

**FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA OFICINA
DEL BANCO CAJA SOCIAL BCSC EN EL SECTOR DE
SAN FRANCISCO DE LA COMUNA III DE LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**MÓNICA HERRERA ARAQUE
MARIA PIEDAD PÉREZ PÉREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2006**

**FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA OFICINA
DEL BANCO CAJA SOCIAL BCSC EN EL SECTOR DE
SAN FRANCISCO DE LA COMUNA III DE LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**MÓNICA HERRERA ARAQUE
MARIA PIEDAD PEREZ PEREZ**

**Trabajo de grado como requisito para optar al título de:
PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Director
Siomara Hernández
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2006**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	25
1. GENERALIDADES	26
1.1 CIUDAD DE BUCARAMANGA	26
1.1.1 Breve reseña histórica.	26
1.1.2 Etimología de la palabra Bucaramanga	27
1.1.3 Posición Geográfica.	27
1.1.4 Características generales del territorio y suelos.	27
1.1.5 Barrios de Bucaramanga por comunas.	28
1.2 EL CONCEPTO DEL SERVICIO FINANCIERO	30
1.2.1 El servicio financiero	30
1.2.2 Reseña histórica	31
1.2.3 Marco Legal	39

1.3 PANORAMA ACTUAL DEL SISTEMA FINANCIERO	43
2. ESTUDIO DE MERCADOS	44
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	44
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	44
2.3 OBJETIVOS	45
2.3.1 Objetivos específicos	46
2.3.1.1 Objetivos específicos de la demanda	46
2.3.1.2 Objetivos específicos de la oferta	46
2.4 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	47
2.4.1 Definición, usos y especificaciones del producto/servicio	47
2.4.2 Productos principales	49
2.4.3 Productos complementarios	49
2.4.4 Productos sustitutos	49
2.4.5 Atributos diferenciadores del producto/servicio Con respecto a la competencia	49

2.5 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	49
2.5.1 Mercado potencial	49
2.5.2 Mercado objetivo	50
2.6. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	50
2.6.1 Tipo de investigación	50
2.6.2 Método de investigación	50
2.6.3 Sistema de recolección de información	51
2.6.3.1 Fuentes de información primaria	51
2.6.3.2 Fuentes de información secundarias	52
2.6.3.3 Técnicas de recolección de información	52
2.6.3.4 Instrumento	52
2.6.3.5 Modo de aplicación	52
2.6.3.6 Alcance	52
2.6.4 Proceso de muestreo	52
2.6.5 Definición de Población (elemento, unidad de muestreo)	52

2.6.6 Marco muestral	53
2.6.7 Cálculo de la muestra	53
2.7 TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56
2.7.1 Análisis de la información de la demanda	76
2.7.1.1 Evolución histórica de la demanda del servicio	76
2.7.1.2 Proyección de la demanda	77
2.8 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA	78
2.8.1 Situación actual de la competencia	81
2.9 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	81
2.10 NOMBRE O RAZON SOCIAL	81
2.11 LOGOTIPO	81
2.12 LEMA	82
2.13 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	82
2.14 PRECIO	82

2.15 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	83
2.16 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADOS	84
3. ESTUDIO TÉCNICO	85
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	85
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	85
3.1.2 Factores condicionantes del tamaño del proyecto	85
3.1.3 Capacidad del proyecto	86
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	86
3.1.3.2 Capacidad instalada	86
3.1.3.3 Capacidad utilizada	87
3.2 LOCALIZACIÓN	88
3.2.1 Macro localización	88
3.2.2 Micro localización	88
3.2.2.1 Ubicación de los consumidores o usuarios	89
3.2.2.2 Condiciones de vías de comunicación y de medios de transporte	89

3.2.2.3 Infraestructura y servicios públicos disponibles	90
3.2.2.4 Tendencias de desarrollo del municipio	90
3.2.2.5 Presencia de actividades empresariales	92
3.2.2.6 Influencia del clima	93
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	93
3.3.1 Descripción técnica del proceso	93
3.3.2 Diagrama de operación, proceso y procedimiento	95
3.3.3 Control de calidad	99
3.3.4 Recursos	101
3.3.4.1 Recurso humano	101
3.3.4.2 Recurso físico	101
3.3.4.3 Recurso de insumos y papelería	103
3.3.4.4 Estudio de Proveedores	103
3.3.5 Distribución de planta	106
3.4 TECNOLOGÍA DEL PROYECTO	108

3.5 CONCLUSIONES DESDE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	108
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	110
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	110
4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	110
4.2.1 Visión	110
4.2.2 Misión	110
4.2.3 Política	110
4.2.3.1 Políticas de personal	110
4.2.3.2 Políticas de compras	113
4.2.3.3 Políticas de ventas	113
4.2.4 Estructura organizacional – organigrama	114
4.2.5 Descripción de cargos	115
4.2.6 Perfil del cargo	122
4.2.7 Estructura salarial	129

4.3 ANÁLISIS LEGAL	129
5. ESTUDIO FINANCIERO	130
5.1 INVERSIONES	130
5.1.1 Inversión en activos fijos	130
5.1.1.1 Construcción y adecuación	130
5.1.1.2 Muebles y enseres de oficina	130
5.1.1.3 Equipos de computación y comunicación	132
5.1.1.4 Total inversión fija	132
5.1.2 Inversión diferida	133
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	133
5.1.3.1 Costos del servicio	133
5.1.3.1.1 Mano de obra directa	133
5.1.3.1.2 Costos indirectos del servicio	134
5.1.3.1.3 Total costos del servicio	139
5.1.3.3 Total de inversión de capital	143

5.1.4 Fuentes de financiación	143
5.2 COSTOS	144
5.2.1 Costos fijos	144
5.2.2 Costos variables	144
5.2.3 Costos totales	145
5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS	145
5.3.1 Egresos	145
5.3.1.1Proyección de egresos	145
5.3.2 Ingresos	146
5.3.2.1 Proyección de ingresos	147
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	147
5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	148
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	148
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	149
6.1 IMPACTO SOCIAL	149

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL	149
6.2.1 Diagnostico ambiental	149
6.2.2 Plan continuidad del negocio	150
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA	151
6.3.1 Valor presente neto VPN	151
6.3.2 Tasa interna de retorno TIR	151
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA	

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Utilización de productos y/o servicios	56
Cuadro 2. Entidades financieras	57
Cuadro 3. Preferencia	58
Cuadro 4. Ocupación	59
Cuadro 5. Ingresos Mensuales	60
Cuadro 6. Conocimiento de productos y/o servicios financieros	61
Cuadro 7. Utilización de productos y/o servicios financieros	62
Cuadro 8. Productos y/o servicios financieros	63
Cuadro 9. Frecuencia de utilización del servicio	64
Cuadro 10. Utilización de productos y/o servicios	65
Cuadro 11. Entidades financieras	66
Cuadro 12. Preferencia	67
Cuadro 13. Actividad económica	68

Cuadro 14. Naturaleza de la empresa	69
Cuadro 15. Venta bruta mensual	70
Cuadro 16. Número de empleados	71
Cuadro 17. Conocimiento de productos y/o servicios financieros	72
Cuadro 18. Utilización de productos y/o servicios financieros	73
Cuadro 19. Productos y/o servicios financieros	74
Cuadro 20. Frecuencia de utilización del servicio	75
Cuadro 21. Proyección de la población	77
Cuadro 22. Proyección de la demanda	78
Cuadro 23. Proyección de la demanda por servicio	78
Cuadro 24. Estadísticas de operaciones capacidad diseñada	86
Cuadro 25. Estadísticas de operaciones	87
Cuadro 26. Diagrama de operación y procedimiento	95
Cuadro 27. Recurso físico	101
Cuadro 28. Descripción de funciones gerente	115

Cuadro 29. Descripción de funciones subgerente	116
Cuadro 30. Descripción de funciones asesor comercial	117
Cuadro 31. Descripción de funciones asesor de recuperación	118
Cuadro 32. Descripción de funciones cajero principal	119
Cuadro 33. Descripción de funciones cajero auxiliar	120
Cuadro 34. Descripción de funciones auxiliar de cafetería	121
Cuadro 35. Especificaciones del cargo- gerente	122
Cuadro 36. Especificaciones del cargo- subgerente	123
Cuadro 37. Especificaciones del cargo- asesor comercial	124
Cuadro 38. Especificaciones del cargo- asesor de recuperación	125
Cuadro 39. Especificaciones del cargo-cajero principal	126
Cuadro 40. Especificaciones del cargo-cajero auxiliar	127
Cuadro 41. Especificaciones del cargo-auxiliar de cafetería	128
Cuadro 42 .Estructura salarial	129
Cuadro 43. Muebles y enseres de oficina	130

Cuadro 44. Equipos de cómputo y comunicación	132
Cuadro 45. Total inversión fija	132
Cuadro 46. Inversión diferida	133
Cuadro 47. Presupuesto de amortización diferida	133
Cuadro 48. Base de cotización	134
Cuadro 49. Mano de Obra directa	134
Cuadro 50. Útiles	134
Cuadro 51. Papelería	136
Cuadro 52. Total Insumos	138
Cuadro 53. Depreciaciones	138
Cuadro 54. Costo total indirecto	139
Cuadro 55. Total Costo del servicio	139
Cuadro 56. Mano de obra indirecta	139
Cuadro 57. Elementos de aseo	140
Cuadro 58. Elementos de cafetería	141

Cuadro 59. Elementos de botiquín	142
Cuadro 60. Gastos administrativos y de ventas	142
Cuadro 61. Total Capital de trabajo	143
Cuadro 62. Total inversión de capital	143
Cuadro 63. Costos fijos	144
Cuadro 64. Costos variables	144
Cuadro 65. Costos totales	145
Cuadro 66. Proyección de egresos	145
Cuadro 67. Proyección de ingresos	147
Cuadro 68. Punto de equilibrio	147
Cuadro 69. Flujo de caja proyectado	148
Cuadro 70. Estado de resultados proyectado	148

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Intermediación financiera	47
Figura 2. Utilización de productos y/o servicios financieros	56
Figura 3. Entidades Financieras Utilizadas	57
Figura 4. Preferencia de Entidades Financieras	58
Figura 5.Ocupación Habitual	59
Figura 6. Ingresos mensuales	60
Figura 7.Conocimiento de productos y/o servicios financieros Banco Caja Social BCSC	61
Figura 8. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC	62
Figura 9. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC	63
Figura 10. Frecuencia de utilización del servicio	64
Figura 11. Utilización de productos y/o servicios financieros	65
Figura 12. Entidades financieras utilizadas	66

Figura 13. Preferencia de entidades financieras	67
Figura 14. Actividad económica	68
Figura 15. Naturaleza de la empresa	69
Figura 16. Venta bruta mensual	70
Figura 17. Numero de empleados	71
Figura 18. Conocimiento de productos y/o servicios financieros Banco Caja Social BCSC	72
Figura 19. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC	73
Figura 20. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC	74
Figura 21. Frecuencia de utilización del servicio	75
Figura 22. Logo de la entidad	82
Figura 23. Distribución de la planta primer piso	106
Figura 24. Distribución de la planta segundo piso	107
Figura 25. Organigrama	114

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Diseño de la encuesta personas naturales	154
Anexo B. Diseño de la encuesta personas jurídicas	156
Anexo C. Diseño plano comuna tres de la ciudad de Bucaramanga	158

GLOSARIO

ACCIONES: títulos que le permite a cualquier persona (natural o jurídica), ser propietario de una parte de la empresa emisora del título.

HABILIDAD: expresión de una capacidad específica desarrollada con mucha maña o inteligencia y que le permite a una persona hacer bien las cosas.

MACROECONOMÍA: estudio de los sistemas económicos de una nación, región, etc., como un conjunto, empleando magnitudes colectivas o globales, como la renta nacional, las inversiones, exportaciones e importaciones, etc.

MITIGACIÓN: minimizar el impacto de cualquier interrupción del negocio manteniendo la operación de los procesos en el mejor nivel de servicio posible y considerando unas adecuadas condiciones de seguridad.

NORMALIZACIÓN: asegurar una pronta restauración de las operaciones normales, en el menor tiempo posible y con el menor impacto económico, después de superados los impactos ocasionados por la interrupción.

POLÍTICAS: son pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr metas, las políticas son guías para la toma de decisiones y se establecen para situaciones repetitivas o recurrentes.

POLÍTICA MONETARIA: utilizada para la regulación de la cantidad de dinero del sistema económico, así como para la orientación y canalización del dinero hacia determinados sectores económicos en donde se pretenda brindar resultados o estímulos.

POLÍTICA ECONÓMICA: determina el rumbo de la economía con base en los objetivos que se percibe y los instrumentos aplicados en su ejecución.

PREVENCIÓN: minimizar la probabilidad de interrupciones de la operación de los procesos del negocio.

PROVEEDOR: persona natural o jurídica que suministra un activo, elemento o presta un servicio.

SMMLV: salario mínimo mensual legal vigente, el cual corresponde a la asignación salarial mínima que puede hacer un empleador a sus empleados.

TES: los títulos de tesorería creados con la ley 51 del 90 son títulos de deuda pública interna emitidos por el gobierno nacional.

VANGUARDIA: en primera posición, en el punto más avanzado, adelantado a los demás. Ir a la vanguardia. Estar en vanguardia.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA OFICINA DEL BANCO CAJA SOCIAL BCSC EN EL SECTOR DE SAN FRANCISCO DE LA COMUNA III DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA*.

AUTORES: HERRERA ARAQUE, Mónica, PÉREZ PÉREZ, María Piedad.**

PALABRAS CLAVES: Factibilidad, Oficina, Banco, BCSC, Bucaramanga, San Francisco.

DESCRIPCIÓN:

En el presente proyecto se desarrolla el estudio de factibilidad para el montaje de una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en el sector de San Francisco de la Comuna III de la ciudad de Bucaramanga. Para el desarrollo de este proyecto se tuvo en cuenta la necesidad que tiene la entidad de atender un alto volumen de usuarios con productos y servicios altamente competitivos, lo que demuestra su constante crecimiento y su firme posicionamiento en el sector financiero.

Se realizó un análisis exhaustivo del mercado por medio de una encuesta a las personas naturales y jurídicas del sector de san francisco, la cual permitió establecer un alto grado de demanda insatisfecha y las características del sector.

Se hizo necesario el estudio técnico para determinar el tamaño del proyecto y la localización del punto exacto de ubicación de la oficina teniendo en cuenta factores que influyen para el buen funcionamiento.

En cuanto al estudio administrativo y legal el Banco Caja Social es una marca del BCSC que tiene definida su estructura organizacional y actúa bajo todas las normas y procedimientos legales vigilados por la superintendencia bancaria. El estudio se concluye con el análisis financiero en el cual se detalla la inversión requerida para la puesta en marcha del proyecto y el retorno de la inversión, arrojando resultados favorables que afirman la viabilidad del proyecto.

* Trabajo de grado

** Instituto de estudios a distancia, INSED, Gestión Empresarial. HERNANDEZ, Xiomara.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY FOR SETTING A CAJA SOCIAL BANK OFFICE BCSC IN SAN FRANCISCO SECTOR, COMMUNITY III, BUCARAMANGA CITY.

AUTHORS: HERRERA ARAQUE, Mónica, PÉREZ PÉREZ, María Piedad.**

KEY WORDS: Feasibility, bank, office, BCSC, Bucaramanga, San Francisco.

DESCRIPTION:

This Project develops a study about the feasibility for setting a Caja Social bank office in San Francisco sector; community III, Bucaramanga city, for developing this Project we realized the necessity of the entity for serving a high number of users by offering service and products highly competitive, what shows its continuing growing and its solid position in the financial sector.

We realize an intensive analysis within the market by applying an interview form, which let us establish a huge unfulfilled demand, and the characteristics of the sector. The making of a technical study was necessary for determining the size of the Project and the setting of the office by considering the factor that influence for a good running.

For the administrative study and its loyalty the Caja Social bank is a branch of BCSC with a defined organization and that runs under the norms and laws of the banking major supervisor. The study is concluded with the financial analysis, on which is detailed the required investment for setting forth the Project by showing positive results that warranty the feasibility of the Project.

* Graduation work

** Instituto de estudios a distancia, INSED, Gestión Empresarial. HERNANDEZ, Xiomara.

INTRODUCCION

La presente investigación busca mediante la aplicación de modelos teóricos y componentes básicos (Estudio de Mercados, finanzas, técnico, organizativo, legal) el grado de aceptación de una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en el sector de San Francisco Comuna III, norte de la ciudad de Bucaramanga. Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como instrumento para identificar la demanda y la oferta de los servicios en el sector.

Si algo es claro, en el futuro las entidades deben seguir adaptándose a las nuevas condiciones; las tendencias actuales determinan que los proyectos no se pueden construir trabajando solos, por lo cual, el BANCO CAJA SOCIAL BCSC debe permanecer abierto a establecer estrategias que permitan hacer posible un nuevo capítulo de su historia como entidad.

La visión se renueva en mantener la capacidad para incursionar con éxito en las nuevas oportunidades de negocios que el mercado brinde, se debe actuar de forma proactiva y permanecer siempre listos, para hacer las cosas bien cuando el momento lo exija.

Por esta razón se pretende con el presente estudio encontrar un resultado que permita dar soluciones concretas a los problemas de mercadeo, posicionamiento y estructura interna, que inciden en los resultados de la entidad.

1. GENERALIDADES

1.1 CIUDAD DE BUCARAMANGA

1.1.1 Breve reseña histórica. Capital del Departamento de Santander, fundada el 22 de Diciembre de 1.622 por el Capitán Andrés Páez de Sotomayor y el Sacerdote Miguel Trujillo, es conocida con sonoras y distinguidas nominaciones como la “CIUDAD BONITA”, “LA CIUDAD MAS CORDIAL DE COLOMBIA” y “LA CIUDAD DE LOS PARQUES”.

En 1.857, la Villa de Bucaramanga es designada como capital del estado independiente de Santander, título que perdería cuatro años después con la Villa del Socorro, hasta que la Constitución de 1.896 la declarara, definitivamente, como ciudad capital del departamento de Santander.

A finales del siglo XIX, Bucaramanga padeció la crisis económica causada por la Guerra de los Mil Días, pero en la segunda década del siglo XX comenzó a recuperarse, demostrando un gran crecimiento desde el punto de vista poblacional y de infraestructura. Hoy en día, Bucaramanga es una de las ciudades más importantes de Colombia, es uno de los centros universitarios más importantes del país con más de 10 universidades. Cuenta con aeropuerto internacional ubicado a las afueras de la ciudad, también cuenta con una significativa infraestructura hotelera acompañada por un sinnúmero de atracciones turísticas; todo ello, recreado a partir de la conocida hospitalidad de su gente, que le ha otorgado fama internacional.

El actual alcalde de la ciudad de Bucaramanga es el doctor Honorio Galvis Aguilar. Los principales medios masivos de comunicación son el periódico Vanguardia Liberal y la cadena televisión TRO (Televisión Regional del Oriente). Cuenta con un muy buen sistema de servicios públicos y se proyecta hacia el siglo XXI como un gran centro industrial, tecnológico, económico y cultural.

1.1.2 Etimología de la palabra Bucaramanga. Varios devotos de la lingüística aborígen, como Uricoechea y el ilustre historiógrafo bumangués Enrique Otero D'Costa la define así: Bucar - Señor; amanga - asiento, residencia. Parece significar el asiento o residencia del amo o señor.

El doctor Gómez Amorochó dice que Bucaramanga quiere decir "Meseta expuesta a la luz; y otros afirman que la palabra Bucaramanga significa; "campo de anacos o búcaros", un árbol que según las crónicas, todavía existe.

1.1.3 Posición Geográfica. Bucaramanga se encuentra en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7° 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitudinal Oeste de Greenwich, Limita por el Norte con el municipio de Rionegro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Floridablanca y; por el Occidente con el municipio de Girón.

Ubicada a una altura de 959 m.s.n.m., tiene una extensión de 156 km² aproximadamente, con una temperatura promedio de 23°C y una población aproximada de 494.915 habitantes, Se encuentra estratégicamente ubicada conformando un eje en que convergen las vías que la unen con Bogotá, en 422 Km.; Cúcuta a 191 Km.; Medellín, a 478 Km. y la costa Atlántica, a 534 Km.

1.1.4 Características generales del territorio y suelos. El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Florida y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle.

Sus suelos, desde el punto de vista agrológico, se pueden dividir en dos grupos: los primeros, al no tener peligro de erosión, son propicios para el cultivo de gran variedad de productos y el uso para la ganadería. La otra clase de suelos tiene una alta potencialidad erosiva; por esta razón, presenta baja fertilidad y una capa de fertilidad superficial, en alguna situación casi nula.

1.1.5 Barrios de Bucaramanga por comunas.

Comuna I: Comuna Norte

Barrios: Las Olas, Kennedy, Las Hamacas, Colorado, El Rosal, Café Madrid. La Unión, El Túnel, El Cable, La Playa, José Antonio Galán, Colseguros Norte y Villa Rosa.

Comuna II: Comuna Nororiental.

Barrios: Villa Helena, Los Angeles, Esperanza Tres, Regadero Norte, Esperanza I-II, Lizcano, José María Córdoba, San Cristóbal, La Juventud, Olas II, Transición, Las Mercedes y La Independencia.

Comuna III: Comuna San Francisco.

Barrios: Norte Bajo, San Rafael, El Cinal, Chapinero, Comuneros, Universidad, Mutualidad, Modelo, San Francisco Norte, San Francisco y Alarcón.

Comuna IV: Comuna Occidental.

Barrios: Gaitán, La Estrella o Tres Estrellas, Tugurios, Nariño, Granjas de Palonegro, Navas, Granada, Girardot, Doce de Octubre, La Feria, Nápoles, Pí XII, 23 de Junio, Santander y Don Bosco.

Comuna V: Comuna García Rovira.

Barrios: Alfonso López, García Rovira, La Joya, Campo Hermoso, Pantano I-II, La Palma, Quinta Estrella, Primero de Mayo, Chorreras de San Juan y Villa Prado.

Comuna VI: Comuna La Concordia:

Barrios: La Concordia, Ricaurte, San Miguel, Los Candiles, Aeropuerto, La Ceiba, La Victoria, La Salle y La Puerta del Sol.

Comuna VII: Comuna La Ciudadela.

Barrios: Macaregua, Plaza Mayor, Naranjos, Samanes, Corviandi, Almendros, Alameda, Juan Pablo II, Ciudad Bolívar, Balconcitos y Barrio Mutis.

Comuna VIII: Comuna Sur-Oriental.

Barrios: Bucaramanga, San Gerardo, La Hoyada, Juan XXIII, Los Canelos, 20 de Julio, Cordoncillo, Pablo VI y África.

Comuna IX: La Pedregosa.

Barrios: Antonia Santos Sur, Nueva Granada, El Sol, San Pedro Claver, Quebrada de La Iglesia, San Martín, Torres de Alejandría, La Pedregosa, Libertad, Diamante I, Villa Diamante, Asturias. Arrayanes, Edén y Villa Inés.

Comuna X: Provenza. Barrios: Diamante II, Neptuno, San Luís, Fontana, Brisas de Malpaso, Provenza, Los Sauces y Coomultrasan.

Comuna XI: Comuna Sur. Barrios: El Rocío, Toledo, Dangond, Los Robles, Villa Alicia, Las Delicias, Ciudad Venecia y Manuela Beltrán.

Comuna XII: Cabecera del Llano.

Barrios: Sotomayor y Nuevo Sotomayor, Campestre, Bolarquí, Puerta del Sol, Conucos, Las Mercedes, San Pío, Cabecera del Llano, Los Cedros, El Jardín, Altos del Jardín, Pan de Azúcar, Terrazas, La Floresta, San Expedito, Tejar Moderno, Portón del Tejar, Santa Bárbara y Fátima.

Comuna XIII: Comuna Centro Oriental.

Barrios: Centro, Antonia Santos, Bolívar, Mejoras Públicas, La Aurora, Galán, San Alfonso, Álvarez, El Prado, Las Américas y Los Pinos.

Comuna XIV: Morrорico.

Barrios: Albania, La Flora, Morrорico, Vega, Vegas de Morrорico, Sauces, Miraflores, Limoncito, Habana, Buenos Aires y Buena Vista.

1.2 EL CONCEPTO DEL SISTEMA FINANCIERO

Conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado.¹

1.2.1 El servicio financiero. El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, operaciones denominadas de pasivo. Los bancos cobran una serie de comisiones por los distintos servicios que ofrecen a sus clientes: tarjetas de crédito, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Podemos distinguir varios tipos de depósitos. En primer lugar, pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: el cliente cede al banco unas determinadas cantidades para que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, estos depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales. En segundo lugar, los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de débito. En tercer lugar hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que éstos se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento). En cuarto lugar, existen los

¹ Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan. Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable, es decir, cuya propiedad se puede transferir y negociar en los mercados financieros. Por último, dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas y relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta de ahorro vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, la adquisición de vivienda en este caso).

Los bancos, con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos.

Por último, también ofrecen servicios de cambio de divisas, permitiendo que sus clientes compren unidades monetarias de otros países.²

1.2.2 Reseña Histórica. La historia del sector financiero es la historia de la Banca y la historia de la Banca es la historia del dinero y para hablar de ello es necesario conocer la historia del hombre. Desde que el hombre tiene una sombra de inteligencia, otros dicen, desde que tuvo el soplo divino y empezó a utilizar sus manos para fines diferentes a apoyarse, a brincar o a gatear se dio cuenta de que podía utilizar las ramas de los árboles o las piedras para defenderse de las fieras o para atacarlas; empezó a conocer las leyes de la naturaleza que lo atacaban y lo subyugaban inmisericordemente. Pero el hombre hace un examen sobre sí mismo y el mundo que lo rodea y empieza a conocer no solo los efectos sino las causas de las leyes naturales. Conoce el fuego y la manera de crearlo, crea instrumentos o herramientas de trabajo. En principio es nómada y luego gracias a la agricultura y ganadería se vuelve sedentario. El origen de la propiedad privada se da en tres fases: apropiación temporal, apropiación vitalicia y propiedad privada y cuando aparece la propiedad privada aparece el Estado para protegerla y desaparece la comunidad y con ella los principios de solidaridad, hermandad, colaboración, compañerismo e identidad de fines e intereses.

² Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

La propiedad privada luego se da sobre el hombre y aparece la esclavitud, pero la apropiación plena o derecho de dominio, junto con la división del trabajo son los que generan la capacidad de intercambio en el ser humano.

Es aquí donde se hace necesaria una mercancía que agilice el intercambio que sea medida de cambio y depósito de valor y que reúna las siguientes características:

Que sea escasa

Que sea de General Aceptación

Que sea fácilmente divisible

Que su unidad fuese pequeña

Esta competencia es decantada y son el oro y la plata quienes salen favorecidos y se elaboran monedas, a estas monedas se les coloca en el canto una inscripción para garantizar la calidad y el peso. Es aquí donde cada Estado elabora su propia moneda, cada feudo igualmente elabora una moneda, y aparecen unos señores llamados campsores que tenían como finalidad cambiar monedas y por cada cambio se les pagaba una comisión. El campsor en principio fue una persona natural, luego fue una familia y se les llamó **banqueros**, luego constituyeron una sociedad y se les llamó bancos.

