



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TÍTULO**

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA VENTANILLA DE  
EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN  
PINDAL PROVINCIA DE LOJA”**

Tesis previa a la  
Obtención del Grado de  
Ingeniera Comercial

**AUTORA:**

**DIANA JOSEFINA VINCES CHUQUIMARCA**

**DIRECTOR:**

**Ing. GALO EDUARDO SALCEDO LÓPEZ**

Loja – Ecuador  
2014

**Ing. Com.**  
**Galo Eduardo Salcedo López**  
**DIRECTOR DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que la egresada señora DIANA JOSEFINA VINCES CHUQUIMARCA de la carrera de Administración de Empresas, ha culminado su tesis denominada: **“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN PINDAL PROVINCIA DE LOJA”**, la misma que fue dirigida y revisada, cumpliendo así con los requerimientos establecidos por la Universidad, en sus aspectos de fondo y forma por lo cual autorizo su presentación

Loja, 12 de noviembre de 2014.

Atentamente,



---

Ing. Galo Eduardo Salcedo López  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

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

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

**Autora:** Diana Josefina Vincés Chuquimarca

**Firma:**

**Cédula:** 1104417504

**Fecha:** 12 de noviembre, de 2014

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

Yo, **Diana Josefina Vincés Chuquimarca**, declaro ser autora de la tesis titulada: **“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN PINDAL PROVINCIA DE LOJA”**, como requisito para optar al grado de Ingeniera Comercial; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 12 días del mes de noviembre del dos mil catorce, firma la autora.

**Firma:**

**Autora:** Diana Josefina Vincés Chuquimarca

**Cédula:** 1104417504

**Dirección:** Alamor, calle Vicentino y el Limo.

**Correo Electrónico:** dianav1685@gmail.com

**Teléfono:** 2681155      **Celular:** 0994992611

**DATOS COMPLEMENTARIOS.**

**Director de Tesis:** Ing. Com. Galo Eduardo Salcedo López

**Tribunal de Grado:**

- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ➤ Dr. Luis Quizhpe Salinas.     | <b>Presidente del tribunal</b> |
| ➤ Ing. Carlos Rodríguez Armijos | <b>Miembro del Tribunal</b>    |
| ➤ Ing. Edison Espinoza Bailón   | <b>Miembro del Tribunal</b>    |

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por su bondad divina, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y personal, a mis padres; a mi esposo e hijos amados, a mis hermanos y a todos mis docentes, ya que todos ellos inspiraron en mí la ilusión de superación, para con esfuerzo y dedicación, haya podido culminar una meta más en mi vida, un sueño mas hecho realidad.

*Diana Josefina Vinces Chuquimarca.*

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta meta dejo constancia y agradecimiento sincero a mi Alma Mater la Universidad Nacional de Loja, por haberme brindado el asesoramiento y formación profesional, tanto en la parte académica como en su educación a través de los valores morales.

Así mismo quiero hacer extensivos mis agradecimientos a la Ing. Com. Galo Salcedo López, Director de Tesis, quien con toda responsabilidad, entrega y desinterés supo guiarme en la elaboración del presente trabajo de tesis.

**a. TÍTULO**

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN PINDAL PROVINCIA DE LOJA”**

## **b. RESUMEN**

El presente plan de inversión tiene como objetivo diseñar un plan de Inversión para la creación de una Ventanilla de Extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el Cantón Pindal, de la provincia de Loja, el cual se da cumplimiento gracias al esfuerzo y aplicación de los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias.

Se presenta la introducción del proyecto haciendo énfasis al conocimiento de la realidad local, lo que permite plantear la propuesta de inversión; en los materiales y métodos se expone toda la metodología que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo investigativo, así como las técnicas y herramientas para la recopilación de la información.

El plan de inversión se realizó mediante consultas a varias fuentes como primarias y secundarias, la información obtenida mediante encuestas y entrevista realizadas a los habitantes del cantón Pindal en un total de 363 encuestados de los cuales el 95%, está de acuerdo con la apertura de la ventanilla, y de estos el 64% son clientes, y a quienes se les facilitaría la utilización de los productos y servicios conociendo que el sector es netamente agrícola y Pindal a capital maicera del país.

Con estos datos se determinó cuatro estudios, estudio de mercado el cual permitió determinar la demanda, oferta y demanda insatisfecha del servicio financiero, determinando la participación de la empresa en un 3,31% del total de la demanda insatisfecha es decir 12480 servicios al año. En el estudio técnico se determinó el tamaño, la localización y la ingeniería del proyecto. La ventanilla iniciará su actividad de servicio con el 90% de la capacidad instalada que es 11232 servicios al año.

La ventanilla está localizada en las oficinas del GAD. de Pindal, ubicado en las calles Célica y Alamor, sector plaza de la cultura y el deporte. En la



ingeniera del proyecto se describe los procesos del servicio y un Flujograma en donde se determina que el promedio de cada servicio es de 10 minutos.

En el estudio económico se determinó que la inversión para la apertura de la ventanilla es de \$ 11.470,74, la misma que será financiada con fuentes internas, es decir capital propio del banco. El presupuesto de operación para el primer año es de \$ 37.257,97 y el de ingresos es de \$ 52.161,16

El punto de equilibrio se alcanza con el 60,62% de la capacidad instalada y un valor por ingresos de \$ 31.622,83

En la evaluación financiera se determinó de VAN positivo de \$ 29.485,10 la tasa interna de retorno de 89,29%; que de acuerdo a comparación es mayor que la tasa de costo de oportunidad del capital 10,85%; la relación del beneficio costo indica que por cada dólar invertido se obtendrá \$ 0,40 centavos de rendimiento, la inversión se recuperará en 1 año, 1 mes y 9 días; y de acuerdo al análisis de sensibilidad efectuado, el plan soporta un incremento de los costos de hasta 23,80% y una disminución de los ingresos del 17,05%.

Finalmente se logró establecer las conclusiones y recomendaciones del plan de inversión con los resultados, que por demás se demuestra claramente que el presente plan es factible y rentable su implementación dando la confianza para invertir sin riesgo en el mismo.

## ABSTRACT

This investment plan is to design a plan of investment for creating a window of Banco de Loja Extension Agency Pindal Alamor in Canton, Loja Province, which implements through the efforts and application of knowledge acquired in university classrooms.

The introduction of the project is presented, emphasizing the knowledge of the local situation, which allows to raise the investment proposal; in materials and methods throughout the methodology used for the development of this research work, as well as techniques and tools for the collection of information is exposed.

The investment plan was conducted by consulting various primary and secondary sources, information obtained through surveys and interviews conducted with residents of Pinal county a total of 363 respondents of which 95% is in line with the opening of the window, and of these 64% are customers, and who are facilitating the use of products and services knowing that the agricultural sector is clearly and Corn Pindal to capital.

With these data, four studies, market research which allowed to determine the demand, supply and unmet demand for financial services, determining the share of the company at 3.31% of total unmet ie 12480 services are determined annually . The technical study size, location and project engineering was determined. The start-stop operation of service with 90% of installed capacity is 11232 services per year.

The shop is located in the offices of GAD. Pindal, located in the Celica and Alamor square field of culture and sport streets. In engineering project

service processes and flowchart described where it is determined that the average of each service is 10 minutes.

In the economic study found that investment for opening the window is \$ 11,470,74 the same to be funded with internal sources, ie equity capital of the bank. The operating budget for the first year is \$ 37,257.97 and income is \$ 52,161.16

The balance point is achieved with 60.62% of the installed capacity and revenue value \$ 31,622.83

In the financial evaluation found positive NPV of \$ 29,485.10, the internal rate of return of 89.29%; that according to comparison rate is greater than the opportunity cost of capital 10,85%; cost-benefit ratio indicates that for every dollar invested will get \$ 0.40 cents return, the investment will be recovered in 1 year, 1 month and 9 days; and according to the sensitivity analysis performed, the plan supports an increase in costs of up to 23.8% and a revenue decline of 17.05%.

He finally managed to establish findings and recommendations of the investment plan with results that others clearly shows that this scheme is feasible and profitable implementation giving the confidence to invest safely in it.

### **c. INTRODUCCIÓN**

Con la asistencia de un sistema de seguro de depósitos el gobierno tiene una herramienta para el control del sector bancario pero este debe haber sido técnicamente diseñado de manera que no provoque asimetrías de información, incentivos perversos y riesgo moral.

Otro factor que interviene en las actividades financieras es la gestión administrativa de cada una de sus unidades y dependencia, las mismas que se orientan a buscar niveles óptimos de servicios a fin de captar y contar con clientes satisfechos; para ello las Instituciones deben recurrir a estudios que les permitan establecer necesidades reales de la población que ameritan la atención inmediata.

Con estos antecedentes y en relación a la gestión administrativa que cumple el Banco de Loja en la Agencia de Alamor, se planteó el presente Plan de Inversión para la creación de una Ventanilla de Extensión en el Cantón Pindal, debido a que las y los empleados están saturados de trabajo y el Banco de Loja está perdiendo captación de capitales y divisas que solamente una ventanilla lo puede facilitar, mejorando la calidad de servicio en ahorro de tiempo y recursos al cliente.

Por otro lado el cantón Puyango, como el de Pindal, se ubican en la zona suroccidental de la provincia de Loja y son zonas agrícolas, ganaderas y turísticas que exigen recursos económicos para elevar sus actividades productivas, siendo un mercado potencial para la apertura de la ventanilla de extensión.

Geográficamente la Agencia de Alamor señala su domicilio en Alamor, cantón Puyango, y hay la posibilidad de establecer una ventanilla de Extensión en el cantón Pindal, la cual dependa de la jefatura comercial de la Agencia Alamor.

Este proyecto determinó el monto de inversión para la apertura de la ventanilla de extensión así como también presenta un presupuesto que aporte al análisis de los directivos para la toma de decisión.

El presente trabajo consta de un título que menciona el tema de esta investigación, en el resumen se resaltan datos que pueden influir en la toma de decisiones; en la introducción se hace referencia en breve a todos los puntos relevantes de la tesis y al por qué de la investigación, siendo el punto de partida de este trabajo; así mismo se consideró información relacionada con la empresa, conceptos definiciones y teorías que fundamentaron el plan de inversión; la metodología y materiales que se utilizaron son parte de este proyecto así como la determinación de su factibilidad a través de los resultados de la encuesta y discusión de los mismos, con lo cual se llegó a conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo, así mismo se hizo constar la bibliografía que se utilizó en el desarrollo de la misma y los anexos que respaldan la labor investigativa.

Finalmente, puedo decir que la creación de una ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el cantón Pindal, es de gran ayuda en especial para el cantón, lugar en donde se pretende crear la ventanilla por su actividad económica en la siembra y cosecha de maíz.

## d. REVISIÓN DE LITERATURA

### MARCO REFERENCIAL

**BANCO:** Según la página de internet, *es.wikipedia.org/wiki*, consultada el 09 de septiembre 2014, *Banco*, es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.

Según la Ley General de Instituciones Financiera, banco o matriz es: *La oficina principal, constituida como domicilio legal de la institución del sistema financiero, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios permitidos en la ley. Incluye a la sucursal principal de las instituciones financieras del exterior radicadas en el Ecuador.*

**CONSTITUCIÓN DE UN BANCO PRIVADO.** "El Art. 8 del Reglamento General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, regula la constitución: "La Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado, las que adoptarán la forma de compañía anónima..."<sup>1</sup>.

De conformidad con la disposición antes transmitida, el **Derecho Societario**, "la compañía anónima es una de las especies más utilizadas; es una compañía de carácter abierto, en cuya configuración jurídica se evita todo límite que pueda incidir en el tamaño de la empresa -Banco de Loja-, y por ello es más apta para la gran empresa. Es la compañía típicamente capitalista, que admite suscripción pública de capital, el que está representado por títulos

---

<sup>1</sup>. REGLAMENTO General a la Ley General de Instituciones del sistema financiero, Art. 8: **constitución de los bancos privados**

absolutamente negociables, con una administración desligada de la titularidad del capital, sin límite en el número de accionistas"<sup>2</sup>.

**BANCO DE LOJA.** De conformidad con el Art. 8 del Reglamento General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el Estatuto del Banco de Loja señala que es una compañía anónima.

**VISION.** "Ser líder en seguridad y calidad de servicio, en grupo de bancos medianos del país"<sup>3</sup>.

**MISION.** "Contribuimos al desarrollo socioeconómico del país, atendiendo con servicios de calidad las necesidades financieras de los clientes, sustentados en la adecuada gestión del talento humano y la tecnología"<sup>4</sup>.

**ESTRATEGIA DE POSESIONAMIENTO.** *Banco de Loja, un banco seguro y ágil que entiende mis necesidades financieras.*

#### **VALORES INSTITUCIONALES:**

- **Trabajo en equipo.** Es el resultado de la participación individual de los miembros de nuestro Banco para realizar una actividad laboral, basada en la confianza, comunicación y sensibilidad asumiendo los objetivos del equipo como propios, planificando conjuntamente las tareas.

- **Respeto.** Comportamiento de los trabajadores de nuestro Banco, basado en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones, reflejadas en la buena imagen de la Institución.

---

<sup>2</sup>. RAMIREZ Romero, Carlos, **Derecho Societario**, Modalidad de Estudios a Distancia con Soporte Virtual, UTPL.

<sup>3</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2013, p.11

<sup>4</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2013, p.11

- **Puntualidad.** Actitud de los trabajadores, para cumplir oportuna y eficientemente las tareas asignadas, a efecto de valorar el tiempo propio y de los demás.
  
- **Responsabilidad.** Compromiso personal y laboral de tomar las decisiones correctas, para cumplir y hacer cumplir las tareas encomendadas.
  
- **Lealtad.** Fidelidad con uno mismo y con los demás en el comportamiento personal y laboral, cuidando los intereses de los clientes y la integridad e imagen de la Institución.
  
- **Honestidad.** Principio esencial de nuestro recurso humano, demostrando en acciones, pensamientos y actitudes que garantizan un ambiente de confianza y transparencia"<sup>5</sup>.

**GOBIERNO CORPORATIVO.** "El Gobierno Corporativo del Banco de Loja tiene como objetivo fundamental determinar de una manera dinámica y eficiente los objetivos estratégicos, operativos y de seguimiento a la permanente gestión, orientados a cumplir siempre de una manera transparente y responsable con los intereses y necesidades de los socios estratégicos de la institución.

"La responsabilidad del Gobierno Corporativo está guiada por los valores y políticas de la institución que se reflejan en la estructura y actividades diarias de la Administración.

"La estructura del Gobierno Corporativo del Banco de Loja tiene como órgano máximo a la Junta General de Accionistas y la administración responde al Directorio y a la estructura administrativa: Nuestro Directorio.

---

<sup>5</sup>BANCO DE LOJA, Informe 2009, p.11



El Banco de Loja mantiene los siguientes Comités Estratégicos integrados por representantes del Directorio y de las diferentes áreas involucradas:

- Planeación estratégica,
- Ejecutivo,
- Activos y pasivos "ALCO",
- Administración integral de Riesgos,
- Comisión especial de Activos de Riesgo
- Directivo de crédito,
- Negocios,
- Cumplimiento,
- Control,
- Talento Humano
- Auditoría,
- Proyectos,
- Tecnológico<sup>6</sup>.

**AGENCIA:** La agencia es un medio para proyectar la organización de negocios en territorios situados a alguna distancia de la oficina central o principal, son de carácter permanente y dependen normalmente de la casa matriz de la empresa.

Según la Ley General del Sistema Financiero, define la Agencia como: *Es una oficina que depende de la matriz o de una sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios autorizados por el directorio y señalados en la ley.*

**AGENCIA ALAMOR:** Sucursal del Banco de Loja que gestiona negocios entre el cliente y el banco bajo la administración de una jefatura comercial, está ubicada en las calles "Guayaquil" entre "Lautaro Loaiza" y Sucre"; teléfono

---

<sup>6</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2013. p. 12

(07)2680245; telefax (07)2680251). Solamente hay cuatro Ventanillas de Extensión en la ciudad de Loja.

**VENTANILLA DE EXTENSIÓN:** Según la Ley General del Sistema Financiero, ventanilla de extensión, *Es la oficina especial, que depende orgánicamente de una agencia, con una duración indefinida, que puede realizar únicamente las operaciones determinadas en el artículo 5 de esta Ley*<sup>7</sup>.

*ARTÍCULO 5.- En la solicitud de apertura de una oficina especial, el solicitante deberá detallar las operaciones específicas que efectuará, las que podrán ser exclusivamente:*

- 5.1 Recepción de solicitudes de crédito;*
- 5.2 Recepción de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros;*
- 5.3 Recepción de abonos y cancelaciones de pago de cartera de crédito;*
- 5.4 Realizar pago de cheques, retiros de ahorros y pago de depósitos a plazo;*
- 5.5 Entrega de chequeras y estados de cuenta;*
- 5.6 Pago de nómina de empleados;*
- 5.7 Transferencia de fondos para pagos de nómina de empleados;*
- 5.8 Transferencia de fondos para pago de proveedores;*
- 5.9 Envío y pago de giros nacionales e internacionales;*
- 5.10 Pago de bonos gubernamentales;*
- 5.11 Atención de pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono); impuestos, tasas y contribuciones especiales; y,*
- 5.12 Entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la institución financiera.*

**VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA:** Se basa en cumplir lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero.

---

<sup>7</sup> REGLAMENTO General a la Ley General de Instituciones del sistema financiero, Art. 8: **constitución de los bancos privados**

## MARCO CONCEPTUAL

**PLAN:** En [www. monografias.com](http://www.monografias.com) un plan es una **intención** o un **proyecto**. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una **acción**, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra o inversión<sup>8</sup>.

**IMPORTANCIA DEL PLAN:** Una planificación (de donde derivan el concepto de plan o planes –en plural-) es básicamente un delineamiento de lo que se va a hacer a futuro, de acuerdo a necesidades y deseos propios de una persona o de un conjunto de personas, y por el cual se establece también objetivos y metas a alcanzar.

### CLASIFICACION DE UN PLAN:

- Por su uso
- Por su período de tiempo
- Por su nivel jerárquico

#### - **POR SU USO**

- ✓ De uso único: Se diseñan específicamente para hacer frente a las necesidades de una situación única, una vez realizados ya no se toman en cuenta. (ejemplo: presupuestos y programas).
- ✓ De uso repetitivo: Son constantes, proporcionan guías para actividades repetitivas de la organización como respuesta a decisiones programadas (ejemplo: políticas, reglas, procedimientos)

#### - **POR SU PERIODO DE TIEMPO**

- ✓ A CORTO PLAZO: menos de un año
- ✓ A MEDIANO PLAZO: de uno a tres años

---

<sup>8</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

- ✓ A LARGO PLAZO: de tres a cinco años.

