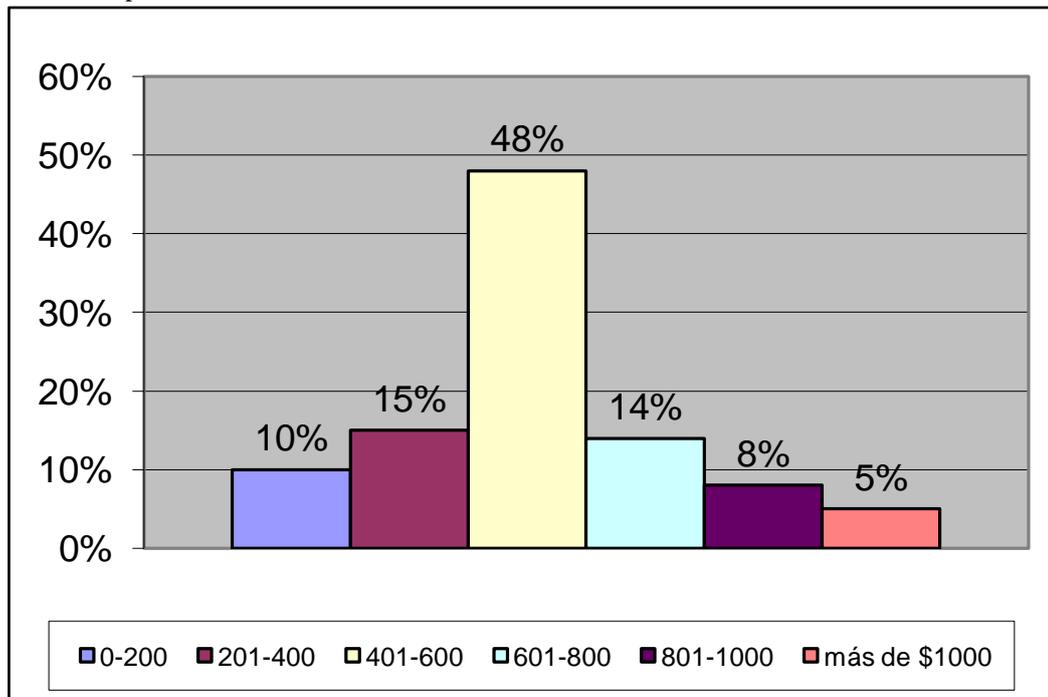
OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
0-200	7	2%
201-500	29	8%
501-700	25	7%
701-900	55	15%
901-1100	120	33%
1101-1300	98	27%
1301-1500	15	4%
Más de 1500	15	4%
TOTAL	364	100%

Debido a que la muestra encuestada en su mayoría mantenían negocios propios se manifiesta una mayor concentración entre las ganancias percibidas, existe una concentración mayoritaria entre \$901 a \$1100 mensuales.

14.- ¿Del total de sus ingresos mensuales, cuánto destina usted para el ahorro?

.....\$...429..... (en promedio)

Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.



OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
0-200	36	10%
201-400	55	15%
401-600	175	48%
601-800	51	14%
801-1000	29	8%
Más de 1000	18	5%
TOTAL	364	100%

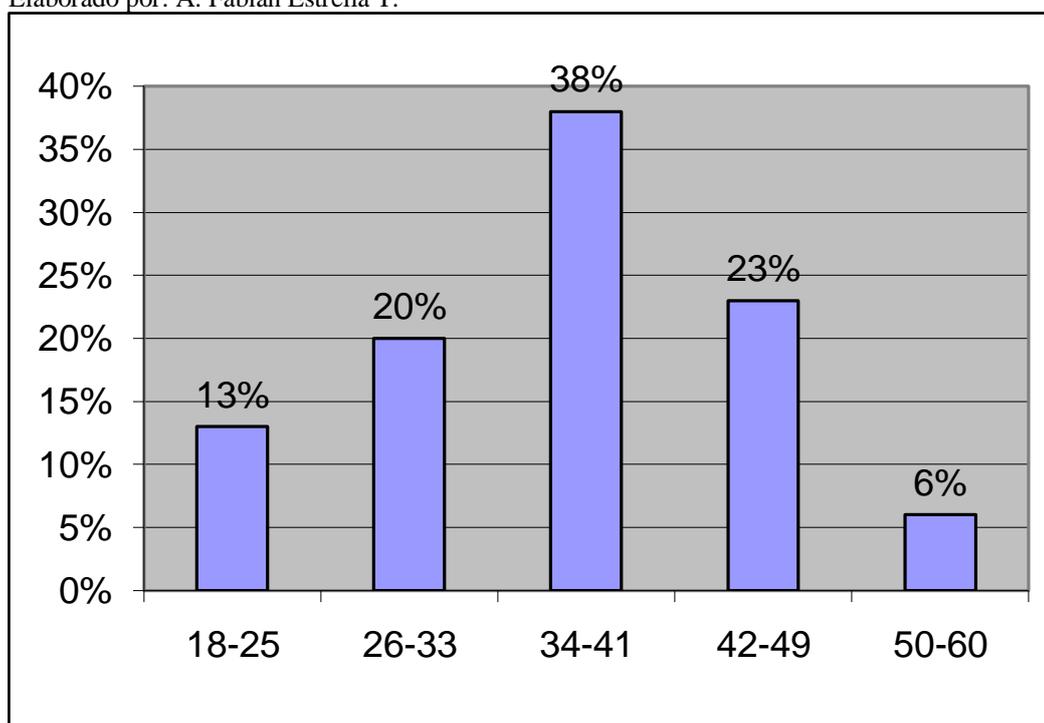
Se estima un promedio general de ahorros que la población saquisilense destina en instituciones financieras por \$429 en promedio.

15.- ¿Cuál es su edad?

.....35 años.....(en promedio).....

Fuente: Encuesta Personal

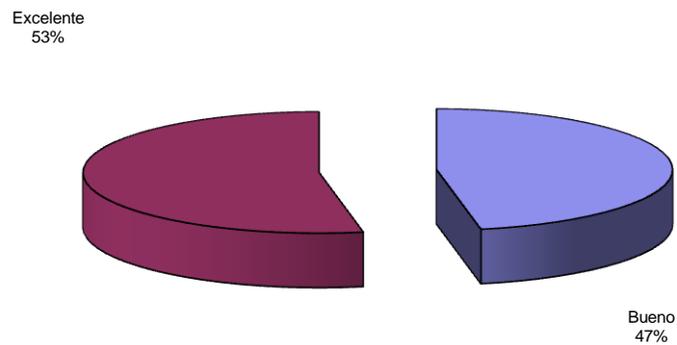
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.



OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
18-25	47	13%
16-33	73	20%
34-41	138	38%
42-49	84	23%
50-60	22	6%
TOTAL	364	100%

La mayoría de clientes que han sido encuestados y que mantienen cuentas activas en instituciones financieras son jóvenes siendo el mayor porcentaje, de la muestra, el grupo de 34 a 41 años de edad los más frecuentes en la presente encuesta.

16.- ¿Qué piensa acerca de la imagen del Banco del Pichincha?

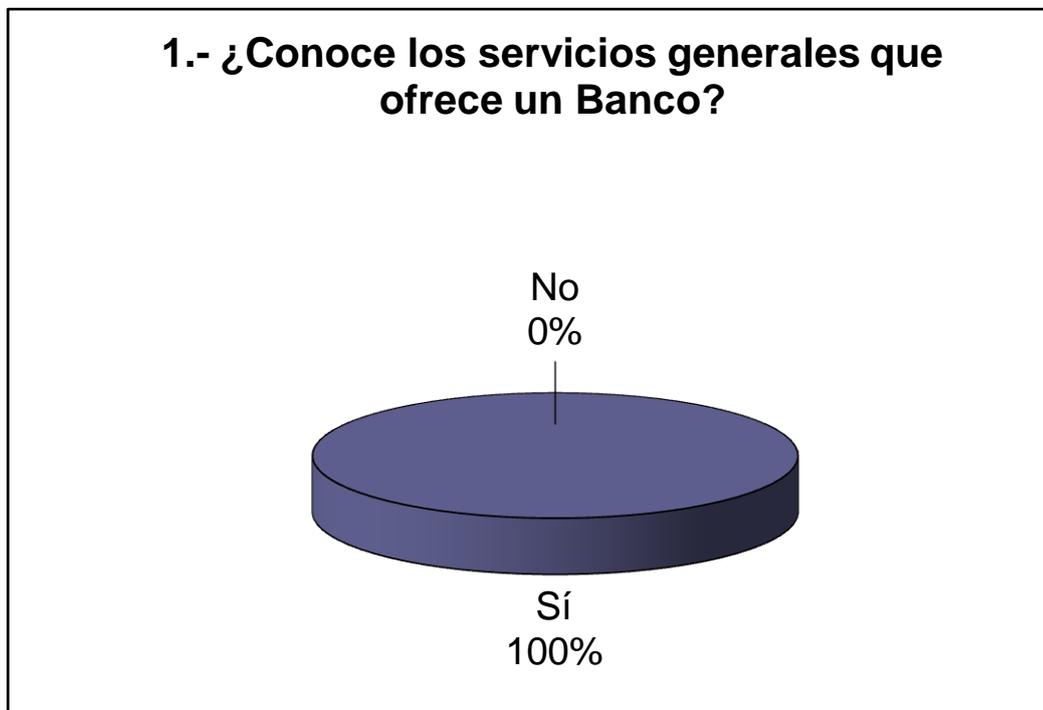


Fuente: Encuesta Personal
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Bueno	193	53%
Excelente	171	47%
TOTAL	364	100%

La mayoría de la población del Cantón Saquisilí considera un muy buen criterio acerca de la calidad en el servicio al cliente y, por ende, la imagen corporativa, que el Banco del Pichincha proyecta a los clientes de este sector.

ANEXO 2 GRÁFICO DE PASTEL DE LA ENCUESTA CORPORATIVA

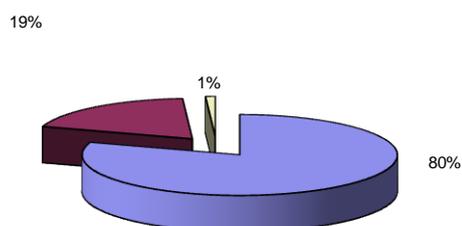


Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Sí	47	100%
No	0	0%
TOTAL	47	100%

Las empresas radicadas en el Cantón Saquisilí trabajan, en su totalidad, con instituciones financieras sean bancos, cooperativas, mutualistas o sociedades financieras.

2.- ¿Qué servicios financieros o cuentas posee?



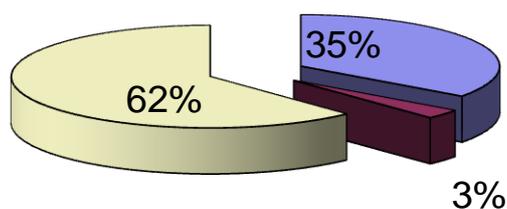
Fuente: Encuesta Corporativa

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cuenta corriente	38	80%
Cuenta de ahorros	8	19%
Planes de inversión	1	1%
TOTAL	47	100%

Las empresas en su mayoría manejan cuentas corrientes, es decir, trabajan más con bancos que con cooperativas o mutualistas.

3.- ¿Por qué posee dicho servicio en dicha institución?



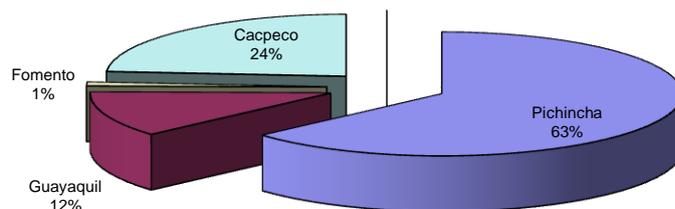
■ Sueldos ■ Transacciones ■ Créditos

Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Créditos	1	3%
Sueldos	29	62%
Transacciones	16	35%
TOTAL	47	100%

Las empresas del Cantón Saquisilí mantienen sus cuentas porque por medio de ellas pagan sueldos a empleados, además de que todos sus ingresos son depositados en las cuentas bancarias correspondientes.