Los propietarios de las monedas se dieron cuenta que no las tenían seguras en su poder y decidieron trasladarlas a los banqueros quienes las recibían y a cambio expedían un recibo, estos se dieron cuenta que los depositantes no las retiraban en su totalidad entonces la prestaban ganando algún interés, luego los bancos recogieron la moneda a cambio de un interés para prestarla a otro interés más alto.

Los príncipes decidieron pedir prestadas a los banqueros determinadas cantidades de monedas para agenciar las guerras a cambio de cederles el derecho de recoger los impuestos, y es aquí donde los banqueros deciden convertirse en sociedades anónimas y nace la institución Banco.

Como el interés era proscrito por la iglesia los campsores deciden disfrazar su negocio y les colocan diferentes nombres como montes de piedad o el nombre de algún santo: San Jorge en Génova, San Ambrosio en Milán y el Espíritu Santo en el Vaticano.

- Primeros antecedentes en Colombia

"La política Colonial del Estado Español del siglo XVIII tuvo como una de sus más importantes finalidades propiciar una transferencia constante de recursos reales de las colonias a la metrópoli, alimentada con nuevos impuestos y con el establecimiento de monopolios".

- La circulación monetaria

"Con la regularización de las relaciones de intercambio dentro del desarrollo de la economía mercantil un grupo social se especializa como instrumento o vehículo de las transacciones y una mercancía se especializa en la función de medio de cambio y depósito de valor, dándose así las condiciones para que la producción adquiriera un carácter mercantil y para que se genere la circulación monetaria.

Las monedas españolas fueron las pioneras en cuanto a esa nueva función del dinero se refiere, es decir como medio de cambio; aparecen entonces El Escudo de Oro y el Real de Plata. Con posterioridad y antes de la independencia las monedas españolas eran en primer lugar la onza, con un peso de 27.058 gramos de oro, en segundo término la media onza también una moneda de oro con peso equivalente a la mitad de la anterior; el doblón de 6.784 gramos o sea un cuarto de la onza y por último El Escudo con peso de 3.382 gramos igual al medio doblón, éstas eran las principales monedas de oro. En cuanto a las de plata la principal existente era la llamada macuquina, una moneda con una sola Ley que fluctuaba entre los 0.908 y 0.916 con peso aproximado de 256 gramos".

- El billete de banco

"El billete de banco aparece por conducto de uno de los precursores de la economía política y fundador de una de las teorías subjetivas sobre el valor del dinero JOHN LAW, quien sugirió la emisión de papel moneda como vía distinta a

la práctica mercantilista de entonces, consistente en la obtención de cantidades de dinero a partir del excedente de las exportaciones. El sistema LAW puesto en práctica en 1.715 sólo produjo resultados desastrosos: la no aceptación de los billetes inconvertibles, el pánico y la catástrofe acompañaron el primer descalabro financiero.

La contrapartida criolla del experimento de JOHN LAW no se hizo esperar, JUDAS TADEO LANDINEZ, comerciante y político Boyacense, funda en el año de 1.839 un establecimiento dirigido a captar dinero a interés y a prestarlo. El acelerado incremento de las captaciones de esta empresa especulativa, lo lleva a fundar en 1.841 la compañía de Giros y Descuentos en Bogotá, sin duda el primer establecimiento Bancario en la Historia del País. Esta compañía recibía el ahorro del público y reconocía intereses. Su mal manejo hizo que se cerrará el año siguiente.

En 1864 se estableció en el país una sucursal del banco inglés THE LONDON MEXICA AND SOUTH AMERICAN BANK, y en 1870 se creó el primer banco comercial colombiano que aún existe el BANCO DE BOGOTA. Entre 1880 y 1920 se presentó un auge de crecimiento llegándose a abrir hasta 90 bancos dispersos por todas las provincias colombianas; pero la especulación, el crédito en sus mismos dueños y directivos y la guerra de los mil días, llevaron a la crisis al sector, desapareciendo mas de la mitad de éstos bancos.

Durante el gobierno del general PEDRO NEL OSPINA, en 1923 y ante la caótica situación de la banca, se contrato una misión de expertos dirigida por: EDWIN WALTER KEMMERER, quienes hicieron la recomendación y sugerencia para la reestructuración del sistema bancario que dieron origen a la ley 25 y 45 de 1923.

La ley 25 de 1.923 crea la base dentro de la cual el Banco de la República queda facultado para realizar las funciones de emisión, giro, descuento a los bancos accionistas del mismo y se constituye como agente fiscal del gobierno y depositario de los fondos del Gobierno nacional. El propósito de primer orden perseguido por esta ley fue el de buscar el manejo de la política monetaria y crediticia conjuntamente con el gobierno, El Banco de la República, los bancos particulares y los accionistas privados.

Los efectos de esta legislación se hicieron sentir en los años siguientes. Es así como de los 44 bancos que existían en ese momento 29 de ellos desaparecieron.

La ley 45 de 1923 donde se crea la Superintendencia Bancaria que en su artículo 19 dice: “ Crease dependiente del gobierno una sección bancaria encargada de la ejecución de las leyes que se le relacionen con los bancos comerciales, hipotecarios, el Banco de la República y todos los demás establecimientos que hagan negocios bancarios en Colombia”.

Desde 1931 hasta 1951. En esta época se expide el Decreto 1683 de 1931, primer Estatuto Cambiario, por el cuál se suspende la convertibilidad del billete en metal y el libre comercio del oro, reduciendo así el respaldo del billete.

En 1951 hasta 1963. Esta es la etapa de la orientación deliberada de la política monetaria y crediticia del país por parte de la Junta Directiva del Banco de la República, gracias a que el Decreto Legislativo 756 de 1951 le otorgó los instrumentos necesarios para este fin, como la facultad de fijar créditos de cupo ordinario, especial o de fomento y créditos de emergencia; también la facultó para fijar y variar las tasas de interés y de descuento, y para señalar y modificar el encaje legal de los bancos.

El 21 de 1963 Se inicia con la creación de la Junta Monetaria del Banco de la República , su organización y sus funciones las determinó el Decreto 2206 de ese mismo año; entre sus funciones se encontraban la organización, regulación y operación monetaria, cambiaria y crediticia del país.

En 1966 con la expedición del segundo Estatuto Cambiario, Decreto 2867 de ese año, el cuál fue la base de la Ley 444 de 1967, en el cuál se le dieron distintas funciones a la Junta, entre las más importantes se tienen: la regulación de los mercados de cambios al exterior, elaborar presupuesto de ingresos e ingresos de divisas, intervención en el cambio fluctuante, certificado de cambio.

En 1973 con la Ley 7, por la cuál se nacionaliza el Banco de la República. Con la nacionalización el Gobierno adquirió todas las acciones del Banco, así se eliminaron las acciones de clase C, D y E (acciones de Bancos extranjeros, acciones del público en general y acciones de Bancos oficiales y fondos de estabilización, correspondientemente), a pesar de la modificación en su capital, no se afectó su autonomía, ni la composición de su Junta Monetaria.

Con la Constitución de 1991 se introdujeron reformas radicales al Banco de la República y al manejo de la política económica del país.³

Teniendo en cuenta la evolución en el sector financiero el Banco Caja Social tuvo tres periodos Históricos:

Primer Período Histórico (1910-1972) El 30 de agosto de 1910 y después de un extenuante viaje, llega a la ciudad de Santa fe de Bogotá el sacerdote jesuita JOSÉ MARIA MIGUEL CASIANO CAMPOAMOR ÁLVAREZ, nacido en la Coruña (España), el 13 de agosto de 1872; este sacerdote jesuita traía consigo una experiencia bastante amplia con los círculos de obreros en España, inspirados en la doctrina social de la Iglesia y especialmente en la encíclica Ferum Novarum de León XIII. La inquietud por la vida de los obreros y los pobres en la ciudad a la que acababa de arribar, lo impulsó a tejer un sueño: hacer posible la contribución de diferentes clases sociales, en un proyecto común para mejorar las condiciones de vida de los menos favorecidos.

Fue así como, con la ayuda de algunas personas benefactoras como Doña María Teresa Vargas, los aportes de algunas empleadas del servicio y unos pocos obreros, se fundó el 1 enero de 1911 el CIRCULO DE OBREROS DE SAN FRANCISCO JAVIER Y se estableció la CAJA DE AHORROS DEL CIRCULO DE OBREROS (Primera semilla del Banco Caja Social), bajo la responsabilidad del señor Miguel Vargas Corredor, quien fue su primer gerente.

Este fue el punto de inicio de esta obra única en su género, ya que no solo propendía por el mejoramiento económico de los obreros, además se pretendía el mejoramiento de las personas en los aspectos laboral, moral, social y educativo. Para cumplir con este objetivo, se implementaron talleres, granjas, restaurantes escolares, escuelas para niños y adultos, mutualidades y almacenes de víveres.

Una de las preocupaciones del Padre Campoamor, era que las personas beneficiadas con la obra tuvieran una vivienda digna, fue así como se empezó a construir el barrio Villa Javier el 7 de septiembre de 1913, allí además de solucionar la necesidad de vivienda, se fomentaba el hogar cristiano (quienes

³ <http://www.monografias.com/trabajos16/sector-cambiario/sector-cambiario.shtml>

vivían allí debían acogerse al reglamento que se basaba en los 10 mandamientos de la doctrina cristiana).

La obra tuvo que superar varios obstáculos entre ellos la desconfianza que generaba en los obreros (debido a su grado de analfabetismo), el entregar monedas y recibir a cambio una libreta. Para mantener la confianza, el Padre, con la ayuda de una de sus benefactoras preparó un grupo de niñas para que fueran ellas quienes estuvieran al frente de la Caja de Ahorros, las escuelas, los restaurantes escolares, los talleres, las cooperativas, las tiendas y las demás dependencias del Círculo de obreros; esto fue en 1915.

Con los pasos de los años, se abrieron varias oficinas de la Caja y sedes del Círculo en Bogotá y otras ciudades; es así como para 1939 existían en Bogotá las oficinas de Chapinero, Avenida Jiménez y Villa Javier, además de las ubicadas en las ciudades de Facatativa, Duitama y Sogamoso. La obra continúa su desarrollo a pesar de que el 31 de enero de 1946 muere el Padre Campoamor y es reemplazado por el Padre José María Posada S.J, también jesuita, quien ya venía trabajando muy de cerca con el Padre Campoamor. Esto le permitió acumular la experiencia necesaria para conducir la obra, que bajo su dirección amplió su cobertura a otras ciudades del país.

Segundo Período Histórico (1972-1991) Para 1972, las riendas del Círculo de Obreros las tomó el Padre Adán Londoño S.J, iniciando una época de modernización, adecuándose a los tiempos, así como también a las transformaciones sociales y económicas. Esto le permite a la Caja de Ahorros del Círculo de Obreros adecuarse al entorno de la época, fue así como cambió su nombre por el de CAJA SOCIAL DE AHORROS, además se empieza a crear nuevas empresas como la Corporación Colmena (1974), la Promotora Colmena (1974), Cenpro Televisión (1975), Servir (1976), Colmena seguros y fiduciaria (1980) entre otras. Este grupo de empresas conformaba el grupo social que en 1984 pasaría a ser LA FUNDACIÓN SOCIAL Y SUS EMPRESAS.

Para la Caja Social de Ahorros, la década de los 80 le permite ampliar su portafolio, captando dineros por el sistema de Certificados de depósitos a término y además se unió al sistema credibanco mediante la tarjeta de crédito. En la década de los 90, se crearon nuevas empresas como: Salud Colmena y capitalizadora Colmena (1990), Pensiones y Cesantías Colmena (1991) y seguros de vida Colmena (1994).

Tercer Período Histórico (1991- hasta nuestros días) Por estos días, la caja social de Ahorros alcanza un objetivo de gran trascendencia para su expansión y proyección, como lo es la autorización para su conversión en banco; fue así como el 30 de Diciembre de 1991 cambia su razón social por la de CAJA SOCIAL; como establecimiento Bancario, puede ofrecer nuevos producto como: Cuenta Corriente (1992), Aceptaciones Bancarias (1994), Comercio Internacional (1995). Sus nuevas posibilidades como Banco le permiten igualmente incursionar en nuevos mercados como el de la pequeña y mediana empresa, así como también continuar mejorando servicios para sus clientes tradicionales: las personas naturales y las microempresas.

Con este enfoque y su trayectoria en el sistema financiero, se sigue consolidando como institución moderna, sólida y confiable cuando el 30 de Abril de 1996 cambia su razón social y su imagen por la de BANCO CAJA SOCIAL.

El trabajo con las otras empresas de la Fundación Social se vislumbra como la oportunidad de trabajar más de cerca, mediante el proyecto de sinergia, el cual está enmarcado dentro de un plan de desarrollo corporativo, que busca brindar a los clientes, una amplia gama de productos diseñados especialmente para ellos, a través de cada una de las entidades que la conforman.

Esto lleva a reafirmar la doble naturaleza empresarial y social de las empresas, así como también a definir los tres ejes del negocio: Financiero, Previsional e Inmobiliario y a sincronizar las marcas Colmena y Banco Caja Social. Con respecto a estos ejes, el Banco se ubica en el eje financiero conjuntamente con las empresas Colmena Corporación, Colmena Leasing, Colmena Seguros, Colmena Fiduciaria y Colmena Capitalizadora.

A pesar de todo este desarrollo empresarial se mantiene vigente la filosofía del fundador, donde lo económico sigue siendo un medio para continuar con la misión de trabajar por modificar las causas estructurales de la pobreza.

En el primer semestre del 2005 las entidades financieras optaron por la reorganización por medio de las fusiones buscando a través de éstas economías a escalas y mayores eficiencias en las empresas para afrontar un entorno de alta competencia.

El Banco Caja Social contempló este tipo de reorganización con el Banco Colmena, empresa que pertenece a la misma fundación Social; es un gran paso que da la entidad para estar a la vanguardia de un mercado financiero cada vez más exigente y de alta competencia. Se constituye como otro periodo en los 90 años de historia en la organización siempre teniendo clara su misión como entidad financiera y como empresa de la fundación social.

Esta fusión esta basada en un esquema innovador en la banca Colombiana ya que es la unión de dos Bancos en una sola entidad jurídica pero que mantiene sus marcas intactas, es así como ahora es BCSC, pero se mantiene inalteradas la red de oficinas permitiendo que los clientes cuenten con un Banco de mayor tamaño, solidez y competitividad, pero mantengan la cercanía y la estrecha relación que guarda con Banco Caja Social BCSC Y Colmena BCSC.

La red Caja Social, sigue siendo líder en el diseño de soluciones que apoyan el progreso de los mercados populares, los microempresarios y la pequeña empresa.

1.2.3 Marco de referencia legal. Algunas de las leyes y entidades que rigen y vigilan el correcto funcionamiento de las entidades financieras son:

-LEYES GUBERNAMENTALES

La Ley 788 de 2002 regula el Gravamen a los Movimientos Financieros – GMF - en cuanto a responsables del impuesto y hechos generadores, así mismo, para la correcta aplicación de las disposiciones de la mencionada Ley se expidió el Decreto Reglamentario 449 de febrero 27 de 2003.

La Ley 863 de 2003 por los años 2004 a 2007 aumentó la tarifa del impuesto del 3*1000 al 4*1000.

La entidad está autorizada para la exención del gravamen hasta por \$4.250.000.00

-SUPERINTENDENCIA BANCARIA

El organismo encargado de controlar y regular el sistema financiero colombiano es la Superintendencia Bancaria, esta es un organismo de carácter técnico adscrito al ministerio de hacienda y crédito público que en su calidad de supervisión de la actividad financiera, aseguradora y provisional tiene que atender sus obligaciones, supervisar de manera integral las entidades sometidas a su control y vigilancia.

-Objetivos institucionales de la superintendencia bancaria:

-Control de Riesgos

-Fortalecimiento de la supervisión de las Entidades vigiladas

-Transparencia en la información

-Transparencia y control de conflictos de interés

-Protección al consumidor

La superintendencia tiene una estructura organizacional acorde con el número de entidades que vigila y esta conformada por tres áreas de supervisión:

-Pensiones y Cesantías

-Seguros y Capitalización

-Intermediación Financiera

Estas operan a través de cinco delegaturas que a su vez están divididas en direcciones técnicas denominadas de acuerdo con el área de supervisión

SISTEMA INTEGRAL PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS – SIPLA

Marco Legal

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Artículo 102 a 107, prevención de actividades delictivas), Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Bancaria (mecanismos de control y prevención), Circulares Externas 005 de 1998, 024 de 1999 y 046 de 2002 (instrucciones en materia de requisitos para la vinculación de clientes a través de contratos de seguros y capitalización), reglamentan la obligación, por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, de adoptar medidas de control orientadas a evitar que en la realización de sus operaciones, éstas puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión y aprovechamiento en cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.

Con esto se creo el SISTEMA INTEGRAL PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS- SIPLA, el cual regula el conocimiento de clientes y establece la obligación de reportar las operaciones sospechosas

Sanciones Administrativas:

Personales

"Cuando cualquier director, gerente, revisor fiscal o empleado de una entidad vigilada autorice o ejecute actos violatorios de Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, será sancionado con multa de \$110 millones a \$550 millones de pesos.

Institucionales

"Cuando los administradores o representantes legales de una entidad vigilada incumplan el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la ley o sus reglamentos, impondrá multas hasta de \$1.724 millones de pesos y si se trata del incumplimiento a las obligaciones de prevención de lavado de activos, podrá obligar a la entidad a destinar una suma igual para implementar los correctivos.

-LA JUNTA MONETARIA

Es una entidad de derecho público económico y de naturaleza única, esta constituido por acciones y tiene autonomía administrativa especial, personería jurídica y patrimonio independiente. Es quien guarda las reservas del país y ejecuta la política monetaria, tiene funciones de giro, deposito, descuento y redescuento y otras que están contempladas en la constitución y otras leyes.

Sus funciones más importantes son:

Ejerce en forma exclusiva e indelegable el atributo estatal de emitir la moneda legal constituida por billetes y monedas

Es el ejecutor de la junta monetaria y cambiaria que traza la junta monetaria.

Es el administrador y banquero de los fondos financieros. Administrara las reservas internacionales conforme al interés público, al beneficio de la economía nacional y con el propósito de facilitar los pagos del país en el exterior Como banquero y prestamista de última estancia de los establecimientos de crédito público y privados, podrá otorgarles apoyo transitorio de liquidez para intermediar las líneas de crédito externo para su colocación, prestar servicios fiduciarios, de depósito, compensación y giro.

Es el guardián de las reservas en efectivo de los bancos y liquida las deudas y acreencias entre ellos.

Es el banquero de los bancos particulares y oficiales de corporaciones financieras.

Es el banquero del fondo nacional del café, los fondos ganaderos y el instituto de desarrollo cooperativo.

Es el depósito en Colombia de todas las disponibilidades del fondo monetario internacional, del banco mundial y del banco interamericano de desarrollo.

La junta monetaria es una 'institución' que fue creada para dictar medidas monetarias, cambiarias y de crédito en nuestro país, esta función antes correspondía a la junta directiva del banco de la república.

1.3 Panorama Actual del Sistema Financiero

En el entorno se muestra una agresiva competencia en el sector financiero, debido a esto, es que en los últimos años se han hecho mas constantes las alianzas estratégicas entre entidades, buscando fortalecimiento y mayor posicionamiento en el mercado. Ante esto la organización trabajó en equipo durante 5 años atrás y hoy ya junto con la red colmena son un mismo banco; las expectativas se convierten en una nueva era y una oportunidad para seguir construyendo historia. Actualmente trabaja en la implementación de la nueva tecnología la cual le permitirá a la organización la consolidación de la información y la mejora en sus procesos con el fin de brindar un servicio cada día más competitivo. También en cada vicepresidencia se esta trabajando con miras a fortalecer la presencia del Banco Colmena y Banco Caja Social en los sectores de mercado y segmentos específicos de la entidad. De igual manera estableció un mecanismo de reporte y control de gestión (tablero de control de mando) para asegurar y revisar el cumplimiento de los proyectos trazados en el plan de negocios del 2006.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EL BANCO CAJA SOCIAL tiene como mercado objetivo al segmento que comprende las personas naturales, y personas Jurídicas en los estratos dos, tres y cuatro; cuenta con tres oficinas ubicadas en el sur, nororiente y centro de la ciudad de Bucaramanga.

En la zona norte de la ciudad, se encuentra un alto porcentaje del mercado objetivo del Banco, la cual se quiere abarcar a través del montaje de una oficina en el sector de San Francisco.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Todos los países y economías del mundo tienen en los sistemas financieros una de las bases principales para el desarrollo de sus pueblos. Estos sistemas llamados sistemas de intermediación institucional, registran desarrollos sorprendentes en los últimos años. Se ha producido la formación de entidades específicas con fines específicos y funciones definidas dentro de una política macroeconómica. En ella, el sistema financiero tiene a su cargo la captación de recursos en el mercado para canalizarlos hacia los sectores productivos de la economía nacional, que tiene en estos intermediarios, mecanismos de gran ayuda para la puesta en marcha de sus proyectos de inversión, generación de empleo, producción, comercialización, obtención de utilidades y la distribución de la riqueza nacional entre los diferentes estratos sociales. El papel del sistema financiero es cada día más importante frente a las expectativas de internacionalización de las economías.

De esta manera, el sistema financiero se convierte hoy en motor de desarrollo económico y su comportamiento tiene profundas y directas repercusiones sobre la estructura económica del país.

En Colombia, el sistema financiero tiene un reto mucho mayor, además de ser un factor decisivo en los resultados de crecimiento con beneficio por la nación,

tiene que enfrentarse a la creciente competencia dentro del mismo sector y con entidades que prestan algunos productos y servicios similares.

Dentro de estas está, el BANCO CAJA SOCIAL entidad con 95 años de historia, que a pesar de la fuerte competencia ha logrado consolidarse dentro del sistema financiero como institución especializada en servicios crediticios y con una participación significativa dentro del ahorro.

EL BANCO CAJA SOCIAL tiene como mercado objetivo personas naturales, microempresas y Pymes en los estratos dos, tres y cuatro. En la actualidad cuenta con tres oficinas en Bucaramanga, ubicadas en el centro, sur y oriente; descuidando el norte de la ciudad, que es donde se encuentra un alto porcentaje de población que pertenece al segmento al cual el Banco quiere llegar.

La situación anterior puede llevar a la entidad a desaprovechar las oportunidades que brinda el medio y las fortalezas con que cuenta la institución; por esta razón se hace necesario crear una oficina en el sector San Francisco de la Ciudad de Bucaramanga, que ofrezca los productos y servicios que normalmente ofrece, de tal forma que satisfaga las necesidades de un mercado no atendido.

Con el presente proyecto se busca concientizar a la entidad la necesidad de ampliar el mercado por medio de un estudio de mercados, técnico, organizativo, legal y financiero; y al tiempo contribuir con la generación de empleo y el desarrollo económico del país.

2.3 OBJETIVOS

Identificar la demanda y la oferta que tiene el BANCO CAJA SOCIAL BCSC para el montaje de una oficina en el sector de San Francisco, Comuna III de la ciudad de Bucaramanga, mediante la aplicación de procedimientos de investigación de mercados.

2.3.1 Objetivos Específicos

2.3.1.1 Objetivos Específicos de la Demanda

- Analizar y evaluar las condiciones del mercado consumidor.
- Definir una estrategia de publicidad que permita dar a conocer la nueva oficina en el sector.
- Identificar el nivel de aceptación de los productos y/o servicios que ofrece el Banco Caja Social BCSC.
- Determinar el grado de satisfacción del producto y/o servicio de la competencia.
- Analizar la frecuencia y el número de productos y/o servicios del consumidor.

2.3.1.2 Objetivos Específicos de la Oferta

- Identificar quienes son y donde están la competencia clave en el sector.
- Analizar y determinar cuales son los productos sustitutos y complementarios que representan competencia.
- Analizar las estrategias de mercadeo de la competencia.

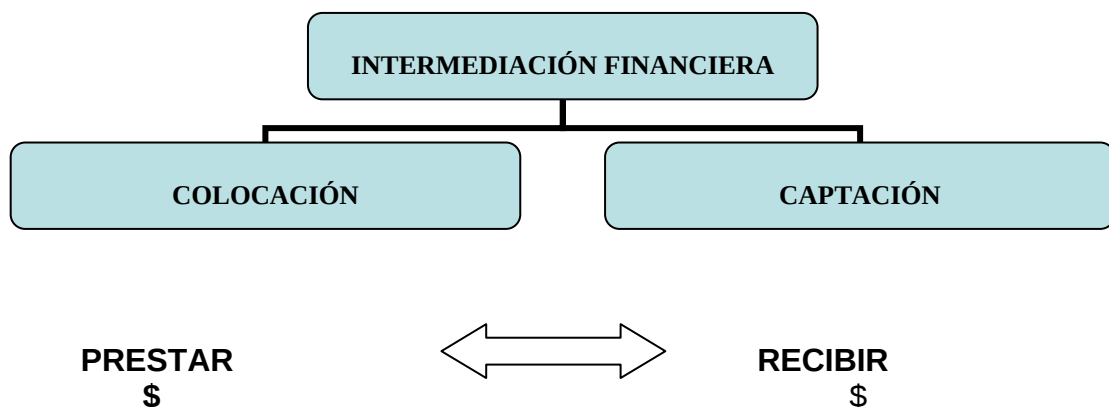
2.4 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.4.1 Definición, Usos y Especificaciones del producto/servicio. Será una oficina con una estructura según las definiciones de la entidad tipo 1; la cual cuenta con una infraestructura amplia de fácil acceso, el punto de ubicación contemplará las normas de seguridad que se requiere para el desarrollo de la actividad.

La oficina que se abrirá maneja las normas y procedimientos establecidos por la entidad para su funcionamiento, con los productos y servicios que se ofrecen a nivel nacional.

Los productos y servicios del BANCO CAJA SOCIAL BCSC están orientados hacia el progreso de personas, familias y empresas, de tal manera que contribuyan a disminuir las causas estructurales de la pobreza.

Figura 1. Intermediación financiera



PRODUCTOS PASIVOS

- Cuenta Corriente
- Cuenta Ahorro
- Tradicional
- Subediario
- CDT
- Certificado Día Día
- Productos Cruzados (Póliza Hogar, Protección Creciente, Pensiones, Cesantías, Pagacrédito)

PRODUCTOS DEL ACTIVO

- Crédito para necesidad Comercial.
- Crédito para necesidad productiva
- Tarjeta Crédito
- Aceptación Bancaria

SERVICIOS

- Compraventa Divisas
- Tarjeta Débito
- Productos Cruzados
- Servicios Empresariales
- Transferencia
- Recaudo
- Domiciliación
- Atención Reclamo

2.4.2 Productos Principales. Conformado por los productos de captación y colocación que la entidad ofrece.

2.4.3 Productos Complementarios. En el portafolio que maneja el Banco Caja Social BCSC se encuentran algunos productos y/o servicios complementarios como: Seguros (vida e incapacidad total y permanente, Negocio Seguro), Pólizas de Hogar (educativo, exequias, responsabilidad civil y asistencia en viajes, vivienda y contenidos), Títulos de capitalización (Pagacredito y Pagacupo).