#### - POR SU NIVEL JERÁRQUICO

- ✓ Estratégicos: Son aplicables a toda la organización, son importantes para la toma de decisiones.
- ✓ Tácticos: Facilitan la evaluación de las actividades funcionales de la organización.
- ✓ Operativos: Se formulan a corto plazo y para áreas específicas (Ejemplo: secciones o unidades).

**INVERSIÓN.-** Según el **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, la **inversión** es la "colocación de dinero, para hacerlo productivo o precaverse de su desvalorización"<sup>9</sup>. Es decir empleo productivo de bienes económicos que dará como resultado una magnitud de éstos, mayor que la empleada.

**IMPORTANCIA DE LA INVERSIÓN.-** Tiene como objetivos aprovechar los recursos para mejorar las condiciones de vida de una comunidad, pudiendo ser a corto, mediano o a largo plazo. Comprende desde la intención o pensamiento de ejecutar algo hasta el término o puesta en operación normal.

Responde a una decisión sobre uso de recursos con algún o algunos de los objetivos, de incrementar, mantener o mejorar la producción de bienes o la prestación de servicios.

#### **CLASIFICACION DE LA INVERSIÓN**

- ✓ **Su naturaleza:** Son todas aquellas cuentas que representan colocaciones de capitales en otras empresas con la finalidad de obtener ingresos adicionales periódica o permanentemente y/o tener acceso a controlar a la empresa emisora. Dentro de este grupo podremos encontrar:

---

<sup>9</sup> CABANELLAS, Guillermo, **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, Tomo IV, p. 493

- **Inversiones de capital:** de recursos financieros destinados a formar parte del capital de la empresa emisora y poder tener la posibilidad de controlarla. En este tipo de inversión se presentan tres casos: Acciones de empresas, Cuotas de capital y certificados de aportación.
  - **Inversiones en obligaciones:** de recursos financieros destinados a formar parte de las obligaciones a largo plazo de la empresa emisora. Por tanto el inversionista se convierte en acreedor. En este tipo de inversiones se presentan dos casos: Bonos de empresa e Hipotecas de empresas.
  - **Inversiones financieras:** de recursos financieros en entidades financieras como bancos, mutuales, financieras, etc. Con la finalidad de percibir periódicamente intereses. Por tanto el inversionista se convierte en acreedor, normalmente en el corto plazo. En este tipo de inversión se presentan dos casos: Depósito a plazo fijo y Cajas de ahorro.
  - **Inversiones en otros activos:** de recursos financieros en bienes de diferente característica, que al momento de su realización puedan generar beneficio adicional para la empresa. El beneficio de estas colocaciones se obtiene el momento de su venta. En este tipo de inversión se presentan los siguientes casos: Inmuebles, metales y Piedras preciosas, Obras de arte, Numismática y otras de similar naturaleza.
- ✓ **El tiempo:** hace referencia al tiempo en que permanecerá la colocación de los recursos financieros en la empresa, se clasifican en:
- **Inversiones temporarias:** de recursos financieros en la empresa emisora a ser realizadas en un máximo de un año.
  - **Inversiones permanentes:** de recursos financieros en la empresa emisora a ser realizadas en un tiempo mayor a un año<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> BACA, Urbina Gabriel. (2012). "Evaluación de Proyectos". (4ta. Edición). México. Mc Graw Hill.

- ✓ **La rentabilidad:** esta clasificación hace referencia, al beneficio o lucro que puedan obtener la colocación de recursos financieros en las empresas emisoras, las cuales pueden ser:
- **Inversiones rentables:** de recursos financieros que generan ingresos adicionales periódicamente para el inversionista.
  - **Inversiones no rentables:** de recursos financieros que no generan ninguna clase de ingreso monetario al inversionista, sin embargo obtiene a cambio el goce de un servicio que también es solventado por él.

**ETAPAS DE LA INVERSIÓN.-** Esta etapa de un proyecto se inicia con los estudios definitivos y termina con la puesta en marcha. Sus fases son<sup>11</sup>:

**FINANCIAMIENTO:** Se refiere al conjunto de acciones, tramites y demás actividades destinadas a la obtención de los fondos necesarios para financiar el proyecto de inversión.

**ESTUDIO DEFINITIVO:** Denominado también estudio de ingeniería y es el conjunto de estudios detallados para la construcción, montaje y puesta en marcha del proyecto.

**MERCADO:** Los mercados son los consumidores reales y potenciales de nuestro producto. Los mercados son creaciones humanas y, por lo tanto, perfectibles. En consecuencia, se pueden modificar en función de sus fuerzas interiores

**ESTUDIO DE MERCADO.-** “Es un área en el cual convergen las fuerzas de la oferta y la demanda para establecer un servicio único. Significa la existencia de un conjunto de individuos cuyas solicitudes ponen de manifiesto la situación de la demanda”.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Heredia, R. "Dirección Integrada de Proyectos". Segunda Edición. Universidad Politécnica de Madrid, 1.995

<sup>12</sup> Soledad Orjuela Córdova, Paulina Sandoval Medina.(2002). “GUÍA DEL ESTUDIO DE MERCADO PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS”. Seminario de Prueba para optar al título de Ingeniero Comercial. UNIVERSIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

El objetivo aquí es estimar las ventas. Lo primero es definir el producto o servicio: ¿Qué es?, ¿Para qué sirve?, ¿Cuál es su "unidad": piezas, litros, kilos, etc.?, después se debe ver cuál es la demanda de este producto, a quien lo compra y cuanto se compra en la ciudad, o en el área donde está el "mercado"

**El mercado actual:** el que en un momento dado demanda un producto determinado.

**El mercado potencial:** número máximo de compradores o consumidores al que se puede dirigir la oferta comercial y que está disponible para todas las empresas de un sector durante un periodo de tiempo determinado. Si estos compradores potenciales reciben suficiente estímulos de marketing pueden llegar a demandar el producto ofertado.

## **BASES PARA SEGMENTAR LOS MERCADO DEL CONSUMIDOR**

La segmentación puede ser:<sup>13</sup>

**Segmentación Geográfica.-** Es la división de un mercado en diferentes unidades geográficas, como: naciones, regiones, estados, condados, ciudades y vecindarios. Una empresa puede decidir que operará en una o en cuantas áreas geográficas, o que operará en todas, pero que prestará atención a las diferentes geográficas en lo que concierne a sus necesidades o deseos.

**Segmentación Demográfica.-** La segmentación demográfica consiste en dividir el mercado en grupos, con base en variables, como edad, sexo, tamaño de la familia, ciclo de vida de la familia, ingreso, ocupación, PEA, educación, religión, raza y nacionalidad. Los factores demográficos son los

---

<sup>13</sup> KLOTTLER, P., & ARMSTRONG, G (1998). "Fundamentos de la Mercadotecnia". (4ta. Ed.) México. Premericana S.A. pág. 203, 207, 209, 210.

más populares para la segmentación de los grupos de los clientes. Una de las razones es que las variaciones en las necesidades, los deseos y los índices de utilización de los clientes, a menudo están estrechamente relacionados con las variables demográficas.

**Población Económica Activa:** La PEA es el principal indicador de la oferta de mano de obra en una sociedad. Las personas **económicamente activas** son todas aquellas que, teniendo edad para trabajar (v. Población en edad de trabajar), están en capacidad y disponibilidad para dedicarse a la producción de bienes y servicios económicos en un determinado momento. Incluye a las personas que trabajan o tienen trabajo (**ocupados**) y a aquellas que no tienen empleo pero están dispuestas a trabajar (**desocupados**). Son **inactivos** en cambio, quienes no están en disponibilidad de trabajar ya sea por edad, incapacidad o decisión propia<sup>14</sup>.

**Segmentación Psicográfica.-** La segmentación psicográfica divide a los compradores en diferentes grupos, según la clase social, el estilo de vida o las características de personalidad. Las personas del mismo grupo demográfico pueden tener características psicográficas muy diferentes.

**Segmentación Conductual.-** La segmentación conductual divide a los compradores en grupos, basándose en sus conocimientos, actitudes o respuesta a un producto. Muchos mercadólogos creen que las variables conductuales son el mejor punto de partida para la creación de segmentos de mercados.

**MUESTRA:** Es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra

---

<sup>14</sup> República del Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2010). *Nueva metodología y Cálculo de los Indicadores de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito. INEC. Documento de trabajo.



debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos, puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor coste.<sup>15</sup>

Fórmula:

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

Dónde:

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**e** = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

**DEMANDA.-** Es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.<sup>16</sup>

**DEMANDA POTENCIAL:** Es el consumo total de productos o servicios que pueden realizar a la empresa los clientes en un periodo de tiempo determinado, teniendo en cuenta el impacto que la competencia puede tener sobre el segmento de mercado seleccionado. Esta cifra se determina según las proyecciones de crecimiento que manejará la empresa.

---

<sup>15</sup> SUÁREZ, Mario, (2011), "Interaprendizaje de Estadística Básica". Ibarra, Ecuador.

<sup>16</sup> SANTESMASES, M.M. (2001). "Marketing Conceptos y Estrategias". (4ta. Ed.) Madrid. Pág. 172-176.

**DEMANDA REAL:** Conjunto de servicios y productos que los usuarios o clientes realmente adquieren en el mercado en un tiempo determinado y a un precio dado.

**DEMANDA EFECTIVA:** Es la demanda de productos y servicios para el consumo final<sup>17</sup>

**OFERTA.-** Es la cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes (productores) ponen a disposición del mercado a un precio determinado. OFERTA, es decir, la competencia ¿De dónde obtiene el mercado ese producto ahora?, ¿Cuántas tiendas o talleres hay?, ¿Se importa de otros lugares?, se debe hacer una estimación de cuanto se oferta, y a qué precio.

**DEMANDA INSATISFECHA.-** Corresponde a los productos o servicios disponibles y que estos no son suficientes para satisfacer la demanda del mercado.

**MARKETING MIX.-** El marketing mix es un análisis de estrategia de aspectos internos, desarrollada comúnmente por las empresas para analizar cuatro variables básicas de su actividad: producto, precio, distribución y promoción.

El objetivo de aplicar este análisis es conocer la situación de la empresa y poder desarrollar una estrategia específica de posicionamiento posterior.

**PRECIO.-** En esta variable se establece la información sobre el precio del producto al que la empresa lo ofrece en el mercado. Este elemento es muy

---

<sup>17</sup> Santesmases, M.M. (2001). "Marketing Conceptos y Estrategias". (4ta. Ed.). Madrid. Pirámide (Grupo Anaya S.A). pág. 205, 209, 750.

competitivo en el mercado, dado que, tiene un poder esencial sobre el consumidor, además es la única variable que genera ingresos<sup>18</sup>.

**Producto.-** Esta variable engloba tanto el producto (core product) en sí que satisface una determinada necesidad, como todos aquellos elementos/servicios suplementarios a ese producto en sí. Estos elementos pueden ser: embalaje, atención al cliente, garantía, etc.

**Distribución.-** En esta variable se analizan los canales que atraviesa un producto desde que se crea hasta que llega a las manos del consumidor. Además, podemos hablar también del almacenaje, de los puntos de venta, la relación con los intermediarios, el poder de los mismos, etc.

**Promoción.-** La promoción del producto analiza todos los esfuerzos que la empresa realiza para dar a conocer el producto y aumentar sus ventas en el público, por ejemplo: la publicidad, las relaciones públicas, la localización del producto, etc.

**ESTUDIO TÉCNICO.-** Comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto.<sup>19</sup>

El objetivo de aquí es diseñar como se producirá aquello que venderás. Si se elige una idea es porque se sabe o se puede investigar cómo se hace un producto, o porque alguna actividad gusta de modo especial. En el estudio técnico se define

- Donde ubicar la empresa o las instalaciones del proyecto.
- Donde obtener los materiales o materia prima.
- Que máquinas y procesos usar.
- Que personal es necesario para llevar a cabo este proyecto.

---

<sup>18</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

<sup>19</sup> Heredia, R. "Dirección Integrada de Proyectos". Segunda Edición. Universidad Politécnica de Madrid, 1.995

En este estudio, se describe que proceso se va a usar, y cuanto costara todo esto, que se necesita para producir y vender. Estos serán los presupuestos de inversión y de gastos.

**CAPACIDAD INSTALADA.-** “Es la cantidad de máquinas y equipos que la empresa posee y el potencial de producción que estos elementos permiten alcanzar. La capacidad instalada representa la producción posible si las máquinas y equipos estuviesen plenamente disponibles y en un funcionamiento ininterrumpido.

**CAPACIDAD UTILIZADA.-** es aquella que indica y explica el porcentaje de utilización de la capacidad instalada, tomando en cuenta el nivel de demanda que se desea cubrir durante un periodo determinado”<sup>20</sup>.

**LOCALIZACIÓN.-** Consiste en establecer el lugar donde se va a instalar la fábrica, tomando en cuenta la macro-localización (región) y micro-localización (ubicación concreta).

**La macro localización.-** Consiste en la ubicación de la organización en el país y en el espacio rural y urbano de alguna región.

**La micro localización.-** Es la determinación del punto preciso de la región y en donde se hará la distribución de las instalaciones en el lugar elegido.

**TAMAÑO.-**El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada (tecnología para producir), y se expresa en unidades de producción por año.

**INGENIERÍA DEL PROYECTO.-** Consiste en determinar la función de brindar un servicio óptimo para la utilización eficiente y eficaz de los recursos.

---

<sup>20</sup> MODULO VII. (Septiembre 2007-2008). Administración de la Producción, pág. 65

**PROCESO DEL SERVICIO.-** Es el procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto para obtener los bienes y servicios a partir de insumos, y se identifica como la transformación de una serie de insumos para convertirlos en productos mediante una determinada función de producción.

#### **ESTUDIO ADMINISTRATIVO.**

**LA RAZON SOCIAL.-** Es el nombre bajo el cual la empresa operara, el mismo debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme lo establece la ley.

**DOMICILIO.-** indica claramente la dirección domiciliaria en donde se la ubicada.

#### **Estructura Organizativa**

Siendo una Sociedad, tiene todos los niveles jerárquicos<sup>21</sup>:

- **Nivel Legislativo.-** Se conforma por la junta general de accionista, dentro de sus competencias está la de legislar sobre la política que debe seguir la organización, establecer procedimientos reglamentos, resoluciones, etc.
- **Nivel Ejecutivo.-** Está representado por el gerente, el mismo que será nombrado por la junta general de accionistas. Posee un segundo grado de autoridad le corresponde planificar, orientar, dirigir y controlar las actividades durante la vida administrativa de la empresa, así como también velará por el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Nivel Asesor.-** Está conformado por el asesor jurídico su función es de asesorar, aconsejar, informar sobre asuntos judiciales de la empresa.

---

<sup>21</sup> BACA, Urbina Gabriel. (2012). "Evaluación de Proyectos". (4ta. Edición). México. Mc Graw Hill.

- **Nivel Auxiliar y de Apoyo.-** Lo conforma las asistentes administrativas de cada departamento y la asistente ejecutiva de gerencia, como el personal de aseo y limpieza, guardianía, mensajería, quienes realiza actividades administrativas y sirven de apoyo en los procesos que cumple la Gerencia y los jefes departamentales.
- **Nivel de Operativo.-** En este nivel están ubicadas las personas que tienen relación directa con la oferta de los productos y servicios financieros, es la parte esencial de la empresa, ya que es la que genera la rentabilidad de la misma.

En el caso de la ventanilla de extensión esta se ubicará dentro del nivel operativo y tendrá dependerá de la Agencia Alamor.

**ORGANIGRAMAS.-** Sirven para representar gráficamente como está estructurada la empresa, aquí se muestra la jerarquía y responsabilidad de cada uno de los departamentos que existen en la misma<sup>22</sup>.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.-** Describe el cargo que ocupa en la empresa de acuerdo al nivel jerárquico.

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL.-** Incluye las principales funciones que tienen asignadas, es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

**MANUAL DE FUNCIONES.-** Permite definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como las funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas.

---

<sup>22</sup> BACA, Urbina Gabriel. (2012). "Evaluación de Proyectos". (4ta. Edición). México. Mc Graw Hill.

**ESTUDIO FINANCIERO.-** Permite determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto y costo de la operación de la planta<sup>23</sup>.

Aquí se demuestra lo importante: ¿La idea es rentable?,. Para saberlo se tienen tres presupuestos: ventas, inversión, gastos. Que salieron de los estudios anteriores. Con esto se decidirá si el proyecto es viable, o si se necesita cambios, como por ejemplo, si se debe vender más, comprar maquinas más baratas o gastar menos.

Hay que recordar que cualquier "cambio" en los presupuestos debe ser realista y alcanzable, si la ganancia no puede ser satisfactoria, ni considerando todos los cambios y opciones posibles entonces el proyecto será "no viable" y es necesario encontrar otra idea de inversión.

Así, después de modificaciones y cambios, y una vez seguro de que la idea es viable, entonces, se pasara al último estudio.

**INVERSION.-** Son los desembolsos que se realizan para la instalación de la empresa, comprende la adquisición de todos los activos fijos e intangibles y diferidos e intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa, con excepción del capital de trabajo.

**CAPITAL DE TRABAJO.-** Es una inversión inicial, se diferencia de la inversión de activo fijo y diferido, y tal diferencia radica en su naturaleza circulante. Esto implica que mientras la inversión fija y la diferida puede recuperarse de él en muy corto plazo.

**FINANCIAMIENTO.-** Es un préstamo que una institución bancaria realiza, para una empresa a un periodo e interés determinado.

---

<sup>23</sup> BLOCK, Stanley. B.,&HIRT, Geoffrey. A. (2001). "Fundamentos de Gerencia Financiera". (9na. Ed.).Colombia. Irwin McGraw-Hill.

**COSTOS.-** Es el sacrificio, o esfuerzo económico que se debe realizar para lograr un objetivo. El costo es fundamentalmente un concepto económico, incluye en el resultado de la empresa<sup>24</sup>.

