"IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE LA TARJETA DE CRÉDITO ESTUDIANTIL ***POLICASH***"

Ana Luisa Correa[1], Santiago Pozo[2], Sonia Zurita[3].

[1]Economista con mención en Gestión Empresarial *Especialización Marketing, e-mail: alcorrea@espol.edu.ec*
[2]Economista con mención en Gestión Empresarial *Especialización Finanzas, e-mail: spozo@espol.edu.ec*
[3]Directora de Tesis, Economista con mención en Gestión Empresarial Especialización Sector Público, Escuela Superior Politécnica del Literal, 1999, Magíster Chile, Universidad de Chile, 2000. Profesora de la Espol desde mayo del 2000., *e-mail: szurita@espol.edu.ec*

RESUMEN

Nuestro trabajo consistió en averiguar las necesidades de los estudiantes politécnicos y de que manera se las podía cubrir. Se levantó una investigación de mercado para lo cual se hicieron encuestas donde los estudiantes nos dijeron que el principal problema que enfrentaban era la falta de efectivo, y como consecuencia en algunas ocasiones no podían afrontar sus gastos universitarios. Entonces surgió la idea de que en la Espol se use una tarjeta de crédito, donde los estudiantes puedan diferir los consumos que hagan en los comedores, copiadoras, centros de impresión y librerías dentro del Campus Prosperina, cuando ellos no cuenten con el efectivo necesario.

En cuanto a la información financiera se elaboraron diferentes balances y estados para ver la rentabilidad de este proyecto. Como resultado tenemos que este proyecto tiene dos ciclos bien marcados por los cual en estos periodos se genera perdida para la tarjeta, estos periodos son los meses que los estudiantes están de vacaciones como son los meses de marzo – abril así también los meses septiembre – octubre ya que no se genera el ingreso suficiente porque no hay estudiantes que realicen compras con la tarjeta de crédito, pero la utilidad obtenida en los demás meses compensa con sobra las perdidas en estos periodos.

SUMMARY

Our work consisted on discovering the necessities of the polytechnic students and that way could cover them. A market investigation have been done for which surveys were made where the students told us that the main problem that they had was the lack of effective, and as consequence sometimes they could not confront their university expenses. For this reason arised the idea of a credit card in the Espol, where the students can differ the consumptions that make in the dining rooms, printers, and bookstores inside the Campus Prosperina, when they don't have the necessary cash.

For the financial information were elaborated different balances to see the profitability of this project. As a result we have that this project has two very marked cycles for which a lost generated for the card in these periods. These periods are the months where the students are on vacation like the months of March - April likewise the months September - October, but the profitability obtained in the other months cover with excess the lost in these periods.

INTRODUCCIÓN

El problema principal que existe es que algunos estudiantes por ***FALTA DE EFECTIVO*** dejan de realizar cosas tales como:

- No alimentarse bien
- No sacar a tiempo copias de los folletos que necesitan
- Por tener multa en la biblioteca ya no pueden prestar mas libros
- Algunos estudiantes quieren pero no pueden comprarse el libro de una materia importante por falta de dinero.
- Otros no se esfuerzan por realizar buenos trabajos en computadora para no tener que gastar más en impresiones.

Estos problemas son muy frecuentes en muchos estudiantes, sobre todo el de no alimentarse bien, todos los estudiantes reciben de sus padres un valor diario para sus gastos pero si se presenta un gasto adicional ya sea por copias o por impresiones lo primero que se sacrifica es la alimentación, y así se puede comprobar que muchos estudiantes en la ESPOL sufren problemas digestivos debido a una mala alimentación. En la revista publicada por la FEPOL en su primera edición hace hincapié en este punto: Debido a la mala alimentación que sufren los estudiantes politécnicos, lo que se quiere conseguir es que por medio de la tarjeta de crédito los estudiantes puedan diferir los servicios necesarios para facilitar o incentivar su proceso educativo.