2.4.4 Productos Sustitutos. Dentro de la oferta de productos y servicios se encuentran algunas entidades, organizaciones, personas naturales que brindan alternativas de ahorro y créditos dirigidos hacia el mismo segmento que actualmente el Banco maneja. Entre las cuales están: ONG (Fundación Mundial de la Mujer, Fundesan y otras), Inversoras (Inversora Pichincha, Inversiones Sinso), Cooperativas de ahorro y crédito (Financiera Coomultrasan), Idesan y prestamistas.

2.4.5 Atributos diferenciadores del producto/servicio con respecto a la competencia. La oficina que se abrirá en este sector se destacará por mantener los atributos que normalmente tienen todas las oficinas del BANCO CAJA SOCIAL BCSC a nivel nacional.

Los costos de los productos y servicios están dentro de la media que maneja el sector financiero, se ofrecen servicios y productos dirigidos para cada segmento.

2.5 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.5.1 Mercado potencial. El BANCO CAJA SOCIAL BCSC tiene un portafolio de servicios muy amplio para satisfacer las necesidades de los clientes de forma integral tanto para las personas naturales como las jurídicas. La oficina que se desea montar quedara ubicada en San Francisco de la comuna III, sector al cual se quiere llegar, ya que todos sus habitantes y barrios aledaños del norte de la ciudad de Bucaramanga representan clientes potenciales para la entidad.

2.5.2 Mercado Objetivo El BANCO CAJA SOCIAL BCSC tiene como mercado objetivo a personas naturales entre los 18 hasta 75 años de edad y personas jurídicas, que pertenezcan al sector de San Francisco de la comuna III del norte de la ciudad de Bucaramanga.

2.6. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.6.1 Tipo de investigación. La presente investigación de mercados se llevará a cabo por medio de un estudio descriptivo, pues la esencia radica en la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. El estudio descriptivo identifica las características, formas de conducta, actitudes y establece comportamientos en el universo de investigación.

Este tipo de estudio acude a técnicas específicas de recolección de información, como la observación directa, las entrevista y los cuestionarios; también pueden utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores, la mayoría de las veces se acude al sistema de muestreo para la recolección de información la cual es sometida a un proceso de tabulación, codificación y análisis estadísticos que sirve de base fundamental para la elaboración del estudio técnico, administrativo y financiero que permitan definir la manera mas acertada de desarrollar dicho proyecto de inversión.

2.6.2 Método de investigación. El conjunto de procesos que se requiere para que se pueda llevar adelante la presente investigación, son entre otros las siguientes:

Deductivo-Inductivo: Método combinado deductivo; parte de situaciones generales explicadas por un marco teórico general y va aplicarlas a una realidad concreta. Inductivo; parte de situaciones concretas y espera encontrar información de los mismos para analizarlas con un marco teórico general.

Análisis y Síntesis: El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer la relación causa-efecto entre las variables que componen el problema de investigación.

La síntesis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifica su objeto, cada uno de ellos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación.

El análisis descompone el todo en sus partes y la identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y genera unas explicaciones a partir de su estudio.

2.6.3 Sistema de recolección de información

2.6.3.1 Fuentes de información primaria. La información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes de un suceso o acontecimiento. Las técnicas aplicadas en esta investigación son:

-La observación

Se define como el uso sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver el problema de investigación.

-Mercadeo

Se realizará un extenso recorrido por la comuna III, norte de la ciudad de Bucaramanga, para analizar la población, el grado de actividad comercial, y la competencia en la prestación de servicios financieros y así tener una base que permita elaborar una estadística sobre las debilidades y fortalezas de estos productos.

-La Encuesta

Es el medio que se utiliza para elaborar el estudio de mercadeo ya que permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación. Se diseñara un cuestionario dirigido al mercado objetivo,

2.6.3.2 Fuentes de información secundarias. La presente investigación implica recurrir a estas fuentes, ya que suministran información básica.

Texto, Guías de estudio de la carrera de gestión empresarial.
Cámara de comercio de Bucaramanga.
Sala de informática –Internet.
Biblioteca de consulta Microsoft Encarta 2005-2006

2.6.3.3 Técnicas de recolección de información. Para efectuar la recolección de la información se emplea la encuesta.

2.6.3.4 Instrumento. El modo de aplicación es una encuesta personal.
(Ver anexo 1).

2.6.3.5 Modo de aplicación. La encuesta se realizara por medio de un trabajo de campo, de forma directa con los habitantes de San Francisco de la comuna III del norte de la ciudad de Bucaramanga.

2.6.3.6 Alcance. Sector San Francisco de la Comuna III de la Ciudad de Bucaramanga.

2.6.4 Proceso de muestreo. Para esta investigación se llevará a cabo un muestreo aleatorio simple.

2.6.5 Definición de población (elemento, unidad de muestreo)

Encuesta 1

-Elemento: Personas Naturales de 18 a 75 años de edad residentes en el sector de San Francisco de la Comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

-Unidad de Muestreo: Hogares del sector de San Francisco de la Comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

Encuesta 2

-Elemento: Personas jurídicas residentes en el sector de San Francisco de la Comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

-Unidad de Muestreo: Empresas del sector de San Francisco de la Comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

2.6.6 Marco muestral. El acueducto Metropolitano de Bucaramanga suministró los datos de la población, que corresponden a los habitantes de la comuna III de la ciudad de Bucaramanga; y la Cámara de comercio suministró una base de datos correspondiente a las personas jurídicas del sector.

2.6.7 Cálculo de la Muestra

Tamaño de la muestra

Encuesta 1:

Calculo de la muestra: personas naturales de 18 a 75 años de edad

e= 5%

NIVEL DE CONFIANZA de 95%

Z= 1.96%

P=0.50

Q=0.50

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

Reemplazando:

$$n = \frac{12.264(0.5)(0.5)*1.96^2}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (0.05)^2(12.264 - 1)}$$

$$n = \frac{11.778,3456}{0.9604 + 30,6575}$$

$$n = \frac{11.778,3456}{31,6179}$$

$$n = 373$$

De acuerdo al cálculo realizado se establece un tamaño de 373.

Encuesta 2:

Calculo de la muestra: personas jurídicas

e= 5%

NIVEL DE CONFIANZA de 95%

Z= 1.96%

P=0.50

Q=0.50

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

$$n = \frac{347(0.5)(0.5)*1.96^2}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (0.05)^2(347 - 1)}$$

$$n = \frac{333 \cdot .2588}{0.9604 + 0.865}$$

$$n = \frac{333 \cdot .2588}{1.8254}$$

$$n = 183$$

De acuerdo al cálculo realizado se establece un tamaño de 183.

2.7 TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA 1

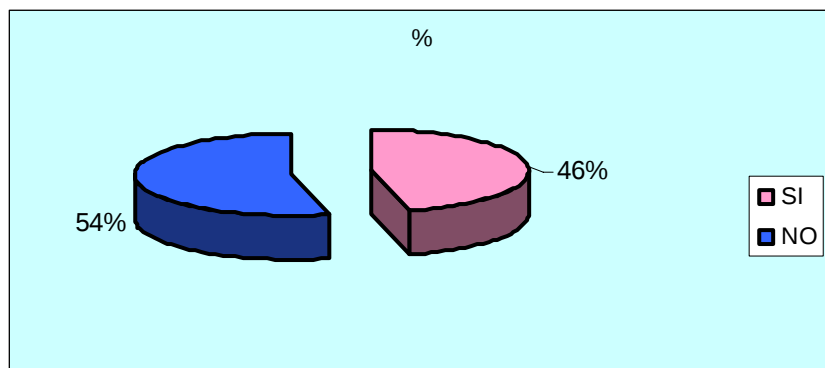
1. ¿UD. Ha utilizado productos y/o servicios financieros. ?

Cuadro 1. Utilización de productos y/o servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	172	46
NO	201	54
TOTAL	373	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 2. Utilización de productos y/o servicios financieros



Análisis: Se puede notar que el 46% de la población utilizan los servicios financieros y el restante que corresponde a un 54% no lo utilizan, esto significa que existe un alto porcentaje de población no atendida.

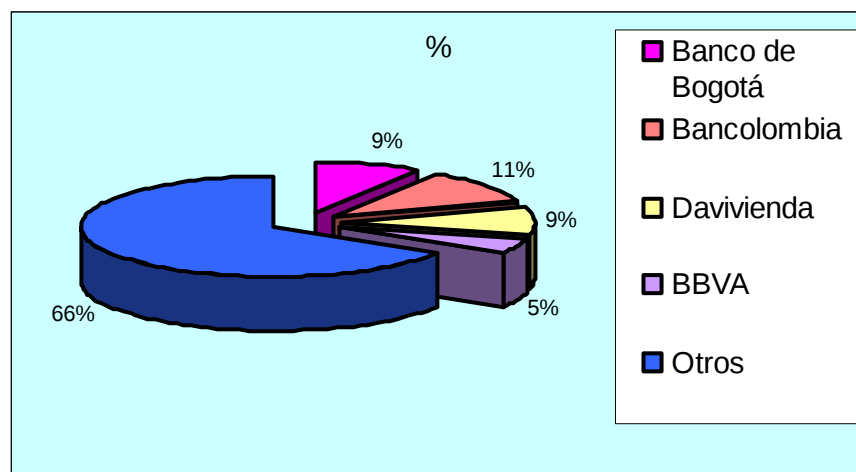
2. ¿En que entidad financiera?

Cuadro 2. Entidades financieras

	FRECUENCIA	%
Banco de Bogotá	15	9
Bancolombia	19	11
Davivienda	15	9
BBVA	9	5
Otros	114	66
TOTAL	172	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 3. Entidades Financieras Utilizadas



Análisis: Con base en los resultados obtenidos se puede analizar que la mayoría de la población utiliza otras entidades financieras, dentro de los cuales se puede resaltar el Banco Conavi, actualmente fusionado con Bancolombia.

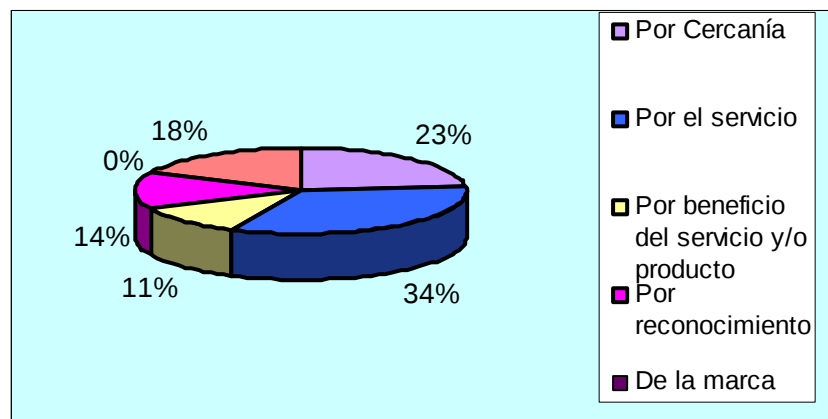
3. ¿Porque prefirió esa(s) entidad(es)?

Cuadro 3. Preferencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Por Cercanía	45	23
Por el servicio	67	34
Por beneficio del servicio y/o producto	22	11
Por reconocimiento De la marca	28	14
Otros	35	18
TOTAL	197	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 4. Preferencia de Entidades Financieras



Análisis: La preferencia de las entidades financieras en los habitantes del sector San Francisco está en un 34% por el servicio y en un 23% por cercanía.

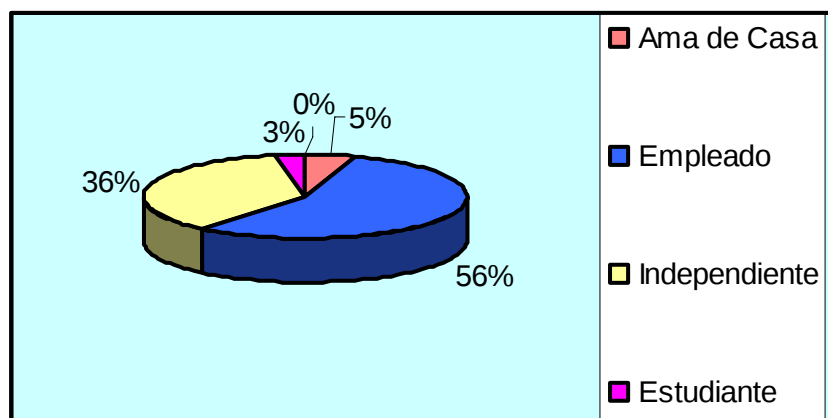
4. ¿Su ocupación habitual es?

Cuadro 4. Ocupación

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Ama de Casa	19	5
Empleado	209	56
Independiente	134	36
Estudiante	11	3
Profesional o Técnico Independiente	0	0
TOTAL	373	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 5. Ocupación Habitual



Análisis: Un 56% de la población en el sector de San Francisco realizan su actividad como empleados y un 36% desarrollan su actividad como independiente.

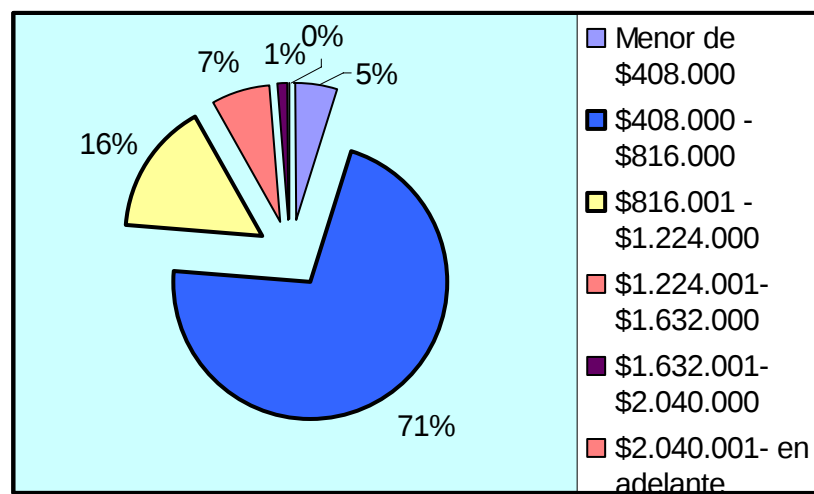
5. ¿Sus ingresos mensuales oscilan entre?

Cuadro 5. Ingresos Mensuales

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Menor de \$408.000	19	5
\$408.000 - \$816.000	264	71
\$816.001 - \$1.224.000	60	16
\$1.224.001- \$1.632.000	26	7
\$1.632.001- \$2.040.000	4	1
\$2.040.001- en adelante	0	0
TOTAL	373	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 6. Ingresos mensuales



Análisis: Es evidente que los ingresos mensuales mas representativos oscilan entre \$408.000 a \$816.000.

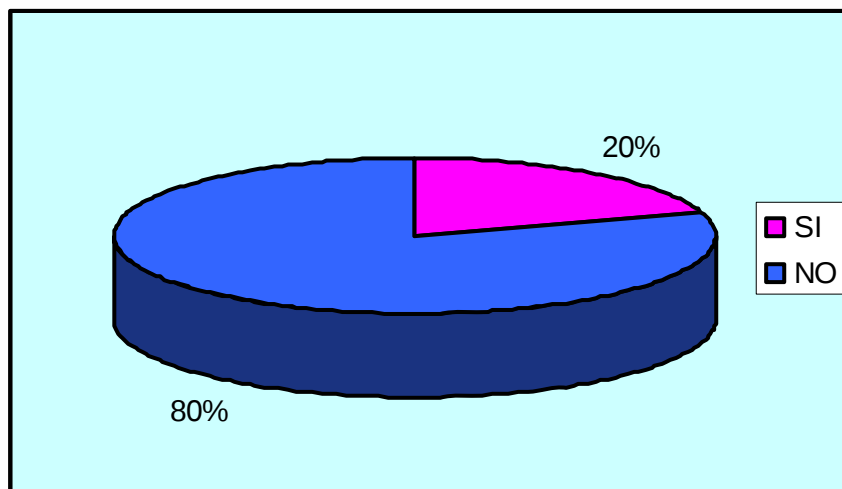
6. ¿Conoce UD. los productos y/o servicio financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC?

Cuadro 6. Conocimiento de productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	75	20
NO	298	80
TOTAL	373	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 7. Conocimiento de productos y/o servicios financieros Banco Caja Social BCSC.



Análisis: Con el anterior análisis, se quiere identificar el porcentaje de la población que conoce los productos y/o servicios financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC teniendo como resultado que sólo un 20% de la población los conocen. Esto quiere decir que existe un alto porcentaje de la población al cual el BANCO debe abarcar.

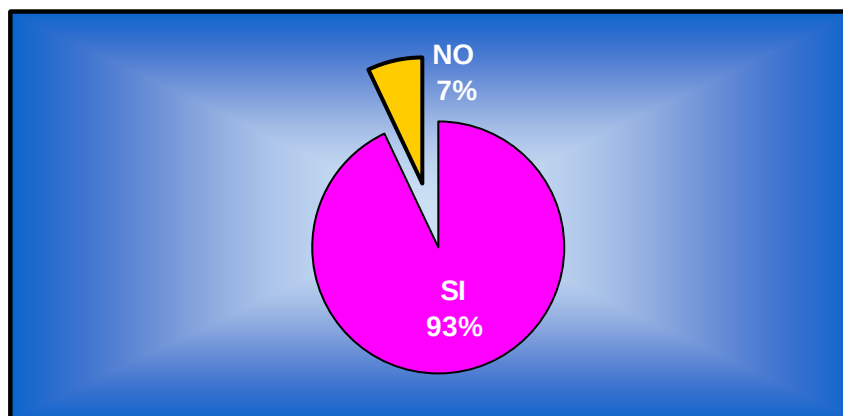
7. ¿Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga utilizaría sus productos y/o servicios?

Cuadro 7. Utilización de productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	347	93
NO	26	7
TOTAL	373	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 8. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC.



Análisis: El objetivo de esta pregunta es el de estimar la cantidad de clientes potenciales que puede tener la oficina que se va montar en el sector de San Francisco de la Ciudad de Bucaramanga.

Con el resultado obtenido se puede deducir que el 93% de las personas encuestadas están dispuestas a utilizar los productos y/o servicios financieros de BANCO CAJA SOCIAL BCSC.

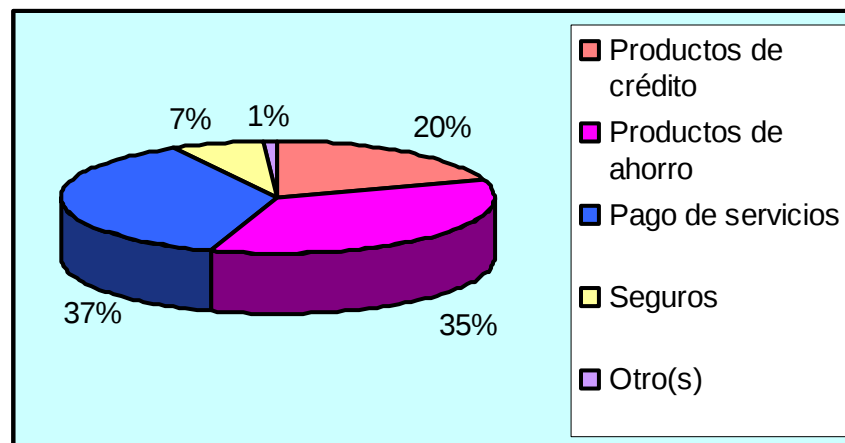
8. ¿Que productos y/o servicios le gustaría utilizar?

Cuadro 8. Productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Productos de crédito	123	20
Productos de ahorro	215	35
Pago de servicios	227	37
Seguros	43	7
Otro(s)	6	1
TOTAL	614	100

Fuente: Investigación de los autores

Figura 9. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC.



Análisis: Con la anterior pregunta se quiere identificar los productos y/o servicios que tienen mayor preferencia por parte de la población de San Francisco; destacándose en un 37% y 35% de Pago de servicios y Productos de ahorro respectivamente, ocupando un tercer puesto el Producto de crédito con un 20%.

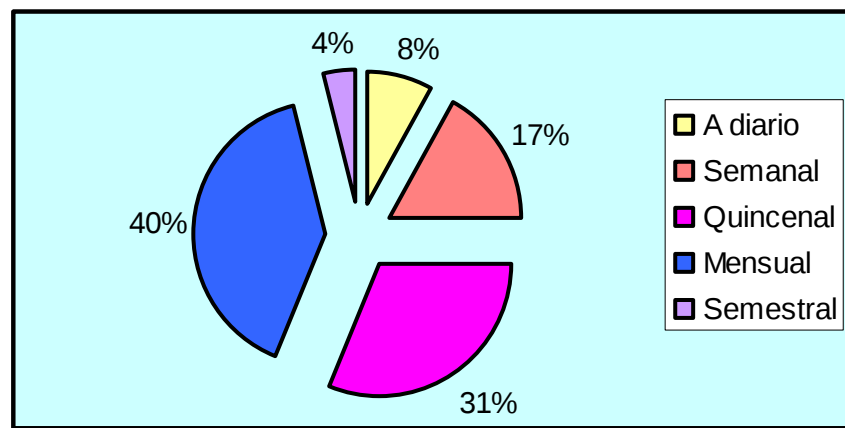
9. ¿Con que frecuencia realizaría transacciones financieras?

Cuadro 9. Frecuencia de utilización del servicio

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
A diario	28	8
Semanal	59	17
Quincenal	107	31
Mensual	139	40
Semestral	14	4
TOTAL	347	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 10. Frecuencia de utilización del servicio



Análisis: Se identificó que un 40 % de la población utilizaría una vez al mes los servicios y/o productos de la entidad, y un 31% quincenalmente, lo cual demuestra una fuerte aceptación del mercado analizado.

ENCUESTA 2

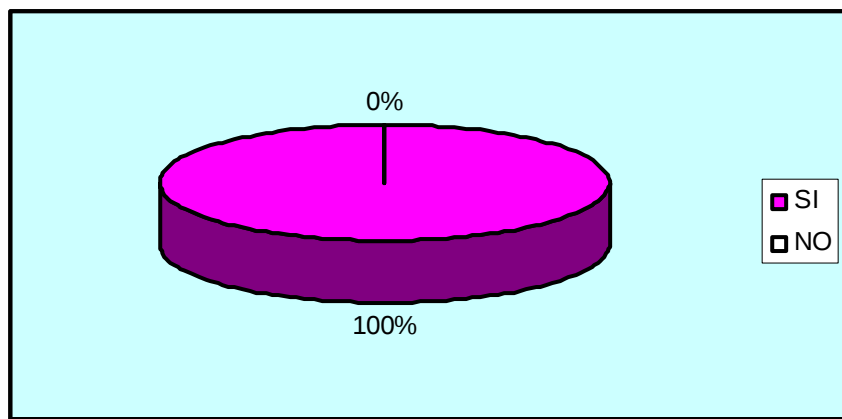
1. ¿La empresa ha utilizado productos y/o servicios financieros?

Cuadro 10. Utilización de productos y/o servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	183	100
NO	0	0
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 11. Utilización de productos y/o servicios financieros



Análisis: Se puede concluir que para el desarrollo de la actividad económica de las personas jurídicas, el 100% utilizan servicios financieros.

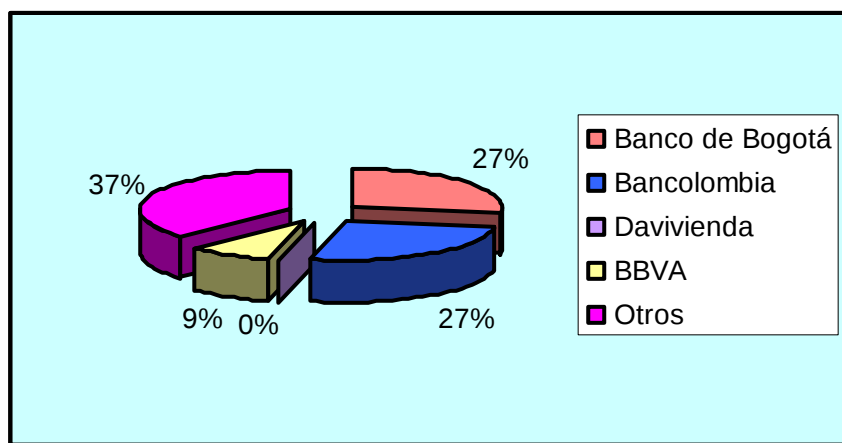
2. ¿En que entidad financiera?

Cuadro 11. Entidades financieras

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Banco de Bogotá	60	27
Bancolombia	60	27
Davivienda	0	0
BBVA	21	9
Otros	83	37
TOTAL	224	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 12. Entidades financieras utilizadas



Análisis: Se puede analizar que el Banco de Bogotá y Banco Colombia tiene una participación fuerte en el sector financiero en comparación con las otras entidades; si embargo se destacaron en otros, el Banco Superior y Banco Santander.

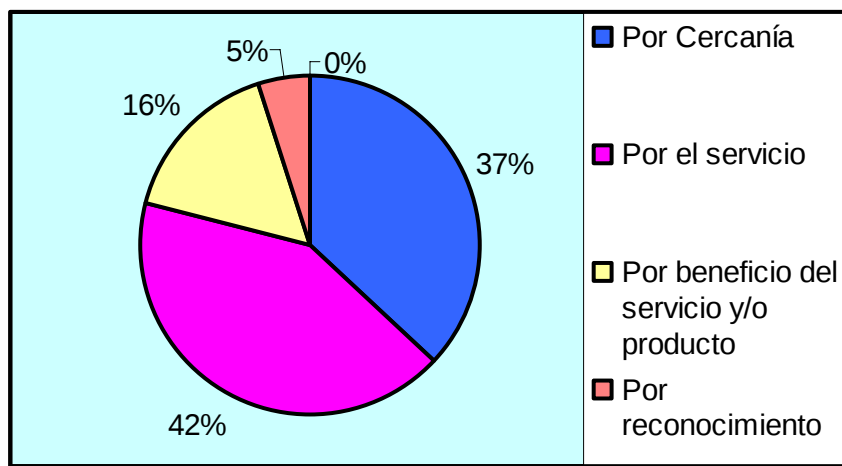
3. ¿Porque prefirió esa(s) entidad(es)?

Cuadro 12. Preferencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Por Cercanía	143	37
Por el servicio	162	42
Por beneficio del servicio y/o producto	62	16
Por reconocimiento De la marca	19	5
Otros	0	0
TOTAL	386	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 13. Preferencia de entidades financieras



Análisis: La preferencia de las entidades financieras en las personas jurídicas del sector San Francisco está en un 42% por el servicio y un 37% por cercanía al cliente.

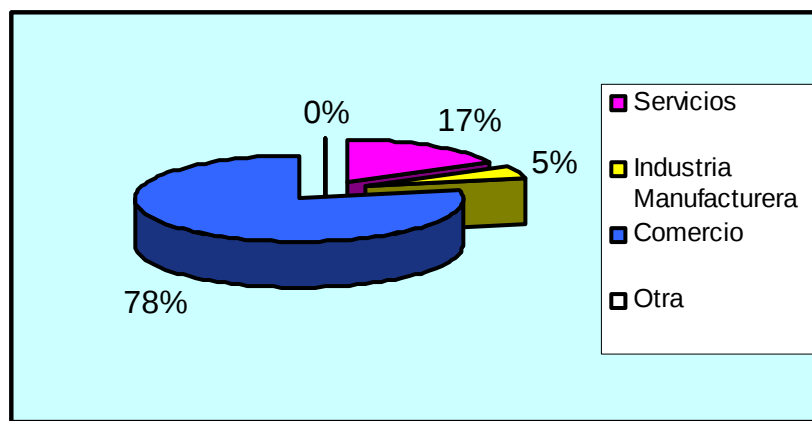
4. ¿Su actividad económica es?