4.- Indique en cuál de las siguientes instituciones financieras la empresa es cliente



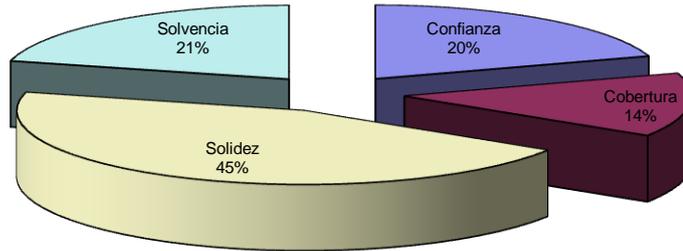
Fuente: Encuesta Corporativa

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cacpeco	11	24%
Fomento	1	1%
Guayaquil	6	12%
Pichincha	29	63%
TOTAL	47	100%

Se manifiesta que la mayoría de organizaciones trabajan con el Banco del Pichincha en un porcentaje mayoritario y con Cacpeco en un segundo lugar.

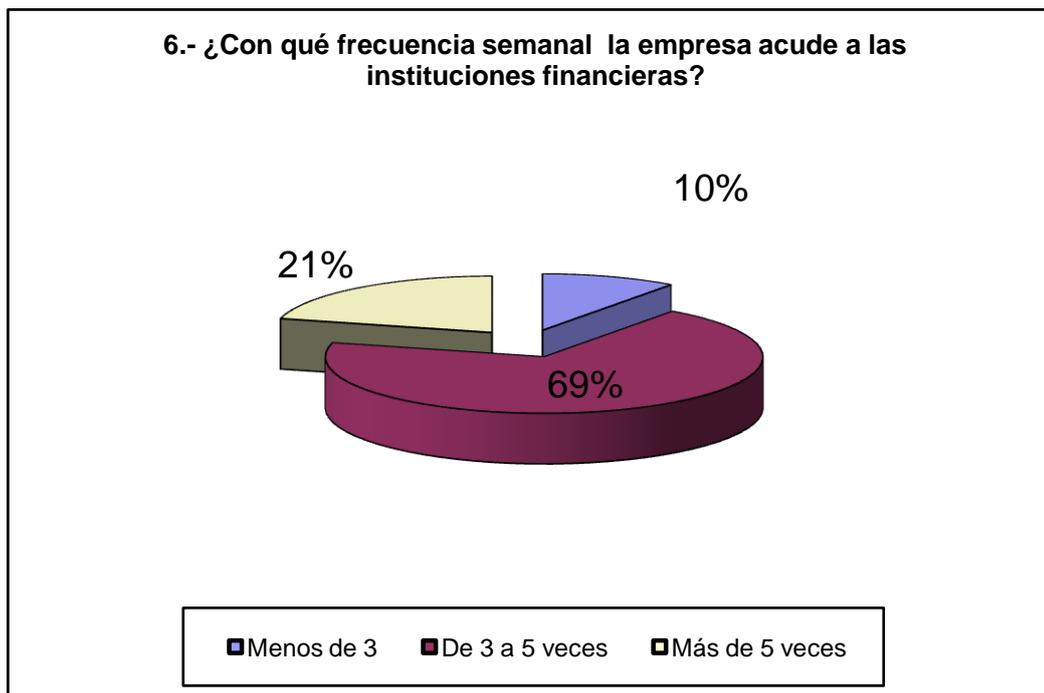
5.- ¿Por qué escogió esa institución?



Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cobertura	7	14%
Confianza	9	20%
Solidez	21	45%
Solvencia	10	21%
TOTAL	47	100%

El ítem que más porcentaje obtuvo como razón importante al momento de escoger una institución financiera para confiar sus ingresos ha sido considerado, por las organizaciones saquisilences, la solidez de la institución financiera de la cual son clientes.

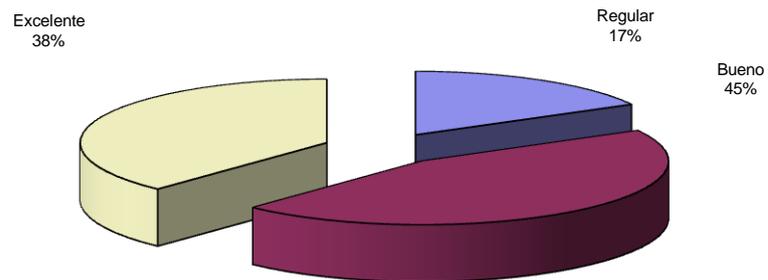


Fuente: Encuesta Corporativa
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Menos de 3 veces/semana	5	10%
Entre 3 y 5 veces/semana	32	69%
Más de 5 veces/semana	10	21%
TOTAL	47	100%

Las organizaciones saquisilences, según la presente encuesta, se trasladan hasta las agencias bancarias en Latacunga para realizar transacciones financieras en un promedio predominante de 3 veces semanales.

7.- En la institución financiera de la cual la empresa es cliente, cómo considera el servicio ofrecido?

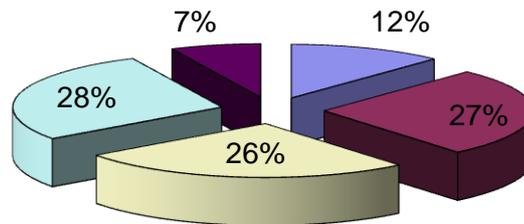


Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Buena	21	45%
Excelente	18	38%
Regular	8	17%
TOTAL	47	100%

El porcentaje que identifica en mayor medida la calidad del servicio ofrecido por las instituciones financieras locales es considerado como bueno, casi excelente, lo cual es un indicador muy favorable.

7.1.- ¿Cuál es la razón principal de esa calificación?



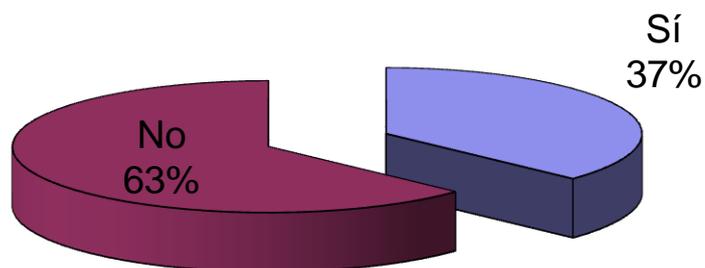
■ Rapidez ■ Confianza ■ Servicios ■ Cobertura ■ Tasas de interés

Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Cobertura	13	28%
Confianza	13	27%
Rapidez	6	12%
Servicios	12	26%
Tasas de interés	3	7%
TOTAL	47	100%

El ítem más importante considerado al momento de calificar el servicio de una institución financiera corresponde a la calidad de sus servicios y a la cobertura que ésta sea capaz de ofrecer.

8.- ¿Requiere la empresa de algún servicio financiero adicional?