Debido al desarrollo que ha existido en el área de la información, ya que ahora se puede contar con herramientas muy importantes para nuestro estudio como son las computadoras y el Internet los estudiantes también tienen que hacer gastos para poder presentar de la mejor manera sus trabajos, es por esto que en la Espol han aparecido más lugares dedicados a prestar este tipo servicio, y entre los lugares tenemos al Poliprint, en la Biblioteca se encuentran tres de estos de centros de impresión, en Ingeniería Básica, en los distintos laboratorios, etc. Son gastos que en algún momento se deben realizar para poder presentar de la mejor manera nuestros trabajos de investigación, proyectos, etc. Estos gastos también serán diferidos por la tarjeta de crédito para que los estudiantes no se tengan que preocupar si cuentan en el momento con efectivo para poder realizar dicha operación.

Por todos estos puntos es que consideramos que los estudiantes necesitan este instrumento financiero para que el efectivo no sea un impedimento para que ellos tengan un buen desarrollo académico.

CONTENIDO

1.1 DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Problema de Investigación de mercados

- **Enunciado General**

Los estudiantes no cubren todas sus necesidades que tienen por falta de efectivo para así obtener un mejor desarrollo académico.

- **Componentes específicos**
  - ✓ No alimentarse bien
  - ✓ No sacar a tiempo copias de los folletos que necesitan
  - ✓ Por tener multa en la biblioteca ya no pueden prestar mas libros
  - ✓ Algunos estudiantes quieren pero no pueden comprarse el libro de una materia importante por falta de dinero.
  - ✓ Otros no se esfuerzan por realizar buenos trabajos en computadora para no tener que gastar más en impresiones.

1.1.2 Objetivo General de la Investigación

Financiar los gastos internos de los estudiantes de la ESPOL Prosperina, obtener mayor información y relevante de los mismos, y conocer la percepción que ellos tienen hacia la tarjeta *Policash.*

1.1.3 Objetivos Específicos de la Investigación

- ✓ Que las transacciones económicas en la ESPOL sean realizadas por medio del dinero plástico.
- ✓ Obtener una rentabilidad por el uso de la tarjeta.
- ✓ Fomentar el comercio en la ESPOL.
- ✓ Identificar el posicionamiento de *Policash.*
- ✓ Determinar si *Policash* es aceptada como medio de pago entre los estudiantes.

1.1.4 Preguntas de Investigación

1. ¿Los estudiantes necesitan una tarjeta de crédito?
2. ¿Cuál es el gasto semanal promedio de los estudiantes?
3. ¿Cuánto tiempo los estudiantes pasan en la ESPOL?
4. ¿En qué lugares de la universidad usaría su tarjeta de crédito *Policash*?
5. ¿Cuál sería la percepción que tendrían los estudiantes sobre su tarjeta *Policash?*
6. ¿Si tuviera una tarjeta de crédito que atributos evaluaría?

1.1.5 Hipótesis de la Investigación

H1: Los estudiantes requieren una tarjeta de crédito para cubrir sus necesidades universitarias.
H2: Los estudiantes asocian su gasto semanal promedio con el tiempo que tienen que pasar en la universidad.
H3: Los estudiantes asocian el tiempo que pasan en la universidad con el nivel al que pertenecen.
H4: Los estudiantes ampliarían su nivel de consumo en determinados lugares dentro de la universidad.
H5: Los estudiantes asocian la tarjeta con el nivel social.
H6: Los estudiantes podrían reemplazar el efectivo por una tarjeta de crédito.
H7: Las promociones y descuentos aumentarían el nivel de uso de la tarjeta.
H8: Los estudiantes asocian su nivel de consumo con los atributos que la tarjeta podría ofrecerles.