**GASTOS.-** Es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio.

**INGRESOS.-** En economía el concepto de ingreso puede hacer referencia a las cantidades que percibe su empresa por la venta de sus productos y servicios.

**EGRESOS.-** Son las salidas o las partidas de descargo, se denomina egreso a la salida de dinero de las arcas de la empresa o organización.

**PUNTO DE EQUILIBRIO.-** Es el balance entre los ingresos y egresos, cuando los ingresos y los gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existe utilidades ni pérdidas es decir si vendemos menos tendremos pérdidas y si vendemos más obtenemos utilidades.

Para calcular el Punto de Equilibrio existen dos métodos:

- Matemáticamente, en función de las ventas y en función de la capacidad instalada de la planta y en función de la producción.
- Gráficamente.

FORMULAS:

Método Matemático<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> BACA, Urbina Gabriel. (2012). "Evaluación de Proyectos". (4ta. Edición). México. Mc Graw Hill.

<sup>25</sup> MODULO X, EVALUACION DE PROYECTOS, (Septiembre 2010 a Enero 2011).



- ❖ En función de la **Capacidad Instalada**, sirve para tomar decisiones en PRODUCCION

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas} - \text{Costos Variables Totales}} * 100$$

- ❖ En función del **Volumen de Ventas**, sirve para tomar decisiones en GERENCIA, FINANZAS Y VENTAS.

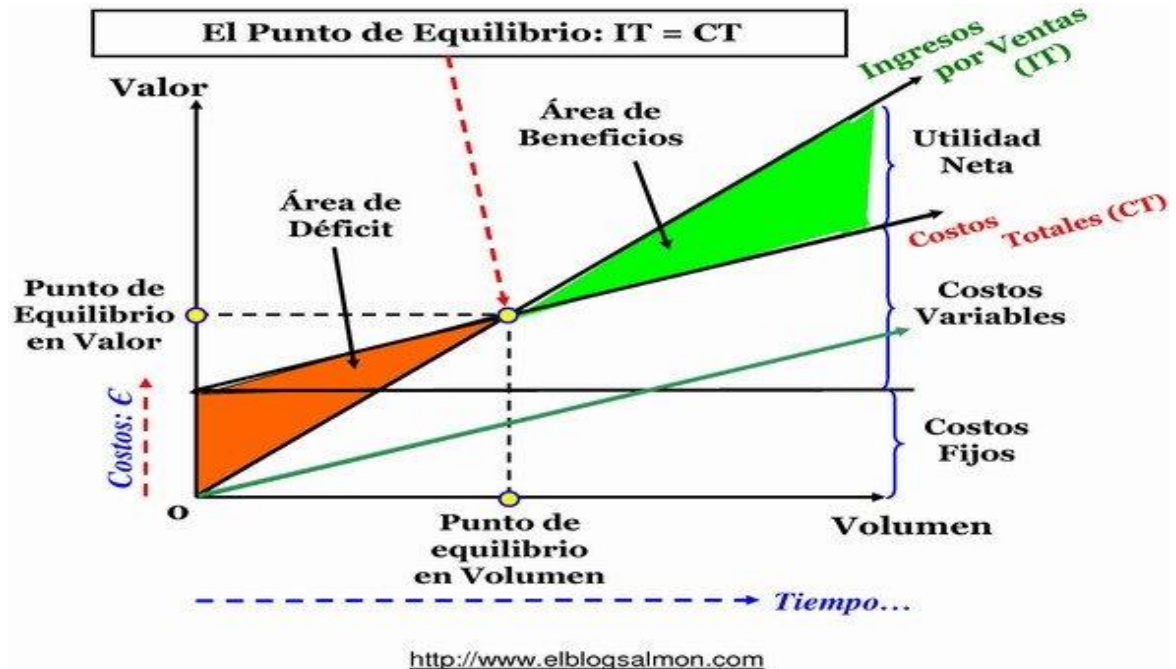
$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas}}}$$

- ❖ En función del **Número de Unidades Producidas**, sirve para tomar decisiones en PRODUCCION Y VENTAS<sup>26</sup>

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Precio Unitario de venta} - \text{Costos Variable unitario}}$$

<sup>26</sup> MODULO X, EVALUACION DE PROYECTOS, (Septiembre 2010 a Enero 2011).

## GRAFICA DEL PUNTO DE EQUILIBRIO



**Análisis:** Es de interés hacer esta distinción porque una vez iniciada la operación del negocio comienza la carrera por cubrir los costes fijos primero (alquileres, salarios) y luego los costes variables (mercadería, materias primas). En la parte izquierda de la gráfica los costes totales son mayores a los ingresos totales, de ahí que la denominemos “**área deficitaria**” (color naranja). Cuando los ingresos alcanzan el punto en que se cubren todos los costes (fijos y variables) se dice que se está en el punto de equilibrio. Este punto también se conoce como **punto de quiebre**, dado que al cruzarlo abandonamos el área deficitaria y pasamos al **área de beneficios** (área verde).

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS.-** Es el que muestra los productos, rendimientos, ingresos, rentas, utilidades, ganancias, costos, gastos y pérdidas correspondientes a un periodo determinado, con el objeto de computar la utilidad netas o la pérdida líquida<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> BACA, Urbina Gabriel. (2012). “Evaluación de Proyectos”. (4ta. Edición). México. Mc Graw Hill.

**FLUJO DE EFECTIVO.-** En finanzas y en economía se entiende por flujo de caja o flujos de fondos los flujos de entrada o salidas de caja o efectivo en un periodo dado

**EVALUACIÓN FINANCIERA.-** Es el análisis que permite decidir si el proyecto es o no factible combinando operaciones matemáticas a fin de obtener coeficientes de evaluación basados en valores actuales de ingresos y gastos para proyectos en los criterios más utilizados como: Valor Actual Neto (VAN); Tasa Interna de Retorno (TIR), Análisis de Sensibilidad, Relación Beneficio/Costo, Periodo de Recuperación de Capital.

**VALOR ACTUAL NETO (VAN).-** Consiste en encontrar la diferencia entre el valor actualizado de los flujos de beneficios y el valor de inversión. Si el VAN es positivo se puede aceptar el proyecto, ya que ello significa que el valor de la empresa aumentará.<sup>28</sup>

Su método de cálculo utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{VAN} = \text{Flujos Actualizados} - \text{Inversión}$$

**TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).-** Es una tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de beneficios sean igual al valor actual de los flujos de inversión.

Fórmula:

$$TIR = T_m + Dt \left( \frac{VAN_{menor}}{VAN_{menor} - VAN_{mayor}} \right)$$

Utilizando la TIR, como criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto se toma como referencia lo siguiente

---

<sup>28</sup> MODULO X, EVALUACION DE PROYECTOS, (Septiembre 2010 a Enero 2011).

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

**RELACIÓN BENEFICIO/COSTO.-** Se utiliza para determinar la utilidad por una cierta cantidad invertida a un tiempo determinado. permite decidir si el proyecto se acepta o no sobre la base del siguiente criterio:<sup>29</sup>

- B/C > 1 Se puede realizar el proyecto
- B/C = 1 Es indiferente realizar el proyecto
- B/C < 1 Se debe realizar el proyecto

$$RBC = \frac{\text{Ingresos actualizados}}{\text{Costos actualizados}}$$

**PERIODO DE RECUPERACION.-** Es el tiempo que tarda en recuperar la inversión inicial. Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$PRC = \frac{\text{Sumatoria del año que supera la inversión} - \text{inversión}}{\text{Flujo del año que supera la inversión}}$$

**ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.-** Cualquier tipo de análisis, requiere de estimaciones sobre las variables que intervienen en el proceso, las mismas que están sujetas a cambios por fluctuaciones que pueden producirse a lo largo de la vida útil del proyecto, siendo los ingresos y los costos las variaciones más sensibles a un incremento o disminución de los precios. Ahora bien lo preocupante es el impacto que tenga la rentabilidad del proyecto, siendo la finalidad del análisis de sensibilidad, medir en que grado se altera la tasa de rentabilidad esperada de un proyecto frente al cambio

<sup>29</sup> MODULO X, EVALUACION DE PROYECTOS, (Septiembre 2010 a Enero 2011).

imprevisto de una variable, asumiendo que el resto de variables permanezcan constantes <sup>30</sup>

El criterio de sensibilidad es el siguiente:

- Si el coeficiente es  $> 1$  el proyecto es sensible.
- Si el coeficiente es  $< 1$  el proyecto no es sensible.
- Si el coeficiente es  $= 1$  no hay efectos sobre el proyecto.

### FORMULAS

**Diferencia de TIR** = TIR del Proyecto - Nueva TIR

**% de Variación** =  $\frac{\text{Diferencia entre TIR}}{\text{TIR del proyecto}}$

**Sensibilidad** =  $\frac{\% \text{ Variación}}{\text{Nueva TIR}}$

---

<sup>30</sup> MODULO X, EVALUACION DE PROYECTOS, (Septiembre 2010 a Enero 2011).

## e. MATERIALES Y MÉTODOS

### MATERIALES

Para que el presente proyecto que se llevó a cabo, se necesitó de materiales y recursos que se describen a continuación:

#### - MATERIALES:

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Copias
- ✓ Calculadora
- ✓ Instrumentos de investigación de campo
- ✓ Flash memory
- ✓ Esferográficos
- ✓ Resmas de papel A4.
- ✓ Empastados

#### - RECURSOS HUMANOS:

- Aspirante a obtener el Grado de Ingeniera en Administración de empresas:

- Diana Josefina Vinces Chuquimarca.

- Gerente de Negocios del Banco de Loja y funcionarios de la agencia Alamor.

- Director /a de Tesis: Ing. Galo Salcedo

## - RECURSOS FINANCIEROS

Los gastos que demandó el presente trabajo de tesis fueron solventados con recursos propios de la autora del proyecto. .

## PRESUPUESTO

CUADRO NRO. 1

RUBROS	MONTO \$
Útiles de oficina	50,00
Aplicación de encuestas	100,00
Transporte de Alamor a Loja	100,00
Elaboración y revisión del borrador	400,00
Elaboración del informe final	400,00
Reproducción de textos	100,00
Gastos no previstos	50,00
Total	1,200.00

## MÉTODOS

Para la ejecución del presente proyecto de tesis, fue necesario seguir un proceso metodológico y operativo base de las diferentes actividades que se realizaron para llegar al conocimiento del tema del proyecto a investigar, así como el alcance de los objetivos mediante un proceso científico basado en herramientas y métodos:

**METODO INDUCTIVO:** Este método fue importante porque permitió un desarrollo eficiente del proyecto para ello primeramente se utilizó la observación directa y luego se generalizó una vez analizado el tema propuesto, aplicando las técnicas de recolección de información.

**METODO DEDUCTIVO:** Con el apoyo de este método se partió de los conocimientos adquiridos durante los cinco años de estudio a fin de determinar las causas y efectos de la problemática existente en el sector, en donde se llegó a conclusiones y afirmaciones de la necesidad financiera que se existe y que será satisfecha con la creación de una ventanilla de Extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el Cantón Pindal.

**METODO ANALITICO:** Este método permitió abordar la problemática y analizar la información obtenida en las encuesta a fin de determinar el porqué de la necesidad de la creación de una ventanilla de extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el cantón Pindal.

**METODO ESTADISTICO:** Este método facilitó la representación de los resultados obtenidos en gráficos, barras, o índices o razones para su interpretación al momento de tomar una decisión por parte de los Directivos.

#### **TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:**

**Observación.-** Se la efectuó para analizar visualmente la empresa Banco de Loja, Agencia Alamor y evidenciar la cantidad de usuarios y clientes que acuden a esta dependencia a realizar pagos, depósitos o retiros, como también la manera en cómo está estructurada y que procedimientos realiza la empresa para una mejor seguridad y respaldo a nivel financiero.

**Encuesta.-** Consistió en formular un cuestionario de preguntas a diferentes actores como productores, comercializadores y consumidores finales.

En base a esto se aplicó una encuesta que arrojó los datos necesarios para la ejecución del presente proyecto de tesis.

Adicionalmente mediante fuentes de recolección de información internas y externas obtuve información bibliográfica que coadyuvo a determinar si es



conveniente la creación de una ventanilla de Extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el cantón Pindal.

Para conocer la factibilidad de creación de una ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el cantón Pindal, tomamos como referencia la población económicamente activa que corresponde al 43.3% de la población, según el Censo Poblacional y de Vivienda, INEC, 2010.

Es decir la población es de 8.645 habitantes en año 2010, con lo cual la PEA sería 3743 habitantes activos, considerando el crecimiento poblacional de 1.93%, para el 2013 la población del cantón Pindal es de 9155 habitantes, el porcentaje de PEA no ha variado, sigue siendo de 43,3% que para el año 2013 sería de 3964 habitantes económicamente activos.

El mercado objetivo con el cual trabajaré en el presente proyecto de tesis es de 3964 habitantes que son económicamente activos de los cuales he seleccionado una muestra para aplicar las encuestas.

### **Cálculo de las encuestas a ser aplicadas**

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

$$n = \frac{3964}{1 + (0.05)^2 (3964)} = 363 \text{ encuestas}$$

## f. RESULTADOS

El cuestionario de preguntas abiertas y cerradas es detallado a continuación:

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS HABITANTES DEL CANTON PINDAL

#### PREGUNTA 1.

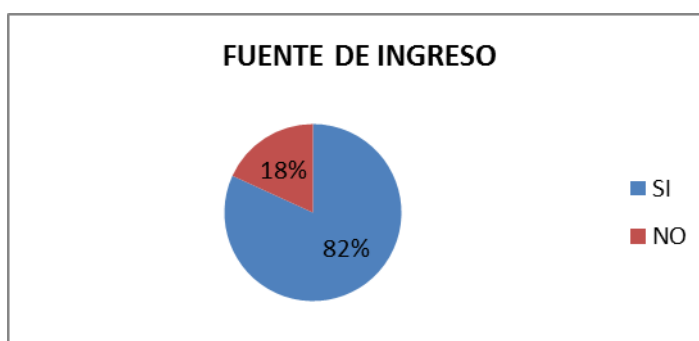
¿Actualmente, usted tiene una actividad económica?

**CUADRO 2  
FUENTE DE INGRESO**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	297	82,00
NO	66	18,00
TOTAL	363	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Pindal  
Elaboración: La autora.

**GRÁFICA 1**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

#### INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere a si poseen una fuente de empleo el 82% nos responde que SI y el 18% nos dice que no. Con lo cual se evidencia que la mayoría de la población tiene una fuente de ingreso.

## PREGUNTA 2

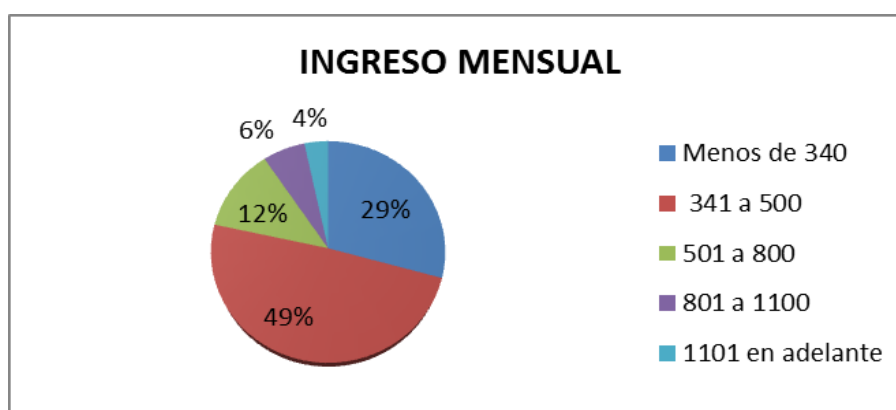
¿Su ingreso mensual oscila entre:

**CUADRO 3  
INGRESO MENSUAL**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Menos de 340	86	29
341 a 500	146	49
501 a 800	36	12
801 a 1100	18	6
1101 en adelante	11	4
TOTAL	297	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 2**



Fuente: Encuesta aplicada a la población del cantón Pindal  
Elaboración: La autora

## INTERPRETACIÓN

De los encuestados el 49% tienen un ingreso de \$ 341 a 500 dólares, el 29% menos de \$ 340 dólares, el 12% de \$ 501 a 800 dólares; el 6% de \$ 801 a 1100 dólares y el 4% de 1101 en adelante. La mayor parte de los encuestados tiene un ingreso promedio que está en relación al salario básico unificado.

**PREGUNTA 3.**

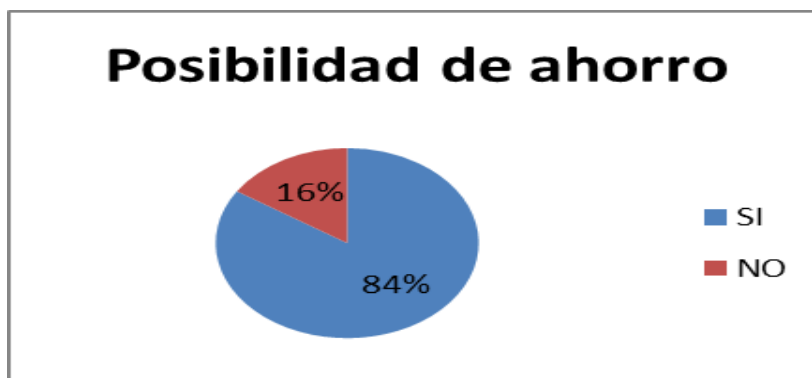
¿Con el ingreso mensual que percibe puede ahorrar?

**CUADRO 4  
POSIBILIDAD DE AHORRO**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	250	84
NO	47	16
TOTAL	297	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 3**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

De los encuestados el 84% opina que si ahorra y el 16% nos dice que no. Con lo cual se evidencia que si hay una probabilidad de la utilización de los servicios.

#### PREGUNTA 4.

¿En qué porcentaje ahorra?