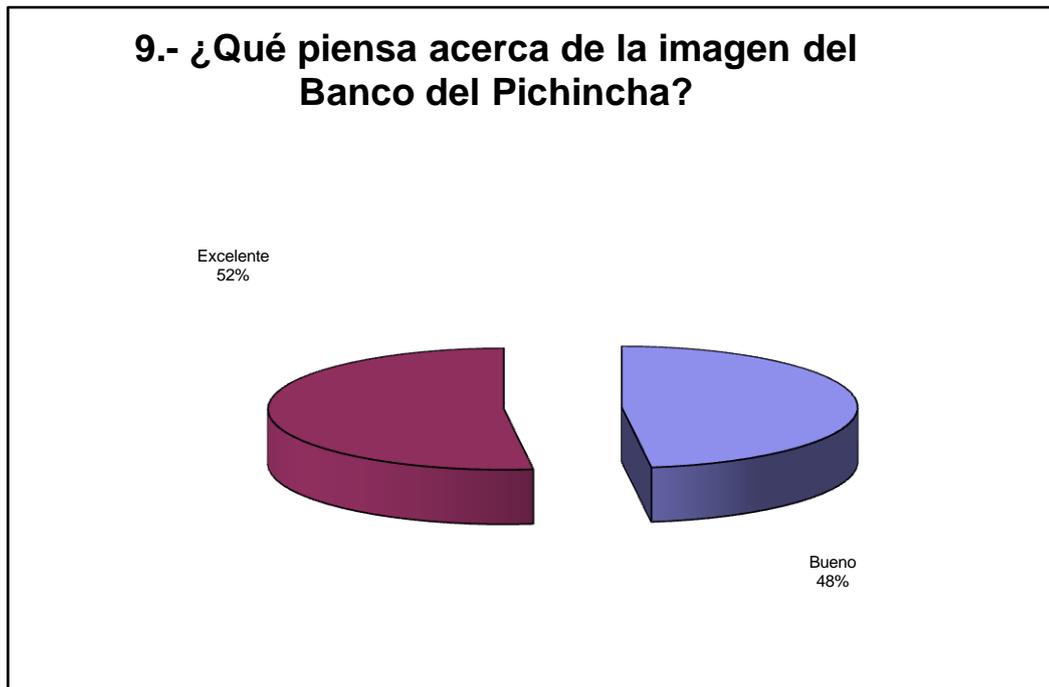


Fuente: Encuesta Corporativa
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Sí	17	37%
No	30	63%
TOTAL	47	100%

En la mayoría de casos se encuentran conformes con los servicios ofrecidos por sus respectivas instituciones financieras, pero existe un porcentaje que requiere de una emisión de tarjetas de débito para sus empleados.

9.- ¿Qué piensa acerca de la imagen del Banco del Pichincha?



Fuente: Encuesta Corporativa
 Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

OBSERVACIONES	Frecuencia	% Válido
Bueno	24	52%
Excelente	23	48%
TOTAL	47	100%

Se considera como bueno y excelente la calidad de servicio al cliente que el Banco del Pichincha ofrece. La pronta efectivización de cheques que son de otras ciudades de hasta 72 horas..

ANEXO 3 TABLA PIB

ANEXO 3

PRODUCTO INTERNO BRUTO POR INDUSTRIA

Miles de dólares - 2002

Periodo	PIB	Agricultura, ganadería caza y silvicultura	Pesca	Explotación de minas y canteras	Industria manufacturera (excluye r. de petróleo)	Fabricación de productos de r. de petróleo	Seminarios de electricidad y agua	Construcción	Comercio	Hoteles y Restaurantes	Transporte almacenamiento y comunicaciones	Intermediación financiera	Actividades inmobiliarias empresariales	Administración pública y de defensa	Educación	Servicios sociales y de salud	Otros servicios comunitarios	Hogares privados con servicios	Servicios de intermediación financiera	Otros elementos del PIB
1993	14.270.247	1.003.339	214.177	2.020.605	1.909.887	-649.954	122.594	1.137.621	2.322.258	183.051	1.237.733	434.941	921.553	869.924	447.266	205.069	75.436	23.356	-470.831	1.383.042
1994	14.941.494	1.003.329	224.265	3.132.041	2.048.266	-658.659	127.351	1.216.992	2.430.469	188.042	1.252.037	526.718	897.533	812.154	430.600	214.313	84.524	23.603	-546.294	1.437.000
1995	15.202.731	1.108.771	243.543	3.219.461	2.102.409	-731.393	103.350	1.222.076	2.427.321	195.893	1.309.415	619.323	920.122	748.905	441.235	223.284	100.360	24.548	-607.668	1.463.994
1996	15.567.905	1.300.560	254.991	3.244.909	2.108.291	-876.080	115.635	1.237.732	2.558.499	201.703	1.351.732	686.514	975.310	741.970	467.688	232.620	96.737	24.984	-673.068	1.515.173
1997	16.198.551	1.309.328	292.153	3.183.667	2.339.887	-894.468	122.526	1.271.506	2.673.075	209.662	1.463.058	673.637	1.027.173	762.729	483.897	238.862	105.447	26.072	-699.672	1.589.546
1998	16.541.248	1.343.637	310.059	3.133.089	2.437.968	-892.571	134.027	1.268.418	2.692.911	222.380	1.601.196	539.893	1.246.688	809.823	498.429	247.254	117.854	26.863	-667.456	1.631.673
1999	15.999.239	1.405.424	289.341	3.176.699	2.339.189	-1.132.054	164.616	952.443	2.392.163	193.927	1.596.991	294.888	981.230	763.795	523.522	249.291	112.712	27.785	-900.130	1.558.019
2000	15.933.668	1.465.783	226.862	3.429.731	2.169.782	-1.209.618	169.026	1.126.869	2.482.382	198.928	1.719.925	301.489	1.023.725	824.773	525.662	260.151	115.929	28.453	-204.897	1.608.014
2001	16.749.124	1.471.162	233.281	3.489.202	2.232.571	-1.204.063	176.863	1.171.878	2.606.539	198.187	1.748.613	414.928	1.085.807	849.092	539.594	269.783	113.063	29.252	-512.673	1.690.188
2002	17.320.610	1.581.036	246.501	3.365.809	2.249.796	-1.271.710	181.169	1.343.905	2.705.612	197.754	1.771.149	485.251	1.088.621	876.876	542.211	162.678	114.796	29.747	-514.728	2.099.186
2003	17.780.143	1.601.688	253.241	3.319.662	2.277.711	-13.124.523	185.686	1.381.534	2.734.459	202.105	1.826.168	470.454	1.110.844	919.843	547.632	286.618	117.429	30.044	-532.056	1.179.665

Fuente: www.eca.gov.ec/gro/macro/observatorioHTM

Elaborado por: A. Fabán Estrada T.