1.1.6 CUESTIONARIO

- **Diseño del Cuestionario**

Con el fin de obtener información cuantitativa necesaria para la elaboración del presente proyecto, se procederá a realizar un cuestionario dirigido a los estudiantes del Campus Prosperina. En dicho cuestionario plantearemos preguntas que nos ayudarán a cumplir los objetivos de la investigación. Para el desarrollo de los datos cuantitativos se ha elegido un enfoque de tipo descriptivo (encuestas), que permitan cuantificar la información y poder aplicar alguna forma de análisis estadístico, mediante el programa Statistical Package for Special Science (SPSS). En el cuestionario se utilizó información obtenida de los estudiantes que participaron en el grupo focal y de esta manera poder realizar preguntas más específicas. El cuestionario será estructurado e incluirá preguntas cerradas de tal manera que la tabulación se pueda realizar deforma precisa y rápida, sin embargo se incluirán algunas preguntas abiertas las cuales nos permitirán obtener información del libre criterio del encuestado. Para tabular las preguntas se utilizaron escalas de medición primaria y escalas comparativas y no comparativas, las cuales nos ayudaran a realizar un mejor análisis de los datos que obtendremos, como por ejemplo podremos hacer análisis de frecuencia.

1.1.7 FRECUENCIAS

Este análisis considera una variable a la vez. Su objetivo es obtener una cuenta del número de respuestas asociadas con diferentes valores de una variable y expresar estos conteos en términos de frecuencias. Entonces procederemos a plantearnos las siguientes preguntas aplicadas a la tarjeta de crédito *Policash* y el análisis de frecuencias nos va a ayudar a responderlas: ***(Para este análisis se usó el programa estadístico SPSS)***

¿Los estudiantes necesitan una tarjeta de crédito?
Se puede observar que el (90.7%) de los estudiantes necesitan una tarjeta de crédito frente a un (9.3%) que no necesita. Como vemos la mayoría apoya la idea de crear una tarjeta de crédito.

TABLA I

Los estudiantes politecnicos necesitan una tarjeta de credito

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	332	90.7	90.7	90.7
	NO	34	9.3	9.3	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

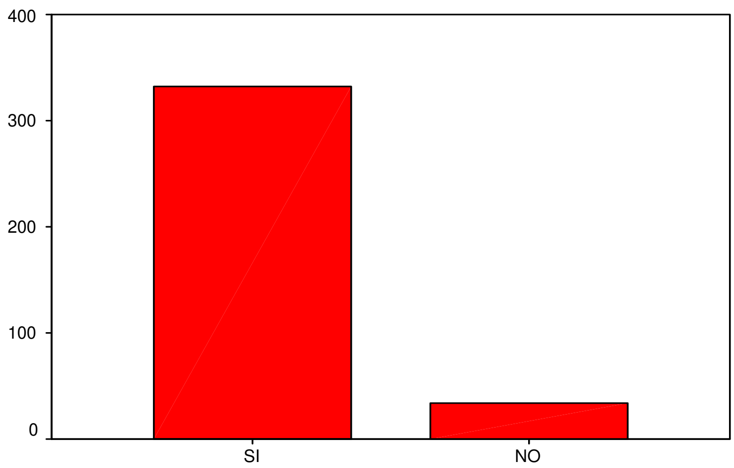

Figura 1.1 Los estudiantes necesitan una tarjeta de crédito

¿Cuál es el gasto semanal promedio de los estudiantes?
Se puede observar que el (52.7%) de los estudiantes tienen un gasto semanal promedio de menos de $20. Un (37.4%) de los estudiantes tienen un gasto semanal promedio entre $21-30. Finalmente sólo un (9.8%) tiene un gasto semanal promedio de más de $31.

TABLA II

Que cantidad en promedio semanal usted gasta en la Espol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menos de $20	193	52.7	52.7	52.7
	$21-30	137	37.4	37.4	90.2
	más de $31	36	9.8	9.8	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