Cuadro 13. Actividad económica

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Servicios	31	17
Industria Manufacturera	9	5
Comercio	143	78
Otra	0	0
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 14. Actividad económica



Análisis: Se refleja que la actividad más representativa en el sector de San Francisco es comercio con un 78% y en menor grado se encuentra servicios y la industria manufacturera con un 17% y 5 % respectivamente.

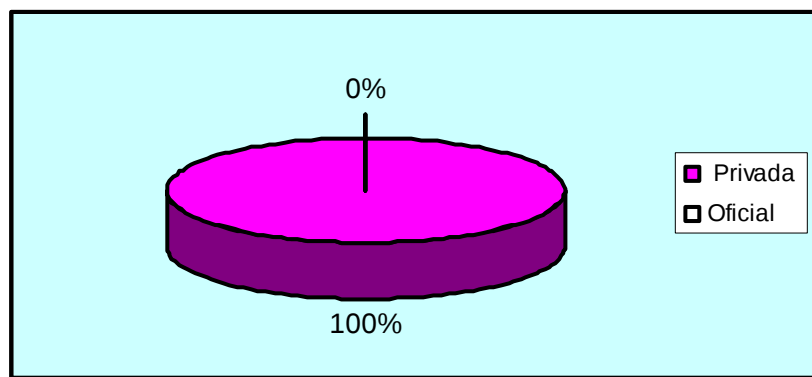
5. ¿Su empresa es?

Cuadro 14. Naturaleza de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Privada	183	100
Oficial	0	0
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 15. Naturaleza de la empresa



Análisis: Es claro que en San Francisco predominan las empresas del sector privado sobre las del sector oficial.

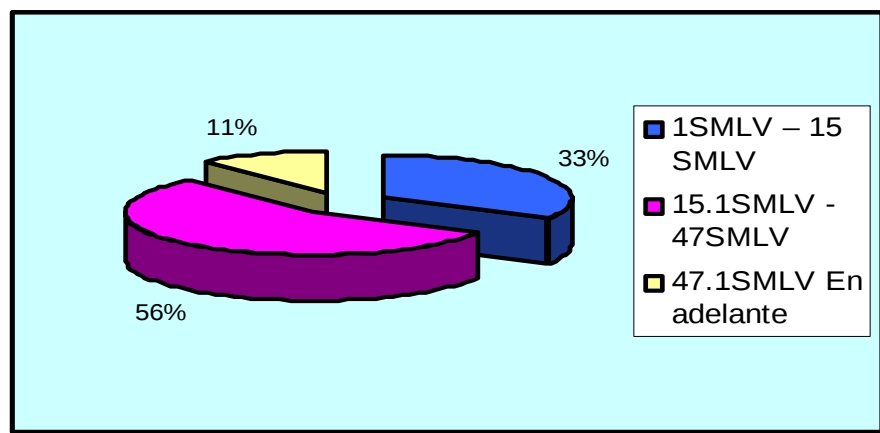
6. ¿Su venta bruta mensual oscilan entre?

Cuadro 15. Venta bruta mensual

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
1SMLV – 15 SMLV	60	33
15.1SMLV - 47SMLV	103	56
47.1SMLV En adelante	20	11
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 16. Venta bruta mensual



Análisis: De acuerdo a lo manifestado por los representantes legales de las personas jurídicas un 56% de las empresas del sector tienen una venta bruta aproximada de \$ 6.120.000 a \$ 19.176.000 mensuales.

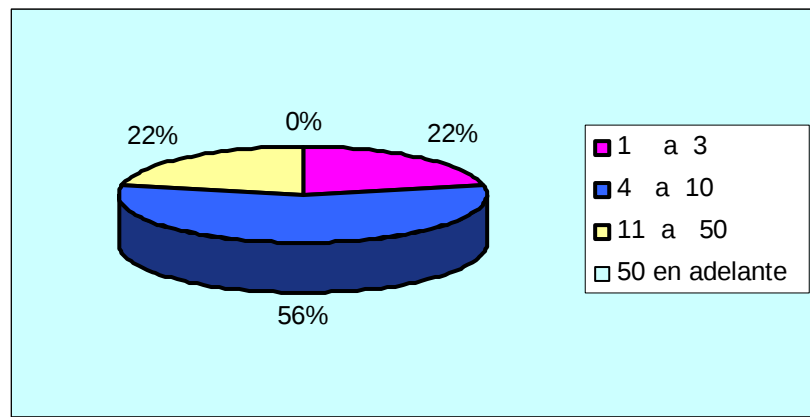
7. ¿Cuántos empleados fijos tiene su empresa?

Cuadro 16. Número de empleados

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
1 a 3	40	22
4 a 10	103	56
11 a 50	40	22
50 en adelante	0	0
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 17. Numero de empleados



Análisis: Las empresas del sector tienen un 56% que corresponde de 4 a 10 empleados y un 22% de 1 a 3 empleados y de 11 a 50 empleados.

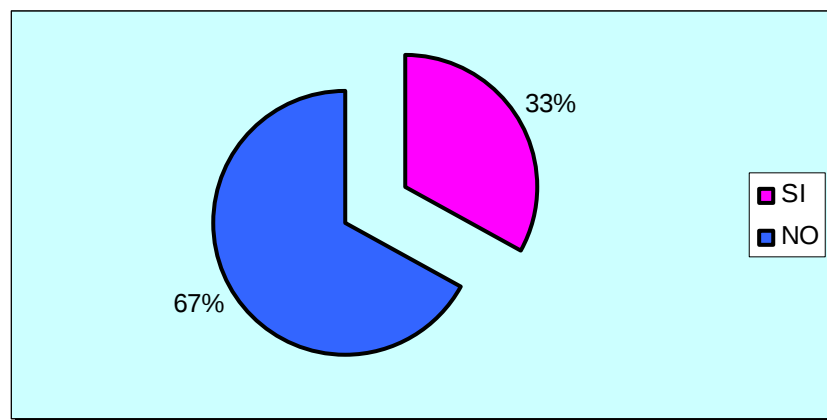
8. ¿Conoce UD. los productos y/o servicio financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC?

Cuadro 17. Conocimiento de productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	60	33
NO	123	67
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 18. Conocimiento de productos y/o servicios financieros Banco Caja Social BCSC.



Análisis: Se puede analizar que el 67% de la población persona jurídica no conoce los productos y/o servicios del Banco Caja Social BCSC lo cual representa una oportunidad de negocio porque la entidad tiene un amplio portafolio de productos, servicios y estrategias que pueden seducir a esta población.

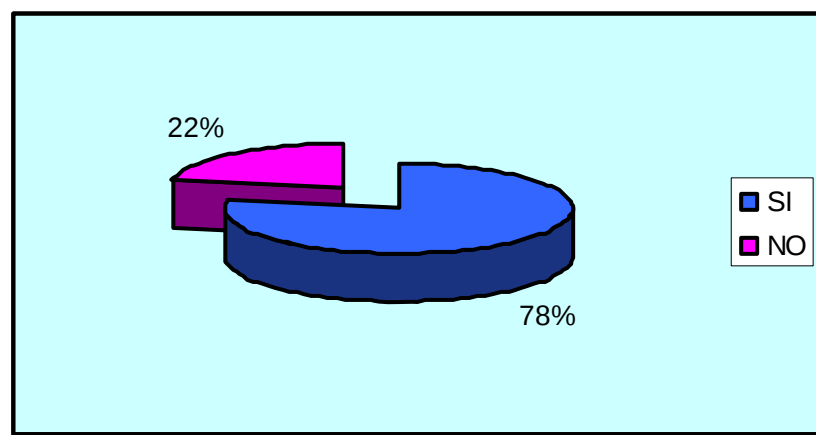
9. ¿Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga utilizaría sus productos y/o servicios?

Cuadro 18. Utilización de productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	143	78
NO	40	22
TOTAL	183	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 19. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC.



Análisis: De acuerdo a la población encuestada el 78% está dispuesto a utilizar los servicios financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC. Y existe un 22 % al cual el banco debe llegar por medio de estrategias de mercadeo para lograr su aceptación total.

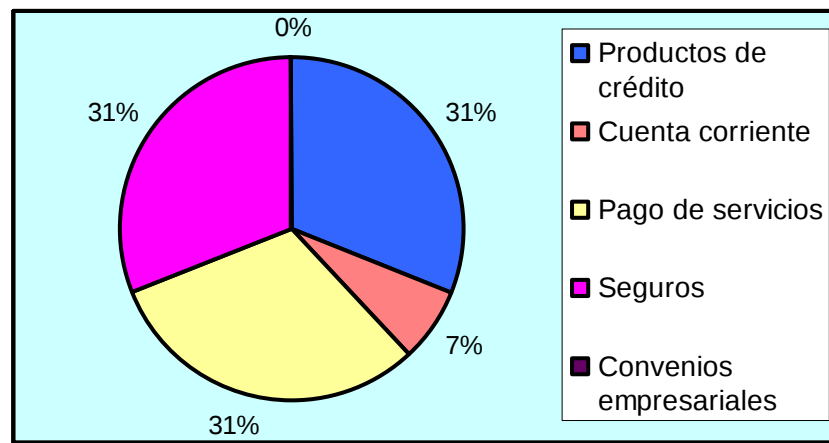
10. ¿Que productos y/o servicios le gustaría utilizar?

Cuadro 19. Productos y/o servicios financieros

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Productos de crédito	83	31
Cuenta corriente	19	7
Pago de servicios	83	31
Seguros	83	31
Convenios empresariales	0	0
TOTAL	268	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 20. Utilización de productos y/o servicios financieros del Banco Caja Social BCSC.



Análisis: De acuerdo a la población, el 31 % desea solicitar productos de crédito, pago de servicios y seguros esto es una oportunidad para la entidad ya que su principal producto es el crédito y de forma complementaria ofrece los otros servicios.

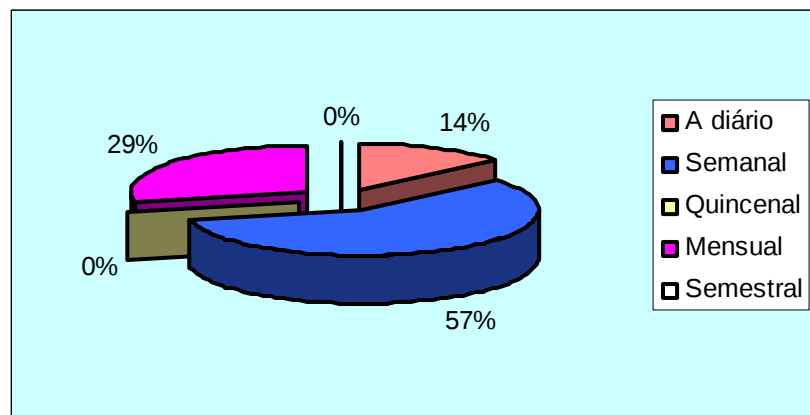
11. ¿Con que frecuencia realizaría transacciones financieras?

Cuadro 20. Frecuencia de utilización del servicio

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
A diario	20	14
Semanal	82	57
Quincenal	0	0
Mensual	41	29
Semestral	0	0
TOTAL	143	100

Fuente: Investigación de los autores.

Figura 21. Frecuencia de utilización del servicio



Análisis: Un 57 % de la población utilizaría semanalmente y un 29 % mensualmente los servicios y/o productos de la entidad, lo cual demuestra una fuerte aceptación del mercado analizado.

2.7.1 Análisis de la información de la demanda. El mercado objetivo del BANCO CAJA SOCIAL BCSC para la colocación de productos del activo y del pasivo corresponde a las personas naturales económicamente activas de los Segmentos Personas y jurídicas que cumplan con los criterios mínimos de aceptación. De acuerdo al estudio realizado, se detectó que existe un 54 % de la población de personas naturales que utilizan los productos y servicios financieros; a diferencia de las personas jurídicas que el resultado fue de un 100% de utilización de los productos y/o servicios. Un 54% de personas naturales desarrollan como empleados su actividad, con ingresos promedio de \$408.000 a \$816.000. En la persona jurídica se destacó en un 78 % la actividad de comercio, en menor porcentaje la actividad de servicios con un 17 % y la industria manufacturera con un 5%.

EL BANCO CAJA SOCIAL BCSC tiene múltiples fortalezas en su imagen de entidad, pero existe un 80% de las personas naturales y un 67 % de personas jurídicas de la población de San Francisco que no tiene conocimiento de sus productos y/o servicios, lo cual representa una oportunidad de negocio y confirma la importancia de hacer presencia en el sector.

Otro aspecto importante que se puede resaltar es que el 34% de personas naturales y el 42% de las personas jurídicas de la población en el momento de elegir una entidad financiera se basan en el servicio, como segunda opción optan por la cercanía con un 23% y 37% respectivamente. Esto significa que el Banco tiene la posibilidad de satisfacer este mercado ya que su principal fortaleza es el servicio, en cuanto a la cercanía se ratifica la oportunidad que tiene el Banco para abarcar este sector.

A la pregunta, ¿Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga, utilizaría sus productos y/o servicios? Un 93% de Personas naturales respondió que SI, y un 78% de personas Jurídicas tuvo una respuesta positiva, cifra que permite concluir que la población tiene una alto grado de aceptación en el montaje de la oficina.

2.7.1.1 Evolución histórica de la demanda del servicio. El sistema financiero colombiano registró un aumento del 100% por utilidades del mes de febrero del 2004 con respecto a las utilidades obtenidas en febrero del 2003 y frente al año 2005. A febrero de 2003 las ganancias habían llegado a 329.023 millones lo cual refleja un crecimiento del 106.8%, y con respecto a enero de 2004 las utilidades superaron los 330.331 millones de pesos con un incremento del 105.3%.

De acuerdo con un informe entregado por la superintendencia Bancaria a febrero de 2004 todo el sistema financiero colombiano llegó a 678.452 millones de pesos.

Estas cifras representa el alto crecimiento de la demanda de los servicios financieros en los últimos años.

2.7.1.2 Proyección de la demanda. La información aplicada para estimar la demanda futura fue tomada de una fuente secundaria suministrada por el departamento administrativo nacional de estadística (DANE).

La proyección de la demanda se hará a 5 años y se tomará el dato de la población de las personas naturales por el índice de crecimiento de la población (1.62%) y para las personas jurídicas que habitan en el sector de san francisco de la comuna III de la ciudad de Bucaramanga se aplicará el índice de crecimiento económico del 5.13% para el año 2005.

Cuadro 21. Proyección de la población

AÑO	POBLACION (Persona Natural)	POBLACION (Persona Jurídica)
2005	12264	347
2006	12463	365
2007	12665	384
2008	12870	404
2009	13078	425
2010	13290	447

Fuente: DANE

Para determinar la demanda futura se tiene en cuenta las repuestas de las encuestas 1 y 2 de la pregunta ¿Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga utilizaría sus productos y/o servicios? del presente proyecto. El porcentaje de utilización arrojado fue de un 93% en las personas naturales y un 78% en las personas jurídicas. Y se toma en cuenta la preferencia de la población en el

momento de elegir una entidad financiera, la cual arrojó “el servicio” con un 34 % de personas naturales y un 42 % en las personas jurídicas,

Cuadro 22. Proyección de la demanda

AÑO	POBLACION (Persona Natural) 93%	POBLACION (Persona Jurídica) 78%
2006	11591	285
2007	11778	300
2008	11969	315
2009	12163	332
2010	12360	349

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 23. Proyección de la demanda por servicio

AÑO	POBLACION (Persona Natural) 34%	POBLACION (Persona Jurídica) 42%
2006	3941	120
2007	4005	126
2008	4069	132
2009	4135	139
2010	4202	147

Fuente: Investigación de los autores.

2.8 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA

2.8.1 Situación actual de la competencia. Uno de los más importantes sectores que influyen de manera significativa en la economía Colombiana es el financiero, el cual se ha constituido en un motor dinámico para el desarrollo del sector real y un apoyo en el logro de metas, proyectos y sueños del sector particular; donde

este último alcanza ya un poco más del 40% de bancarización (por lo menos las personas cuentan con una cuenta de ahorros), respecto a la población económicamente activa.

Este panorama indica que más de 9.3 millones de personas en el país hacen uso de las diferentes entidades financieras. En la actualidad las entidades financieras concentran su estrategia en lograr ventajas competitivas a través de nuevos productos, utilización de tecnología de punta, guerra de precios y alta productividad, con poco recurso humano y mayor número de horas trabajadas. Por tanto hoy la innovación en productos y servicios, la oferta de tecnología informática para el trámite de transacciones (Internet, e-mail, cajeros automáticos, banca telefónica, tele-venta, tele-mercadeo, etc.), son las bases de la competitividad, que han determinado las reglas de juego del mercado financiero.

En Bucaramanga existen varias entidades financieras que ofrecen una gran variedad de productos y servicios, algunas de ellas han logrado mantenerse en el sector como por ejemplo Banco de la República, Banco Agrario, Banco Aliadas, Banco Colpatria, Banco de Crédito, Banco de Occidente, Banco Santander; y otras han formado alianzas o fusiones en las cuales una absorbe a la otra como por ejemplo: El grupo aval (Av. villas, Banco Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Megabanco); BBVA absorbe al Banco Granahorrar, Banco Davivienda que absorbe al Banco Superior, Conavi, una marca de Bancolombia S.A., Banistmo (Lloyds Ts bank). Adicionalmente existen otras entidades dedicadas a la prestación de algunos servicios financieros como lo son: Las ONG's, Cooperativas, Inversoras y otras legalmente constituidas pero no vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

En el sector de San Francisco de la ciudad de Bucaramanga se encuentran dos entidades dedicadas a la prestación de servicio financieros, entre ellas están: El Banco Popular y Financiera Coomultrasan las cuales representan una competencia directa; sobre la CR 15 y CR 27 (límites del sector) se encuentran otras entidades financieras, entre ellas están: Banco AV Villas, BBVA, Banco de Occidente y Banco Davivienda.

El Banco Popular es una entidad con 50 años de servicio, vinculado recientemente al grupo aval. Cuenta con tres oficinas en Bucaramanga ubicadas en los sectores de: Cabecera, centro de la ciudad y San Francisco, esta última lleva poco días de funcionamiento.

Su mercado objetivo es pymes, empresas, empleados, pensionados, persona natural y estudiantes.

La entidad ofrece productos de captación y colocación, algunos de ellos son:

- Cuenta corriente
- Cuenta de ahorros
- Renta Ahorros
- Ahorro Hogar
- Ahorro Programado
- DAT
- CDT
- Recaudo de Impuestos
- Cuenta Total
- Edad Dorada
- Supernómina
- Servicios de operaciones internacionales
- Créditos:
 - Ordinario
 - Línea ahorradores
 - Libranza Prestaya
 - Findeter
 - Ordinario especial a mediano y largo plazo
- Tarjetas de Crédito

Financiera Comultrasan

Hace 41 años nació COOMULTRASAN Cooperativa multiactiva de los trabajadores de Santander, en la cual se ofrecían los siguientes servicios:

1. Ahorro y crédito Salud
3. Droguerías
4. Electrodomésticos
5. Materiales
6. Educación (colegio Cooperativo y un Instituto de educación no formal IDEF).

En julio del año 2000 por la ley 454, Coomultrasan se ve obligada a realizar un proceso de escisión es decir de separación de la parte financiera a la comercial,

quedando dos Empresas diferentes, con un gerente cada una, diferente razón social y nit.

En financiera Comultrasan se maneja todo lo referente a créditos, ahorros, cdts, planes de crédito y otros servicios más. En la actualidad cuenta con 12 oficinas en el área Metropolitana de Bucaramanga.

2.9 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA

En este momento la demanda del servicio financiero en las personas naturales en un 93% y las personas jurídicas en un 78% desea utilizar los servicios por medio de la nueva oficina. De acuerdo a los resultados arrojados en la fuente utilizada en este proyecto cuadro 7 de la encuesta 1 y cuadro 9 de la encuesta 2.

De lo anterior se concluye que 11.406 personas naturales y 271 personas jurídicas estarían dispuestas a utilizar los productos y servicios financieros que ofrecerá la oficina en el sector de San Francisco.

La preferencia de la población en el momento de elegir una entidad financiera en el sector, es el servicio, con un 34 % de personas naturales y un 42 % en las personas jurídicas, la cual se tomo como referencia para determinar la demanda.

2.10 NOMBRE O RAZON SOCIAL

La oficina que se creará se identificará a nivel nacional con el nombre de “San Francisco Norte”.

2.11 LOGOTIPO

El Logo de la entidad se mantiene:

Figura 22. Logo de la entidad



2.12 LEMA

El lema de la entidad se mantiene:

“BANCO CAJA SOCIAL BCSC, SU BANCO AMIGO”

El lema resume la concepción particular de la entidad que se desea, del servicio que se quiere prestar y por consiguiente de la imagen que busca proyectar; hacer del Banco Caja Social su Banco amigo significa trabajar en función del cliente.

2.13 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

La oficina contará con personal capacitado para realizar el ofrecimiento de sus productos y/o servicios directamente, adicionalmente el BANCO CAJA SOCIAL BCSC cuenta con el apoyo del canal de ventas externas y microfinanzas; áreas encargadas de ofrecer los productos y/o servicios financieros a través del desplazamiento de los colaboradores hacia el lugar donde viven o desarrollan la actividad los clientes, logrando de esta manera una asesoría mas cercana y personalizada.

2.14 PRECIO

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC cuenta con un manual que tiene por objeto determinar las políticas generales, normas y procedimientos que rigen el establecimiento, actualización, divulgación, control, manejo de sus tasas y sus excepciones, precios y comisiones para la entidad, contando con una herramienta

de consulta financiera y comercial que contenga la información requerida para el normal funcionamiento y desarrollo de las actividades diarias de las diferentes áreas en la prestación del servicio al cliente.

La entidad cuenta con un comité Comercial que es el ente que analiza, evalúa y toma decisiones con respecto a las tasas precios y comisiones de los productos, que rigen para un período determinado, fijando las políticas de colocación y captación, según el estudio de las demás instituciones, para tener la posibilidad de ofrecer productos y servicios competitivos a los clientes.

El Comité entrega una copia del Acta correspondiente a la reunión en donde se toman decisiones respecto a la modificación de tasas, precios y comisiones, a la Vicepresidencia Financiera.

Este Manual es aprobado mediante Carta Reglamentaria y toda modificación a su contenido se dará a conocer por el mismo medio, a través de la Gerencia de Organización y Métodos.

La verificación del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos contemplados en el Manual corresponde al área de Contraloría de la Entidad. El incumplimiento de la reglamentación del presente Manual acarreará sanciones disciplinarias al(los) funcionario(s) correspondiente(s), de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de la responsabilidad económica que el hecho u omisión pueda generar. Cualquier situación no prevista, no autorizada o que no corresponda a las normas establecidas en el presente Manual, es aprobada en cada caso por el área correspondiente.

2.15 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

La imagen del Banco es fundamental en el posicionamiento de la oficina, la gestión de publicidad y promoción que se realice es indispensable para lograr la coherencia y el mantenimiento de una identidad unificada. Por esta razón la entidad contará con canales masivos de comunicación como: radio y prensa para el lanzamiento de la oficina.

2.16 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADOS

El BCSC es una entidad con más de 95 años de experiencia que ha desarrollado su labor y se ha adecuando a los cambios del entorno, siempre teniendo clara su misión como entidad financiera y como empresa de la fundación social. Hoy cuenta con activos totales por 4.4 billones de pesos, 2.700.000 clientes, una red de 278 oficinas y 464 cajeros automáticos en 53 ciudades del país. El Banco Caja Social como marca del BCSC, sólo cuenta con 3 oficinas en la ciudad de Bucaramanga, por lo cual se hace necesario el montaje de una nueva oficina que abarque el mercado potencial.

Con los resultados obtenidos en el presente estudio se puede determinar que desde el punto de vista de mercados, el montaje de la oficina es viable por que se identificó un nivel alto de aceptación tanto en las personas naturales, como en las jurídicas. Así mismo se Identificó que la preferencia en el momento de elegir una entidad financiera es el servicio; ventaja competitiva que se destaca en la entidad.

La población del sector de san francisco, objeto del presente estudio, se encuentra dentro del mercado objetivo del Banco; el cual busca aumentar la banca masiva popular, que comprende personas, negocios, pequeños negocios y micro negocios la cual reporta una alta dinámica en el sector.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de la prestación del servicio que ofrecerá la oficina San Francisco Norte del Banco Caja Social BCSC.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. La selección del tamaño óptimo es básica para la determinación de la inversión y el costo de operación, por lo cual hay que tener en cuenta la estimación futura del mercado, la capacidad financiera, aspecto de tipo institucional (legislación, política económica, planes de desarrollo, programas sectoriales).

3.1.2 Factores condicionantes del tamaño del proyecto. Para establecer el tamaño del proyecto se deberá tener en cuenta:

- **Tamaño del mercado.** Con el estudio de mercados realizado se posibilita el conocimiento de la demanda futura y estableciendo una combinación de éste con los costos del servicio; el tamaño más adecuado será el que determine mínimos costos y que a la vez tenga la capacidad de atender el crecimiento de la demanda.
- **Capacidad Financiera.** La financiación del proyecto estará a cargo del BANCO CAJA SOCIAL BCSC. La capacidad financiera es un factor importante ya que de acuerdo a los recursos con que se cuente para la ejecución del proyecto, determina en últimas el tamaño del mismo.
- **Aspecto de tipo institucional.** El régimen aplicable a la apertura de oficinas se encuentra regulado en el estatuto orgánico de sistema financiero y en la circular básica jurídica (circular externa 7 de 1.996 de la superintendencia bancaria), en tanto el BCSC continúe en el régimen de autorización general.

La apertura, traslado, cierre y conversión de oficinas del BCSC sometidas a la vigilancia de la superintendencia bancaria deberá necesariamente obedecer al conocimiento integral que los directores y administradores tengan a cerca de los

mercados potenciales, de la situación de competencia en las zonas correspondientes, de la capacidad operativa de la respectiva institución y de la incidencia de tales decisiones tienen sobre su estructura económica y financiera, conocimiento este que deberá fundamentarse en estudios técnicos de factibilidad.

3.1.3 Capacidad del proyecto. La manera mas indicada para establecer la capacidad del proyecto es determinar la cantidad de transacciones diarias por unidad de tiempo.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. El diseño y la localización de la oficina permitirán la prestación del servicio en jornada de atención básica de 6 horas diarias, de lunes a jueves de 9:00 a.m. hasta las 3:00pm y 6 horas y media el viernes de 9:00 a.m. hasta las 3:30 p.m. El servicio se presta en jornada continua según el horario que actualmente la entidad maneja.

La planta de personal estará conformada por 1 gerente, 1 subgerente, 2 asesores comerciales, 1 asesor de recuperación, 3 cajeros, 1 auxiliar de cafetería y 1 guarda de seguridad delegado por la empresa de vigilancia contratada por la entidad.