ECUADOR:

PRODUCTO INTERNO BRUTO POR INDUSTRIA

Miles de dólares - 2002

Tasa de crecimiento

Periodo	PIB	Agricultura, ganadería caza y silvicultura	Pesca	Explotación de minas y canteras	Industria manufacturera (excluye r. de petróleo)	Fabricación de productos de r. de petróleo	Seminarios de electricidad y agua	Construcción	Comercio	Hoteles y Restaurantes	Transporte almacenamiento y comunicaciones	Intermediación financiera	Actividades inmobiliarias empresariales	Administración pública y de defensa	Educación	Servicios sociales y de salud	Otros servicios comunitarios	Hogares privados con servicios	Servicios de intermediación financiera	Otros elementos del PIB
1993																				
1994	4,70%	7,70%	4,70%	11,75%	2,90%	1,30%	3,80%	7,20%	4,75%	2,75%	-0,30%	21,10%	-0,42%	-6,50%	-3,70%	4,30%	12,00%	1,90%	16,00%	3,90%
1995	1,70%	2,60%	8,60%	2,10%	2,60%	11,00%	-18,00%	0,40%	-0,10%	4,20%	4,60%	17,60%	4,73%	-7,30%	2,50%	4,20%	28,20%	3,10%	4,00%	1,90%
1996	2,40%	8,30%	4,70%	0,80%	5,00%	19,00%	11,90%	1,20%	5,40%	3,20%	11,20%	3,70%	-0,90%	6,00%	4,20%	-10,70%	1,80%	18,50%	2,50%	
1997	4,10%	9,10%	14,65%	-1,80%	5,50%	1,00%	6,80%	2,70%	4,50%	2,60%	8,20%	-2,20%	4,30%	2,80%	3,50%	2,70%	9,00%	4,40%	-0,50%	4,90%
1998	2,10%	-5,00%	6,10%	-1,60%	5,50%	0,90%	0,50%	-0,20%	0,70%	6,10%	8,40%	-16,90%	2,90%	6,00%	3,00%	3,50%	11,80%	3,00%	-15,30%	2,70%
1999	-6,30%	12,02%	-5,70%	1,40%	-3,20%	25,83%	23,00%	-24,90%	-11,20%	-13,30%	-8,30%	-47,35%	-6,12%	-5,60%	5,00%	0,80%	-4,42%	3,40%	-32,02%	-4,50%
2000	2,80%	4,30%	-21,65%	8,00%	-6,80%	20,10%	2,60%	18,20%	3,80%	3,10%	7,70%	2,20%	1,20%	9,20%	2,90%	4,40%	2,90%	3,40%	1,30%	2,10%
2001	5,10%	0,40%	2,80%	1,70%	2,90%	-7,80%	4,60%	4,20%	4,75%	-0,45%	1,70%	37,60%	8,20%	1,70%	0,70%	3,70%	-0,70%	2,80%	32,20%	17,30%
2002	3,40%	7,50%	3,70%	-3,20%	0,70%	1,40%	2,40%	14,70%	4,80%	-0,20%	1,30%	9,70%	0,00%	3,20%	0,30%	-3,60%	-0,20%	1,70%	0,40%	11,10%
2003	2,70%	1,30%	2,80%	4,60%	1,30%	3,10%	2,50%	2,80%	1,10%	2,10%	3,10%	3,10%	2,10%	4,90%	1,00%	1,50%	2,30%	1,00%	3,40%	3,80%

Fuente: www.eca.gov.ec/gro/macro/observatorioHTM

Elaborado por: A. Fabán Estrada T.

ECUADOR:

PRODUCTO INTERNO BRUTO POR INDUSTRIA

Miles de dólares - 2000

Tasa de participación

Periodo	PIB	Agricultura, ganadería caza y silvicultura	Pesca	Explotación de minas y canteras	Industria manufacturera (excluye r. de petróleo)	Fabricación de productos de r. de petróleo	Seminarios de electricidad y agua	Construcción	Comercio	Hoteles y Restaurantes	Transporte almacenamiento y comunicaciones	Intermediación financiera	Actividades inmobiliarias empresariales	Administración pública y de defensa	Educación	Servicios sociales y de salud	Otros servicios comunitarios	Hogares privados con servicios	Servicios de intermediación financiera	Otros elementos del PIB
1993	100,00%	7,00%	1,50%	19,82%	13,96%	-4,60%	0,96%	8,00%	16,30%	1,30%	8,60%	3,00%	6,30%	5,10%	3,10%	1,40%	0,50%	0,20%	-3,20%	9,70%
1994	100,00%	7,30%	1,50%	21,10%	13,70%	-4,40%	0,96%	8,10%	16,30%	1,30%	8,40%	3,10%	6,00%	5,40%	2,90%	1,40%	0,60%	0,20%	-3,70%	9,60%
1995	100,00%	7,30%	1,60%	21,20%	13,80%	-4,80%	0,70%	8,00%	16,00%	1,30%	8,60%	4,10%	6,20%	4,90%	2,90%	1,50%	0,70%	0,20%	-3,70%	9,60%
1996	100,00%	7,70%	1,60%	20,80%	14,20%	-5,60%	0,70%	8,00%	16,40%	1,30%	9,70%	4,40%	6,10%	4,80%	3,00%	1,50%	0,60%	0,20%	-4,30%	9,70%
1997	100,00%	8,10%	1,80%	19,70%	14,40%	-5,20%	0,80%	7,80%	16,50%	1,30%	9,00%	4,20%	6,10%	4,70%	3,00%	1,50%	0,70%	0,20%	-4,10%	9,80%
1998	100,00%	7,50%	1,90%	19,92%	14,80%	-5,40%	0,80%	7,70%	16,20%	1,30%	9,70%	3,40%	6,20%	4,90%	3,00%	1,50%	0,70%	0,20%	-3,40%	9,90%
1999	100,00%	8,10%	1,90%	20,52%	15,00%	-7,30%	1,10%	6,10%	15,40%	1,20%	10,10%	1,90%	6,10%	4,90%	3,40%	1,60%	0,70%	0,20%	-2,50%	10,10%
2000	100,00%	8,20%	1,40%	21,52%	13,80%	-8,50%	1,10%	7,10%	15,60%	1,20%	10,80%	2,90%	6,20%	5,20%	3,40%	1,60%	0,70%	0,20%	-2,40%	10,10%
2001	100,00%	8,00%	1,40%	20,82%	13,30%	-7,50%	1,10%	7,00%	15,50%	1,20%	10,40%	2,90%	6,50%	5,10%	3,20%	1,60%	0,70%	0,20%	-3,10%	11,30%
2002	100,00%	8,10%	1,40%	19,42%	13,00%	-7,30%	1,00%	7,80%	15,60%	1,10%	10,20%	2,60%	6,30%	5,10%	3,10%	1,50%	0,70%	0,20%	-3,00%	12,10%
2003	100,00%	8,00%	1,40%	19,82%	12,80%	-7,40%	1,00%	7,80%	15,40%	1,10%	10,20%	2,60%	6,20%	5,20%	3,10%	1,50%	0,70%	0,20%	-3,00%	12,30%