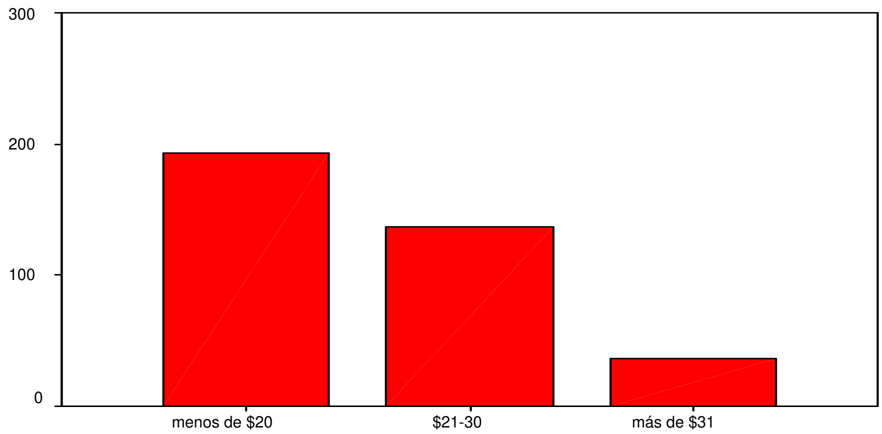

Figura 1.2 Gasto semanal promedio

¿Qué tiempo pasan los estudiantes en la ESPOL?

Se puede observar que el (62%) de los estudiantes pasa más de siete horas en la universidad. Un (31.4%) pasa entre 5-6 y sólo un (6.3%) pasa menos de 4 horas.

TABLA III

Que tiempo pasan los estudiantes en la Espol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 horas o menos	23	6.3	6.3	6.3
	5-6 horas	115	31.4	31.5	37.8
	más de 7 horas	227	62.0	62.2	100.0
	Total	365	99.7	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		366	100.0		

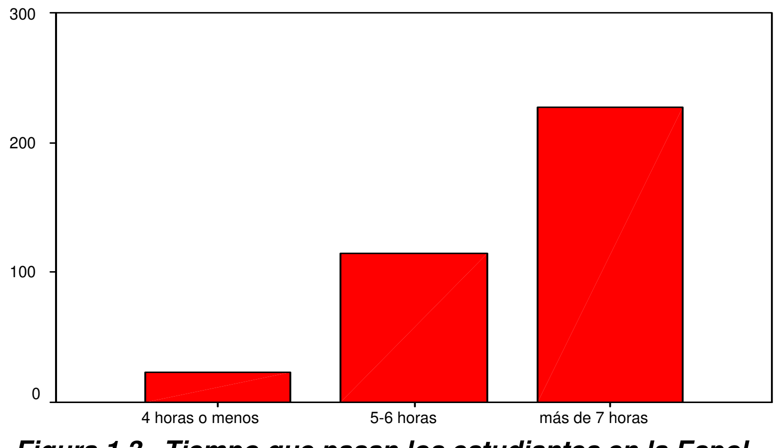

Figura 1.3 Tiempo que pasan los estudiantes en la Espol

¿En qué lugares de la universidad usaría su tarjeta de crédito *Policash*?

Se puede observar que en primer lugar con un (26.3%) tenemos tanto a las librerías y copiadoras como los lugares preferidos por los estudiantes para usar la tarjeta de crédito Policash, en segundo se encuentran los comedores con un (24.4%) y finalmente los centros de impresión con un (23.0)

```
Group $VARIA12  variable multiple respuesta
     (Value tabulated = 4)

                                                         Pct of     Pct of
Dichotomy label                    Name        Count  Responses    Cases

Orden de preferencia comedores     COMEDORE       89       24.4     24.4
Orden de preferencia libreria      LIBRERIA       96       26.3     26.3
Orden de preferencia copiadoras    COPIADOR       96       26.3     26.3
Orden de preferencia cent&impre    CEN_IMPR       84       23.0     23.0
                                              ------      -----    -----
                          Total responses        365      100.0    100.0

1 missing cases; 365 valid cases
```

¿Cuál sería la percepción que tendrían los estudiantes sobre su tarjeta *Policash*?
Se puede observar que el (81.1%) de los estudiantes considera que *Policash* sería una alternativa cuando no tengan el efectivo necesario lo que demuestra que la percepción de los estudiantes hacia la tarjeta es positiva.