Cuadro 24. Estadísticas de operaciones capacidad diseñada

Cargo	Transac. Diarias	Número de Empleados	Total Transac. Diarias
Cajero	250	3	750
Asesor	30	2	60
Asesor de Recuperación	40	1	40
Subgerente	30	1	30
Gerente	10	1	10
TOTAL	520	8	890

Fuente: Investigación de los autores.

3.1.3.2 Capacidad instalada. Para determinar la capacidad instalada se tuvo en cuenta la población arrojada en el cuadro 23 que corresponde a 3941 personas naturales, y la frecuencia de utilización del servicio establecida en el cuadro 9 arrojando un total de 584 personas que deben ser atendidas diariamente.

En cuanto a las personas jurídicas con una población de 120 y la frecuencia de utilización del servicio determinada en el cuadro 20 se obtiene un total de 32 personas diariamente.

El total de la población atendida por la oficina diariamente sería de 616 entre personas naturales y jurídicas, por lo cual se hace necesario instalar una planta de personal de: 1 gerente, 1 subgerente, 2 asesores comerciales, 1 asesor de recuperación, 2 cajeros, 1 auxiliar de cafetería y 1 guarda de seguridad delegado por la empresa de vigilancia contratada por la entidad.

Se establece de acuerdo a los datos estadísticos que el Banco maneja un volumen de atención al público así:

Cuadro 25. Estadísticas de operaciones capacidad instalada

Cargo	Transac. Diarias	Número de Empleados	Total Transac. Diarias
Cajero	250	2	500
Asesor	30	2	60
Asesor de Recuperación	40	1	40
Subgerente	30	1	30
Gerente	10	1	10
TOTAL	520	7	640

Fuente: Investigación de los autores.

3.1.3.3 Capacidad utilizada. La oficina utilizará la misma capacidad instalada (cuadro 25).

La capacidad diseñada podrá cubrir 890 transacciones diarias, la capacidad instalada 640 transacciones diarias, por lo anterior se instalará un 71.91% de la capacidad diseñada, y se utilizará el 100% de la capacidad instalada.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macrolocalización. El proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, la cual cuenta con una población estimada de 494.915 habitantes representado por el 1.2% de la población total colombiana, Según el censo realizado el 22 de mayo de 2005 a mayo 22 de 2006, sus límites son al norte con el municipio de Rionegro, al oriente con los municipio de Matanza, Charta y Tona, al sur con el municipio de Floridablanca y al occidente con el municipio de Girón.

Bucaramanga es una ciudad netamente comercial; aunque existen otros renglones representativos tales como la industria del calzado, la confección, la prestación de servicios de salud, finanzas y educación. Cabe decir que la ciudad se perfila para el siglo XXI como la Tecnópolis de Los Andes; prueba de ello es el creciente número de centros de investigación tecnológica en diversos tópicos, como la energía, el gas, el petróleo, la corrosión, los asfaltos, el cuero y las herramientas de desarrollo agroindustrial, entre otros. Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuyas principales actividades son la agricultura, la ganadería y la avicultura, que se llevan a cabo en zonas aledañas de los departamentos de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrolla aquí en la ciudad.⁴

3.2.2 Microlocalización. La oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC se ubicará en el Barrio San Francisco, comuna III, del norte de la ciudad de Bucaramanga. En la dirección CR 22 #13-12

San Francisco fue creado a principios del siglo XX, inicialmente llamado “Hacienda la mutualidad”, ubicada geográficamente en una zona denominada el “Llano de don Andrés”. Su nombre fue dado en homenaje a los “Franciscanos” quienes realizaron en esa época una importante labor social.

Dentro los sitios destacados en el sector se encuentran la plaza de San Francisco, anteriormente denominada la “Plaza de Corea” en honor a la guerra de Corea, otro sitio reconocido fue la existencia de un lago artificial que a través del tiempo fue utilizado como sede para la instalación de diferentes circos.

⁴ [http://: www.bucaramanga.com](http://www.bucaramanga.com)

San Francisco es uno de los barrios más grandes en extensión, con una población aproximada de 12.264 habitantes, limita al norte por la calle 14, con los barrios Modelo, Mutualidad y la Universidad; al sur por la calle 22, con los barrios Granada y Alarcón; al oriente por la calle 27, con el barrio San Alonso y al occidente por la carrera 15, con el barrio Granada y Gaitán. El sector fue organizado con el plan de ordenamiento territorial, el cual le permitió un mayor desarrollo económico y social. Una de las actividades principales del sector es la industria manufacturera y comercio, los cuales vienen desarrollándose hace aproximadamente 20 y 12 años respectivamente. Una de las actividades que le ha dado reconocimiento al sector ha sido la fabricación y comercialización del calzado.

3.2.2.1 Ubicación de los consumidores o usuarios. La localización de los potenciales cliente y/o usuarios es un factor importante que se consideró de manera especial en la localización de la oficina, ya que en el sector se concentra el mercado objetivo de la entidad que lo conforma los estratos 2,3 y 4.

3.2.2.2 Condiciones de vías de comunicación y de medios de transporte. La facilidad de transporte y sus tarifas se constituye en un factor de alta importancia en la localización de la oficina; en la zona hay gran influencia de todas las empresas transportadoras urbanas de la ciudad, tales como: COTRANDER, UNITRANSA, TRASCOLOMBIA, ORIENTAL DE TRANSPORTES, LUSITANIA, empresas que ofrecen la llegada a todos los barrios de influencia.

Las principales vías de acceso son:

De Occidente a oriente:

- Bulevar Bolívar: “Diagonal - Transversal”.
Nace en la Carrera 15 con Calle 12 D y va hasta la Carrera 27 sobre el Mesón de Los Búcaros. De doble calzada.
- Bulevar Santander: “Diagonal - Transversal”.
Nace en la Carrera 15 con Calle 23 y va hasta la Calle 14 con Carrera 24. De doble calzada.

De Sur a Norte:

- Avenida Prospero Pinzón “Carrera 27”:
De doble calzada, se toma para la zona desde la Calle 34 hasta la Calle 13.
- Carrera 22:
Sentido Norte Sur, se toma desde la Calle 13 hasta la Calle 34.
- Carrera 21:
Sentido Sur Norte, Se toma para la zona desde la Calle 34 hasta la Calle 13.
- Diagonal 15:
De doble calzada, se toma para la zona desde la Calle 34 hasta la Calle 13.

3.2.2.3 Infraestructura y servicios públicos disponibles. La infraestructura del sector permite la disponibilidad de todos los servicios públicos como el agua, la energía eléctrica, gas natural y el servicio telefónico, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de la actividad.

3.2.2.4 Tendencias de desarrollo del municipio.

El plan de desarrollo departamental 2004-2007 contempla en convertir a Bucaramanga en epicentro de servicios por su destacado papel geopolítico estratégico, como región nororiental y vecindad con Venezuela. Para ello se apoyara en estudios como “el Plan Estratégico Exportador de Santander”, que contempla una visión hasta el año 2010, el Plan Estratégico Bucaramanga Metropolitana 2015 además del “Plan Santander Nuestro Futuro con una visión al 2015”, en los que se plantea que este territorio será líder en la generación de conocimiento hacia el sector productivo como en la exportación de productos y servicios con valor agregado, generados entre otros por los sectores más representativos y estratégicos de la economía que muy seguramente tienden a consolidarse a través de los bloques económicos de integración de mercados, próximos a suscribir Colombia, especialmente con los Estados Unidos, constituyen una oportunidad para quienes aspiran a ser competitivos y donde el estado será un facilitador en generar un entorno favorable.

Bucaramanga centro de negocios y convenciones, donde se encuentra asentada la mayor parte de la población de Santander, está muy cercana a destinos turísticos, especialmente con lugares de patrimonio histórico cultural, turismo de aventura y ecoturismo, que le hacen importante ciudad de paso y generar a futuro alternativas de empleo, creando condiciones para la inversión.

El Impulso a la Infraestructura vial y de transporte, que genera una adecuada plataforma de apoyo al mejoramiento de la competitividad en proyectos, tales como el proyecto de concesión vial CEMPAL, que contempla la doble calzada Palenque – Terminal Aeropuerto – Lebrija con una extensión de 10 kilómetros lineales; doble calzada Café Madrid – Palenque, también con 10 kilómetros lineales; doble calzada la Virgen – La Cemento contemplando 4.5 kilómetros lineales y El Cerro – Bocas – Café Madrid con una extensión de 9.6 kilómetros lineales. Esta iniciativa es necesaria para Bucaramanga que requiere de una interconexión rápida y de bajos costos de operación. Se propiciará la conformación de la Región planificadora y no administrativa, desde el enfoque de la integración que debe existir más allá incluso de la misma institucionalidad. Tiene que ver entonces, con la especialización del municipio basado en las potencialidades y vocaciones existentes que finalmente confluya en un conjunto armónico en lo funcional, que permita una red de interrelaciones para un desarrollo como conjunto. Al respecto se ratifica la vocación municipal de la siguiente manera:

Municipio de Bucaramanga: Eje estructurante del territorio por concentrar la mayor Intensidad de actividades de servicios y de empleo existentes. Su vocación comercial, educativa, científica y cultural, serán el fundamento para afianzar su posición competitiva, con lo cual se de respuesta oportuna a las exigencias de un hábitat urbanorural que potencialice la agrupación de comunidades que depende económicamente de los desarrollos agroindustriales de la región.

Por otra parte, la zona Industrial requiere para su desarrollo y fortalecimiento la terminación de la doble calzada, para facilitar la movilidad del tráfico pesado en ese sector. El acceso a la meseta por la carretera al mar, entre la Cemento y la Virgen, presenta un nivel de circulación tipo E y alto nivel de accidentalidad. Otro Macroproyecto para la ciudad, es el Sistema Integrado de Transporte Masivo Metropolitano, contemplando dos troncales que tienen la facultad de dinamizar las relaciones urbano-regionales, impulsar la recuperación de sectores urbanos, inducir la creación de nuevas centralidades y el fortalecimiento de las existentes y promover el mejoramiento, la restitución y la generación de espacio público. Es decir, un conjunto de externalidades, asociadas a una mejor accesibilidad entre atributos urbanos y actividades económicas, propuestas que constituyen la inversión pública del nivel central con mayor impacto sobre la estructura urbana, la productividad y competitividad de esta ciudad, que permitan reducir el número y la distancia de los viajes y minimizar los tiempos y costos asociados.⁵

⁵ <http://www.bucaramanga.gov.co/plandesarrollo.asp>

3.2.2.5 Presencia de actividades empresariales. En el sector industrial de la zona se encuentran resaltadas las actividades de fabricación de calzado ubicadas específicamente en su gran mayoría en el Barrio San Francisco contando con las principales fabricas de la ciudad aglomeradas en él, cuenta con pequeñas empresas de producción y ensamble de confecciones, distribuidas dentro de la zona, de igual forma talleres de ornamentación, fabricas de muebles y carpinterías.

En la parte comercial y de servicios cabe resaltar que es una zona enriquecida por actividades de economía tanto formal como informal en toda su amplitud, contando con gran cantidad de tiendas, comercio de ropa, de calzado, restaurantes, salas de belleza, plaza de mercado, talleres de artesanías, misceláneas, salas de Internet, droguerías, graneros, ferreterías, panaderías, etc., distribuidas en toda la zona, además de talleres de mecánica, y papelerías copiladas en cercanías a los principales centros educativos.

Una de las actividades más importantes del sector de san francisco y como tal de la vida económica nacional, sin lugar a dudas, es el comercio cuanto cumple con la función de establecer el vínculo entre los productores y los consumidores y posibilita que la producción de bienes a través de los canales del comercio llegue hasta los puntos de destino. De otra parte, el sector comercial da a conocer a la oferta de bienes los intereses de los consumidores permitiendo la comunicación entre la oferta y la demanda en ambos sentidos; además, crea estímulos al sistema productivo y lo guía hacia las preferencias de los consumidores. Así mismo, como otro elemento importante para señalar es que el desempeño del sector comercio se mide por medio de las variaciones en los índices de ventas mensuales del comercio al por menor siendo el 51% del generador del empleo nacional.

El sector comercial, en particular el comercio al por menor está constituido, debido a la dispersión de establecimientos, en microempresas, que van desde la tradicional tienda, generalmente carentes de tecnología y que abastecen a las personas, que por sus ingresos y localización no pueden aprovechar las ventajas económicas de comprar semanal o quincenalmente en los grandes almacenes de Cadena y que adicionalmente, proveen de otros servicios adicionales como el otorgar crédito y horarios más amplios.

3.2.2.6 Influencia del clima El área municipal es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m y sus pisos térmicos se distribuyen en:

cálido 55 kilómetros cuadrados: medio 100 kilómetros cuadrados y frío 10 kilómetros cuadrados. Su temperatura media es 23°C y su precipitación media anual es de 1.041 mm.

La topografía de Bucaramanga es en promedio un 15% plana, 30% ondulada y el restante 55% es quebrada. Tres grandes cerros se destacan a lo largo del territorio: Morrónico, Alto de San José y El Cacique.

Los ríos principales son: El Río de Oro y el Suratá y las quebradas: La flor, Tona, La Iglesia, Quebrada Seca, Cacique, El Horno, San Isidro, Las Navas, La Rosita, Bucaramanga.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Descripción técnica del proceso. El BANCO CAJA SOCIAL BCSC desarrolla la actividad de intermediación financiera que le es propia; captación del dinero del público y colocación del mismo mediante diferentes modalidades de crédito e inversión. Cada uno de estos servicios implica transacciones monetarias entre el cliente y la entidad, de las cuales se desprenden beneficios para el cliente, como el manejo responsable, seguro y rentable de su dinero, o disponer de recursos que la entidad le facilita con determinado plazo y/o interés; o la disponibilidad de su dinero en distintos puntos y horarios de servicios. (Oficinas, cajeros automáticos Banco Caja Social y Colmena BCSC, Horarios adicionales e Internet).

El Banco maneja un amplio portafolio de productos y servicios descritos en el numeral 2.4, se escoge uno de ellos para, realizar la descripción detallada y la funcionalidad del servicio.

CUENTA DE AHORRO PROGRESE (PRODUCTO DE CAPTACIÓN)

La cuenta de ahorro progrese es la fórmula que ayuda a ahorrar y progresar, dirigida a personas que desean alcanzar una meta paso a paso a través del ahorro

constante y periódico de una cuota a la medida de sus capacidades, bajo un compromiso consigo mismos y con el asesor.

CARACTERÍSTICAS

- Monto de apertura según manual de tasas vigente (\$30.000)
- Medio de manejo utilizado, únicamente libreta de ahorros que consta de 10 talones para retiros. (primera libreta sin costo).
- Posibilidad de acceso a crédito.
- Genera rentabilidad desde el primer peso ahorrado, liquidando intereses trimestrales sobre el saldo mínimo del periodo.
- Cuenta a nivel nacional, con restricción monto de retiros en otras oficinas hasta \$500.000, no genera costo la consignación.
- Puede tener uno o más titulares con condiciones de manejo, individual, conjunta y alternativa.
- Las cuentas son inembargables hasta lo estipulado en el manual de tasas, precios y comisión.
- Saldo mínimo en la cuenta \$10.000
- Tasa de interés más altas en referencia de otras cuentas.

3.3.2 Diagrama de operación, proceso y procedimiento

Cuadro 26. Diagrama de operación y procedimiento

PROCEDIMIENTO: APERTURA CUENTA DE AHORRO " PROGRESE"		PAG 1 DE 4
		FECHA: 01/07/2006
FLUJOGRAMA		DESCRIPCION
<pre> graph TD C1[CLIENTE] --> S1[SOLICITA INFORMACION] S1 --> A1[ASESORIA COMERCIAL] A1 --> I1[INFORMACION REQUISITOS] I1 --> C2[CLIENTE] C2 --> O1[OBTIENE EL FORMULARIO Y LO DILIGENCIA] O1 --> F1[/FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA/] F1 --> A2[ASESORIA COMERCIAL] A2 --> R1[RECIBE Y VALIDA] R1 --> E1{{1}} </pre>	1 2 3 4	1 El cliente solita información en el área de asesoría comercial sobre apertura de cuenta 2 En asesoría comercial el cliente es informado sobre los diferentes tipos de cuenta y sus beneficios, definiendo según la necesidad del cliente, que el tipo de cuenta apropiada es la cuenta de ahorros progrese así mismo se le informa que el monto de la apertura es de \$30.000 y que se debe diligenciar el formulario de solicitud, anexando la fotocopia del documento de identificación ampliada al 150%. 3 El cliente diligencia completamente el formulario y anexa fotocopia del documento de identificación. 4 El asesor recibe el formulario y valida que esté completamente diligenciado sin ningún tachón ni enmendadura y que los datos de identificación correspondan al documento adjunto.

PROCEDIMIENTO: APERTURA CUENTA DE AHORRO " PROGRESO "	PAG 2 DE 4
	FECHA: 01/07/2006
FLUJOGRAMA	DESCRIPCION
<pre> graph TD 1{{1}} --> D{ } D -- NO --> C1[CLIENTE RECIBE NUEVO FORMULARIO] C1 --> F1[FORMULARIO APERTURA DE CUENTA] F1 --> A1[ASESOR COMERCIAL RECIBE Y VALIDA] A1 --> A2[ASESORIA COMERCIAL INGRESO DE DATOS AL SISTEMA] D -- SI --> A2 A2 --> T[TARJETA DE FIRMAS] A2 --> TA[TALONARIO] A2 --> C[COMPROBANTE DE CONSIGNACION] T --> C2[CLIENTE FIRMA Y HUELLA] TA --> C2 C --> C2 C2 --> 2{{2}} 5((5)) --- C2 </pre>	-En caso de que el formulario no cumpla con los requisitos anteriormente mencionados el asesor comercial devuelve el formulario para que lo diligencia nuevamente. - Si el formulario está completo y correctamente diligenciado, el asesor comercial procede a crear al cliente en la base de datos del sistema. Se selecciona el tipo de cuenta deseado y el sistema arroja el número de inventario de la tarjeta de firmas, posteriormente el número de cuenta. Se realiza la asignación del medio de manejo en el sistema el cual arroja el número de talonario correspondiente. -El asesor se desplaza y solicita al subgerente la tarjeta de firmas y el talonario. 5 El cliente coloca la huella y la firma en la tarjeta de firmas y el formulario, adicionalmente registra la firma invisible en el formulario.

PROCEDIMIENTO: APERTURA CUENTA DE AHORRO “ PROGRESE”		PAG 3 DE 4
		FECHA: 01/07/2006
FLUJOGRAMA		DESCRIPCION
<pre> graph TD 2[2] --> 7[SUBGERENTE RECIBE Y VALIDA] 7 --> 8[AREA DE CAJA RECIBE Y REGISTRA] 8 --> 9[ASESORIA COMERCIAL CONSOLIDACION DE APERTURAS] 9 --> 10[SUBGERENTE VALIDA Y APRUEBA] 10 --> 3[3] </pre>		- El asesor se dirige con el cliente hacia la subgerencia. 7 El subgerente recibe documentos y valida con su firma el correcto diligenciamiento. -El subgerente se desplaza con el cliente hacia al área de caja. 8 El cajero recibe el efectivo y registra el depósito de la apertura en el sistema. 9 Al finalizar la jornada, el asesor comercial puntea los documentos de apertura contra tapa de consolidación de apertura de productos y entrega al subgerente. 10 El subgerente valida con su firma y sello el cuadro de las aperturas

3.3.3 Control de calidad. Dada la importancia que tiene para la Entidad el control sobre la calidad y oportunidad en la ejecución de los procesos, el Banco decide crear un “Sistema de Control Operativo de Oficinas”, que contiene las herramientas necesarias para asegurar que los colaboradores de las oficinas en su actuación diaria, realicen las funciones dentro de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la entidad. Entre ellas se implementan:

- **Reglamentación Vigente:** Corresponde a Manuales, Cartas Reglamentarias, Manuales de Funciones y Descripciones de Cargos vigentes, que rigen la ejecución de las Normas y Procedimientos en la Entidad.
- **Autocontrol:** Corresponde a la ejecución de todos los controles propios de cada proceso, que, cuando no son objeto de ninguna supervisión, la responsabilidad es de cada cargo, de acuerdo con las Normas y Procedimientos vigentes en la Entidad.
- **Comités de Control y Auditoria:**
 - Comité de Auditoria de la Junta Directiva
 - Comité de Control de la Presidencia
 - Comités Operativos Regionales
 - Comités Zonales de Auditoria
- **Visitas de seguimiento y apoyo de la Gerencia de Control y Calidad de Operaciones** con su respectivo informe cualitativo
- **Implementación de herramientas de control de gestión y gestión de supervisión:**
 - Control Gerencial
 - Formulario de Auto evaluación del cumplimiento del Control
 - Visitas de validación de la Auto evaluación del cumplimiento del Control
 - Evaluación de Calidad Operativa de Oficinas

- Visitas formales de Auditoria para la red.
- Interacción del sistema de Auto evaluación del cumplimiento del Control y la Evaluación de Calidad Operativa con la evaluación de gestión y el plan de incentivos.
- Nuevo régimen de aplicación de medidas administrativas.
- Capacitación

FUNCIÓN DE CALIDAD

El “Sistema de Control Operativo de Oficinas” se entiende como un sistema de administración y gestión del control operativo, que busca asegurar que todas las operaciones realizadas en las oficinas, se ejecuten bajo estándares de calidad, oportunidad, seguridad, razonabilidad y estén acordes con las normas y procedimientos que rigen dicha ejecución.

- **Calidad:** Garantizar que la información procesada corresponda a la realidad y sea consistente con la registrada en la documentación soporte.
- **Oportunidad:** Asegurar que las transacciones de clientes o de carácter interno se den en los tiempos establecidos, para cada una de ellas.
- **Seguridad:** Asegurar que las operaciones realizadas en las Oficinas cumplan con los requisitos de seguridad definidos, con el fin de prevenir fraudes o ilícitos por tales conceptos. Así mismo las condiciones de seguridad física.
- **Razonabilidad:** Asegurar que la información procesada en el Sistema, corresponda a la realidad del negocio, esté soportada debidamente y que se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos por los entes de control.

- **Normatividad Interna:** Asegurar que las operaciones se ejecuten cumpliendo las normas y procedimientos internos y de carácter legal.

3.3.4 Recursos

3.3.4.1 Recurso humano. La mano de obra es el recurso más importante en el proceso del servicio, ya que con su talento define los objetivos, logran innovaciones y resultados positivos que permiten el crecimiento de la organización.

El recurso humano que desarrolla el proceso del servicio es personal altamente calificado ya que desde el proceso de selección se tiene definido el perfil para cada cargo. Para el funcionamiento de la oficina, se requiere contar con el siguiente personal: 1 gerente, 1 subgerente, 2 asesores comerciales, 1 asesor de recuperación, 2 cajeros , 1 auxiliar de cafetería y 1 guarda de seguridad delegado por la empresa de vigilancia contratada por la entidad.

3.3.4.2 Recurso físico. La Oficina estará dotada de los siguientes recursos físicos:

Cuadro 27. Recurso físico

Equipo o elemento	Marca	Cantidad
Aire acondicionado	Klima y konfort	2
Archivador de madera	Mueblecol	5
Archivador seguridad	Mueblecol	1
Biblioteca en madera	Emes Ltda.	3
Butaco 4 patas	Mueblecol	2
CPU- Unidad central de procesamiento	Compaq	9
Caja fuerte vertical	Amer safe	1
Caja fuerte vertical	Timecronin	1
Cajero Automático	Ncr	1
Calculadora c- pantalla	Casio	3
Calculadora financiera	H.Packard	1
Cofre caja fuerte	Metal seg.	2
Contadora de billetes	Magner	3
Contadora de monedas	Scan coin	1

Datafono acústico	Hypercom	1
Escritorio especial -Gerente	Mueblecol	1
Extintor	-	2
Fax	Panasonic	1
Filtro eléctrico de agua	Aquaozono	1
Greca	Goldelec	1
Impresora	Hewlet packard	4
Equipo o elemento	Marca	Cantidad
Lectora código de barras	Symbol	2
Máquina escribir electrónica	Brother	1
Mesa de centro	Mueblecol	1
Mesa de equipo de computo	Mueblecol	1
Mesón de consignación	Mueblecol	2
Microfilmadora	Canon	1
Módulo de asesoría	Mueblecol	4
Módulo de caja	Mueblecol	3
Monitor	Hewlet packard	8
Nevera	Samsung	1
Patch -panel	Enerwatt	3
Pin-pad	Intellec	2
Planta telefónica	Nec	1
Poltrona doble	Caoba & Cueros	2
Poltrona sencilla	Caoba & Cueros	2
Protector de cheques	Uchida	1
Puerta Blindada	Timecronin	1
Rack Fuente	Enerwatt	1
Silla Fija	Mueblecol	10
Silla Giratoria	Caoba & Cueros	6
Silla Tandem 3 puestos	Caoba & Cueros	4
Silla Tapizada Gerente	Caoba & Cueros	1
Sistema de alarma	Equisel	1
Tarjetero	-	1
Teclado	Hewlet packard	8
Teléfono	Panasonic	7
Televisor	Woldstar	2
Temporizador caja fuerte	Sargent	1
UPS	powerware	1
Ventana Blindada	Timecronin	1

3.3.4.3 Recurso de insumos y papelería. Para el correcto funcionamiento de la oficina, la entidad maneja el pedido de insumos y papelería bimensual los cuales son solicitados de acuerdo al volumen de operaciones y funcionarios de la oficina. El pedido se divide en: formas preimpresas, Útiles de escritorio, elementos de aseo, elementos de cafetería y elementos de botiquín.

3.3.4.4 Estudio de Proveedores. Siguiendo la filosofía de la fundación social, para el BANCO CAJA SOCIAL BCSC, es importante que las relaciones que se establezcan tanto con personas naturales como jurídicas proveedoras de productos o servicios, estén en estricto apego a las leyes vigentes y regidas por principios tales como: lealtad, transparencia en la comunicación y gestión, ética, honestidad, moral, responsabilidad, respeto por los demás y por el medio ambiente.

Dentro del proceso de registro de proveedores se debe evaluar el proveedor y toda la información que este suministre, por medio de la forma “Evaluación perfil de proveedores” y los criterios establecidos en ella, y se debe calificar con los mismos parámetros del manual de crédito si se encuentra registrado en la central de riesgos.

Adicionalmente al momento de seleccionar un proveedor se tiene en cuenta las siguientes políticas:

Comerciales:

- La entidad le dará un mayor reconocimiento a aquellos proveedores cuyos productos o servicios estén certificados por normas de calidad.
- En ausencia de la certificación debe presentar 3 referencias comerciales de empresas reconocidas.
- Las condiciones de presentación del portafolio de productos y servicios, es un criterio importante en la decisión.
- El proveedor debe presentar un resumen ejecutivo de su participación en el mercado y las proyecciones de crecimiento en la venta del producto y/o servicio ofrecido.
- Se le dará mayor importancia a aquellos proveedores, que hayan tenido vínculos comerciales exitosos con otras empresas de la fundación social.
- Si el proveedor es un distribuidor, debe presentar la documentación que lo acredite como tal; así mismo si tiene la figura de representante de la marca.