Fuente: www.eca.gov.ec/gro/macro/observatorioHTM



BANCO DEL PICHINCHA C.A.

ANEXO 4 BANCO DEL PICHINCHA C.A.
TASAS ACTIVAS
VIGENCIA A PARTIR DEL 01 DE ABRIL DEL 2004

1. TASAS ACTIVAS

1.1. PERSONAS

	TASA
CREDITO PERSONAL (90 días) (5) - (6)	16.25%
CREDITO PERSONAL DE LINEA ABIERTA (5) - (8)	16.00%
CREDITO PRODUCTIVO HIPOTECARIO (5) - (8)	15.00%
CREDITO HABITAR Y MULTIHIPOTECA (5) - (8)	15.50%
CREDITO PRODUCTIVO CON FIRMAS (18)	16.29%
PRESTAMO PREFERENCIAL DINERS (PPD)	16.29%
PRESTAMO PRECISO (5) - (17)	16.29%
CREDIFE (15)	16.26%
TARJETA VISA (1) (16) (14)	16.26%
CREDITO AUTOSEGURO (5) - (17)	15.00%

1.2. EMPRESARIAL

CREDITO CONSTRUIR	16.00%
CREDITO DE EMPRESAS	16.00%
CREDITO HIPOTECARIO EMPRESARIAL	16.00%
CREDITO EMPRESARIAL CON FACTORING Y LEASING	15.00%

1.3. CORPORATIVO

CREDITO CORPORATIVO 90 DIAS	14.00%
CREDITO CON FONDEO EXTERNO (MINIMO)	10.00%

NOTAS:

- (1) Cargo Operativo mensual: 0.50%
- (5) Cliente asumirá el costo del seguro de desgravamen.
- (6) Se cobrará una comisión del 2% anual.
- (7) Se cobrará el 2% sobre el capital del dividendo vencido por más de 7 días mínimo \$ 3. Créditos de vencimiento único, mínimo 50%
- (8) Se establece una comisión del 3% al momento del desembolso de la operación.
- (9) Se cobrará una comisión del 4% anual.
- (10) El valor mínimo de la comisión no podrá ser inferior a usd 2
- (11) El valor mínimo de la comisión no podrá ser inferior a usd 4
- (12) La tasa de mora será 1.1 veces la tasa vigente de cada crédito al momento de su vencimiento
- (13) Si el sobregiro no ha sido cubierto en 20 días desde el inicio del mismo, se aplicará una comisión del 1% flat sobre su valor (por una sola vez).
- (14) Esta tasa aplicará a todas las tarjetas de crédito VISA, emitidas o adquiridas por el Banco
- (15) Se cobrará una comisión del 1% anual.
- (16) Se cobrará una comisión del 3.6% anual.
- (17) Se cobrará una comisión del 2.5% al momento del desembolso de la operación
- (18) Se cobrará una comisión del 2% anual por una sola vez.

Fuente: <http://pichinchanet/TasaAlco/Archivos/intranet1-prueba.htm>

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

Otros: SOBREGIRO CONTRATADO (6)
PAGOS SOBRE FONDOS (6) - (10)

16.26% TASA SOBREGIRO OCASIONAL(9)-(11)-(13) 16.26%
16.26%



BANCO DEL PICHINCHA C.A.

ANEXO 4.1 BANCO DEL PICHINCHA C.A.
TASAS PASIVAS VIGENCIA A PARTIR DEL 01 DE ABRIL DEL 2004

2. TASAS PASIVAS

2.1. CUENTAS CORRIENTES

TASA

	TASA
DE 1 A 1000	0.00%
DE 1001 A 10000	0.00%
DE 10001 A 100000	0.00%
DE 100001 EN ADELANTE	0.00%

2.2 CUENTAS DE AHORROS

DE 1 A 100	0.00%
DE 101 A 400	0.50%
DE 401 A 1.000	1.50%
DE 1.001 A 2.500	1.75%
DE 2.501 A 5.000	2.00%
DE 5.001 A 50.000	2.25%
DE 50,001 A 250,000	2.50%
DE 250.001 EN ADELANTE	3.00%

2.3. GANADOLAR

DE 1 A 100	0.00%
DE 101 A 499	0.50%
DE 500 A 1.000	1.25%
DE 1.001 A 2.500	1.50%
DE 2.501 A 5.000	1.75%
DE 5.001 A 50.000	2.00%
DE 50,001 A 250,000	2.50%
DE 250.001 EN ADELANTE	3.00%

2.4. POLIZAS DE ACUMULACION Y CERTIFICADOS

Plazo	De 500 a 4,999	De 5,000 a 19,999	De 20,000 a 49,999	De 50,000 a 99,999	De 100,000 a 199,999	De 200,000 a 499,999	De 500,000 adelante
De 30 a 59 días	1.75%	2.50%	2.75%	3.00%	3.25%	3.50%	3.75%
De 60 a 89 días	2.00%	2.75%	3.00%	3.25%	3.50%	3.75%	3.90%
De 90 a 119 días	3.00%	3.65%	3.75%	4.00%	4.05%	4.25%	4.45%
De 120 a 179 días	3.25%	3.95%	4.05%	4.25%	4.35%	4.55%	4.75%
De 180 a 269 días	3.50%	4.25%	4.35%	4.60%	4.65%	4.85%	5.05%
De 270 a 364 días	3.75%	4.60%	4.75%	4.90%	5.05%	5.25%	5.35%
De 365 días o más	4.00%	4.75%	5.00%	5.15%	5.30%	5.45%	5.50%