TABLA IV

Policash seria una alternativa cuando no hay efectivo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente de acuerdo	297	81.1	81.1	81.1
	parcial acuerdo	38	10.4	10.4	91.5
	ni de acuerdo ni desacuerdo	8	2.2	2.2	93.7
	parcial desacuerdo	10	2.7	2.7	96.4
	totalmente desacuerdo	13	3.6	3.6	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

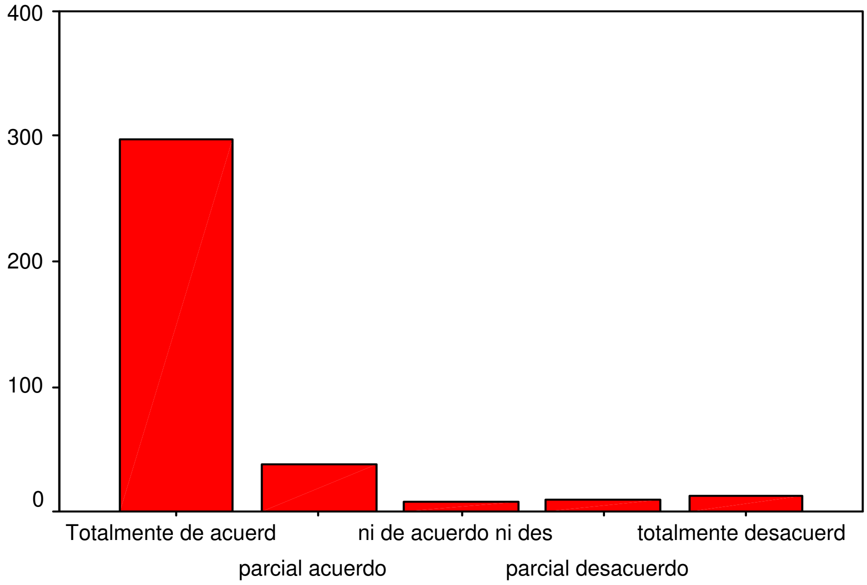

Figura 1.4 Alternativa de Financiamiento

¿Si tuviera

una tarjeta de crédito que atributos evaluaría?
Se puede observar que el (20.5%) de los estudiantes considera que el primer atributo que evaluarían sería el cupo. Un (19.1%) considera que sería la aceptación.
Las promociones se encuentran en tercer lugar con un (18.6%). El atributo red de pagos se encuentra en un cuarto lugar con un (15.8%). Los costos se ubicaron en quinto lugar con un (11.6%). El servicio no es prioritario para los estudiantes, puesto que esta ubicado en un sexto lugar con un (8.6%) aun así no hay que descuidarlo.

```
Group $VARIA15  variable multiple response
     (Value tabulated = 7)

                                                          Pct of  Pct of
Dichotomy label                    Name       Count  Responses  Cases

Orden de importancia "aceptacion"  ACEPTACI      69     19.1     19.2
Orden de importancia financiamiento FINANCIA     21      5.8      5.8
Orden de importancia "costos"      COSTOS        42     11.6     11.7
Orden de importancia "red de pagos" RED_PAGO     57     15.8     15.8
Orden de importancia "promocion"   PROMOCIO      67     18.6     18.6
Orden de importancia "servicio"    SERVICIO      31      8.6      8.6
Orden de importancia "cupo"        CUPO          74     20.5     20.6
                                              -------    -----    -----
                           Total responses      361    100.0    100.3

6 missing cases; 360 valid cases
```

2.1 PROYECCIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS

2.1.1 VALOR INICIAL

El Valor de la inversión inicial se detalla en el siguiente cuadro.