- El proveedor debe acreditar una experiencia en el mercado mínima de 3 años.
- El proveedor no debe tener vínculos o antecedentes de investigaciones con organismos de regulación externa, ejemplos: lavados de activos.

Cobertura:

- El Proveedor ideal de la entidad debe ofrecer una cobertura nacional de venta y postventa para el suministro y distribución de sus productos y/o servicios.
- La empresa debe tener una línea de atención al cliente, que permita recibir, canalizar y solucionar en un plazo no mayor a 3 días, las reclamaciones derivadas de la utilización de los productos y/o servicios suministrados a la entidad.

Precio:

- El proveedor debe ofrecer descuentos en sus precios, por variedad en la forma de pago, en los volúmenes de compra y cualquier otro tipo de promoción ofrecida por el mismo.
- El proveedor debe ofrecer precios competitivos, frente a los precios de la competencia y frente a las necesidades de la entidad.

Infraestructura Física:

- El proceso de producción debe estar enmarcado dentro de un respeto al medio ambiente. La empresa debe contar con los permisos otorgados por las entidades competentes para la producción de sus productos y/o servicios.
- Las condiciones físicas de las instalaciones de la empresa, debe responder a condiciones de seguridad y comodidad. Esto se corroborará a través de la visita ocular, la cual se dará según criterio del comité del área administrativa.

Financieras:

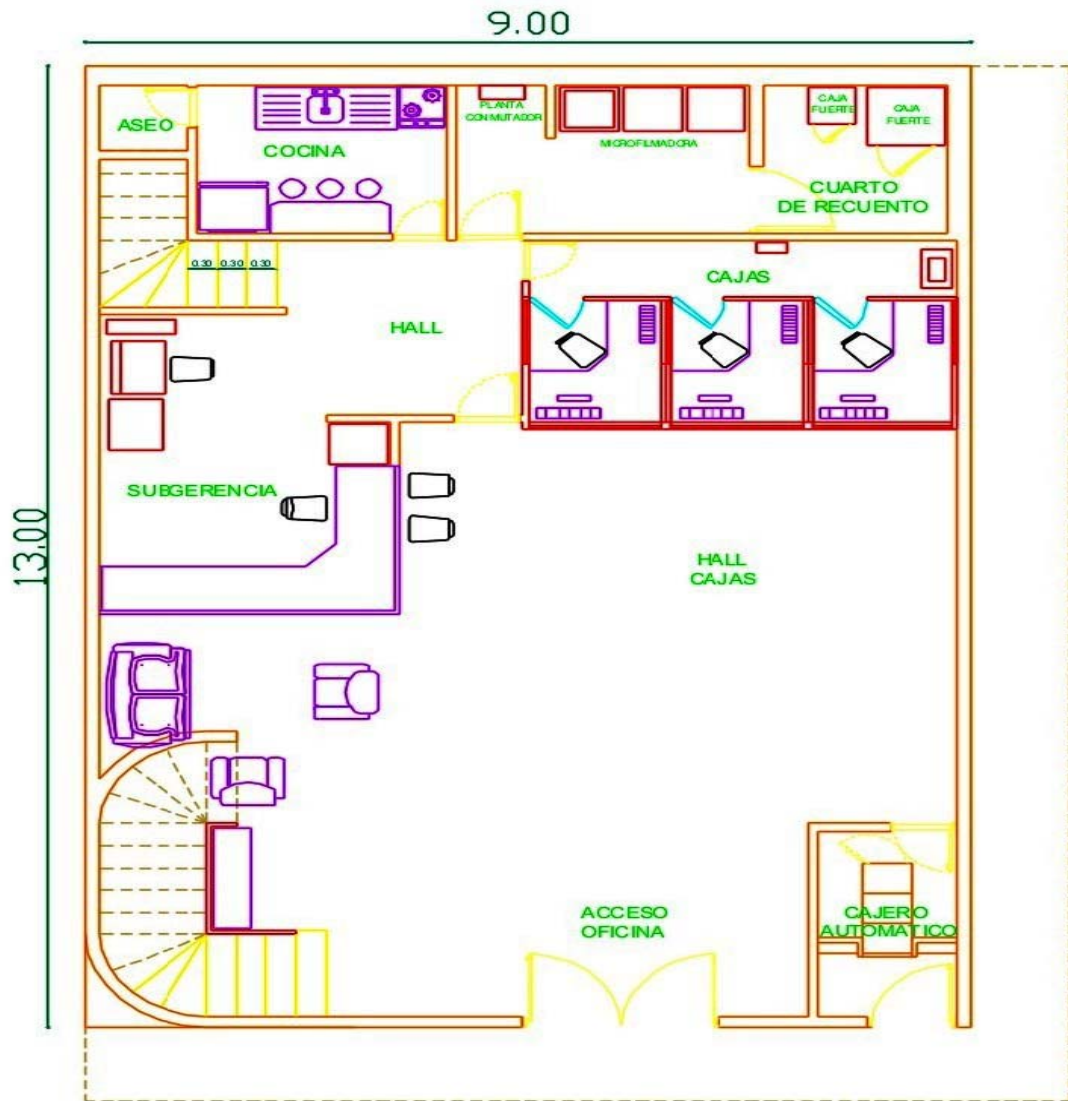
- El proveedor no debe aparecer reportado en las centrales de riesgo.
- Los estados financieros presentados deben reflejar una situación económica estable (utilidades) y consistencias en las cifras.

Prohibiciones:

- No podrá celebrar compras y/o contratación de servicios con el Banco los empleados, su cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o primero de afinidad.
- De presentarse un proveedor contratista con vínculos parentesco con funcionarios, deberá ser considerado por el comité de compras como única instancia para aprobar o no su vinculación.

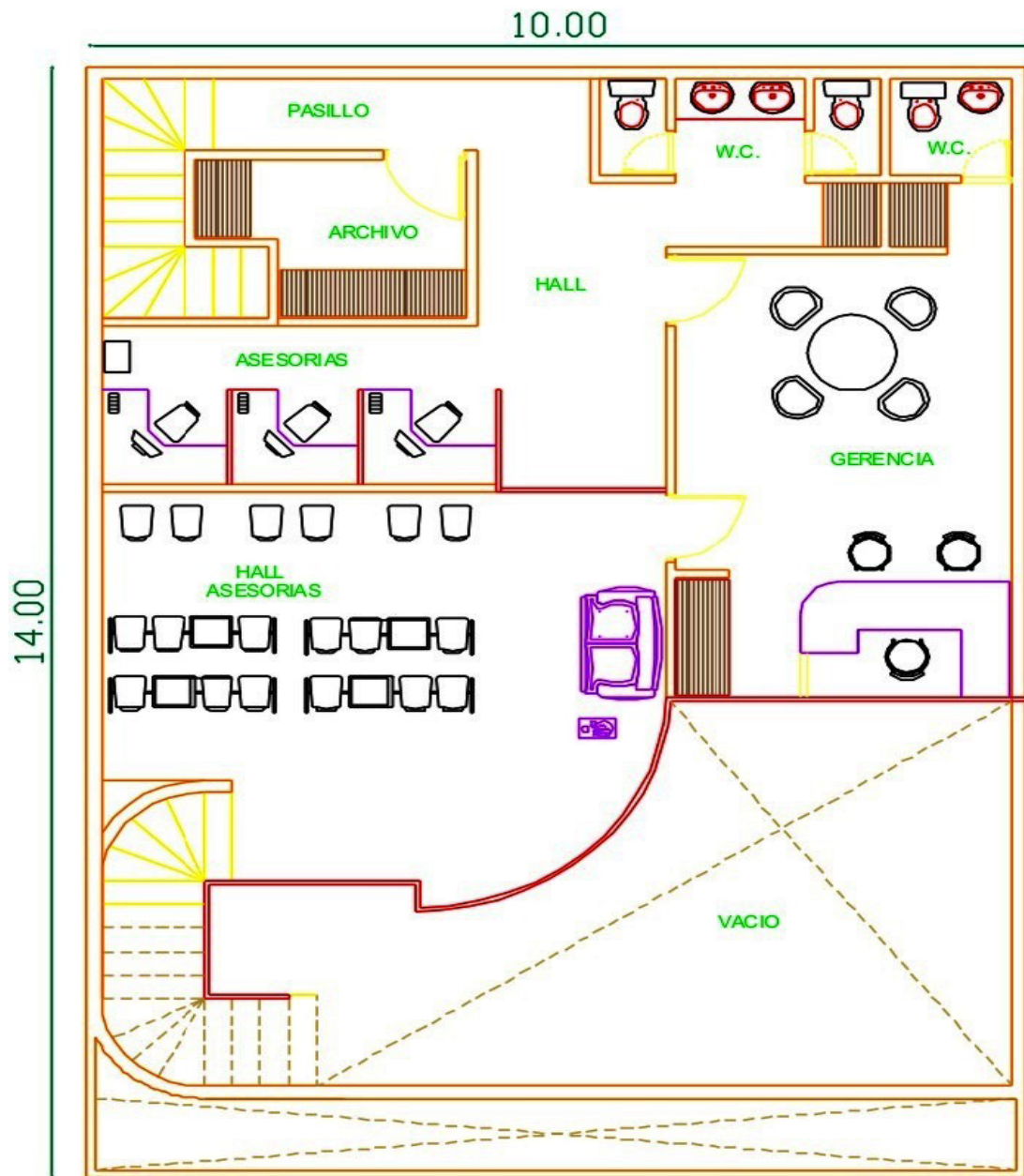
3.3.5 Distribución de planta

Figura 22. Distribución de la planta primer piso



BANCO CAJA SOCIAL
OFICINA SAN FRANCISCO NORTE
(117 m²)

Figura 23. Distribución de la planta segundo piso



BANCO CAJA SOCIAL
OFICINA SAN FRANCISCO NORTE
(101 m²)

3.4 TECNOLOGÍA DEL PROYECTO.

La entidad tiene una plataforma tecnológica que maneja un sistema integrado de información a nivel nacional que le permite mantener comunicación en línea con toda la red de oficinas y las áreas de apoyo.

El Banco maneja un sistema centralizado denominado Bank master ubicado en Bogotá y en las oficinas tiene instalado el software Bank power. Existe un área que apoya la parte tecnológica denominada SAT (Servicio de asistencia tecnológica) que mediante la administración de medios de tecnología informática y del talento humano asegura el manejo operativo, soporte, instalación y capacitación de los sistemas de información del portafolio de productos y servicios, el cual garantiza el cumplimiento de los acuerdos suscritos y la satisfacción de los clientes, contribuyendo al fortalecimiento y posicionamiento de la entidad en el sector financiero.

Los recursos tecnológicos en el proceso del servicio intervienen herramientas tecnológicas que brindan apoyo y se utilizan como medio de seguridad para prevenir, minimizar y reducir el riesgo, logrando eficiencia y eficacia en la prestación del servicio y por ende mejoran la calidad del mismo.

Herramientas utilizadas:

- ✓ Inventario automático de medios de manejo.
- ✓ El menú se encuentra definido por tipo de transacciones.
- ✓ Sistema operacional Windows.
- ✓ Intranet
- ✓ Internet

3.5 CONCLUSIONES DESDE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

- Desde el punto de vista técnico la capacidad instalada es viable ya que permite atender inicialmente el mercado objetivo y el aumento progresivo de la demanda.

- La microlocalización de la oficina es viable porque la instalación seleccionada se encuentra disponible para ser arrendada.
- su planta física cuenta con atributos especiales, que le dan viabilidad al estudio técnico como son: el área, zona netamente comercial, ubicación esquinera, suministros de servicios públicos y fácil acceso.
- En cuanto a la Ingeniería del proyecto es viable porque el BANCO CAJA SOCIAL BCSC es una entidad que funciona a nivel nacional con normas y procedimientos ya establecidos y cuenta con áreas que apoyan el mejoramiento continuo de los mismos.
- Teniendo en cuenta el recurso humano, es viable porque Bucaramanga es una ciudad donde existe un alto porcentaje de personal preparado y calificado para desempeñar labores con el perfil requerido por el Banco.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

El BCSC es una entidad financiera legalmente constituida como Banco comercial, es una sociedad anónima que maneja dos marcas “EL BANCO CAJA SOCIAL BCSC” y “ COLMENA BCSC”.

4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

4.2.1 Visión. “Ser el Banco líder en apoyar el crecimiento de personas y empresas, que construyen el progreso del país. Brindaremos respuestas efectivas a nuestro mercado, integrando nuestro talento y compromiso con la comprensión permanente de las características y necesidades de nuestros clientes”.

4.2.2 Misión. “El Banco es una de las empresas de la Fundación Social. En tal carácter, existe para apoyar con su propia actividad, el propósito de la obra fundacional: superar las causas estructurales de la pobreza, para promover una sociedad mas justa, más humana y más prospera”.

4.2.3 Política

4.2.3.1 Políticas de personal. La entidad tiene establecido un reglamento interno de trabajo, este reglamento hace parte de los contratos de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que en todo caso solo pueden ser favorables al trabajador. En este se contempla:

- **Condiciones de admisión:** Quien aspire a obtener un cargo en el BANCO CAJA SOCIAL BCSC debe hacer la solicitud por escrito para registrarlo como aspirante y acompañar los siguiente documentos: Certificado del último empleador con el que haya trabajado en el que conste, el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y salario devengado, dos certificaciones sobre conducta y capacidades, certificado de los estudio realizados, cédula de ciudadanía, haber aprobado los exámenes psicotécnicos exigidos por la entidad, dos fotografías recientes tamaño cédula.

- **Periodo de Prueba:** El BANCO CAJA SOCIAL BCSC una vez admitido el aspirante, podrá estipular con el un periodo inicial de prueba; en los contratos de trabajo a término fijo a un año, el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado sin que pueda exceder de dos meses; el contrato a término indefinido tendrá un periodo de prueba de dos meses, el cual tiene por objeto apreciar por parte de la entidad las actitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

- **Vacaciones Remuneradas:** Los trabajadores que hubieren prestado su servicio durante un año, tienen derecho a 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

- **Salarios:** El BANCO CAJA SOCIAL BCSC y el trabajador convendrán lo relativo al salario que haya de corresponderle, teniendo en cuenta sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por unidad de obra o a destajo, por tarea, pero siempre respetando el SMMLV.

- **Servicio médicos y medidas de seguridad:** Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades en medicina preventiva y del trabajo, en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

- **Prescripciones de orden:** Todo trabajador está obligado a ejecutar de buena fe las labores correspondiente al cargo u oficio que desempeñen, lo cual supone realizar el trabajo de conformidad con las normas particulares de la técnica o proceso del oficio y con el conjunto de indicaciones, instrucciones y observaciones que se hubieren impartido para lograrlo en la mejor forma y en el menor tiempo posible.

- **Orden jerárquico:** Para efectos de autoridad y ordenamiento de la entidad será ejercido en orden descendente, de acuerdo con los cargos existentes es el siguiente:

En dirección general:

Junta Directiva
Presidente
Vicepresidente
Gerentes de áreas
Coordinadores
Jefe Central / sección
Supervisores

En regionales:

Gerente regional
Gerencia área regional de apoyo
Gerente de zona
Gerente de oficina
Subgerente
Asesor comercial
Cajero Principal
Cajero Auxiliar
Auxiliar de cafetería

- **Escala de faltas y sanciones disciplinarias.** La entidad no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo. Se establece las siguientes clases de faltas leves y las correspondientes sanciones disciplinarias, así:

Sanciones por retardo en el trabajo
Sanciones por faltas de asistencia al trabajo
Sanciones por otros incumplimientos o sanciones leves

- **Reclamos:** El personal de la entidad deberá presentar sus reclamos ante el superior jerárquico, quien los oír y resolverá con justicia y equidad, si el trabajador no se conforma con su decisión podrá insistir en su reclamo ante quien tenga la inmediata jerarquía en orden ascendente.

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC adicionalmente al reglamento de trabajo, cuenta con el manual de conducta que rige para todos los funcionarios de la entidad.

4.2.3.2 Políticas de Compras. El valor de toda solicitud de compra o de servicio deberá estar enmarcado en el presupuesto general, en el rubro correspondiente del Banco. Toda compra de activos u orden de trabajo que no esté presupuestada, debe ser autorizada por el vicepresidente o gerente respectivo, a través de comunicación escrita donde indique el centro de costos a afectar.

Las solicitudes de compras y servicios se reciben y tramitan en el área regional de apoyo. La elección de bienes y servicios de tecnología y posibles proveedores es realizado por la gerencia tecnológica en coordinación con la gerente administrativa y dirección de recursos físicos para que se realice la compra.

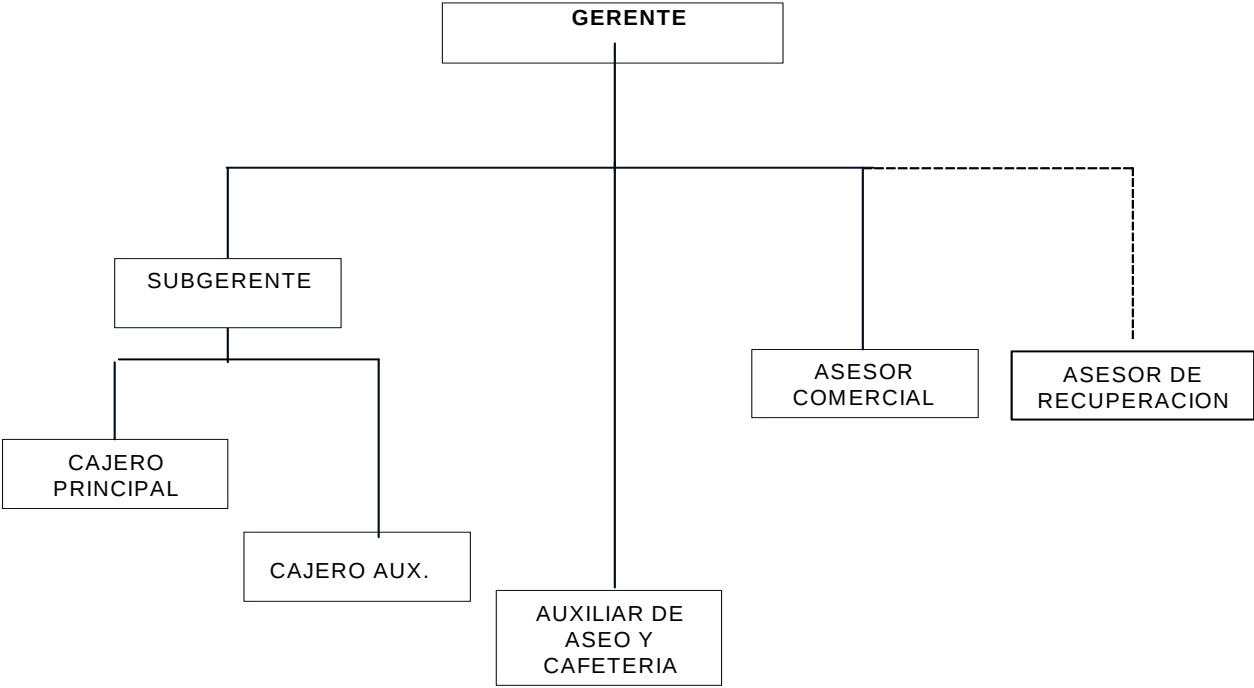
La elección de contratistas de obra de bienes inmuebles y posibles proveedores de bienes específicos, es realizada por inmuebles en coordinación con la dirección de recursos físicos.

4.2.3.3 Políticas de Ventas. La entidad para el ofrecimiento de sus productos y servicios tiene establecido políticas que determinan las normas y procedimientos para productos de captación, colocación y productos cruzados. Estas políticas son manejadas estrictamente por los funcionarios para el ejercicio de su labor, entre las cuales están:

- Política de Vinculación Comercial
- Política de Riesgo de banca de personas y unidades productivas
- Política de Riesgo de Segmento Empresarial
- Política de Riesgo para la Aprobación de Operaciones Activas
- Política de Riesgo de Microfinanzas
- Política de Riesgo para el Plan Tienda Empresario
- Política de Riesgo Estrategias Masivas de Colocación
- Política de Riesgo Vinculación de ONG y Concesionarios
- Política de Riesgo para el Plan Tienda Empresario
- Política de Riesgo para Vehículos 24 Horas
- Política de Gestión de Continuidad de Negocio
- Política de Productos Cruzados
- Política de comercio exterior

4.2.4 Estructura Organizacional – Organigrama

Figura 25. Organigrama



4.2.5 Descripción de cargos

Cuadro 28. Descripción de funciones gerente

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Gerente		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Gerente de zona
Supervisa a: Subgerente, Asesores Comerciales, Cajero Principal, Cajeros Auxiliares Y Auxiliar De Cafetería.		Cargos iguales: Ninguno
FUNCION PRINCIPAL Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo y mantenimiento de la relación con los clientes de la Oficina a su cargo, los planes y programas comerciales y la administración de los recursos humanos físicos, técnicos y financieros que le han sido asignados, con el fin de establecer relaciones permanentes y de mutuo beneficio con los clientes, para asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la Oficina.		
Detalles de Funciones: ▪ Controlar y garantizar el funcionamiento integral de la Oficina, en aspectos comerciales, operativos y administrativos. Procurar que cuente con los recursos necesarios, que permitan el normal funcionamiento de la Oficina, acorde con las políticas y normas establecidas, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas comerciales, indicadores de servicio y los estándares de control de la oficina. ▪ Desarrollar estrategias comerciales y tácticas puntuales de venta para la oficina y el equipo de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de metas comerciales. ▪ Realizar seguimiento a la gestión comercial de los Asesores ▪ Garantizar la calidad en la prestación del servicio al cliente, por parte de todo el equipo de la Oficina, con el fin de contribuir al posicionamiento de la entidad en el mercado. ▪ Asesorar al cliente y efectuar la venta de productos. ▪ Garantizar el conocimiento del cliente. ▪ Garantizar el cumplimiento de los estándares de Control de la Oficina y tomar los correctivos necesarios. ▪ Recomendar clientes para operaciones de crédito. ▪ Dirigir el Recurso Humano y contribuir a su desarrollo profesional, de tal forma que se potencialice la oficina como una fuerza de ventas orientada al logro y cumplimiento de resultados		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 29. Descripción de funciones subgerente

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre Del Cargo: Subgerente		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo Jefe Inmediato: Gerente de oficina
Supervisa A: Cajero Principal, Cajeros Auxiliares.		Cargos Iguales: Ninguno
FUNCION PRINCIPAL Atender las necesidades de los clientes en su Oficina, a través de la prestación de servicios de asesoría rápida (postventa de los productos y servicios del Banco); con el fin de generar su lealtad y establecer relaciones de mutuo beneficio, de tal forma que se contribuya al logro de los objetivos de la Oficina. Ejecutar, Coordinar y controlar los procesos administrativos, operativos, de seguridad, y de control, que se realizan en la Oficina, con el fin de asegurar la calidad y minimizar el riesgo en la operación.		
▪ Controlar y ejecutar procesos propios del sistema (Apertura y cierre de Oficina, manejo de usuarios, manejo de servidor), de seguridad operativa y física (manejo de claves y llaves de Oficina, arqueos periódicos de efectivo, administración de medios de manejo, manejo del Stcc, apertura y distribución tula de correspondencia) En horas de no atención a público. ▪ Es el soporte del Gerente en la verificación y aseguramiento del cumplimiento del Modelo de control en la Oficina.Revisar, controlar y autorizar las operaciones realizadas en la Oficina, en forma manual o mediante procesos propios del sistema, con el fin de asegurar que se ejecuten de acuerdo con las atribuciones, normas y procedimientos establecidos por la entidad, para garantizar la calidad, oportunidad y seguridad requeridas. ▪ Canalizar los requerimientos de y hacia Centrales Operativas, con el fin de asegurar el flujo normal de operaciones entre oficina y centrales, y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para la Oficina. ▪ Efectuar los procesos propios de la labor de atención al cliente en Asesoría Rápida, como reclamos, entrega de chequeras, reposición de talonarios, de Tarjetas Débito, información de saldos y estados de cuenta, actualización de datos de clientes, novedades de productos cruzados, certificaciones comerciales, entrega de extractos y certificados, entrega de cheques devueltos, bloqueos o desbloqueo de medios de manejo, operando de acuerdo con los procedimientos establecidos. ▪ Control de los procesos de cheques devueltos, mayores valores pagados y soporte al cuadre diario realizado por la Central de Consolidación y Cuadre de Bogotá.		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 30. Descripción de funciones asesor comercial

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Asesor Comercial		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Gerente de oficina
Supervisa a: Ninguno.		Cargos iguales: Dos
FUNCION PRINCIPAL Atender integralmente las necesidades de los clientes en su Oficina, a través de la asesoría, venta y postventa de los productos y servicios del Banco; con el fin de generar su lealtad y establecer relaciones de mutuo beneficio, de tal forma que se contribuya al logro de los objetivos comerciales de la Oficina.		
▪ Informar y asesorar a los clientes actuales y potenciales sobre los productos y servicios de la Entidad, para lo cual identifica sus necesidades y expectativas, de tal manera que les pueda ofrecer aquellos que más se ajustan a su perfil, propiciando el establecimiento de relaciones comerciales de mutuo beneficio con el cliente. ▪ Realizar la venta de productos y prestación de servicios a clientes, al igual que los procesos de postventa, de acuerdo con los procedimientos establecidos, en cumplimiento de las metas comerciales, para apoyar los resultados esperados de la gestión de la Oficina. ▪ Ejecutar las estrategias de ventas puntuales y de servicio dirigidas al mercado objetivo, para lograr el cumplimiento de las metas establecidas individuales e integrales de la Oficina. ▪ Atender y solucionar los requerimientos del cliente, que puedan ser resueltos ágilmente en la Oficina, o canalizarlos a las centrales respectivas, con el fin de garantizar que el cliente se sienta satisfecho con el servicio de postventa de la entidad. ▪ Eventualmente y cuando no tiene clientes en su fila, puede atender servicios de Asesoría rápida, como entrega de chequeras, reposición de talonarios, de Tarjetas Débito, información de saldos y estados de cuenta, actualización de datos de clientes, novedades de productos cruzados, certificaciones comerciales, entrega de extractos y certificados, entrega de cheques devueltos, bloqueos o desbloqueo de medios de manejo, operando de acuerdo con los procedimientos establecidos. ▪ Efectuar los procesos propios del sistema en cuanto a apertura y cierre de la Terminal y consolidar el Movimiento de Asesoría para su envío a las Centrales. ▪ Este cargo tiene metas comerciales y es responsable por el cumplimiento de los estándares de calidad operativa propios de su cargo ▪ Su labor la desarrolla principalmente dentro de la Oficina. Eventualmente puede desplazarse fuera de ella en horas de no atención al público, según estrategias puntuales de ventas.		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 31. Descripción de funciones asesor de recuperación