2.5. ARMA

Plazo	De 500 a 4,999	De 5,000 a 19,999	De 20,000 a 49,999	De 50,000 a 99,999	De 100,000 a 199,999	De 200,000 a 499,999	De 500,000 adelante
De 90 a 119 días	2.99%	3.64%	3.74%	3.99%	4.04%	4.24%	4.43%
De 120 a 179 días	3.24%	3.93%	4.03%	4.23%	4.33%	4.52%	4.72%
De 180 a 269 días	3.47%	4.21%	4.31%	4.56%	4.61%	4.80%	5.00%
De 270 a 364 días	3.70%	4.53%	4.68%	4.82%	4.97%	5.16%	5.26%
De 365 días o más	3.93%	4.65%	4.89%	5.03%	5.18%	5.32%	5.37%

2.6 CASAHORRO (4)

3.00%

NOTAS:

- (1) Cargo Operativo mensual: 0.50%
- (2) Con Crédito Trimestral DE INTERESES, MONTO MINIMO DE INVERSION: 80 USD
- (3) CAPITALIZACION DIARIA DE INTERES, MONTO MINIMO DE INVERSION: 500 USD
- (4) Si el Casahorrista se ha convertido en Postulante o Beneficiario del Bono para Vivienda recibe una tasa de interés equivalente a aquella pagada por depósitos a 90 días en el rango de 500 a 4,999 USD. En caso contrario, las tasa Casahorro son equivalentes a las que se pagan en Cuentas Ganadolar.

ANEXO 5 LA INFLACIÓN Y SU COMPORTAMIENTO MENSUAL ACUMULADA Y ANUAL EN EL 2003 Y 2004.

MES	MENSUAL	ACUMULADA	ANUAL		
Enero	2.48%	2.48%	10.09%		
Febrero	0.77%	3.27%	9.76%		
Marzo	0.57%	3.85%	9.15%		
Abril	0.97%	4.86%	8.59%		
	8.25%		Mayo	0.17%	5.05%
Junio	-0.21%	4.83%	7.61%		
Julio	0.03%	4.86%	7.73%		
Agosto	0.06%	4.92%	7.32%		
Septiembre	0.79%	5.75%	7.54%		
Octubre	0.01%	5.76%	6.86%		
Noviembre	0.33%	6.11%	6.48%		
Diciembre	-0.04%	6.07%	6.07%		

LA INFLACIÓN LO QUE VA DEL AÑO 2004

Enero	0.41%	0.41%	3.92%
Febrero	0.69%	1.10%	3.84%
Marzo	0.70%	1.81%	3.98%

Fuente: Boletines estadísticos del INEC

Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

ANEXO 6 LISTADO DE BANCOS OPERATIVOS

Bancos operativos US\$	Activos y	Depósitos		Total	Patrim.	Pasivo/	CV(1)- Prov	MF (2)	Utilidad
	Cont.	A la vista	A plazo	Depts.		Patrim.	Patrim.	AP(3)	Patrim.
Pichincha	1840974	987222	280167	1267389	154312	9.4	-29.7%	3.9%	4.5%
Guayaquil	1207690	308068	212975	521043	73812	10.7	-21.4%	2.9%	8.8%
Produbanco	937183	364051	132925	496976	82472	6.9	-10.9%	4.6%	11.2%
Pacífico	718999	241970	67169	309139	82716	6.6	-99.3%	4.9%	5.9%
Subtotal grandes	4704846	1901311	693236	2594547					
Bolivariano	564642	211534	168352	379886	36704	12.1	-19.5%	4.4%	10.0%
Internacional	534081	258318	116691	375009	46045	9	-7.7%	4.4%	14.3%
Austro	281348	103502	37566	141068	17753	8.5	-9.3%	5.6%	14.6%
Citibank	273672	123627	24887	148514	22393	8.8	-8.1%	3.3%	3.4%
Subtotal medianos grandes	1653743	696981	347496	1044477					
Solidario	177617	19954	75425	95379	13181	11.2	-.17.0%	6.6%	9.7%
Machala	165209	64978	53228	118206	12756	10.5	0.50%	4.2%	5.9%
Lloyds Bank	154287	45559	19650	65209	22753	3.4	-2.00%	3.4%	3.2%
General Rumiñahui	148900	70242	10540	80782	8392	15.1	31.10%	5.7%	0.6%
Subtotal medianos pequeños	646013	200733	158843	359576					
Unibanco	110202	9164	81277	90441	12114	8.1	-0.70%	20.2%	43.9%
MM Jaramillo Arteaga	79504	23698	46309	70007	5941	12.3	-10.00%	4.0%	6.2%
Centromundo	77241	3668	62235	65903	7581	9.2	-4.90%	12.3%	11.3%
Amazonas	70658	16609	27786	44395	9431	5.3	-18.20%	3.2%	2.2%
Loja	57176	35195	6793	41988	7332	6.6	-20.90%	5.1%	14.5%
Litoral	24906	6319	2595	8914	1626	14.3	1.00%	2.0%	6.7%
Cofiec	17724	665	892	1557	10062	0.6	-26.10%	4.6%	4.2%
Comercial de Manabí	10048	5662	57	5719	2905	2.1	-14.20%	9.5%	6.8%
Territorial	6805	2723	352	3075	1874	2.4	-26.30%	3.6%	0.2%
Subtotal pequeños	454264	103703	228296	331999					
Total Sistema	7458866	2902728	1427871	4330599		8.9	-16.9%	4.5%	8.2%

Fuente: Superintendencia de Bancos/ El Financiero (enero 2004)