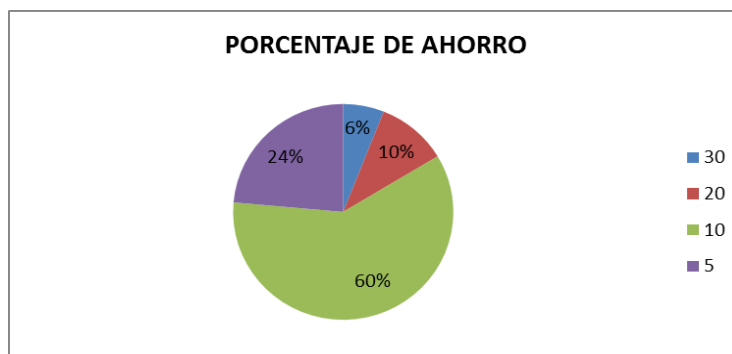
**CUADRO 4**  
**PORCENTAJE DE AHORRO**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
30%	15	6
20%	26	10
10%	150	60
5%	59	24
TOTAL	250	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 4**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

#### INTERPRETACIÓN

El 60% ahorra en un 10%, el 24% en un 5%, el 10% en un 20% y el 6% en un 30%. Con esta pregunta se reafirma la utilización de los servicios si se apertura la ventanilla del Banco de Loja ya que sus ingresos les permite ahorrar.

**PREGUNTA 5.**

**¿Su ahorro lo realiza en una institución financiera, si su respuesta es afirmativa en cual institución lo hace?**

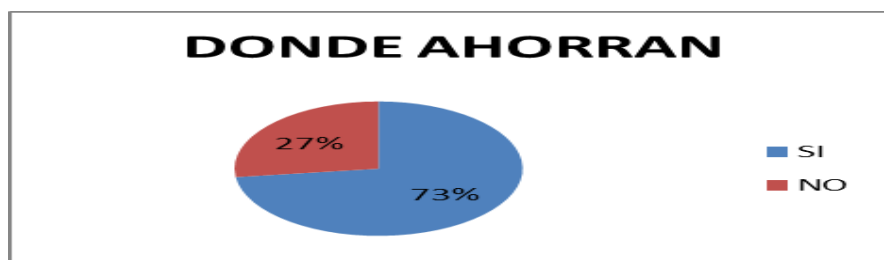
**CUADRO 6  
LUGAR DONDE AHORRAN**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	183	73
NO	67	27
TOTAL	250	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 5**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

De los encuestados que ahorran, el 73% afirma que lo hace en una institución financiera mientras que el 27% busca otra forma de ahorrar.

¿Cuál?

**CUADRO 7**

**INSTITUCIÓN EN LA QUE AHORRA**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Banco de Loja	117	64
Banco de Fomento	45	25
Otras	21	11
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 6**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Así mismo, de los que ahorran en una institución financiera el 63% de los que ahorran lo realizan en el Banco de Loja, el 25% en el Banco de Fomento y el 11% en otras instituciones, a nivel de la provincia.

**PREGUNTA 6.**

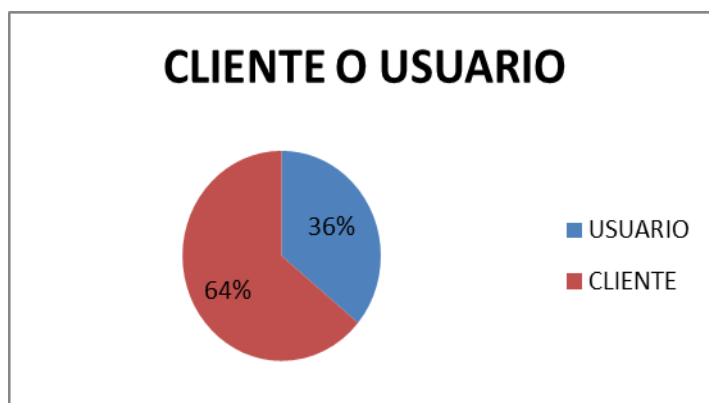
¿Es cliente o usuario del banco del Loja?

**CUADRO 8**  
**CLIENTE O USUARIO**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
USUARIO	66	36
CLIENTE	117	64
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 7**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 64% de los encuestados son cliente del banco y el 36% solamente son usuarios. Esta es una oportunidad que tiene el banco ya que la mayoría de los encuestados son clientes, por cuanto estaría posesionado en el mercado del cantón Pindal, así mismo con la apertura de la ventanilla se incentivaría a los usuarios a ser clientes.



**PREGUNTA 7.**

¿Qué servicios utiliza en el banco de Loja?

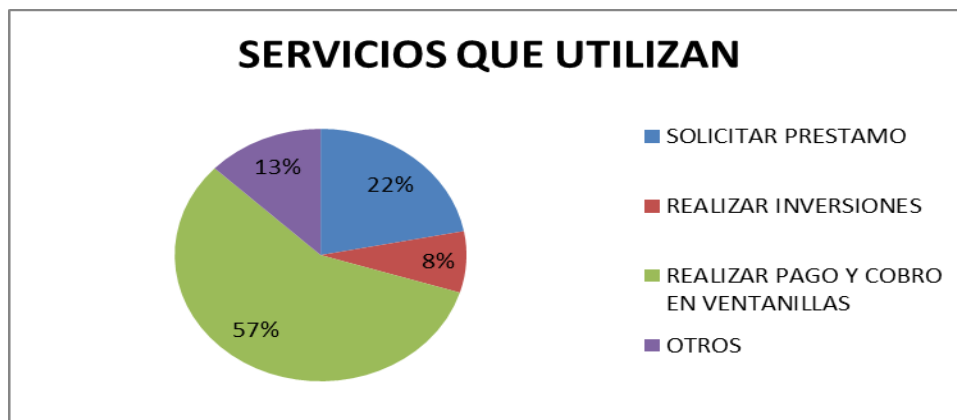
**CUADRO 9**  
**SERVICIOS QUE UTILIZAN**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SOLICITAR PRESTAMO	56	22
REALIZAR INVERSIONES	20	8
REALIZAR PAGO Y COBRO EN VENTANILLAS	146	57
OTROS	33	13
TOTAL	255	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 8**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Realizar pagos y cobros en ventanilla es el servicio que más utilizan tanto usuarios como clientes del cantón en un 57%, seguido de solicitar préstamos en un 22%, realizar inversiones en un 8% y un 13% utiliza otros servicios del banco como giros, transferencias, bono solidario, etc.

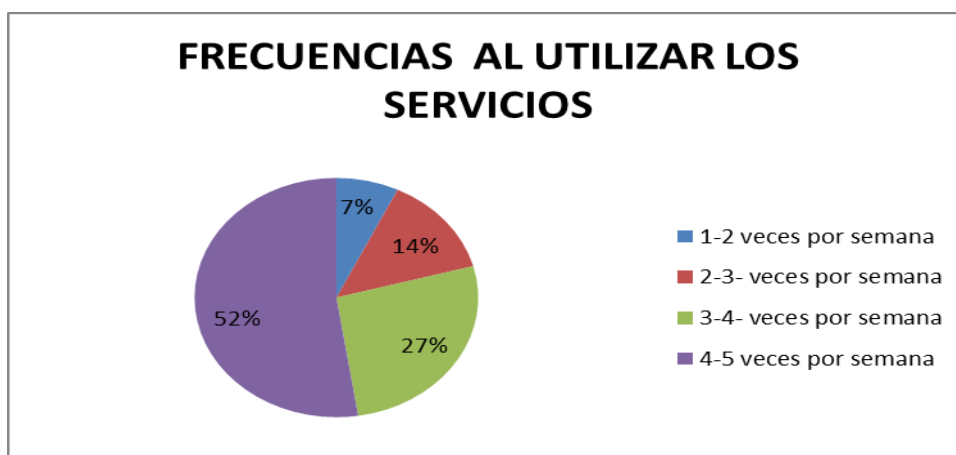
**PREGUNTA 8.**

¿Con que frecuencia utiliza los servicios del banco de Loja:

**CUADRO 10**  
**FRECUENCIA AL UTILIZAR LOS SERVICIOS**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTJE
1-2 veces por semana	13	7%
2-3- veces por semana	25	14%
3-4- veces por semana	49	27%
4-5 veces por semana	96	52%
TOTAL	183	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 9**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Tanto usuarios como clientes utilizan los servicios del banco de 4 a 5 veces en todos los días en un 52% para realizar pagos y cobros en ventanilla; el 27% de 3 a 4 veces; el 14% de 2 a 3 veces; y el 7% de 1 a 2 veces por semana. Con lo cual queda confirmado que los clientes y usuarios del banco acuden más por realizar pagos, cobros, depósitos o retiros en ventanilla.

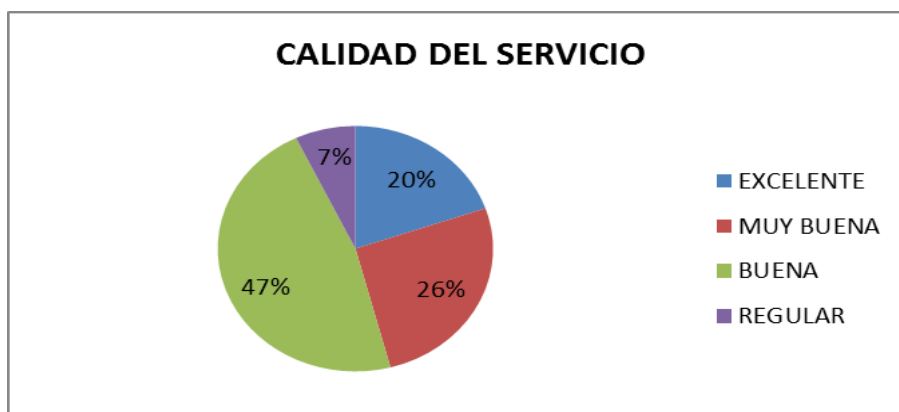
**PREGUNTA 9.**

¿Los servicios que le ofrece el banco de Loja son:

**CUADRO 11**  
**CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	36	20
MUY BUENA	48	26
BUENA	86	47
REGULAR	13	7
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 10**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Los encuestados opinan que los servicios del banco son buenos en un 47%; excelentes en un 20%; muy buenos en un 26% y regulares en un 7%. Con lo cual la mayoría de los clientes están de acuerdo con los servicios que brinda el banco.

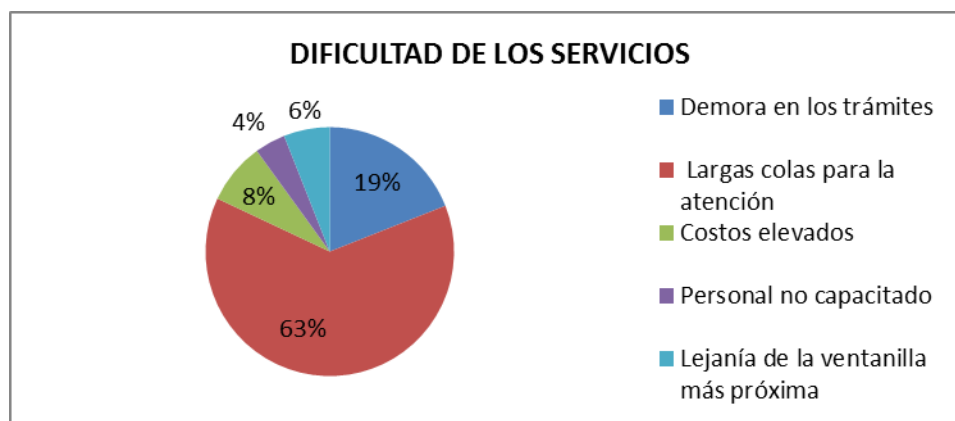
**PREGUNTA 10.**

¿Qué dificultad ha encontrado al utilizar de los servicios del banco de Loja?

**CUADRO 12**  
**DIFICULTAD EN LOS SERVICIOS**

VARIABLES	FRECUECIA	%
Demora en los trámites	35	19
Largas colas para la atención	116	63
Costos elevados	15	8
Personal no capacitado	7	4
Lejanía de la ventanilla más próxima	10	6
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 11**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Para los encuestados hacer largas colas para acceder a los servicios es la dificultad con más incidencia siendo el 69%; el 19% opina que la demora en los trámites, el 8% costos elevados de los servicios, el 6% la lejanía de la ventanilla más próxima y el 4% personal no capacitado.

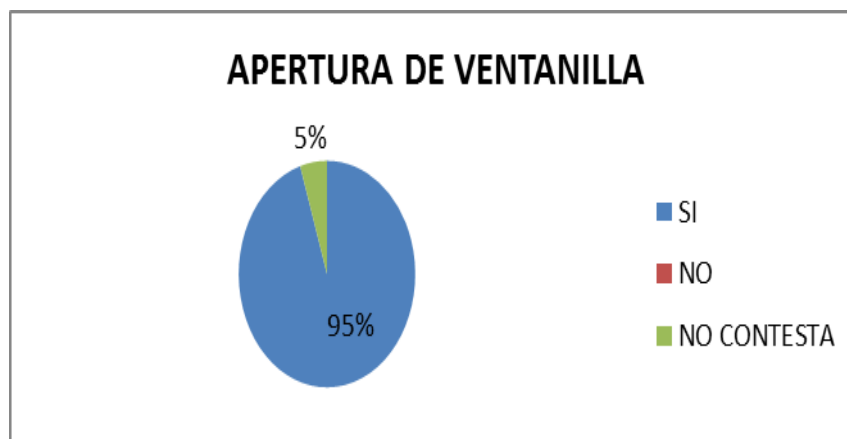
**PREGUNTA 11.**

**¿Le gustaría que el Banco de Loja implementará una ventanilla de servicios bancarios en el Cantón Pindal?**

**CUADRO 13**  
**APERTURA DE LA VENTANILLA**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	174	95
NO		0
NO CONTESTA	9	5
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICO 12**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 95% está de acuerdo con la apertura de la ventanilla y el 5% no contesta, este porcentaje es favorable porque nos demuestra la necesidad de esta ventanilla, para facilitar las múltiples transacciones que se realizan en el banco.

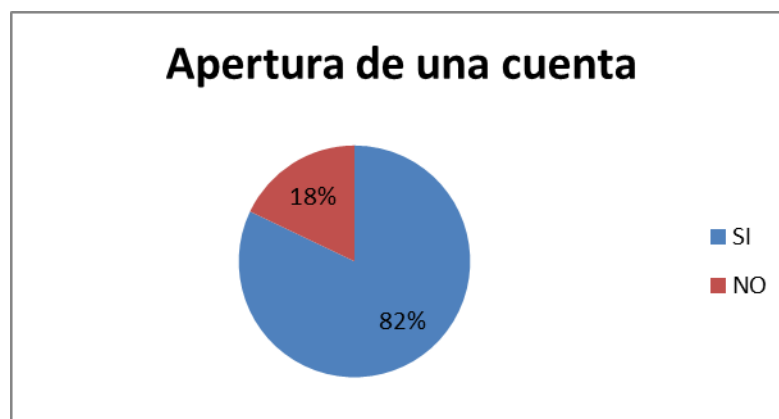
**PREGUNTA 12.**

**¿Cómo usuario, de implementarse la ventanilla en el cantón Pindal, estaría usted dispuesto a aperturar una cuenta en el Banco de Loja?**

**CUADRO 13**  
**APERTURA UNA CUENTA**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	54	82
NO	12	18
TOTAL	66	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 13**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

De los usuarios el 82% estaría dispuesto a aperturar una cuenta en el banco y el 18% indica que solo seguiría utilizando los servicios, sin aperturar una cuenta.

**PREGUNTA 13.**

**¿Está de acuerdo con los costos establecido por la utilización de los servicios del banco de Loja?**

**CUADRO 15**  
**DE ACUERDO CON LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	137	75
NO	46	25
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 14**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 75% está de acuerdo con los costos establecido por la utilización de los servicios y el 25% nos indica que no lo está porque son costos muy elevados

**PREGUNTA 14.**

**¿Cuál de los siguientes servicios que ofrece el Banco de Loja son los mas utilizados por Usted ?**

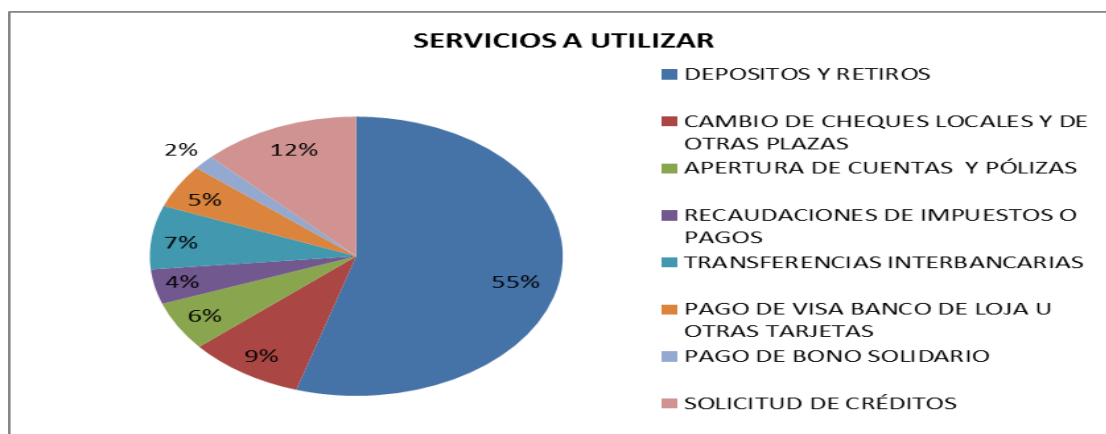
**CUADRO 16  
SERVICIOS A UTILIZAR**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
DEPOSITOS Y RETIROS	163	55
CAMBIO DE CHEQUES LOCALES Y DE OTRAS PLAZAS	27	9
APERTURA DE CUENTAS Y PÓLIZAS	17	6
RECAUDACIONES DE IMPUESTOS O PAGOS	12	4
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	22	7
PAGO DE VISA BANCO DE LOJA U OTRAS TARJETAS	15	5
PAGO DE BONO SOLIDARIO	5	2
SOLICITUD DE CRÉDITOS	37	12
TOTAL	298	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

**GRÁFICA 15**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.

Elaboración: La autora

### INTERPRETACIÓN

El servicio más utilizado son los depósitos y retiros en un 55%; el 12% solicitará créditos; el 9% cambio de cheques locales y de otras plazas, el 7% transferencias interbancarias, el 6% apertura de cuentas y pólizas, el 5% para pagos de tarjetas de crédito, el 4% pago de impuestos y el 2% cobro del bono solidario. Esto refleja que la ventanilla tendrá aceptación y facilitará en gran medida la utilización del servicio de forma oportuna y segura.