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Asesor De Recuperación		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Jefe de cartera de La zona
Supervisa a: Ninguno		Cargos iguales: Ninguno
FUNCION PRINCIPAL Atender con amabilidad y oportunidad al cliente a través de la red de oficinas que requieran asesoría sobre pagos de cuotas, reestructuraciones, condonaciones, de tal forma que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la oficina.		
▪ Ejecutar las estrategias comerciales para contribuir al cumplimiento de las metas de recuperación y Asesorar a los clientes sobre las inquietudes presentadas de las operaciones de cartera. ▪ Visitar a los créditos de mayor cuantía con el fin de lograr un alto índice de normalización de la cartera ▪ Recibir y canalizar Reclamos a la central de Cartera y atender personal o telefónicamente a clientes por asesoría o reclamos menores de Cartera. ▪ Realizar gestión y seguimiento y/o remitir las obligaciones a cobro judicial, de la cartera en los rangos y montos definidos con el fin de lograr un alto índice de normalización. ▪ Realizar Barrido (identificar cuenta(s), establecer saldo(s) y realizar débito(s)) de las cuentas de los clientes que posean operaciones de crédito en mora ▪ Realizar el cálculo y cobro de Honorarios al Cliente y realizar consignación o recaudo a la cuenta del outsourcing de cobranzas. ▪ Solicitar a la Central de Cartera el Ingreso a cláusula aceleratoria de todos aquellos créditos que tengan menos de 150 días y que sean transferidos al Coordinador de Abogados ▪ Recepcionar solicitudes de modificación a fechas de pago, fechas efectivas (para la menor a 30 días con su clave y para la superior a 31 días, con autorización previa del Supervisor, según las atribuciones. ▪ Apoyar a los Asesores y Subgerente en los temas relacionados con Cartera cuando sus funciones se lo permitan. temas como consultas de créditos al día, matricula de débitos automáticos, reclamos de Cartera, modificación datos de cliente y las demás relacionadas con el tema de Cartera. ▪ Depende funcionalmente del Supervisor de Zona- Normalización de Activo y Administrativamente es coordinado por el Gerente de Oficina		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 32. Descripción de funciones cajero principal

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Cajero Principal		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Subgerente de oficina
Supervisa a: Ninguno		Cargos iguales: Ninguno
FUNCION PRINCIPAL Atender al cliente con amabilidad, agilidad, oportunidad y eficiencia en las transacciones que se realizan en la caja de la Oficina, prestando un excelente servicio, que permita afianzar la lealtad y satisfacción del cliente. Controlar la cantidad de efectivo que requiere la Oficina para su normal funcionamiento, de acuerdo con las normas establecidas.		
▪ Atender las transacciones financieras del cliente. ▪ Provisionar a la sección de caja el efectivo requerido para la operación y coordinar el cuadre del día, con el fin de asegurar que se cumplan con los aspectos de seguridad establecidos. ▪ Consolidar el canje de la oficina para su envío a la central de canje, con el fin de asegurar que se cumplan los tiempos definidos para este proceso. ▪ Garantizar el cuadre de su caja y organización y consolidación del movimiento de todas las cajas de la Oficina para su envío a la Central de Consolidación y Cuadre correspondiente. ▪ Controlar y realizar arqueos a los Cajeros auxiliares para mantener el efectivo disponible necesario en caja y que esté dentro de los cupos autorizados para mantener los recursos necesarios tanto en las cajillas como el total disponible para la Oficina y no sobrepasar los valores asegurados. ▪ Recibir y/o entregar las necesidades o excesos de efectivo a la transportadora de valores, teniendo en cuenta los saldos de efectivo de cada una de las cajas auxiliares manteniendo el dinero necesario para la realización de las operaciones y dejando al final del día el monto dentro del tope autorizado para la Oficina. ▪ Controlar el efectivo y los valores guardados en la bóveda o la caja fuerte y responder por los valores que allí se guardan, para mantener el control de la cantidad de efectivo que requiere la Oficina y asegurar que los valores guardados se utilicen correctamente. ▪ Es responsable por el cumplimiento de los estándares de calidad operativa propios de su cargo		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 33. Descripción de funciones cajero auxiliar

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Cajero Auxiliar		Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Subgerente
Supervisa a: Ninguno		Cargos iguales: Dos
FUNCION PRINCIPAL Atender al cliente con amabilidad, agilidad, oportunidad y eficiencia en las transacciones que se realizan en la caja de la oficina, prestando un excelente servicio, que permita afianzar la lealtad y satisfacción del cliente.		
▪ Atender las transacciones financieras del cliente. ▪ Organizar el canje de su caja para su consolidación por parte del cajero principal, de tal forma que se logre oportunidad en este proceso. ▪ Efectuar el cuadre de su caja y organizar los documentos soporte del movimiento de caja, para su consolidación por parte del cajero encargado al área que corresponda para la realización del cuadre y control de las operaciones realizadas en caja. ▪ Mantener el efectivo disponible necesario en su cajilla, entregando las necesidades o excesos al Cajero Principal y manteniendo el dinero necesario para la realización de las operaciones. ▪ Es responsable por el cumplimiento de los estándares de calidad operativa propios de su cargo. ▪ Es responsable por el archivo de documentación en la Oficina y elaboración de arqueos de documentos en los períodos de tiempo definidos. ▪ Es responsable por ejecutar las estrategias comerciales en horas de no atención al público, este cargo es responsable de ejecutar las funciones comerciales asignadas por la Vicepresidencia de Ventas de acuerdo con las estrategias comerciales vigentes y a los procedimientos establecidos.		
VºBº Empleado	VºBº Jefe Inmediato	VºBº Analista

Cuadro 34. Descripción de funciones auxiliar de cafetería

BANCO CAJA SOCIAL BCSC DESCRIPCION DE FUNCIONES		
Nombre del cargo: Auxiliar De Cafetería		Fecha: 01 Julio De 2006
Sección: Oficina		Cargo jefe inmediato: Gerente
Supervisa a: Ninguno		Cargos iguales: Ninguno
FUNCION PRINCIPAL Velar por el mantenimiento, limpieza y ordenamiento de toda la oficina por medio de un servicio oportuno, amable y eficaz con los colaboradores y clientes.		
▪ Efectuar la limpieza y ordenamiento de toda la oficina. ▪ Mantener buenas relaciones con los funcionarios y clientes de la oficina. ▪ Responsabilizarse de los materiales e insumos entregados para su labor. ▪ Realizar la eliminación de desechos. ▪ Prestar el servicio requerido para que los funcionarios desarrollen su actividad en condiciones adecuadas. ▪ Elaborar bimensuales según la programación, los pedidos de reposición de elementos de aseo y cafetería. ▪ Las demás que el jefe inmediato le asigne.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	V°B° Analista

4.2.6 Perfil del cargo

Cuadro 35. Especificaciones del cargo- gerente

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Gerente	Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Gerente de zona
Supervisa a: Subgerente, Asesores Comerciales, Cajeros Auxiliares.	Elaborado por: Autores del proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Ser profesional en carreras administrativas afines al sector financiero. EXPERIENCIA: Mínima de tres año en cargos comerciales, administrativos y manejo de personal. HABILIDA MENTAL: Planea el trabajo en forma general y detallada, toma de decisiones importantes, tolerancia, manejo de conflicto, presión, memoria e iniciativa. HABILIDAD MANUAL: Ejecutar actividades normales.
RESPONSABILIDAD	SUPERVISION: Supervisa el trabajo de un grupo de personas que realizan distintas labores. POR CONTACTOS: Mantiene contacto directo con personas externas a la organización para ofrecer los productos y servicios. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental. VISUAL: Debe atender pequeños detalles y la ejecución diaria de la tarea que demanda de un esfuerzo visual permanente
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 36. Especificaciones del cargo- subgerente

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Subgerente	Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Gerente
Supervisa a: Subgerente, Asesores Comerciales,	Elaborado por: Autores del proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Estar cursando mínimo octavo semestre de estudios universitarios en carreras afines al sector financiero. EXPERIENCIA: Mínima de dos año en cargos operativos y manejo de personal. HABILIDA MENTAL: Planea el trabajo en forma general y detallada, toma de decisiones importantes, manejo de conflicto, presión, memoria e iniciativa. HABILIDAD MANUAL: Necesita coordinación de las manos (alcanzar, ejecutar y colocar).
RESPONSABILIDAD	SUPERVISION: Supervisa el trabajo de un grupo de personas que ejecutan labores operativas. POR CONTACTOS: Mantiene contacto directo con personas externas a la organización para recibir o dar información. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área. MANEJO DE DINERO Y DOCUMENTOS NEGOCIABLES: Maneja documentos y dinero hasta por los montos establecidos diariamente.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental. VISUAL: Debe atender pequeños detalles y la ejecución diaria de la tarea que demanda de un esfuerzo visual permanente.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 37. Especificaciones del cargo- asesor comercial

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Asesor Comercial	Fecha: 01 Julio de 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Gerente de oficina
Supervisa a: Subgerente, Asesores Comerciales,	Elaborado por: Autores Del Proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Estar cursando mínimo sexto semestre de estudios universitarios, ser tecnólogo graduado en carreras afines al sector financiero o técnico profesional en instituciones financieras del Sena. EXPERIENCIA: Mínima de un año en cargos comerciales. HABILIDA MENTAL: Alto grado de organización y ejecución, tolerancia o manejo de conflicto, presión, memoria e iniciativa. HABILIDAD MANUAL: Ejecutar actividades normales.
RESPONSABILIDAD	POR CONTACTOS: Mantiene el contacto directo con los clientes, a través de la asesoría, venta y postventa de los productos y servicios de la entidad. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área. PROCEDIMIENTOS: Ejecutar los procedimientos propios del cargo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la entidad.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental, VISUAL: Debe atender pequeños detalles y la ejecución diaria de la tarea que demanda de un esfuerzo visual permanente.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 38. Especificaciones del cargo- asesor de recuperación

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Asesor de recuperación	Fecha: 01 julio de 2006
Sección: OFICINA	Cargo jefe inmediato: Jefe de cartera de la zona
Supervisa a: Ninguno	Elaborado por: Autores del proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Estar cursando mínimo sexto semestre de estudios universitarios, ser tecnólogo graduado en carreras afines al sector financiero o técnico profesional en instituciones financieras del Sena. EXPERIENCIA: Mínima de un año. HABILIDA MENTAL: Toma pequeñas decisiones, siguiendo lineamientos ya definidos. HABILIDAD MANUAL: Necesita coordinación de las manos.
RESPONSABILIDAD	POR CONTACTOS: Mantiene el contacto directo con los clientes para desarrollar su labor de cobranzas. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área. PROCEDIMIENTOS: Ejecutar los procedimientos propios del cargo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la entidad.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental. VISUAL: Debe atender pequeños detalles y la ejecución diaria de la tarea que demanda de un esfuerzo visual permanente.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 39. Especificaciones del cargo-cajero principal

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Cajero principal	Fecha: 01 julio de 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Subgerente
Supervisa a: Ninguno	Elaborado por: Autores del proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Estar cursando mínimo segundo semestre de estudios universitarios en carreras afines al sector financiero. EXPERIENCIA: Mínima de dos años en el cargo de cajero. HABILIDA MENTAL: Ejecuta laborales rutinarias y repetitivas que no permiten duda en la ejecución de las tareas. HABILIDAD MANUAL: Necesita coordinar el moviendo de las manos para manejar procesos ágilmente.
RESPONSABILIDAD	POR PROCESOS: Un error ocasiona carga operativa y dificultad el normal funcionamiento de la oficina. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área. PROCEDIMIENTOS: Ejecutar los procedimientos propios del cargo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la entidad. MANEJO DE DINERO Y DOCUMENTOS NEGOCIABLES: Maneja documentos y dinero hasta por los montos establecidos diariamente.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental con alto grado de concentración. VISUAL: Ejecutar la labor diaria con un esfuerzo visual permanente.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 40. Especificaciones del cargo-cajero auxiliar

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Cajero Auxiliar	Fecha: 01 Julio De 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Subgerente
Supervisa a: Ninguno	Elaborado por: Autores Del Proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Tener el titulo de Bachiller comercial. EXPERIENCIA: Mínima de un año. HABILIDA MENTAL: Ejecuta laborales rutinarias y repetitivas que no permiten duda en la ejecución de las tareas. HABILIDAD MANUAL: Necesita coordinar el moviendo de las manos para manejar procesos ágilmente.
RESPONSABILIDAD	POR PROCESOS: Un error ocasiona carga operativa y dificultad el normal funcionamiento de la oficina. MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Custodiar y adelantar los procesos establecidos para el control de los activos asignados a su área. PROCEDIMIENTOS: Ejecutar los procedimientos propios del cargo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la entidad. MANEJO DE DINERO Y DOCUMENTOS NEGOCIABLES: Maneja documentos y dinero hasta por los montos establecidos diariamente.
ESFUERZO	MENTAL: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzo mental con alto grado de concentración. VISUAL: Ejecutar la labor diaria con un esfuerzo visual permanente.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

Cuadro 41. Especificaciones del cargo-auxiliar de cafetería

BANCO CAJA SOCIAL BCSC ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Nombre del cargo: Auxiliar De Cafetería	Fecha: 01 Julio De 2006
Sección: Oficina	Cargo jefe inmediato: Gerente
Supervisa a: Ninguno	Elaborado por: Autores Del Proyecto
HABILIDAD	EDUCACION: Tener el titulo de Bachiller. EXPERIENCIA: Mínima de un año. HABILIDAD MANUAL: Necesita coordinar el moviendo de las manos y los pies para ejecutar su labor.
RESPONSABILIDAD	MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS: Administrar los recursos e insumos utilizados en la actividad. PROCEDIMIENTOS: Ejecutar los procedimientos propios del cargo de acuerdo a las tareas asignadas por la entidad.
ESFUERZO	VISUAL: Debe atender pequeños detalles en la ejecución diaria. FISICO: Durante la jornada debe realizar labores que requieren esfuerzo físico.
CONDICIONES DE TRABAJO	CLIMA: Sus labores deben ejecutarse en un ambiente con aire acondicionado a baja temperatura.
	OBSERVACIONES:

4.2.7 Estructura salarial. La entidad tiene establecido los salarios de acuerdo a la jerarquización de los cargos y responsabilidades. Adicionalmente los salarios para los Gerente y Subgerente van de acuerdo a la categoría de la oficina, que la define la estructura y número de empleados.

Cuadro 42 .Estructura salarial

Cargo	Salario
Gerente	\$3.050.000
Subgerente	1.699.100
Asesor de Comercial	1.175.700
Asesor de Recuperación	1.117.500
Cajero Principal	1.093.000
Cajero Auxiliar	824.000
Auxiliar de Cafetería	538.600
TOTAL	\$9.497.900

Fuente: Investigación de los autores.

4.3 ANÁLISIS LEGAL

Desde el punto de visto legal la entidad es una empresa totalmente organizada con todas las posibilidades de crecimiento, cuenta con una estructura definida que le permite el correcto funcionamiento y por ende facilita el montaje de la oficina.

La oficina que se va a crear manejará los mismos lineamientos administrativos y legales, lo cual indica un grado de seguridad en la viabilidad del proyecto.

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES

Este estudio tiene por objeto determinar cada uno de los elementos que participan en la estructuración financiera del proyecto y la inversión necesaria para ejecutar el proyecto.

5.1.1 Inversión en activos fijos Las inversiones fijas son aquellas que se realizan en bienes tangibles, se utilizan para garantizar la operación del proyecto y no son objeto de comercialización por parte de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil.⁶

5.1.1.1 Construcción y adecuación

La oficina se instalará en un local ubicado en el barrio San Francisco, el cual se tomará en arriendo, por esta razón no se va a realizar ninguna inversión en terrenos y construcciones.

5.1.1.3 Muebles y enseres de oficina

Cuadro 43. Muebles y enseres de oficina

Descripción	Marca	Cantidad	Valor
Aire acondicionado	Klima y konfort	2	\$21.000.000
Archivador de madera	Mueblecol	7	1.750.000
Archivador seguridad	Mueblecol	1	300.000
Biblioteca en madera	Emes Ltda.	3	600.000
Butaco 4 patas	Mueblecol	2	56.840
Caja fuerte vertical	Amer safe	1	849.470
Caja fuerte vertical	Timecronin	1	2.300.000
Calculadora c- pantalla	Casio	3	586.500
Calculadora financiera	H.Packard	1	300.000

⁶ MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de proyectos. 5ª ed. Bogotá. MM editores, 2005. P.177.

Cofre caja fuerte	Metal seg	2	600.000
Contadora de billetes	Magner	3	1.562.400
Contadora de monedas	Scan coin	1	923.400
Escritorio especial -Gerente	Mueblecol	1	239.400
Extintor	-	2	90.000
Fax	Panasonic	1	350.000
Filtro eléctrico de agua	Aquaazono	1	280.000
Greca	Goldelec	1	65.000
Máquina escribir electrónica	Brother	1	250.000
Mesa de centro	Mueblecol	1	165.800
Mesa de equipo de computo	Mueblecol	1	220.000
Mesón de consignación	Mueblecol	2	640.000
Microfilmadora	Canon	1	3.800.000
Módulo de asesoría	Mueblecol	4	2.600.000
Módulo de caja	Mueblecol	3	2.850.000
Nevera	Samsung	1	524.00
Planta telefónica	Nec	1	10.853.000
Poltrona doble	Caoba & Cueros	2	300.000
Poltrona sencilla	Caoba & Cueros	2	180.000
Protector de cheques	Uchida	1	6.200.000
Puerta Blindada	Timecronin	1	350.000
Silla Fija	Mueblecol	10	550.000
Silla Giratoria	Caoba & Cueros	6	660.000
Silla Tandem 3 puestos	Caoba & Cueros	4	1.284.000
Silla Tapizada Gerente	Caoba & Cueros	1	172.000
Sistema de alarma	Equisel	1	6.280.000
Tarjetero	-	1	812.000
Teléfono	Panasonic	7	893.200
Televisor	Woldstar	2	1.200.000
Temporizador caja fuerte	Sargent	1	380.000
Ventana Blindada	Timecronin	1	380.000
Total			\$ 72.873.010

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.1.3 Equipos de computación y comunicación

Cuadro 44. Equipos de cómputo y comunicación

Equipo o elemento	Marca	Cantidad	
CPU- Unidad central de procesamiento	Compaq	8	\$15.448.000
Cajero Automático	Ncr	1	11.000000
Datafono acústico	Hypercom	1	1.400.000
Impresora	Hewlet packard	4	2.226.000
Lectora código de barras	Symbol	2	2.218.000
Monitor	Hewlet packard	8	2.457.008
Patch -panel	Enerwatt	3	4.710.000
Pin-pad	Intellec	2	3.160.000
Rack Fuente	Enerwatt	1	8.050.000
Teclado	Hewlet packard	8	1.487.368
U.P.S	powerware	1	1.770.000
Total			\$53.926.376

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.1.4 Total inversión fija

Cuadro 45. Total inversión fija

Activos	Valor
Equipos de Oficina	\$ 72.873.010
Equipos de computación y comunicación	53.926.376
Total Inversión	\$126.799.386

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.2 Inversión diferida Las inversiones diferidas son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto.⁷

Cuadro 46. Inversión diferida

Descripción	Valor
Remodelación y adecuación	\$136.000.000
Estudio de factibilidad	1.200.000
Publicidad de lanzamientos	1.100.000
Licencia de funcionamiento	229.759
Gastos Cámara de comercio (inscripción- registro mercantil)	237.549
Total Inversión	\$138.767.308

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 47. Presupuesto de amortización diferida

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
27.753.462	27.753.462	27.753.462	27.753.462	27.753.462

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Corresponde al conjunto de recursos necesarios en forma de activos corrientes para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo.⁸

5.1.3.1 Costos del servicio

5.1.3.1.1 Mano de obra directa. Son los funcionarios que participan directamente en el proceso de la venta de productos y servicios financieros.

⁷ Ibid., p. 179.

⁸ Ibid., p. 181.

Cuadro 48. Base de cotización

Descripción	Base (%)
Cesantías	8.33
Intereses cesantías	1
Pensión	11.625
salud	8
parafiscales	9
Vacaciones	5
Prima	8.33
Arp	0.522
Total	51.807

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 49. Mano de Obra directa.

Cargo	N.	Salario	Factor Prestac.	Total Salario mes	Total Año
Gerente	1	\$3.050.000	\$1.580.114	\$4.630.114	\$55.561.368
Asesor de Comercial	2	1.175.700	609.095	3.569.590	42.835.080
Cajero Principal	1	1.093.000	566.251	1.659.251	19.911.012
Cajero Auxiliar	2	824.000	426.890	2.501.780	30.021.360
TOTAL				\$12.360.735	148.328.820

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.3.1.2 Costos indirectos del servicio

▪ Insumos

Cuadro 50. Útiles

Descripción	Unidad	Cantidad Solicitada	Precio	Total	Total Año
Almohadilla Sellos Rank Rf 1031	Unidad	8	2027	\$16.216	\$16.216

Banda Caucho Calibre 22 250g	Bo*250	6	1400	\$8.400	100.800
Boligrafo Negro Bic Fino	Unidad	40	339	\$13.560	162.720
Bolsa Plast.Canje 35*60cm B.Caja Social	Pqt*50	2	8810	\$17.620	211.440
Bolsa Polip.Moneda 30*40cms B.Caja Socia	Pq*100	1	53690	\$53.690	644.280
Caja Archivo 40*28*30cm C790 Colmena/Bcs	Unidad	5	3564	\$17.820	213.840
Cartulina Oficio 22*33cm Azul	Pqt*10	5	639	\$3.195	38.340
Cinta Adhesiva 12mm*40m Transp.	Rollo	8	450	\$3.600	43.200
Cinta Calc. Carrete Pequeño Bicolor	Unidad	8	1199	\$9.592	115.104
Cinta Empaque 48mm*50m Transparen	Rollo	5	1453	\$7.265	87.180
Clip Corriente Gema	Cj*100	20	190	\$3.800	45.600
Clip Mariposa Gema	Cj*50	20	782	\$15.640	187.680
Corrector Liquido Ecologico Blanco Fluid	Fr*18m	8	1105	\$8.840	106.080
Gancho Legajador Plast Institucional	Cj*20	20	646	\$12.920	155.040
Grapa Estandar Galvanizada 88 Gema	Cj5000	8	1241	\$9.928	119.136
Legajador Az Carta	Unidad	20	2940	\$58.800	58.800
Marcador Permanente Negro	Unidad	5	681	\$3.405	40.860
Papel Fotoc. Carta 75gr Reprog.	Resma	60	6.300	\$378.000	4.536.000
Pegante Barra 20gr Pega Stick	Unidad	8	1734	\$13.872	166.464
Boligrafo Invisible	#N/A	8	4377	\$35.016	420.192

Rollo Bond 57mm*30m Calculadora R.2.1/4	#N/A	40	497	\$19.880	238.560
Rollo Termico 216mm*30m Fax	Rollo	5	2795	\$13.975	167.700
Sello Seg.Polip.Smoothlock Azul Colmen/	Unidad	200	490	\$98.000	1.176.000
Tinta Para Sellos Azul De Seguridad	Frasco	10	2642	\$26.420	317.040
Diskette 3.5hd 1.44mb Format Sony	Cj*10	3	6541	\$19.623	235.476
Total				\$869.077	\$9.603.748

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 51. Papelería

Descripción	Unidad	Cant x unidad	Cant. Solicit	Total Formas	Precio	Total	Total Año
Actu datos Per natural	Block	50	1	50	\$50	\$50	\$ 600
Autorizacion Paga Cupo	Block	25	1	25	\$1	\$1	\$ 12
Comprob.pago cartera s	Paquete	50	10	500	\$22	\$220	\$2.640
Comprobante De Recaudo	Paquete	250	1	250	\$35	\$35	\$ 420
Consign. Cheques Otras	Block	15	10	150	\$37	\$370	\$4.440
Consignacion Efectivo- Cheque	Paquete	500	4	2000	\$14	\$56	\$ 672
Control De Lote	Block	50	1	50	\$12	\$12	\$ 144
Control De Recorrido	Block	25	1	25	\$41	\$41	\$ 492
Decla.oper en efectiv	Block	25	4	100	\$195	\$780	\$9.360
Declaracion Origen De fon-	Block	25	3	75	\$39	\$117	\$1.404
Fajo único BCSC	Paquete	500	4	2000	\$9	\$36	\$ 432

Hj de ruta radic.recla	Block	50	1	50	\$49	\$49	\$ 588
Hj ruta envio dev.tarj	Paquete	25	1	25	\$54	\$54	\$ 648
Liberty-solic . "negocio seguro"	Block	15	1	15	\$200	\$200	\$ 2.400
Nota debito-credito	Libreta	25	10	250	\$52	\$520	\$6.240
Pagare amortiz. Mensual	Paquete	100	3	300	\$220	\$660	\$7.920
Pagare credito Rotativo	Paquete	25	2	50	\$320	\$640	\$7.680
Pagare cuenta corriente	Paquete	25	2	50	\$300	\$600	\$7.200
Pagare tarjeta Credito	Paquete	50	2	100	\$353	\$706	\$8.472
Papel carta logo negro	Resma	500	1	500	\$28	\$28	\$ 336
Radicacion Reclamo	Block	50	1	50	\$79	\$79	\$ 948
Producto .Ahorro Per.Natural	Paquete	100	5	500	\$45	\$225	\$2.700
Registros De Firmas	Paquete	50	2	100	\$24	\$48	\$ 576
Reglamento de deposito ahorro	Block	100	1	100	\$59	\$59	\$ 708
Sobre membrete Con vent	Cajas	400	1	400	\$58	\$58	\$ 696
Serv.con Tarjeta debito	Paquete	250	4	1000	\$26	\$104	\$1.248
Sol.prod.ahorro per.juridica	Paquete	25	2	50	\$75	\$150	\$1.800
Sol Serv. titulo De capitaliz	Libreta	25	1	25	\$1	\$1	\$ 12
Sol.serv.financ .per.natural	Paquete	100	5	500	\$115	\$575	\$6.900
Sol.serv.financieros p.juridi	Paquete	25	2	50	\$165	\$330	\$3.960
Solicitud Cert.Ind.Seg.Vida G.	Block	25	15	375	\$2	\$30	\$ 360

Solict.cheque gerencia	Paquete	25	1	25	\$122	\$122	\$1.464
Tapa remision doc.of.c	Libreta	25	1	25	\$124	\$124	\$1.488
Tiquit descrip. De moned	Paquete	100	1	100	\$61	\$61	\$ 732
Tras.prov. De efectivo	Block	25	10	250	\$41	\$410	\$4.920
Total						\$ 7.551	\$ 90.612

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 52. Total Insumos

Descripción	Total mes	Total año
Útiles	\$869.077	\$9.603.748
Papelería	\$ 7.551	\$ 90.612
Total Insumos	\$876.628	\$9.694.360

Fuente: Investigación de los autores.

- **Depreciación** En este proyecto se utilizará el método de línea recta, el cual se basa en el principio de que las cosas se gastan igual durante todos los años de vida, este método distribuye el costo del activo en partes iguales para cada periodo de uso.⁹

Cuadro 53. Depreciaciones

Activos	Vida Útil	Total costo Activo	Depreciación Mensual	Total Depreciación Año
muebles y enseres de Oficina	10	\$ 72.873.010	\$607.275	7.287.301
Equipos de Cómputo y Comunicaciones	5	\$53.926.376	\$898.773	10.785.275
Total		\$126.799.386	\$1.506.048	\$18.072.576

Fuente: Investigación de los autores.