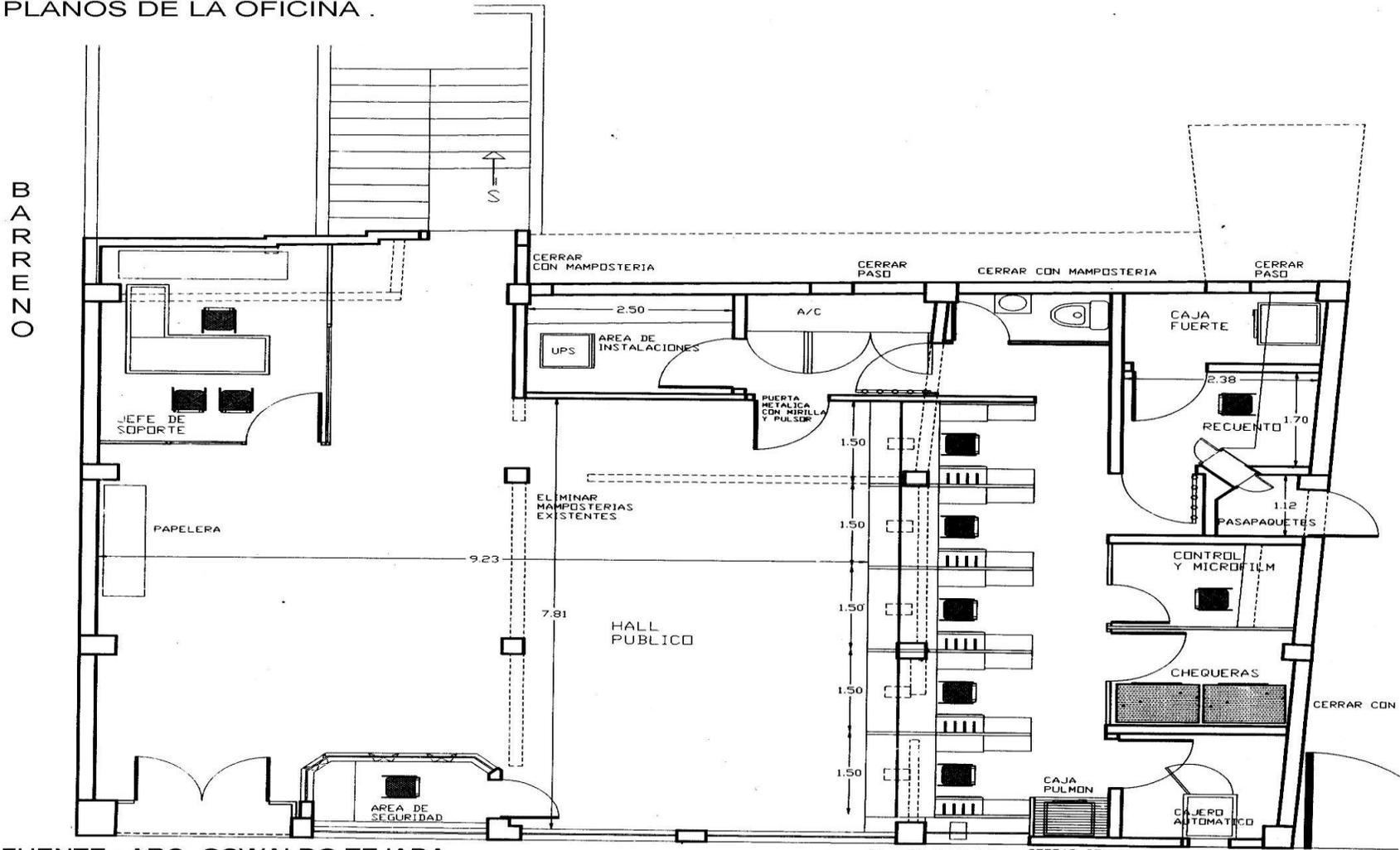
Elaborado por: A. Fabián Estrella T.

(1) Cartera Vencida (2) Margen Financiero (3) Activos Productivos

Cifras en miles de dólares a diciembre 2003 Pasivo/Patrimonio en número de veces

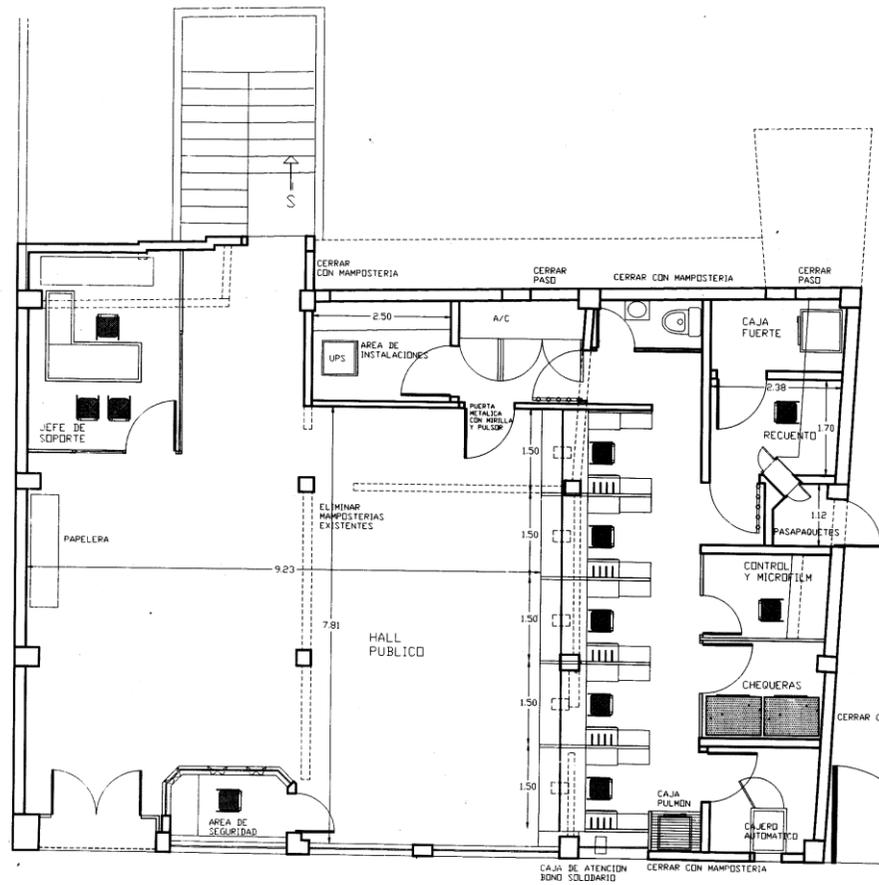
ANEXO 7 PLANOS Y DISTRIBUCIÓN INTERNA DE LA OFICINA

ANEXO 5
PLANOS DE LA OFICINA .



FUENTE : ARQ. OSWALDO TEJADA .
ELABORADO POR :
A. FABIAN ESTRELLA T .

CALLE
24 DE MAYO



PLANTA BAJA