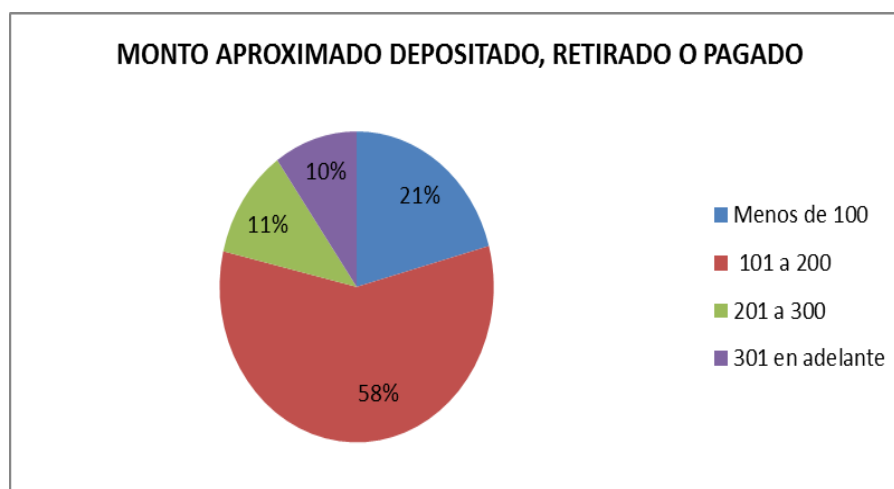
**PREGUNTA 15.**

¿Cual es el monto aproximado que Usted, deposita, paga, o retira, diariamente en el Banco de Loja?

**CUADRO 17**  
**MONTO APROXIMADO DE DEPÓSITO, PAGO O RETIRO**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Menos de 100	38	21
101 a 200	106	58
201 a 300	21	11
301 en adelante	18	10
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 16**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 21% realiza depósitos, pagos o retiros menores a \$100,00; el 58% realiza en \$101 a 200; el 11% de \$201 A 300 y el 10% de 301 en adelante.

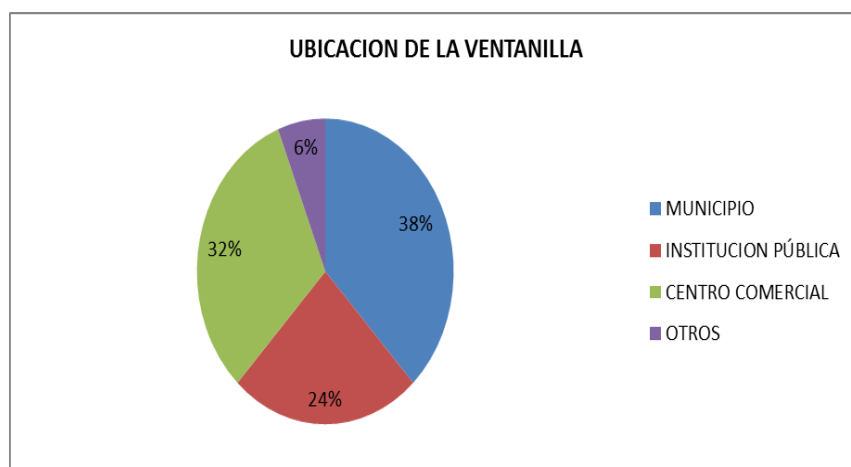
**PREGUNTA 16.**

¿En dónde le gustaría que esté ubicada esta ventanilla dentro del Cantón ?

**CUADRO NRO. 18**  
**UBICACIÓN DE LA VENTANILLA**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUNICIPIO	70	38
INSTITUCION PÚBLICA	44	24
CENTRO COMERCIAL	57	32
OTROS	13	6
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA NRO. 17**

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 38% prefiere que la ventanilla se ubique en el municipio; el 32% en el centro comercial; el 24% en una institución pública y el 6% en otro lugar. Según estas alternativas el Banco tendría que definir el lugar adecuado ya que tanto el municipio como el centro comercial están en lugares accesibles y son conocidos por los habitantes del cantón.

**PREGUNTA 17.**

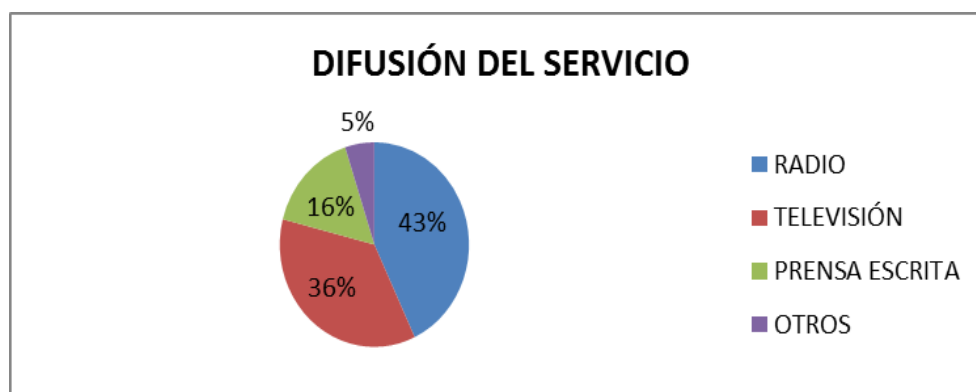
¿La publicidad de la nueva ventanilla le gustaría que se la realice por:

**CUADRO 19**  
**DIFUSIÓN DEL SERVICIO**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
RADIO	79	43
TELEVISIÓN	66	36
PRENSA ESCRITA	29	16
OTROS	9	5
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 18**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

Los posibles clientes de esta ventanilla prefieren que el anuncio y la publicidad de este servicio del banco se lo haga a través de la radio en un 43%; por la televisión el 36%; el 16% por la prensa escrita y el 5% por otro medio. Cualquiera que sea el medio que se utilice el servicio debe cubrir las expectativas de los usuarios.

**PREGUNTA 18.**

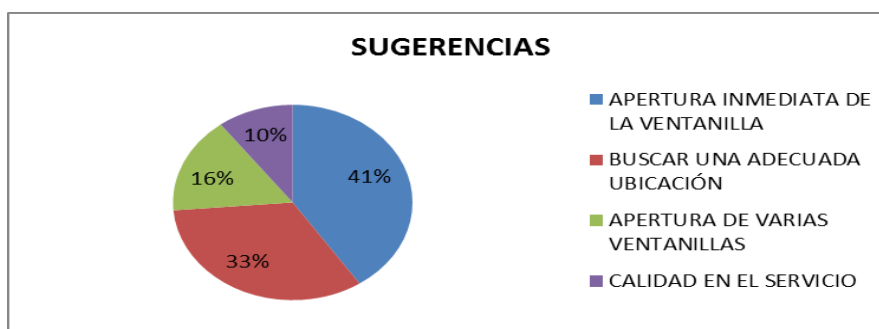
¿Qué sugerencias daría para su apertura?

**CUADRO 20**  
**SUGERENCIAS**

VARIABLES	FRECUENCIA	%
APERTURA INMEDIATA DE LA VENTANILLA	76	41
BUSCAR UNA ADECUADA UBICACIÓN	60	33
APERTURA DE VARIAS VENTANILLAS	29	16
CALIDAD EN EL SERVICIO	18	10
TOTAL	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**GRÁFICA 19**



Fuente: Encuesta aplicada a la población.  
Elaboración: La autora

**INTERPRETACIÓN**

El 41% opina que la apertura de la ventanilla debe ser lo más pronto posible ya que facilitaría las gestiones que tienen que realizar en Alamor por otra parte se descongestionaría en gran parte la sucursal de Alamor y se podría atender a los sectores aledaños al cantón Pindal; por otro lado opinan que se debe buscar una adecuada ubicación en un 33%; la apertura de varias ventanillas en un 16%; como también considerar la calidad del servicio en un 10%.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA COMPETENCIA.**

Luego de enlistar todas las Instituciones Financieras que existen en el Cantón Pindal, encontré solo una que es el Banco Nacional de Fomento, a quien se le procedió a realizar una entrevista, que a continuación detallo.

**1. ¿Qué tiempo lleva funcionando la Institución Financiera que Usted, representa?**

**Respuesta:** El Gerente indicó que la oficina en el Cantón Pindal lleva funcionando 6 años.

**2. ¿Cuál es el número aproximado de clientes que maneja la institución?**

**Respuesta:** El Gerente nos indicó que aproximadamente tiene 2500 clientes.

**3. ¿Cuál es la actividad económica de la mayoría de sus clientes?**

**Respuesta:** El Gerente manifestó que la mayoría de sus clientes se dedican a la agricultura, comercio y ganadería.

**4. ¿Cuál es el monto de dinero necesario para la apertura una cuenta en su Institución?**

**Respuesta:** El Gerente manifestó que para apertura de la cuenta de ahorro se lo hace con \$ 20,00 y la cuenta corriente con \$ 200,00

**5. ¿Qué servicios brinda la Institución?**

**Respuesta:** El Gerente indicó que los servicios financieros que ofrecen son: tramites de créditos, transferencias interbancarias, pago de bono de

desarrollo humano, recaudos de CNT, Claro, Banco del Pacífico, Pólizas, cuentas de ahorros y corrientes.

**6. ¿De estos servicios cuales son los más utilizados por sus clientes?**

**Respuesta:** El Gerente indicó que son las cuentas de ahorro y créditos.

**7. Con que frecuencia utilizan sus clientes este servicio?**

**Respuesta:** El Gerente indicó que 2 veces semanalmente las cuentas y los créditos bimensual, en un número aproximado de 20 clientes diarios.

**8. ¿Los trámites para hacer uso de los servicios de la Institución son:**

**Respuesta:** El Gerente indicó que de acuerdo al producto es el tiempo, pero mencionó que sin son créditos si les demora.

**9. ¿Por qué medio de comunicación la Institución difunde sus servicios?**

**Respuesta:** El Gerente manifestó que mediante hojas volantes y reuniones con los clientes en cuanto a la Institución ubicada en el Cantón.

#### **COMENTARIO:**

En el cantón Pindal solo existe una institución financiera la misma que brinda servicios similares a los que pretendemos ofrecer con la ventanilla de extensión, sin embargo la diferencia del servicio está en la calidad y rapidez en la que se puede realizar; además el banco tiene un número mayor de clientes que marcan la diferencia.

## **g. DISCUSIÓN**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado es un instrumento muy importante tanto en la investigación formativa como científica; éste, nos permite encontrar y averiguar cierta información y su comportamiento de una población determinada hacia la aceptación y su potencial económico para un cierto producto o servicio a lanzarse en el mercado, en el presente estudio se analizara la apertura de una ventanilla de extensión del Banco de Loja Agencia- Alamor en el cantón Pindal, lo que permitirá obtener elementos de juicio que ayuden a tomar decisiones de distinta índole, la obtención de información y el comportamiento del cliente se consigue a través de diferentes mecanismos y tipos de herramientas que sirvan para hacer la investigación y determinar su implementación.

Lo primero, que se ha planteado para conocer el mercado de clientes y usuarios a utilizar la ventanilla ha sido definir cuáles son los objetivos de éste estudio, es decir, que se quiere averiguar; segundo, que población o aspectos relevantes se tiene que estudiar; tercero, cuál es la muestra representativa, que determine su opinión y de esta manera obtener el comportamiento de la población en sus causas y efectos del mercado demandante; y cuarto, cuál es la mecánica que se va a utilizar.

En el mismo plano, el estudio de mercado básicamente se analiza los servicios, los demandantes, los ofertantes y el establecimiento de una posible demanda insatisfecha, los aspectos comerciales, precios y la publicidad tanto de la situación actual del mercado como de la situación esperada o futura siguiendo con los lineamientos antes indicados.

Los objetivos del estudio de mercado, son:

- El grado de probabilidad de que los habitantes del cantón Pindal utilicen los servicios de la ventanilla, sintiendo las necesidades, gustos, preferencias y deseos de ocupar los servicios de este proyecto.
- La probable cuantificación de que mercado potencial tendría para absorber los servicios ofertados por el Banco de Loja con la apertura de la ventanilla como también el descongestionamiento de la Agencia Alamor al tener otro sitio de acceso a los servicios del banco.
- Para la consecución de los objetivos, se aplicó una encuesta a los habitantes del cantón Pindal para poder determinar la demanda potencial esperada del proyecto y también la factibilidad de su implementación.

Con los datos analizados en el punto f. de los resultados he podido determinar que la demanda del servicio es:

## **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

La demanda es la cantidad de bienes y servicios que un segmento de mercado necesita y que la empresa ofertará a la población económicamente activa de Pindal con una tasa de crecimiento de 1.93% integrada por 3964 habitantes.

**Demanda Potencial.**-Es toda la población económicamente activa en estudio es decir la constituyen los habitantes que tienen una fuente de ingreso y ahorran haciendo uso de una institución bancaria del cantón Pindal. Para establecer la demanda potencial se consideró la pregunta Nro.3, que son las personas que poseen una fuente de ingreso y tienen capacidad de ahorro, y a con el tiempo optaran por los productos y servicios que oferta el Banco de Loja. Para su proyección se ha considerado el crecimiento poblacional del 1.93%, según Censo Poblacional 2010.



**CUADRO 21**  
**DEMANDA POTENCIAL**

AÑOS	P.E.A. DEL CANTÓN PINDAL	PORCENTAJE	DEMANDA POTENCIAL
0	3964	84%	3330
2015	4041	84%	3394
2016	4119	84%	3460
2017	4198	84%	3527
2018	4280	84%	3595
2019	4362	84%	3664

Fuente: Pregunta nro. 3  
Elaborado por: Autora

### DEMANDA REAL

Considerando los datos obtenidos en la aplicación de las 363 encuestas que se realizó se entiende a la población segmentada por el ingreso y que realmente hacen uso de una entidad financiera, con ello cuando se les pregunto que si ahorran en una entidad financiera el 73% nos respondió que sí. Pregunta 5 y Cuadro 20.

**CUADRO 22**  
**DEMANDA REAL**

AÑOS	DEMANDA POTENCIAL	PORCENTAJE	DEMANDA REAL
0	3330	73%	2431
2014	3394	73%	2478
2015	3460	73%	2526
2016	3527	73%	2575
2017	3595	73%	2624
2018	3664	73%	2675

Fuente: Pregunta 5 y Cuadro 21.  
Elaborado por: Autora

## DEMANDA EFECTIVA

Considerando la demanda real del cuadro anterior y tomando en cuenta la pregunta Nro. 11, que hace referencia a: **¿Le gustaría que el Banco de Loja implementará una ventanilla de servicios bancarios en el Cantón Pindal?**, con el 95% de aceptación

**CUADRO 23**  
**DEMANDA EFECTIVA**

AÑOS	DEMANDA REAL	PORCENTAJE	DEMANDA EFECTIVA
0	2431	95%	2309
2014	2478	95%	2354
2015	2526	95%	2399
2016	2575	95%	2446
2017	2624	95%	2493
2018	2675	95%	2541

Fuente: Cuadro 13 y 22  
Elaborado por: Autora

**UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DEL BANCO.-** Para determinar el promedio de utilización de los servicios al banco se optó por considerar la pregunta Nro. 7 y 8 en la que hace referencia a la frecuencia de utilización de los servicios del banco por parte de usuarios y cliente y a la utilización de los servicios. Aplicamos una fórmula para determinar el promedio de visitas al banco.

**CUADRO 24**  
**PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Alternativa	Li	Ls	Xm	Fr	Xm*Fr
1 a 2 veces	1	2	1.5	13	19.5
2 a 3 veces	2	3	2.5	25	62.5
3 a 4 veces	3	4	3.5	49	171.5
4 a 5 veces	4	5	4.5	96	432
TOTAL				183	685.5

Fuente: Cuadro Nro. 8 de la encuesta realizada.

Elaborado: La autora.

USO APARENTE  
Promedio de utilización de los servicios = -----  
POBLACIÓN OBJETIVO

686

Promedio de utilización de los servicios = -----  
183

Promedio de utilización de los servicios = 3.75, es decir 4 visitas a la semana, que multiplicadas por 52 semanas que tiene el año, nos da un promedio de 208 visitas anuales.

### CUADRO NRO. 25 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

AÑOS	POBLACIÓN DEL CANTÓN PINDAL	DEMANDA POTENCIAL 84%	DEMANDA REAL 73%	DEMANDA EFECTIVA 95%	PROMEDIO DE VISITAS AL BANCO ANUAL	DEMANDA PROYECTADA
0	3964	3330	2431	2309	208	480311
2014	4041	3394	2478	2354	208	489641
2015	4119	3460	2526	2399	208	499091
2016	4198	3527	2575	2446	208	508724
2017	4280	3595	2624	2493	208	518542
2018	4362	3664	2675	2541	208	528550

Fuente: Cuadro 21, 22, 23 y 24

Elaborado por: Autora

### PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Para determinar los ofertantes que existen en el cantón Pindal se realizó un sondeo para conocer cuentas instituciones financieras existen en la localidad; como es un cantón relativamente pequeño solo existe otra institución financiera que es el Banco Nacional de Fomento, por lo cual se realizó una entrevista al Gerente de esta institución, quién indicó que el banco actualmente maneja una cartera de clientes aproximada de 2500, que los clientes utilizan más el servicio de depósitos y retiros en cuentas de

ahorros y corrientes y la frecuencia con la que lo hacen es 2 veces semanalmente, por otro lado así mismo define que la institución lleva funcionando 6 años y que su servicio como ya es de conocimiento público es prestar apoyo económico a los agricultores y ganaderos del sector.

Además tomando como referencia en el porcentaje de la población económicamente activa que es cliente del Banco Nacional de Fomento, los habitantes contestaron en un 25% que utilizan esta institución bancaria para ahorrar, sin embargo la cartera que maneja es porque también cuenta con clientes de otros cantones como Céllica y Zapotillo y también en muchos de los casos son clientes del Banco de Loja.

Para efecto de proyectar la oferta consideraremos el 25% de la población económicamente activa que señala que es cliente del Banco de Fomento, es decir 991 clientes, los cuales utilizan los servicios del banco dos veces por semana, es decir:

2 veces por semana x 52 semanas anuales = 104 veces al año

Tomando como referencia el porcentaje de crecimiento poblacional del cantón, la proyección de la oferta se plantea así:

**CUADRO NRO. 26  
PROYECCIÓN DE LA OFERTA**

<b>AÑOS</b>	<b>NRO. DE CLIENTE DE BANCO NACIONAL DE FOMENTO</b>	<b>UTILIZACION DE LOS SERVICIOS</b>	<b>PROYECCION DE LA OFERTA</b>
0	991	104	103064
2014	1010	104	105053
2015	1030	104	107081
2016	1049	104	109147
2017	1070	104	111254
2018	1090	104	113401

Fuente: Entrevista realizada al Gerente del Banco Nacional de Fomento  
Elaborado por: Autora

## DEMANDA INSATISFECHA

La demanda insatisfecha es la diferencia entre la demanda proyectada y la oferta proyectada. Con ello se establece que cantidad de usuarios y clientes aún no están satisfechas sus necesidades.