⁹ MANTILLA DE FORERO, Matilde. Segunda edición, octubre 1995, publicaciones UIS. Insed. P. 120

Costo total indirecto del servicio

Cuadro 54. Costo total indirecto

Descripción	Total mes	Total año
Insumos	\$876.628	\$9.694.360
Depreciación	\$898.773	10.785.275
Servicio de energía (70)	1.540.000	18.480.000
Servicio de teléfono (70)	350.000	4.200.000
Arriendo (70%)	2.240.000	26.880.000
Total	5.905.401	70.039.635

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.3.1.3 Total costos de servicio

Cuadro 55. Total costo del servicio

Descripción	Total mes	Total año
Mano de obra directa	\$12.360.735	148.328.820
Costos indirectos del servicio	5.905.401	70.039.635
Total	\$18.266.136	\$218.368.455

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.3.2 Gastos de Administración y ventas

Cuadro 56. Mano de obra indirecta

Cargo	N.	Salario	Aux. Transporte	Factor Prestac.	Total Salarios	Total Año
Subgerente	1	1.699.100	N.A.	880.253	2.579.353	30.952.236
Auxiliar de Cafetería	1	538.600	47.700	279.033	\$865.333	\$10.383.996
Asesor de Recuperación	1	1.117.500	N.A.	578.943	1.696.443	20.357.316
TOTAL					\$5.141.129	\$61.693.548

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 57. Elementos de aseo

Descripción	Unidad	Cant. mes	Precio	Total mes	Total año
Ajax Polvo	Tarro X 500 Gramos	2	\$1.200	\$2.400	\$28.800
Alcohol Envase Plástico	Botella X 750 Gramos	1	\$2.250	\$2.250	\$27.000
Balde 12 Litros	FULLER	1	\$5.600	\$5.600	\$11.200
Bayetilla Blanca	70 X 50	4	\$1.650	\$6.600	\$79.200
Bolsa Basura Negra 65X97.5	Paquete X 6 Bolsas	2	\$1.065	\$2.130	\$25.560
Cepillo Piso Plástico ARCOASEO	Unidad	1	\$2.500	\$2.500	\$5.000
Cepillo Sanitario	Unidad	1	\$1.130	\$1.130	\$3.390
Cera Emulsionada Blanca CATLEYA	Galón X 3000 C.C.	1	\$5.800	\$5.800	\$11.600
Chupa	Unidad	1	\$1.695	\$1.695	\$1.695
DESINFECTANTE EUCALIPTO JOYA750	FR*750	2	\$2.071	\$4.142	\$49.704
Escoba Dura	IDEAL	1	\$2.300	\$2.300	\$9.200
Esponjilla Ollas	PAQUETE*6 TOP	1	\$552	\$552	\$6.624
Guantes para Manos Calibre 25 (Par)	ETERNA No. 8	1	\$2.100	\$2.100	\$12.600
Blanqueador BLANCOX	Galón X 2000 C.C.	1	\$1.950	\$1.950	\$23.400
Jabón Loza ARRAS	Coca X 500 Gramos	1	\$1.350	\$1.350	\$16.200
JABON LIQUIDO MANOS CAPRI	GARR*3000	1	\$5.143	\$5.143	\$61.716
Jabón Polvo Industrial	1000 GR DERSA	1	\$2.330	\$2.330	\$27.960
Limpiavidrios LA PERLA	Galón X 3750 C.C.	1	\$2.992	\$2.992	\$35.904
Paño Absorbente	Unidad	1	\$1.350	\$1.350	\$16.200

TASK					
Papel Higiénico 3 en 1 Ref. 7023	Paq.x4 (66 Mts.)	15	\$4.200	\$63.000	\$756.000
Recogedor Plástico con Palo	Unidad	1	\$1.310	\$1.310	\$2.620
Repuesto Ambientador Pasta CATLEYA	Pasta	12	\$583	\$6.996	\$83.952
Toalla Manos Ref.7326 Ecológica	Paquete x 150 Toallas	10	\$3.010	\$30.100	\$361.200
Trapero Encabado	Unidad X 360 Gramos	1	\$2.985	\$2.985	\$17.910
Varsol Envase Plástico	Galón X 800 C.C.	1	\$2.145	\$2.145	\$25.740
Total				\$160.850	\$1.700.375

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 58. Elementos de cafetería

Descripción	Unidad	Cantidad Solicitada	Precio	Total mes	Total año
Aromáticas	Caja X 25 Bolsas-	3	\$660	\$1.980	\$23.760
AZUCAR SOBRES *200 BL	PQ*200 BOLSAS INCAUCA	4	\$2.687	\$10.748	\$128.976
Café	Libra - SELLO ROJO	4	\$3.900	\$15.600	\$187.200
Filtro Greca 1 Libra	Unidad	1	\$1.150	\$1.150	\$13.800
Pitillo Mezclador	Bolsa X 1000 Unidades	1	\$750	\$750	\$9.000
Servilletas Ecológica	Paquete x 100	3	\$560	\$1.680	\$20.160
Vaso Icopor 4 Onzas	Paquete X 20	16	\$700	\$11.200	\$134.400
Vasos Desechables	Paquete X 25	16	\$725	\$11.600	\$139.200
Total				\$54.708	\$656.496

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 59. Elementos de botiquín

Descripción	Unidad	Cantidad Solicitada	Precio	Total mes	Total año
DOLEX	SOBRE	3	\$2.380	\$7.140	\$ 85.680
DOLEX GRIPA	SOBRE	2	\$3.500	\$7.000	\$ 84.000
IBUPROFENO 600 mg	SOBRE	1	\$2.580	\$2.580	\$ 30.960
SAL DE FRUTAS	CAJA	1	\$19.100	\$19.100	\$ 229.200
ISODINE ESPUMA	FRASCO	1	\$7.400	\$7.400	\$ 88.800
ISODINE SOLUCION	FRASCO	1	\$8.600	\$8.600	\$ 103.200
GASAS	SOBRE	1	\$500	\$500	\$ 6.000
CURITAS	CAJA	1	\$3.600	\$3.600	\$ 43.200
ALGODÓN	PAQUETE	1	\$2.200	\$2.200	\$ 26.400
Total				\$58.120	\$ 697.440

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 60. Gastos administrativos y de ventas

Descripción	Total mes	Total año
Mano de obra indirecta	\$5.141.129	\$61.693.548
Elementos de aseo	\$160.850	\$1.700.375
Elementos de cafetería	\$54.708	\$656.496
Elementos de Botiquín	\$58.120	\$ 697.440
Depreciación de muebles y enseres de oficina	\$607.275	7.287.301
Gastos de Amortización	2.312.789	27.753.462
Servicio de energía (30)	660.000	7.920.000
Servicio de teléfono (30)	150.000	1.800.000
Servicio de agua	100.000	1.200.000
Arriendo (30%)	960.000	11.520.000
Total Insumos	10.204.871	122.228.622

Fuente: Investigación de los autores.

Cuadro 61. Total capital de trabajo

Descripción	Total mes
Costos del servicio	\$18.266.136
Gastos de administración	10.204.871
Total	\$28.471.007

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.3.3 Total de inversión de capital**Cuadro 62. Total inversión de capital**

Descripción	Total año
Inversión fija	\$126.799.386
Inversión diferida	27.753.462
Capital de trabajo	154.552.848
Total	\$309.105.696

Fuente: Investigación de los autores.

5.1.4 Fuentes de financiación. Ya estimada la inversión total requerida para el montaje de la oficina san francisco norte, se procede a identificar las posibles fuentes y formas de financiación.

El trámite normal que el BCSC maneja para la apertura de una oficina a nivel nacional, es la presentación del proyecto por parte del área de logística comercial a la vicepresidencia comercial y financiera para analizarlo y evaluarlo. La vicepresidencia comercial procede a entregar a la junta directiva para su respectiva aprobación o negación.

En el caso de ser aprobado, la junta directiva determina el origen de los recursos destinados para la ejecución del proyecto, ya sean recursos propios o financiados.

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos. Son aquellos que permanecen constantes durante un periodo determinado y para una escala pertinente en la producción del servicio.¹⁰

Cuadro 63. Costos fijos

Descripción	Total mes	Total año
Cajero principal	1.659.251	19.911.012
Cajero auxiliar	2.501.780	30.021.360
Arriendo	3.200.000	38.400.000
Subgerente	2.579.353	30.952.236
Auxiliara de cafetería	\$865.333	\$10.383.996
Asesor de recuperación	1.696.443	20.357.316
Elementos de aseo	\$160.850	\$1.700.375
Elementos de cafetería	\$54.708	\$656.496
Elementos de botiquín	\$58.120	\$ 697.440
Depreciación	1.506.048	\$18.072.576
Amortización	2.312.789	27.753.462
Agua	100.000	1.200.000
Total	16.694.675	200.106.269

Fuente: Investigación de los autores.

5.2.2 Costos variables. También llamados “directos” son aquellos que fluctúan en relación directa con el volumen de producción, de forma que si éste aumenta, también lo hacen los costos variables.¹¹

Cuadro 64. Costos variables

Descripción	Total mes	Total año
Gerente	\$4.630.114	\$55.561.368
Asesor comercial	3.569.590	42.835.080
Insumos	\$869.077	\$9.603.748
Papelería	\$ 7.551	\$ 90.612
Energía	2.200.000	26.400.000

¹⁰ LEON GARCIA, Oscar. administración financiera fundamentos y aplicaciones. 3 edición. 1999. P.159.

¹¹ Ibíd., P.159

Teléfono	500.000	6.000.000
Total	11.776.332	140.490.808

Fuente: Investigación de los autores.

5.2.3 Costos totales

Cuadro 65. Costos totales

Descripción	Total mes	Total año
Costos fijos	16.694.675	200.106.269
Costos variables	11.776.332	140.490.808
Total	\$28.471.007	340.597.077

Fuente: Investigación de los autores.

5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS

5.3.1 Egresos. Están conformados especialmente por rubros que tiene que ver con el costo del producto o servicio prestado y con los gastos de administración y venta. Para realizar la proyección de egresos se toma como índice la inflación de 4.5 proyectada al 2006 por el Banco de la República.

5.3.1.1 Proyección de egresos

Cuadro 66. Proyección de egresos

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Total del Servicio	218.368.455	\$227.709.698	\$237.471.297	\$247.672.168	\$258.332.078
Mano obra directa	148.328.820	155.003.617	161.978.780	169.267.825	176.884.877
Insumo	\$9.694.360				
Depreciación de equipos de computo	10.785.275	10.785.275	10.785.275	10.785.275	10.785.275
Servicio energía (70%)	18.480.000	19311600	20180622	21088749,99	22037744
Teléfono	4.200.000	4389000	4586505	4792898	5008578
arriendo	26.880.000	28089600	29353632	30674545	32054900
Gastos de administración y venta	122.228622	\$126.152.076	\$130.252.085	\$134.536.594	\$139.013.907
Mano de Obra indirecta	\$61.693.548	\$ 64.469.758	\$ 67.370.897	\$ 70.402.587	\$ 73.570.704
Elementos de aseo	\$1.700.375	\$ 1.776.892	\$ 1.856.852	\$ 1.940.410	\$ 2.027.729

Elementos de cafetería	\$656.496	\$ 686.038	\$ 716.910	\$ 749.171	\$ 782.884
Elementos de botiquín	\$ 697.440	\$ 728.825	\$ 761.622	\$ 795.895	\$ 831.710
Depreciación de muebles y enseres	7.287.301	7.287.301	7.287.301	7.287.301	7.287.301
Amortización a diferidos	27.753.462	27.753.462	27.753.462	27.753.462	27.753.462
Servicio de energía (30%)	7.920.000	8276400	8648838	9038036	9444747
Servicio de teléfono (30%)	1.800.000	1881000	1965645	2054099	2146533
Servicio de agua	1.200.000	1254000	1310430	1369399	1431022
Arriendo (30%)	11.520.000	12038400	12580128	13146234	13737814
Egresos financieros*	560.240.000	588.980.312	619.195.002	650.959.705	684.353.937
Total Egreso	\$900.837.077	\$942.842.086	\$986.918.384	\$1.033.168.467	\$1.081.699.922

Fuente: Investigación de los autores.

*Los egresos financieros están conformados por los intereses reconocidos sobre los productos de captación, más egresos compensados. Este rubro se obtuvo con datos históricos de la oficina de Asturias de Bucaramanga que maneja la misma categoría de la oficina san francisco norte. La proyección dada a cinco años se realizó con el índice de crecimiento económico del 5.13%.

5.3.2 Ingresos. Están constituidos fundamentalmente por las ventas y su manejo administrativo tiene que ver especialmente con la función de mercadeo.¹²

Los ingresos de las entidades financieras están constituidos teniendo en cuenta la captación y colocación promedio de una oficina: ingresos financieros (intereses reconocidos sobre los productos de colocación, rendimientos del encaje, rendimientos de inversiones obligatorias, ingresos compensados), ingresos administrativos (venta cruzada, operaciones redes, otros servicios bancarios de recaudos, información comercial, operaciones tarjetas débitos, libretas, cuenta corriente, tarjeta de crédito, utilidad por compra-venta de divisas, otros).

Para la proyección de los ingresos se tomó como base los datos históricos de la oficina de Asturias que maneja la misma categoría de la oficina san francisco norte

¹² PABON BARAJAS; Hernán, Costos I. Un enfoque moderno en la implantación de sistemas eficientes para la toma de decisiones. 1 edición. 1995. Uis. Insed. P.3.

5.3.2.1 Proyección de ingresos

Cuadro 67. Proyección de ingresos

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	1.190.000.540	1.251.047.568	1.315.226.308	1.382.697.418	1.453.629.796
Ingresos financieros	777.644.540	817.537.705	859.477.389	903.568.580	949.921.648
Ingresos administrativos	412.356.000	433.509.863	455.748.919	479.128.838	503.708.148

Fuente: Investigación de los autores.

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO. Se define como aquel punto o nivel de actividad en el cual los ingresos igualan a los costos y gastos totales, es decir, el nivel de operación donde la utilidad es igual a cero.¹³

Para las entidades financieras el punto de equilibrio está dado cuando los ingresos (ingresos financieros, más ingresos administrativos u operacionales) recibidos se igualan a los egresos financieros, gastos de personal y gastos generales, sin representar pérdida o ganancia.

Una oficina puede estimar el punto de equilibrio basándose en los promedios de captación y colocación.

Para hallar el punto de equilibrio se tomó como base los datos históricos de la oficina de Asturias que maneja la misma categoría de la oficina san francisco norte.

Cuadro 68. Punto de equilibrio

	%	Punto de equilibrio	Datos del estudio
Captación esperada- egresos financieros		3.119.371.861	7.642.725.000
Margen bruto operacional	8.24		
Utilidad bruta		257.036.241	629.760.540
Costos variables	1.83%	56.929.972	140.490.808
Costos fijos		200.106.269	200.106.269
Utilidad antes de impuesto		-	289.163.463
Impuesto		-	101.207.212
			187.956.251

Fuente: Investigación de los autores.

¹³ LEON GARCIA, Oscar. administración financiera fundamentos y aplicaciones. 3 edición. 1999. P.410.

5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro 69. Flujo de caja proyectado

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		1.190.000.540	1.251.047.568	1.315.226.308	1.382.697.418	1.453.629.796
- Egresos		900.837.077	942.842.086	986.918.384	1.033.168.467	1.081.699.922
=Utilidad antes de impuesto		289.163.463	308.205.482	328.307.924	349.528.951	371.929.874
Impuesto		101.207.212	107.871.919	114.907.773	122.335.133	130.175.456
Utilidad neta		187.956.251	200.333.563	213.400.151	227.193.818	241.754.418
Inversión fija	\$126.799.386					
Inversión diferida	27.753.462					
Capital de trabajo	154.552.848					
-Gastos financieros		0	0	0	0	0
-Amortización de la deuda		0	0	0	0	0
+Valor salvamento						90.362.880
+Recuperación Inversión capital de trabajo						28.471.007
=Flujo neto de caja	-309.105.696	\$187.956.251	200.333.563	213.400.151	227.193.818	360.588.305

Fuente: Investigación de los autores.

5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Cuadro 70. Estado de resultados proyectado

Item	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS PROYECTADOS	1.190.000.540	1.251.047.568	1.315.226.308	1.382.697.418	1.453.629.796
-Costos por captación	560.240.000	588.980.312	619.195.002	650.959.705	684.353.937
	629.760.540	662.067.256	696.031.306	731.737.713	769.275.859
Costos	340.597.077	353.861.774	367.723.382	382.208.762	397.345.985
Utilidad antes de impuesto	289.163.463	308.205.482	328.307.924	349.528.951	371.929.874
Impuesto	101.207.212	107.871.919	114.907.773	122.335.133	130.175.456
Utilidad Neta	187.956.251	200.333.563	213.400.151	227.193.818	241.754.418

Fuente: Investigación de los autores.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL. Con el montaje de la oficina San Francisco Norte de la ciudad de Bucaramanga, el BCSC sigue enfocado en el diseño de soluciones que apoyen el progreso de los mercados populares, los microempresarios y la pequeña empresa. Para ello se entiende como un elemento indispensable, lograr el fortalecimiento de su sector productivo y el incentivo al desarrollo de las empresas, por ser este mecanismo esencial para la generación de empleo, la creación de valor agregado y la redistribución de la riqueza. Ampliar la base de empresarios en Colombia, crea un panorama más estimulante y enriquecedor, pues genera un fuerte vínculo entre un sector empresarial que invierte en el país porque cree en sus posibilidades y la de su gente, y una economía nacional que reconoce y necesita el potencial de estas unidades productivas para crecer y generar bienestar y prosperidad a sus habitantes.

El fortalecimiento del sector empresarial requiere también de la presencia de un sector financiero sólido, dispuesto a obtener e irrigar los recursos necesarios para apoyar efectivamente su desarrollo y crecimiento. Y es precisamente en este contexto y con esta misión, como el BANCO CAJA SOCIAL BCSC ha consolidado su posición de liderazgo, brindando un verdadero apoyo al desarrollo de la actividad de los trabajadores independientes de los microempresarios y de numerosas familias de los sectores populares, a través de productos financieros ajustados a sus condiciones y necesidades.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL.

6.2.1 Diagnóstico ambiental. El desarrollo de cualquier actividad que, de acuerdo con la ley y los reglamentos, pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente requerirá una licencia ambiental, que corresponde a la autorización que otorga la autoridad ambiental competente para la ejecución de la actividad.

El ministerio de medio ambiente es el encargado de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, y de impulsar la relación de armonía del hombre con la naturaleza; igualmente, de establecer políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, la conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y el medio ambiente, con el fin de propagar el desarrollo sostenible y de alcanzar el

crecimiento económico, la elevación de la calidad de la vida y el bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o menoscabar los derechos de las generaciones futuras.

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC desarrolla una actividad netamente de servicios que no altera desfavorablemente el medio ambiente, con lo cual se puede concluir que no tiene impacto ambiental negativo. En el presente proyecto para la microlocalización de la oficina se tuvo en cuenta los aspectos de tipo legal, económico y social.

6.2.2 Plan de continuidad del negocio. El BANCO CAJA SOCIAL BCSC tiene definida políticas relacionadas con el desarrollo e implementación de planes de mitigación, respuesta y recuperación ante eventos que impidan la operación de procesos de negocio de la entidad. El objetivo de estas políticas estas diseñadas para:

- Asegurar que el Banco esté preparado para responder a emergencias, recuperarse de ellas, y mitigar los impactos ocasionados.
- Asegurar que el Banco esté preparado para proveer servicios críticos en condiciones de emergencia.
- Minimizar las pérdidas económicas que pueda ocasionar la emergencia presentada
- Proveer los adecuados mecanismos de comunicación, internos y externos, que faciliten el desarrollo de los planes.
- Proveer dirección coordinada de los procesos y recursos asignados para lograr la recuperación del negocio.
- Facilitar el retorno a las condiciones de operación normal del negocio.
- Asegurar que los planes sean viables y operativos y compatibles con las necesidades y prioridades del Banco.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

6.3.1 Valor presente neto VPN

$$\text{TRE (real)} = \left\{ \frac{\text{TRE} - \text{Inflación}}{1 + \text{Inflación}} \right\} \times 100 \%$$

$$\text{TRE (real)} = \left\{ \frac{0.23 - 0.045}{1 + 0.045} \right\} \times 100 \%$$

$$\text{TRE (real)} = 17.70\%$$

$$\text{VPN (17.70)} = -309.105.696 + 187.956.251/(1.1770)^1 + 200.333.563/(1.1770)^2 + 213.400.151/(1.1770)^3 + 227.193.818/(1.1770)^4 + 360.588.305/(1.1770)^5$$

$$\text{VPN} = \$404.092.482,50$$

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR. Tasa de interés que iguala en el tiempo los ingresos y egresos de un flujo de caja y se convierte en la rentabilidad que ganan los fondos que permanecen en el proyecto, en términos generales un proyecto es rentable cuando la TIR es mayor al costo del capital mínimo requerido por los accionistas.

$$\text{TIR} = 61.72$$

CONCLUSIONES

El mercado objetivo del BANCO CAJA SOCIAL BCSC para la colocación de productos del activo y del pasivo corresponde a las personas naturales y jurídicas económicamente activas; de acuerdo a la encuesta realizada a la población se detectó que existe un alto porcentaje de utilización de productos y/o servicios financieros y en su mayoría están dispuestos a utilizarlos.

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC tiene múltiples fortalezas en su imagen de entidad, pero existen un 80% de las personas naturales y un 67% de las personas jurídicas de la población de San Francisco que no tiene conocimiento de los productos y/o servicios, lo cual representa una oportunidad de negocio y confirma la importancia de hacer presencia en el sector.

Otro aspecto importante que se puede resaltar es que un alto porcentaje de la población en el momento de elegir una entidad financiera se basa en el servicio y la cercanía lo cual significa que el banco tiene la posibilidad de satisfacer este mercado ya que el servicio es su principal fortaleza.

De acuerdo al estudio técnico se logró una excelente localización, ya que el área de influencia es netamente comercial y con gran proyección empresarial.

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC es una entidad formalmente constituida y con un alto grado de organización, lo cual facilita la ejecución de proyectos de inversión con menor riesgo.

En cuanto al estudio financiero se evidencia que la inversión necesaria para el montaje de la oficina representa un retorno de la inversión favorable,

BIBLIOGRAFÍA

-REYES GUTIÉRREZ, Amparo Clemencia, Desarrollo Humano desde la Óptica Ambiental, Insed 1999

-SAVATER, Fernando, La dimensión ética de la empresa, Editores Fundación Social, 1998

- MIRANDA MIRANDA, Juan José, Gestión de Proyectos, 5 edición Bogotá, MM editores 2005.

-JANY CASTRO, José Nicolás, Investigación Integral de mercados, 2 edición Bogotá, Mc Graw-Hill.

-MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología, guía para elaborar diseños reinvestigación en ciencias económicas, contables y administrativas. 2 ed. Bogota, 1998

- MANTILLA DE FORERO, Matilde. Contabilidad II. Segunda edición, octubre 1995, publicaciones UIS. Insed. P. 120

- LEON GARCIA, Oscar. Administración financiera fundamentos y aplicaciones. 3 edición. 1999.P.159

-<http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-9.htm>

-<http://www.monografías.com>.

-<http://colombia.indymedia.org/news/2006/02/37893.php>

-WWW.GESTIOPOLIS.COM. CONOCIMENTOS EN NEGOCIOS

-www.bancopopular.com.co

-<http://www.proexport.com.co/vbecontent/newsdetail.asp>

Anexo A

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA GESTIÓN EMPRESARIAL ENCUESTA 1

OBJETIVO: Determinar el grado de aceptación del montaje de una oficina del Banco Caja Social BCSC en el sector de San Francisco de la comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

1. UD. Ha utilizado productos y/o servicios financieros?

SI ____

NO ____ Porqué? _____

Si su respuesta es negativa pase a la pregunta No.4

2. En que entidad financiera?

a) Banco Bogotá ____

b) Banco Colombia ____

c) Banco Davivienda ____

d) Banco BBVA ____

f) Otro ____

3. Porque prefirió esa(s) entidad(es)?

a) Por cercanía ____

b) Por el servicio ____

c) Por beneficio del producto y/o servicio ____

d) Por reconocimiento de la marca ____

e) Otro ____

4. Su ocupación habitual es?

a) Ama de casa ____

- b) Empleado ____
c) Independiente ____
d) Estudiante ____
e) Profesional o Técnico Independiente ____
5. Sus ingresos mensuales oscilan entre?

- a) \$381.500 – \$763.000 ____
b) \$763.001 - \$1.144.500 ____
c) \$1.144.501- \$1.526.000 ____
d) \$1.526.001- \$1.907.500 ____
e) \$1.907.501- en adelante ____

6. Conoce UD. los productos y/o servicio financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC?

SI ____
NO ____

7. Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga utilizaría sus producto y/o servicios?

SI ____
NO, Por qué? _____

8. Que productos y/o servicios le gustaría utilizar?

- a) Productos de crédito ____
b) Productos de ahorro ____
c) Pago de servicios ____
d) Seguros ____
e) Otro(s) ____ Cual(es)? _____

9. Con que frecuencia realizaría transacciones financieras?

- a) A diario ____
b) Semanal ____
c) Quincenal ____
d) Mensual ____
e) Semestral ____

Agradeciendo la colaboración prestada en esta encuesta.

Anexo B
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
ENCUESTA 2

OBJETIVO: Determinar el grado de aceptación del montaje de una oficina del Banco Caja Social BCSC en el sector de San Francisco de la comuna III de la ciudad de Bucaramanga.

Nombre de la empresa: _____

Nombre del Representante Legal: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

1. ¿La empresa ha utilizado productos y/o servicios financieros?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

2. ¿En que entidad financiera?

a) Banco Bogotá _____

b) Banco Colombia _____

c) Banco Davivienda _____

d) Banco BBVA _____

f) Otro _____

3. ¿Porque prefirió esa(s) entidad(es)?

a) Por cercanía _____

b) Por el servicio _____

c) Por beneficio del producto y/o servicio _____

d) Por reconocimiento de la marca _____

e) Otro _____

4. ¿Su actividad económica es?

a) Servicios _____

b) Industria Manufacturera _____

c) Comercio _____

d) Otra ____

5. ¿Su empresa es?

a) Privada ____

b) Oficial ____

6. ¿Su venta bruta mensual oscilan entre?

a) 1SMLV – 15 SMLV ____

b) 15.1SMLV - 47SMLV ____

c) 47.1SMLV En adelante ____

7. ¿Cuántos empleados fijos tiene su empresa?

a) 1 a 3 ____

b) 4 a 10 ____

c) 11 a 50 ____

d) 50 en adelante ____

8. ¿Conoce UD. los productos y/o servicio financieros del BANCO CAJA SOCIAL BCSC?

SI _____ NO _____

9. ¿Si se montara una oficina del BANCO CAJA SOCIAL BCSC en San Francisco Comuna III de la ciudad de Bucaramanga utilizaría sus productos y/o servicios?

SI ____

NO, ¿Por qué? _____

10. ¿Que productos y/o servicios le gustaría utilizar?

a) Productos de crédito ____

b) cuenta corriente ____

c) Pago de servicios ____

d) Seguros ____

e) Convenios empresariales ____

11. ¿Con que frecuencia realizaría transacciones financieras?

a) A diario ____

b) Semanal ____

c) Quincenal ____

d) Mensual ____

e) Semestral ____

Agradeciendo la colaboración prestada en esta encuesta.