TABLA V. VALOR INICIAL

Comunicaciones y redes	$ 15.000
Mobiliario y equipo	$ 2.000
Acondicionamiento (m²)	$ 2.000
Computadoras y maquinas	$ 3.500
Total gastos de instalación	**$ 22.500**

2.2.2 INGRESOS

En el se muestra cuales serán nuestra cuales serán las principales fuentes de ingresos que tendremos: Vamos a obtener 4 fuentes de ingreso:

La primera será el ingreso que obtengamos por la venta de la tarjeta, la cual será de uso obligatorio ya que también funcionara como carnet estudiantil para todos los estudiantes, por la venta de este carnet solo se tendrá ingresos dos veces al año ya que se lo otorgara en el mes en que se inicia un nuevo termino académico como es el mes de mayo, en este mes pensamos colocar alrededor de 6.000 tarjetas que es numero promedio de estudiantes que sacan su carnet en este mes, también pensamos colocar unas 350 tarjetas mas en el mes de octubre ya que en este mes ingresan un numero nuevo de estudiantes provenientes del pre de verano.

La segunda fuente de ingreso será el interés que ganaremos por el valor de los consumos diferidos por los estudiantes este interés será de alrededor del 10% anual y se lo calculara sobre los consumos que los estudiantes difieran que no será mayor a 6 meses debido a que las condiciones que impondremos para el consumo diferido es que una vez el estudiante termine el semestre debe haber cancelado todo lo adeudado para poderse registrar en el siguiente termino académico de lo contrario estará bloqueado. La tercera y cuarta fuente de financiamiento será las comisiones que cobraremos tanto a los establecimientos afiliados como a los estudiantes por el uso de la tarjeta; a los establecimientos afiliados se le cobrara el 5% del valor que habría que reponerle por aceptación de la tarjeta y a los estudiantes se le cobrara 14 centavos por cada transacción que realicen con la tarjeta.

A continuación tenemos el total de ingresos de los años 2006-2007-2008.

TABLA VI. INGRESOS ANUALES

Ingresos por ventas	2006	2007	2008
Tarjeta de Crédito	$ 76.200,00	$ 92.202,00	$ 140.817,60
Ingresos por servicios			
Interés Ganado	$ 1.379,17	$ 3.820,00	$ 6.155,33
Comisiones Ganadas Est. Afiliado	$ 6.425,00	$ 12.937,50	$ 20.475,00
Comisiones por # de transacciones	$ 11.620,00	$ 21.718,90	$ 34.372,52
Total Ventas Mensuales:	**$ 95.624,17**	**$ 130.678,40**	**$ 201.820,45**

2.2.3 GASTOS

Los principales gasto que tendremos es por el personal que manejaremos ya que necesitamos tres profesionales principalmente uno que se encargue de la parte financiera otro del mercadeo y uno finalmente que se encargue del sistema de cómputo que funcione correctamente.
Otro gasto muy importante es las provisiones por cuentas incobrables el cual será del 1.10% del total de la cartera bruta por cobrar. Además de los gastos operativos que tengamos para la promoción y mantenimiento del sistema como también la papelería y las respectivas depreciaciones de nuestros activos fijos, los cuales tendrán un incremento cada año igual a la tasa de inflación proyectada.

TABLA VII. GASTOS MENSUALES

		Total Mensual Gastos fijos
Gastos fijos mensuales oficina corporativa.		
	Energía Eléctrica	$150,00
	Agua	$20,00
	Teléfono	$250,00
	Mantenimiento	$100,00
	Papelería y suministro	$100,00
	Marketing	$150,00
	Total Gastos Fijos mensual	**$770,00**
Gastos de instalación oficinas corporativas:		
		Primer mes:
	Comunicaciones y redes	$ 15.000
	Mobiliario y equipo	$ 2.000
	Acondicionamiento (m²)	$ 2.000
	Computadoras y maquinas	$ 3.500
	Total gastos de instalación	**$ 22.500**

2.2.4 FINANCIAMIENTO

El objetivo de esta tarjeta es que sea la ESPOL la principal inversionista y depositaria, ya que hemos considerado necesario un capital de $30.000 para iniciar el proyecto, pero solo nos alcanzaría para el establecimiento de las redes necesarias y equipamiento de oficina pero faltaría una valor importante necesitaríamos por los primeros años de la tarjeta que la ESPOL nos preste alrededor de $25,000 para poder cumplir con la obligación de pagar a nuestros acreedores que sería en este caso los locales afiliados que acudirían a nosotros con mucha justicia a reclamar su dinero, por este valor $25,0000 la tarjeta le pagaría a la ESPOL un interés de alrededor de 3% anual aparte de los dividendos que genere.