### CUADRO NRO. 27

#### PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
0	480311	103064	377247
2014	489641	105053	384588
2015	499091	107081	392011
2016	508724	109147	399576
2017	518542	111254	407288
2018	528550	113401	415149

Fuente: Cuadro. Nro. 24 y 25.

Elaborado por: Autora

## PARTICIPACION EN EL MERCADO DE LA EMPRESA

Según lo establecido la demanda insatisfecha en relación al servicio que oferta el Banco de Loja en Alamor y el Banco Nacional de Fomento en Pindal es de 377247 visitas para la utilización de los servicios al año, con lo cual es evidente que existe la necesidad de cubrir esta demanda. Sin embargo, el Banco de Loja con la ventanilla de extensión en el cantón Pindal por apertura, monto de inversión y considerando que lo que se pretende es que la ventanilla dependa de la Agencia Alamor, al inicio de sus operaciones sólo atenderá al 3,31% de la demanda insatisfecha que es 12480 clientes o usuarios al año, iniciando con una atención del 90 % que corresponde a 11232 clientes o usuarios, debido a muchos factores como conocimiento de la apertura de la ventanilla, adaptación de los empleados, entre otros factores que influyen en la prestación del servicio.

## PLAN DEL SERVICIO

Es el conjunto de actividades relacionadas con la circulación de los bienes y servicios desde los sitios que se producen, hasta llegar al consumidor final, su estudio contribuye a precisar las especificaciones de los bienes y servicios que necesita la comunidad, como es el caso del cantón Pindal en donde sus habitantes han solicitado la apertura de una Agencias, sin embargo por motivos de logística lo que se puede implementar es una ventanilla de extensión de la Agencia Alamor.

## NOMBRE DE LA EMPRESA.

El nombre de la empresa que brindará el servicio es BANCO DE LOJA S.A.

## LOGOTIPO

GRÁFICA 19



**SLOGAN.-** El Banco de Loja es identificado por sus clientes y usuarios con el siguiente slogan: *“Banco de Loja, siempre seguro y nuestro”*.

## **MARKETIN MIX**

Para que el proyecto sea eficiente y eficaz, se debe establecer coherencia entre sus elementos como producto, precio, plaza y promoción, todo ello permitirá establecer las estrategias con las cuales se llegará tanto a clientes como usuarios del cantón Pindal.

### **Producto-servicio**

El 19 de Diciembre del 2013, el Banco de Loja le fue otorgado un certificado calificación de riesgo por parte de PCR (PACIFIC, CREDIT, RATING) “Prestigio, Rapidez y Experiencia”, en lo que acuerdan asignar la siguiente categoría de calificación “AA+”, que hace referencia que la institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen<sup>31</sup>.

### **Perfil del Banco de Loja**

El banco cuenta con un total 400 funcionarios, 7 agencias, 4 ventanillas de extensión, 1 autobanco, 44 cajeros automáticos, 13 bancas interactivas, 17 kioscos web, 170.587 clientes.

El número total de créditos otorgados hasta el 2013 = 246.835, número total de captaciones hasta el 2013 = 352.034

### **Misión**

“Contribuimos al desarrollo socio económico del país, atendiendo con servicios de calidad las necesidades financieras de los clientes, sustentados en la adecuada gestión del talento humano y la tecnología”.

### **Visión**

“Ser líder en seguridad y calidad de servicio, en el grupo de bancos medianos del país”.

---

<sup>31</sup> Banco de Loja, Informe anual 2013.

**Estrategia de Posicionamiento:**

Banco de Loja, un banco seguro y ágil que entiende mis necesidades financieras.

**Cartera de Productos y Servicios.**

Como institución financiera el Banco de Loja, tiene una serie de productos y servicios, los que están abalizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, cabe indicar que al ser una ventanilla de extensión, se brindará productos y servicios los mismos que se detalla a continuación.

- Apertura de cuentas de ahorro y corrientes.
- Solicitud de créditos.
- Depósitos y retiros en cuentas de ahorros, corrientes y a plazo fijo.
- Cambio de cheques locales y de otras plazas
- Depósitos para el sector publico
- Cobrar giros del exterior
- Pago de abonos a créditos
- Pago de visa banco de Loja u otras tarjetas
- Pago de bono solidario
- Recaudaciones de impuestos o pago
- Transferencias interbancarias.

Todos estos productos y servicios serán bajo la dependencia de la Agencia Alamor, en especial los productos de préstamos y créditos.

**Horarios de Atención al público:**

Lunes a Viernes de 08:30 a 16H00.



## Precio

Es el valor generalmente expresado en unidades monetarias que se pagó por la adquisición de un bien o servicio.

El precio difiere del servicio, aunque ahora las instituciones financieras ya no cobran por los servicios, solo por los productos que ofertan, estos costos de los servicios ahora está determinado por la Superintendencia de Bancos. Entre los costos de los productos tenemos:<sup>32</sup>

**Gráfica 21**

* TABLA DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL							
DIAS DE MORA ACTUAL							
Rango de cuotas	5	6 a 15	16 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 180	> a 180
< 20	0.8	1	1.4	1.6	2	2.4	3
> 20 <= 40	1.2	1.5	2.1	2.4	3	3.6	4.5
> 40 <= 80	2.4	3	4.2	4.8	6	7.2	9
> 80 <= 120	4	5	7	8	10	12	15
> 120 <= 180	6	7.5	10.5	12	15	18	22.5
> 180 <= 250	8.6	10.75	15.05	17.2	21.5	25.8	32.25
> 250 <= 380	12.6	15.75	22.05	25.2	31.5	37.8	47.25
> 380 <= 500	17.6	22	30.8	35.2	44	52.8	66
> 500 <= 700	24	30	42	48	60	72	90
> 700 <= 1000	34	42.5	59.5	68	85	102	127.5
> 1000 <= 1300	46	57.5	80.5	92	115	138	172.5
> 1300 <= 1800	62	77.5	108.5	124	155	186	232.5
> 1800 <= 2000	76	95	133	152	190	228	285
> 2000 <= 2500	90	112.5	157.5	180	225	270	337.5
> 2500	100	125	175	200	250	300	375

<sup>32</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014.



## TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS<sup>33</sup>

2.2. TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS						
TRANSACCIONES BÁSICAS - SERVICIOS SIN COSTO	TRANSACCIÓN		APLICA		TARIFA (DÓLARES)	
	ACTIVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO NACIONAL O INTERNACIONAL		TARJETAS DE CRÉDITO VISA CLÁSICA Y VISA ORO		0,00	
	BLOQUEO, ANULACIÓN O CANCELACIÓN				0,00	
	REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO POR ACTUALIZACIÓN O FALLAS EN LA BANDA LECTORA				0,00	
	EMISIÓN Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA				0,00	
	EMISIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO TITULAR				0,00	
	RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO TITULAR				0,00	
	EMISIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO ADICIONAL				0,00	
	RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO ADICIONAL				0,00	
	ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA A DOMICILIO				0,00	
	ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA A OFICINA				0,00	
	CONSUMOS A TRAVÉS DE INTERNET EN PÁGINAS NACIONALES E INTERNACIONALES				0,00	
	MANTENIMIENTO DE TARJETA DE CRÉDITO POR PAGO MÍNIMO O TOTAL				0,00	
	MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN O MANEJO				0,00	
	RECLAMOS				0,00	
	PAGOS VENCIDOS				0,00	
	RE-EMISIÓN DE CLAVE				0,00	
	EMISION TITULAR				0,00	
	RENOVACION ANUAL TITULAR				0,00	
	EMISIÓN ADICIONAL				0,00	
RENOVACION ANUAL ADICIONAL		0,00				
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA	SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL
	CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	Tarjeta de Crédito Visa Clásica Tarjeta de Crédito Visa Oro	Oficina	2,49	0,30	2,79
	CHEQUE DEVUELTO DEL EXTERIOR			2,89	0,35	3,24
	COPIA DE VOUCHER DEL			8,93	1,07	10,00

<sup>33</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014

	EXTERIOR					
	COPIA DE VOUCHER LOCAL			1,79	0,21	2,00
	COPIA DE ESTADO DE CUENTA			0,45	0,05	0,50
	CONSUMO EN GASOLINERAS			0,23	0,03	0,26
	REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO		Oficina	4,41	0,53	4,94
	REFERENCIAS BANCARIAS			2,37	0,28	2,65
<b>SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA</b>	<b>APLICA</b>	<b>CANAL</b>	<b>TARIFA (DÓLARES)</b>	<b>IVA</b>	<b>TARIFA FINAL</b>
	NOTAS DE CARGO DE VIAJES Y ENTRETENIMIENTO <sup>1</sup>	Visa Clásica	Oficina	8,93	1,07	10,00
		Visa Oro				
	AVANCE DE EFECTIVO EN CAJERO NACIONAL	Visa Clásica	Cajero Automático	3,57	0,43	4,00
		Visa Oro		3,57	0,43	4,00
	AVANCE DE EFECTIVO EN CAJERO INTERNACIONAL	Visa Clásica		3,57	0,43	4,00
		Visa Oro		3,57	0,43	4,00
	AVANCE DE EFECTIVO EN VENTANILLA NACIONAL	<b>Según monto de avance</b>	Oficina			
		\$10,00 - \$499,99		8,93	1,07	10,00
		\$500,00 - \$999,99		22,32	2,68	25,00
		\$1.000,00 - \$1.999,99		40,18	4,82	45,00
		\$2.000,00 - \$2.999,99		66,96	8,04	75,00
		\$3.000,00 - \$4.999,99		111,61	13,39	125,00
	Mayor a \$5.000,00	178,57	21,43	200,00		
	AVANCE DE EFECTIVO EN VENTANILLA INTERNACIONAL	<b>Según monto de avance</b>	Oficina			
		\$10,00 - \$499,99		8,93	1,07	10,00
		\$500,00 - \$999,99		22,32	2,68	25,00
		\$1.000,00 - \$1.999,99		40,18	4,82	45,00
		\$2.000,00 - \$2.999,99		66,96	8,04	75,00
		\$3.000,00 - \$4.999,99		111,61	13,39	125,00
	Mayor a \$5.000,00	178,57	21,43	200,00		
	REPOSICION DE TARJETA DE CREDITO EMERGENCIA EN EL EXTERIOR	Visa Clásica	Oficina	160,71	19,29	180,00
Visa Oro						

		<b>TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b> <b>AI 01 DE ENERO DEL 2014<sup>34</sup></b>				
<b>4.1 MONTOS DE APERTURAS DE CUENTAS</b>						
CTA. DE AHORROS NORMAL Y GIRO AHORRO	CTA. DE AHORROS CRECEDIARIO		CTA. DE AHORRO META	CTA. CORRIENTE		
	NORMAL	IFIS		CORPORAT.	EMPRESAR.	PERSONAL
\$ 50,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 18,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00
\$ 400,00	\$ 500,00	\$ 500,00	N/A	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
<b>4.2. TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>						
TRANSACCIONES BÁSICAS - SERVICIOS SIN COSTO	TRANSACCIÓN		APLICA		TARIFA (DÓLARES)	
	APERTURA DE CUENTAS		Cuenta de ahorros normal		0,00	
			Cuenta crecediario			
			Cuenta Giro Ahorro			
			Cuenta Ahorro Meta			
			Cuenta corriente			
			Cuenta de Integración de capital			
			Depósitos a plazos			
	Inversiones					
	DEPÓSITOS A CUENTAS		Cuenta de ahorros		0,00	
			Cuenta crecediario			
			Cuenta corriente			
			Depósitos a plazos			
Inversiones						
ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, MANTENCIÓN Y MANEJO DE CUENTAS		Cuenta de ahorros		0,00		
		Cuenta crecediario				
		Cuenta corriente				
		Cuenta Ahorro Meta				
		Cuenta de Integración de capital				
		Depósitos a plazos, Inversiones				
CONSULTA DE CUENTAS		Consulta oficina		0,00		

<sup>34</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014.

		Consulta visual, Cajero Automático	
		Consulta Banca Telefónica	
		Corte impreso de estado de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio diferente al impreso	
RETIROS DE DINERO		Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad.	0,00
		Retiro de dinero por cajero automático de la propia entidad.	0,00
TRANSFERENCIAS DENTRO DE LA MISMA ENTIDAD (VENTANILLA O MEDIOS ELECTRÓNICOS)		Cuenta de ahorros	0,00
		Cuenta crecediario	
		Cuenta corriente	
CANCELACIÓN O CIERRE DE CUENTAS		Cuenta de ahorros normal	0,00
		Cuenta crecediario	
		Cuenta Giro Ahorro	
		Cuenta Ahorro Meta	
		Cuenta corriente	
		Cuenta de Integración de capital	
		Depósitos a plazos	
ACTIVACIÓN DE CUENTAS Y TARJETAS <sup>35</sup>		Cuenta de ahorros normal	0,00
		Cuenta crecediario	
		Cuenta Giro Ahorro	
		Cuenta Ahorro Meta	
		Cuenta corriente	
	Tarjeta de Débito		
BLOQUEO, ANULACIÓN O CANCELACIÓN DE TARJETAS		Tarjeta de Débito	0,00
EMISIÓN DE TABLA DE AMORTIZACIÓN		Emisión de tabla de amortización	0,00
TRANSACCIONES FALLIDAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS		Todas las transacciones fallidas efectuadas en Cajeros Automáticos	0,00
RECLAMOS JUSTIFICADOS E INJUSTIFICADOS		Cuenta de ahorros normal	0,00
		Cuenta crecediario	
		Cuenta Giro Ahorro	
		Cuenta Ahorro Meta	
		Cuenta corriente	
	Cuenta de Integración de capital		
REPOSICIÓN POR ACTUALIZACIÓN		Depósitos a plazos	0,00
		Inversiones	
		Cartola o estado de cuenta por actualización	

<sup>35</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014

		Tarjeta de débito por actualización o fallas en la banda lectora					
		Libretín crecediario chequera					
	EMISIÓN Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA	Cuenta corriente				0,00	
						Pag. 6	
<b>SERVICIOS CON TARIFAS MÁXIMAS</b>	<b>SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA<sup>36</sup></b>	<b>APLICA</b>	<b>CANAL</b>	<b>TARIFA (DÓLARES)</b>	<b>IVA</b>	<b>TARIFA FINAL</b>	
	EMISIÓN	Tarjeta de Débito	Oficina	4,60	0,55	5,15	
	RENOVACIÓN <sup>2</sup>			1,65	0,20	1,85	
	REPOSICIÓN			4,41	0,53	4,94	
	ENVIADAS AL EXTERIOR EN OFICINA	Transferencias	Oficina	49,54	5,94	55,48	
	RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR			8,93	1,07	10,00	
	INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS OFICINA			1,92	0,23	2,15	
	INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS, INTERNET	Transferencias	Internet	0,45	0,05	0,50	
	SCI ENVIADAS, OFICINA		Oficina	1,72	0,21	1,93	
	SCI ENVIADAS, INTERNET		Internet	0,25	0,03	0,28	
	SCI RECIBIDAS		Oficina	0,27	0,03	0,30	
	INTERBANCARIAS SPI RECIBIDAS		Oficina e Internet	0,27	0,03	0,30	
	NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA (ENVIADAS Y RECIBIDAS POR SWIFT)	Cuentas Corrientes	Oficina	1,79	0,21	2,00	
	COSTO POR UN CHEQUE		Oficina	0,27	0,03	0,30	
	DEVUELTO NACIONAL			2,49	0,30	2,79	
	DEVUELTO DEL EXTERIOR			2,89	0,35	3,24	
	CHEQUES CONSIDERACION CAMARA DE COMPENSACION			2,68	0,32	3,00	
	OPOSICIÓN AL PAGO <sup>1</sup>			2,68	0,32	3,00	
	ABSTENCIÓN AL PAGO <sup>1</sup>			2,68	0,32	3,00	
	REVOCATORIA <sup>1</sup>			2,68	0,32	3,00	
	CERTIFICADO			1,79	0,21	2,00	
	EMISIÓN DE CHEQUE DE GERENCIA			Cuentas corrientes Cuentas de ahorro Cuenta Giro Ahorro Cuenta crecediario Inversiones Depósitos a Plazo		2,23	0,27

<sup>36</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014

	RETIRO DE CLIENTES DE LA PROPIA ENTIDAD EN CAJERO DE OTRA ENTIDAD	Cuentas corrientes Cuentas de ahorro Cuenta Giro Ahorro Cuenta crecediario	Cajeros automáticos	0,45	0,05	0,50
	RETIRO DE CLIENTES DE OTRA ENTIDAD EN CAJERO DE LA ENTIDAD			0,45	0,05	0,50
	IMPRESIÓN CONSULTA			0,31	0,04	0,35
	REFERENCIAS BANCARIAS		Oficina	2,37	0,28	2,65
	COSTO DE REPOSICION LIBRETA / CARTOLA / ESTADO DE CUENTA POR PERDIDA, ROBO O DETERIORO			0,89	0,11	1,00
	CORTE IMPRESO DE ESTADO DE CUENTA SOLICITADO POR EL CLIENTE			1,63	0,20	1,83
<b>SERVICIOS CON TARIFAS DIFERENCIADAS</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA<sup>37</sup></b>	<b>APLICA</b>	<b>CANAL</b>	<b>TARIFA (DÓLARES)</b>	<b>IVA</b>	<b>TARIFA FINAL</b>
	EMISIÓN DE CHEQUE INTERNACIONAL	Cuentas corrientes Cuentas de ahorro	Oficina	8,93	1,07	10,00
	SERVICIOS CORPORATIVOS RECIBIDOS POR CAJA	Cuenta Giro Ahorro Cuenta crecediario		0,45	0,05	0,50
	PAGO DE NOMINA	Cuentas Corrientes Cuentas de ahorros	Oficina e Internet	0,45	0,05	0,50
	RECAUDACIONES A TERCEROS			0,45	0,05	0,50
	PAGO APORTES PATRONALES IESS CON DEBITO MENSUAL A CUENTA			0,45	0,05	0,50
	MICROFILM Y COPIA DE DOCUMENTOS		Oficina	2,00	0,24	2,24
	REIMPRESIÓN DE NOTAS DE DÉBITO Y/O CRÉDITO			1,00	0,12	1,12
	CASILLEROS DE SEGURIDAD			10,00	10,12	20,12
	TRANSPORTACIÓN DE VALORES <sup>38</sup> (Clientes de la entidad)	<b>Saldo promedio mensual</b>	Oficina			
		Mayor a \$75.000.00		0,00	0,00	0,00
		De \$50,000.00 a \$74.999.99		150,00	18,00	168,00
		De \$25.000.00 a \$49.999.99		200,00	24,00	224,00
		Menor a \$0.00 a \$24,999.99		300,00	36,00	336,00
PAGO IMPUESTO SRI POR VENTANILLA	Oficina	Oficina	0,54	0,06	0,60	

<sup>37</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014.

<sup>38</sup> Banco de Loja, Tarifario a Enero 2014

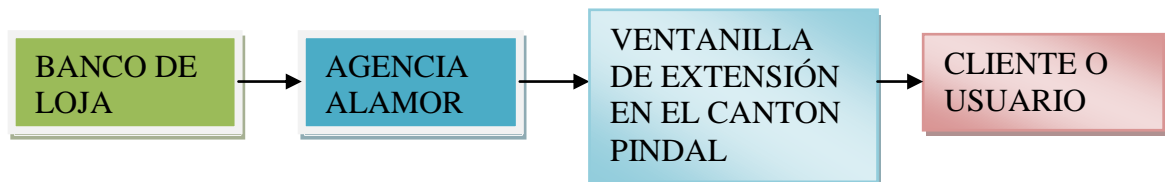
	PAGO IMPUESTO SRI CONVENIO DE DÉBITO A LA CUENTA	Cuentas Corrientes, Cuentas de ahorros		0,31	0,04	0,35
	OTRAS FORMAS DE PAGO SRI POR VENTANILLA	Oficina		0,54	0,06	0,60
	OTRAS FORMAS DE PAGO SRI - BANCA ELECTRÓNICA (OTROS CANALES)	Cuentas Corrientes, Cuentas de ahorros	Internet	0,31	0,04	0,35
	PAGO MATRICULACIÓN VEHICULAR, CAMBIO DE DOMINIO Y AJUSTES POR MATRICULACIÓN VEHICULAR POR VENTANILLA		Oficina	0,54	0,06	0,60
	PAGO MATRICULACIÓN VEHICULAR, CAMBIO DE DOMINIO Y AJUSTES POR MATRICULACIÓN VEHICULAR - BANCA ELECTRÓNICA (OTROS CANALES)		Internet	0,31	0,04	0,35
	PAGO RISE - POR VENTANILLA	Oficina	Oficina	0,54	0,06	0,60
	PAGO RISE - BANCA ELECTRÓNICA (OTROS CANALES)	Cuentas Corrientes Cuentas de ahorros	Internet	0,31	0,04	0,35
1) VALOR NO INCLUYE \$1,00 DOLAR POR COSTO DE PUBLICACIÓN EN LA PRENSA						
2) RENOVACIÓN ANUAL						Pag. 7



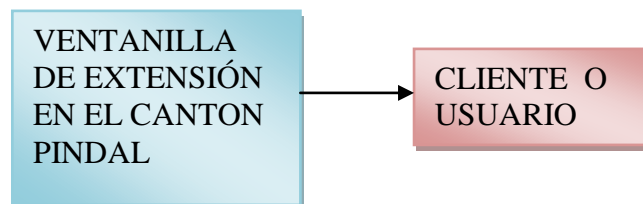
## Plaza

Es lugar en donde se pretende realizar la apertura de la ventanilla de extensión. La plaza para el proyecto es el cantón Pindal, quienes se beneficiaran con esta ventanilla, la misma que prestará productos y servicios que aportarán al desarrollo socioeconómico del sector.

El canal de distribución del proyecto es:



Canal de distribución del servicio es:



## Promoción

La promoción es el elemento del marketing de una organización que sirve para informar, persuadir y recordar al mercado sobre la organización o sus productos y servicios. Básicamente constituye un intento de influir

En el caso de la apertura de la ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor, se considerará lo siguiente:

- Apertura de la ventanilla con un acto social, el mismo que se difundirá por los medios de comunicación de la localidad y de los cantones aledaños, quienes son los beneficiarios indirectos de este proyecto. El medio que se utilizará será la radio, puesto que el 43%, opina que le gustaría este medio para conocer sobre la apertura de la ventanilla.
  
- Se distribuirá hojas volantes para promocionar los productos y servicios del que se ofrecerán en la ventanilla.
  
- Recordar a los clientes y usuarios del Banco la apertura de la ventanilla a través de la publicidad contratada por el banco para ofertar sus productos y servicios.

## **ESTUDIO TÉCNICO**

Se establece de forma detallada el proceso de comercialización; es decir, lo que requiere el proyecto y su costo determinando el tamaño del mismo y la cantidad de recursos humanos que se necesitan para poder aperturar la ventanilla de extensión en el cantón Pindal, tanto en el espacio físico como las instalaciones.

### **Tamaño y Localización**

#### **Tamaño de la Ventanilla de Extensión.**

El tamaño del proyecto del plan de inversión se basará en los siguientes factores: demanda insatisfecha, capacidad instalada, financiera y de inversión, el crecimiento de la empresa y la competencia.

Según el estudio de mercado, se determinó que existe una considerable demanda insatisfecha provocada por la falta de instituciones financieras en el sector ya que solo se cuenta con el Banco Nacional de Fomento, el mismo que no cubre la demanda existente, para beneficio de la colectividad y de sus futuros clientes.

La tecnología y los equipos necesarios se pueden encontrar en los mercados locales de la ciudad de Loja, debiéndose adquirir los indispensables, según el tamaño que se defina.

De acuerdo, con el monto que alcancen las inversiones, se buscará la mejor alternativa de financiamiento, considerando los aportes propios de los futuros clientes y usuarios, de ser necesario se solicitará un crédito.

Considerando los factores anteriormente citados se ha determinado el tamaño del proyecto, como se explica a continuación.

## CAPACIDAD INSTALADA

Para determinar el nivel máximo de prestación del servicio que tendrá la ventanilla de extensión se considera el promedio de tiempo en atender a un cliente o usuario esto es 10 minutos por persona es decir 6 personas por hora, trabajando 8 horas diarias tenemos 48 personas al día por 260 días laborables al año hablamos de 12480 clientes o usuarios en el primer año. Por eso el área para atención al cliente será de:

**Cuadro 28**

### Espacio para la prestación del servicio.

DESCRIPCIÓN	M2
Espacio Cajero	5
Espacio Oficial de negocios	5
Espacio de circulación	10
<b>TOTAL DEL ÁREA DEL SERVICIO</b>	<b>20 mt.</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: Autora

La capacidad total de la prestación del servicio es como sigue a continuación:

**Cuadro 29**

### CAPACIDAD INSTALADA

AÑOS	CAPACIDAD INSTALADA
0	12480
2014	12480
2015	12480
2016	12480
2017	12480
2018	12480

Fuente: Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

## CAPACIDAD UTILIZADA

Considerando la capacidad instalada total de la ventanilla, para el proyecto se tomará en cuenta algunos porcentajes menores de esta capacidad ya que podrían presentarse situaciones no esperadas o imprevistas que afecten el cumplimiento de las cantidades programadas para la prestación del servicio, retraso en la elaboración del papel, situaciones ambientales, otras.

Por tales motivos, en un inicio solo se atenderá al 90% de la población en estudio entre clientes y usuarios, en consecuencia la capacidad instalada a utilizar será de 11232 clientes o usuarios por año, hasta llegar al 100%, en los años siguientes.

**Cuadro 30**  
**CAPACIDAD UTILIZADA**

<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>% DE UTILIZACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
0	12480	90,00	11232
2014	12480	95,00	11856
2015	12480	100,00	12480
2016	12480	100,00	12480
2017	12480	100,00	12480
2018	12480	100,00	12480

Fuente: Cuadro 27  
Elaborado por: Autora

## LOCALIZACIÓN DE LA VENTANILLA

Considerando el análisis del lugar con la mayor incidencia para el cliente, la misma que iniciara desde una Macro localización hasta llegar a una Micro localización donde se establecerá la empresa.

## MACROLOCALIZACION

País: Ecuador.

Provincia: Loja.

Cantón: Pindal.

Población: 9155 habitantes.

Población Económica Activa: 43.3% es decir 3964 habitantes.

La cabecera del Cantón Pindal es la ciudad del mismo nombre, localizada a 217 km de la ciudad de Loja. Limita al norte con el cantón Puyango, al sur y este con el cantón Celica y al oeste con el cantón Zapotillo. Superficie. 194 km<sup>2</sup>, que equivale al 1,81% del total provincial.

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTON PINDAL

Grafico 22



Elaborado por: Autora  
Fuente: [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)

## MICROLOCALIZACIÓN

Según datos recopilados en la encuesta el 38% de los encuestados prefieren que la ventanilla de extensión este ubicada en el edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pindal, (exmunicipio), y al haber la predisposición del Señor Alcalde, de facilitar una oficina para este

fin y considerado la matriz ponderada de localización el lugar antes indicado es el más adecuado para la instalación de la ventanilla.

**Cantón:** Pindal

**Parroquia:** Pindal

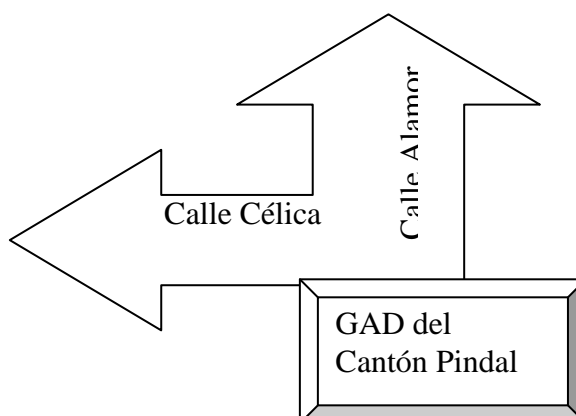
**Población:** 9.155 habitantes

**PEA:** 3964 habitantes

**Lugar:** Gobiernos Autónomo Descentralizado del Cantón Pindal.

La ventanilla estará ubicada en las calles: Célica y Alamor, sector plaza de la cultura y el deporte.

**Gráfica 23**



### **Matriz de ponderación para determinar la localización**

Los factores que se mencionan influyen en el éxito de la decisión final para la ubicación de la nueva ventanilla, al mismo tiempo se ha distinguido el grado de importancia de cada uno de los términos porcentuales facilitándose la evaluación de cada una de las alternativas en una escala de 0 a 10 de menor a mayor. Resultados que se recogen en el siguiente cuadro.

Cuadro 31

**MATRIZ PONDERA PARA DETERMINAR LA LOCALIZACIÓN**

FACTORES DE LOCALIZACION	PONDERACIÓN	ALTERNATIVAS					
		CENTRO COMERCIAL(A)		MUNICIPIO (B)		OTRO ©	
		CALIF.	PUNTAJE	CALIF.	PUNTAJE	CALIF.	PUNTAJE
1. Disponibilidad de Local	0,25	5	1,25	9	2,25	7	1,75
2. Cuenta con servicios básicos	0,1	9	0,9	9	0,9	9	0,9
3. Se encuentra en un área urbana y céntrica	0,2	5	1	9	1,8	6	1,2
4. No existen la influencia de la competencia	0,15	5	0,75	7	1,05	5	0,75
5. Existe un mercado potencial	0,3	8	2,4	9	2,7	8	2,4
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>6,3</b>		<b>8,7</b>		<b>7</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

**ANÁLISIS:** Las alternativas B y C, presentan la mejor puntuación que A, por lo que se podría desechar esta última. Entre las dos restantes se destaca la alternativa B, que supera a C, en lo que se refiere la disponibilidad del Local y la ubicación en un área urbana y céntrica, lo que resulta una ventaja sobre C, siendo esto un factor importante para decidir la ubicación de la ventanilla de extensión.



## INGENIERÍA DEL PROYECTO

Para la adecuación de las instalaciones de la ventanilla de extensión, se obtuvo la colaboración del Ing. Holgar Narváez Pintado, Supervisor de Infraestructura y mantenimiento, con conocimientos técnicos que permitirán la utilización óptima del espacio del local destinado a la adecuación y por ende resaltar en el cantón Pindal.

**Gráfica 24**



Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: Autora

## **PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS**

Dentro del proceso de prestación del servicio distinguimos dos procesos:

- Atención en Ventanilla – Caja
- Atención en oficina de servicios

El proceso de ventanilla se distingue por 5 pasos:



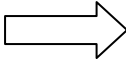




1. Entrada del cliente a la ventanilla de extensión
2. Llenado de la papeleta de depósito o retiro
3. Formar en la columna para ventanilla
4. Atención en cajas
5. Salida de la ventanilla de extensión.

El proceso de la Atención en la Oficina de Servicios

1. Entrada del cliente a la ventanilla de extensión
2. Esperar el turno para la oficina de servicios
3. Atención del Oficial de Servicios
4. Salida de la ventanilla de extensión

Ambos procesos se pueden combinar según la decisión del cliente, ya que puede ir a los dos lugares o solamente a uno.

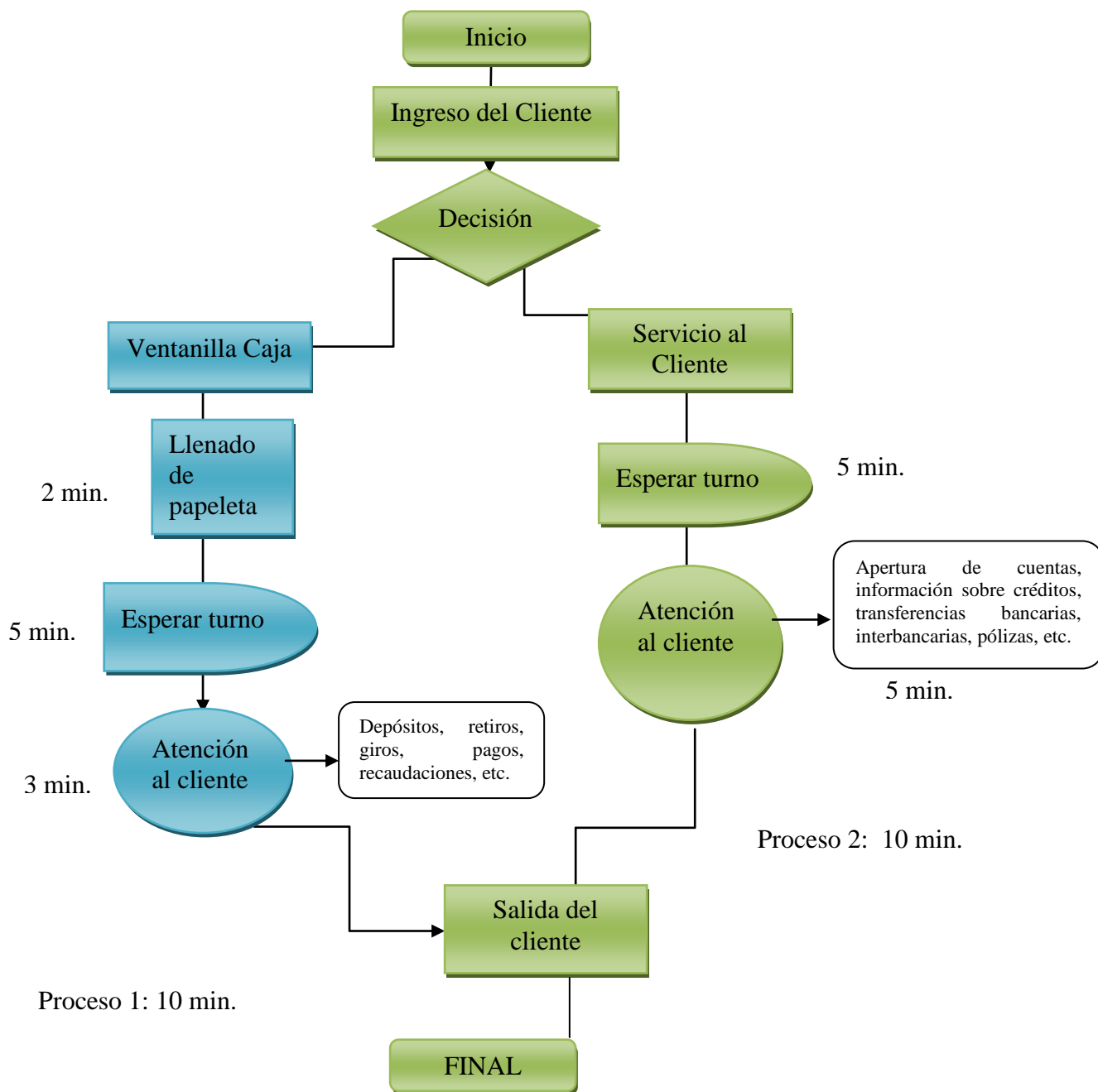
## SIMBOLOGIA DE ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO

ACTIVIDAD	SÍMBOLO	RESULTADO PREEDOMINANTE
Operación		Se produce o se realiza algo
Inspección		Se verifica la calidad o la cantidad del producto
Transporte		Se cambia de lugar o se mueve un objeto
Demora		Se interfiere o retrasa el paso siguiente
Almacenaje		Se guarda o se protege el producto
Actividad Combinada		Operación combinada con una inspección
Decisión		Indica cursos de acción alternos como resultado de una decisión de si o no.

## FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

**Diagramas.-** Los diagramas de procesos servirán para explicar los pasos para la prestación de los productos y servicios que ofertará el Banco de Loja, en la ventanilla de extensión de Pindal.

**Gráfica 25**  
**PROCESO FLUJO DE LA OFERTA DEL SERVICIO**



Fuente: Procesos de servicio del Banco de Loja  
 Elaborado por: Autora.