2.2.5 CICLO DEL NEGOCIO

Nuestro negocio tiene dos ciclos bien marcados por los cual en estos periodos se genera perdida para la tarjeta, estos periodos son los meses que los estudiantes están de vacaciones como son los meses de marzo – abril así también los meses septiembre – octubre ya que no se general el ingreso suficiente ya que no hay estudiantes que realice comprar con la tarjeta de crédito.

2.2.6 RESULTADOS

Como habíamos dicho que el consumo de la tarjeta es cíclico en meses como marzo y abril se presentan pérdidas así también como los meses de octubre y noviembre pero la utilidad obtenida en los demás meses compensa con sobra las perdidas en estos periodos en general durante los tres primeros años nuestros resultados serán los siguientes:

TABLA VIII. ESTADO DE RESULTADO

Estado de Resultado			
POLICASH			
	2006	2007	2008
Total Ingresos	**$ 95.624**	**$130.678**	**$201.820**
Intereses e Ingresos Ganados	1.379	3.820	6.155
Intereses Causados	402	492	311
Margen Neto Intereses	**$ 978**	**$ 3.328**	**$ 5.844**
Comisiones ganadas	18.045	34.656	54.848
Ingresos por servicios	76.200	92.202	140.818
Comisiones Causadas	44.450	53.785	82.144
Margen Bruto Financiero	**$ 50.773**	**$ 76.402**	**$ 119.366**
Provisiones	2.119	4.889	6.943
Margen Neto Financiero	**$ 48.653**	**$ 71.514**	**$ 112.423**
Gastos de operación	18.935	28.927	31.284
Margen de Intermediación	**$ 29.719**	**$ 42.587**	**$ 81.139**
IMPUESTOS	7.743	11.610	21.271
Ganancia o perdida del ejercicio	**$ 21.976**	**$ 30.976**	**$59.868**
Dividendos	11.614	17.416	31.906
Utilidad Acumulada	**$ 10.362**	**$ 23.922**	**$ 51.884**

Como podemos ver el proyecto de la tarjeta de crédito estudiantil es rentable y además le dará un valor agregado a la universidad por ser la única que tenga una tarjeta de crédito de uso interno para sus estudiantes.

CONCLUSIONES

Como podemos observar la necesidad en los estudiantes existe y están de acuerdo en que tener una tarjeta de crédito les serviría como un apoyo económico cuando no cuenten con el efectivo necesario. Los resultados que se esperan obtener ahora que se ha finalizado este estudio es que la implementación de la tarjeta de crédito estudiantil pueda darse y así poder brindarles a los estudiantes una herramienta financiera para que puedan solventar sus gastos internos ya sea en alimentación, libros, copias, impresiones etc. y a su vez tener una rentabilidad por el uso de esta tarjeta de crédito. Otro de los resultados que se espera es fomentar el incremento de los lugares que realizan una actividad económica en la ESPOL y mejorar los actuales lugares. Si ***"Policash"*** tiene una acogida más de lo esperado se analizará la posibilidad de sacarla al mercado bajo el respaldo de alguna Institución financiera.

REFERENCIAS

a) Tesis
1. A. Correa, S. Pozo, "Implementación del servicio de la tarjeta de crédito estudiantil Policash" (Tesis, Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2006).

b) Libro con edición
2. P. Kotler, G. Armstrong, Marketing (Octava edición, México, Prentice Hall Hispanoamericana S.A., 2001).

c) Libro con edición
3. Malhotra, Investigación de Mercados (Cuarta edición, México, Prentice Hall Hispanoamericana S.A., 2001).

d) Libro con edición
4. J.J.Lambin, Marketing Estratégico (Tercera edición, España, Editorial McGraw Hill, 1995).