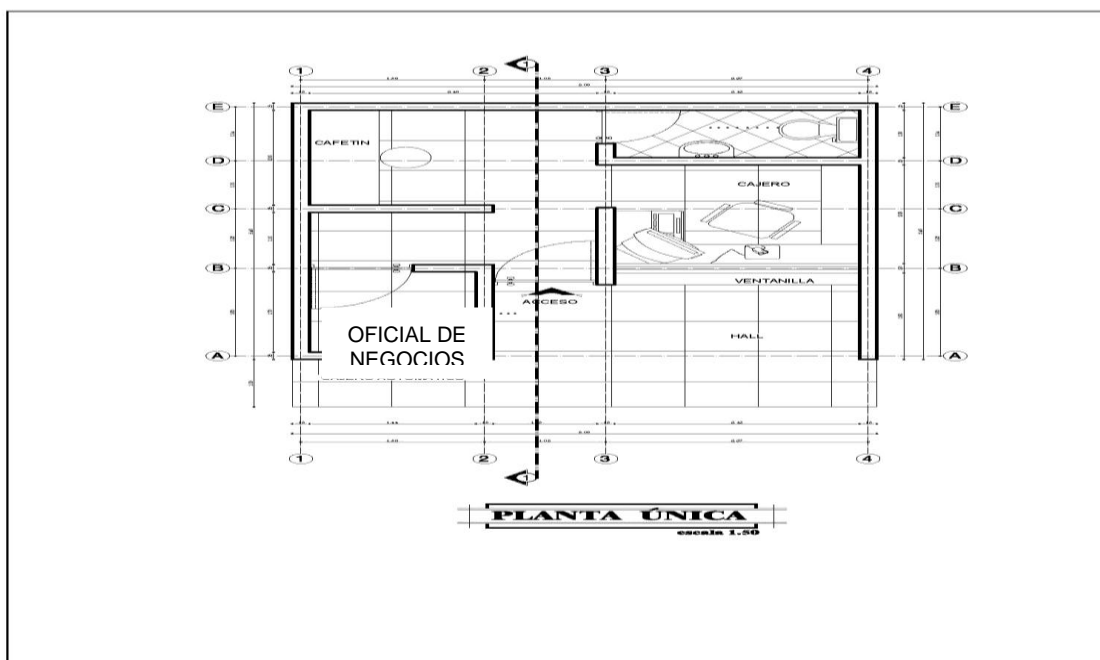
## DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LA VENTANILLA

Es el proceso en donde se ordena el espacio físico, y estará distribuida tanto en una ventanilla de atención (caja) y un cubículo para el oficial de negocios, de manera que constituya un sistema productivo capaz de alcanzar los objetivos y metas fijadas. La distribución de la empresa se elaboró en un área de 20 m<sup>2</sup>.

Este proyecto se desarrollará tomándose en cuenta todos los reglamentos, ordenanzas municipales, comerciales, control de incendios, etc.

Se debe destacar que el área de 20m<sup>2</sup>, tiene como fin lograr una disposición ordenada mejorando así la comodidad de los clientes internos y externos.

**Gráfica 26**



Fuente: Banco de Loja

Elaborado por: Ing. Holger Narváez Pintado

La gráfica muestra la distribución de la ventanilla de extensión, en donde se trabajará con dos personal un cajero y un oficial de negocios.

## Requerimientos e infraestructura

**Cuadro 32.**

### **Materiales para adecuación del local**

RUBRO Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	<b>PRELIMINARES</b>	
1	PICADO DE PAREDES PARA ADECUACIÓN	20,30
2	PICADO DE COLUMNAS	8,01
3	PICADO DE PISOS	18,45
4	<b>RECUBRIMIENTOS</b>	
5	PINTURA DE CAUCHO INTERIOR: 2 MANOS (COSTO MEDIO	20,26
6	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR: 2 MANOS (COSTO MEDIO	10,74
7	PINTURA DE CAUCHO: 2 MANOS (COSTO MEDIO) EN CIELO RASO	20,27
8	<b>CARPINTERIA EN ALUMINIO Y VIDRIO</b>	
9	VENTANA DE CRISTAL A PRUEBA DE BALAS	2,20
10	PUERTA METALICA CORREDIZA	1,00
11	PUERTA BLINDADA	1,00
12	<b>CERRADURAS</b>	
13	CERRADURA CON TECLADO NUMERICO PARA APLICACIONES DE CONTROL BOX	5,00
14	CERRADURA LLAVE - SEGURO INSTALADA (COSTO MEDIO)	5,00
15	<b>CARPINTERIA DE MADERA MDF</b>	
16	MUEBLE CON ARCHIVADOR Y CAJA REGISTRADORA	4,00
17	MUEBLE BAJO DE MESON SENCILLO	2,00
19	<b>INSTALACIONES ELECTRICAS</b>	
20	TABLERO DE CONTROL DE 9 PUNTOS	1,00
21	PUNTOS DE ILUMINACION	14,00
22	TOMACORRIENTES POLARIZADOS BTICINO	6,00
23	SALIDA PARA TELEFONO	1,00
24	PUESTA A TIERRA	1,00
25	SALIDA DE PUERTA ELECTRICA	1,00
26	LAMPARAS FLUORECENTES	3,00
27	DICROICOS	2,00
28	FOCOS AHORRADORES	3,00
29	FOCOS AHORRADORES	2,00
30	CAMARAS DE SEGURIDAD	3,00
31	INSTALACIÓN DE SOFTWARE	1,00
32	INSTALACION PARA INTERNET	2,00
33	<b>OBRAS COMPLEMENTARIAS</b>	
34	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	20,00

Fuente: Supervisor de mantenimiento e instalaciones

**Cuadro 33**  
**Equipo de Computación**

Descripción	Cantidad
Computador Intel dual core de 3,0 GHZ	2
Impresora Matricial Epson Lx 350	1
Impresora Epson TMU220	1

Fuente: Sisconet – ciudad de Loja, Azuay y 18 de Noviembre  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 34**  
**Equipo de Oficina**

Descripción	Cantidad
Papeleras	2
Perforadoras	2
Engrapadoras	2
Teléfonos	1
Calculadora	2

Fuente: Librerías de la ciudad de Loja  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 35**  
**Muebles y Enseres**

Descripción	Cantidad
Archivadores	1
Escritorio	1
Sillas ejecutivas	2
Sillas para clientes gemelas	2

Fuente: Mueblería de ciudad de Loja.  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 36**  
**Recursos Humanos**

Descripción	Cantidad
Oficial de Negocios	1
Cajera/o	1
Guardia	1
Conserje	1

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autora

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO ORGANIZACIONAL**

Una de las partes primordiales a implementar en un proyecto como esté, es la organización que permite el funcionamiento de la misma, para ello se requiere cumplir con el proceso legal y administrativo.

### **Organización Legal**

Ley General de las Instituciones Financiera del Ecuador, Título II, DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO, Capítulo I INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO NACIONAL, Art. 3 señala:

*Art. 3.- La Superintendencia autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado. Estas instituciones se constituirán bajo la forma de una compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.*

Por ende el Banco de Loja es una Sociedad Anónima, la misma que está regida por accionistas y supervisada y controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguro.

Así mismo, este Ley en relación al capital de constitución señala:

*Art. 5.- Las acciones de las instituciones del sistema financiero privado deberán ser nominativas. En el contrato social podrá estipularse que el capital se divide en varias clases de acciones, con derechos especiales para cada clase, sin que pueda excluirse a ningún accionista de la participación en las utilidades.*

*En el Estatuto Social se determinará el valor nominal de las acciones que podrá ser de cien o múltiplo de cien.*



En lo que se refiere a su organización y administración, la Ley General de las Instituciones Financieras, en su capítulo III señala:

*Art. 28.- En la junta general de accionistas, cada acción pagada dará derecho a un voto. Los accionistas podrán conferir poder o carta poder para votar en ella.*

*La transferencia de acciones emitidas por las instituciones financieras, comporta la de todos los derechos inherentes a ellas.*

*El derecho preferente para la suscripción de acciones en un aumento de capital, así como para recibir el certificado de preferencia, será ejercido por los accionistas que aparezcan registrados como tales, en el Libro de Acciones y Accionistas, a la fecha en la que se publique por la prensa el llamado al ejercicio de este derecho.*

En lo que se refiere a la apertura de oficinas de las instituciones financieras señala:

*Art. 18.- Las instituciones del sistema financiero podrán establecer oficinas en el país o en el exterior, previa autorización de la Superintendencia y sujetándose a las normas y procedimientos generales que determina esta ley y las que expida la Superintendencia.*

*Igual condición regirá tratándose de las inversiones en el capital de compañías del país o del exterior, siempre que dichas inversiones se encontrasen autorizadas por esta ley. En lo que se refiere a las inversiones del exterior, siempre que las respectivas entidades cuenten con una supervisión adecuada y den cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo III de este título.*

*Las sucursales y agencias no poseerán personería jurídica independiente de la casa matriz.*

La apertura de la ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el cantón Pindal, tiene que pasar por un proceso que va desde la resolución de decisión de los accionistas, previo a un estudio de mercado y financiero y según se considere la necesidad existente a cubrir, además de los trámites en la Superintendencia y los requerimientos de la misma en adecuación e instalación.

La ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor, estará bajo supervisión y control directo de la Agencia Alamor, quien es dependiente jurídicamente de la Casa Matriz; por ende esta ventanilla no tendrá un Jefe directo sino que el Gerente de la Agencia Alamor es quien deberá suministrar los productos y servicios a ofertar en la ventanilla de extensión en el cantón Pindal.

### **Estructura Organizativa**

Siendo una Sociedad, el Banco de Loja tiene todos los niveles jerárquicos:

- **Nivel Legislativo.-** Se conforma por la junta general de accionista, dentro de sus competencias está la de legislar sobre la política que debe seguir la organización, establecer procedimientos reglamentos, resoluciones, etc.
- **Nivel Ejecutivo.-** Está representado por el gerente, el mismo que será nombrado por la junta general de accionistas. Posee un segundo grado de autoridad le corresponde planificar, orientar, dirigir y controlar las actividades durante la vida administrativa de la empresa, así como también velará por el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Nivel Asesor.-** Está conformado por el asesor jurídico su función es de asesorar, aconsejar, informar sobre asuntos judiciales de la empresa.

- **Nivel Auxiliar y de Apoyo.-** Lo conforma las asistentes administrativas de cada departamento y la asistente ejecutiva de gerencia, como el personal de aseo y limpieza, guardianía, mensajería, quienes realiza actividades administrativas y sirven de apoyo en los procesos que cumple la Gerencia y los jefes departamentales.
- **Nivel de Operativo.-** En este nivel están ubicadas las personas que tienen relación directa con la oferta de los productos y servicios financieros, es la parte esencial de la empresa, ya que es la que genera la rentabilidad de la misma.

En el caso de la ventanilla de extensión esta se ubicará dentro del nivel operativo y tendrá dependerá de la Agencia Alamor.

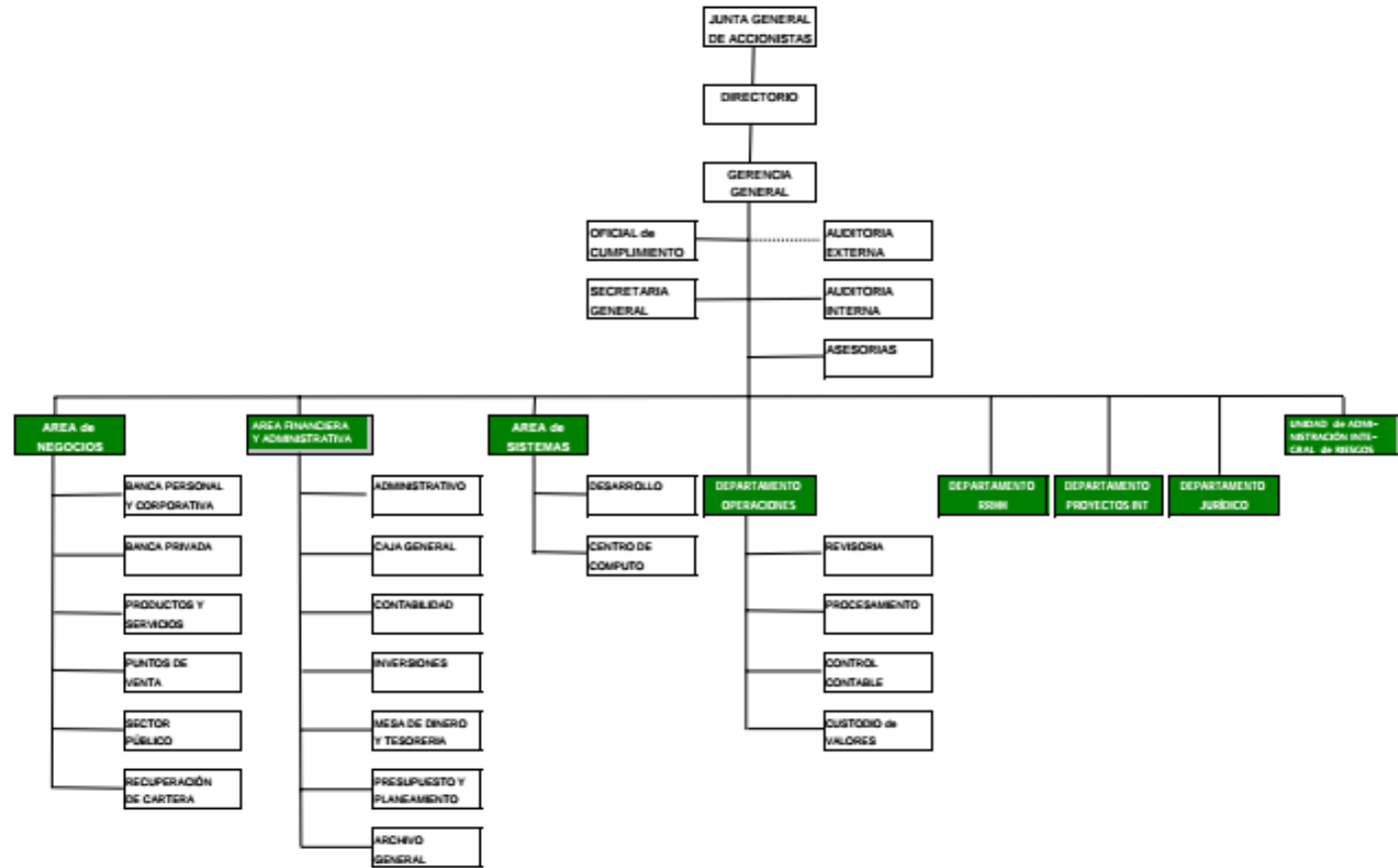
### **Organigramas**

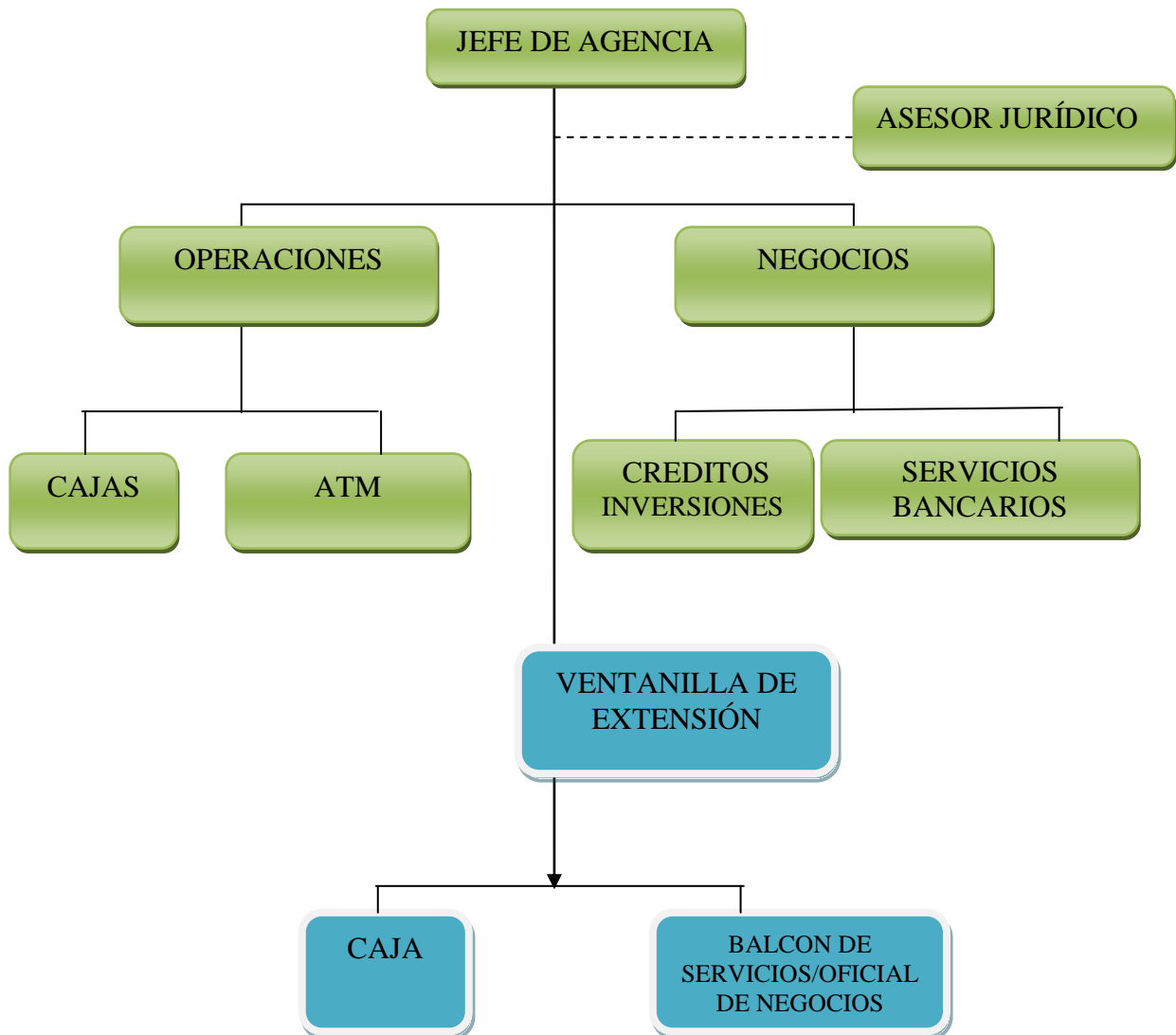
Sirven para representar gráficamente como está estructurada la empresa, aquí se muestra la jerarquía y responsabilidad de cada uno de los departamentos que existen en la misma.

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

## BANCO DE LOJA S.A.

Noviembre 2005



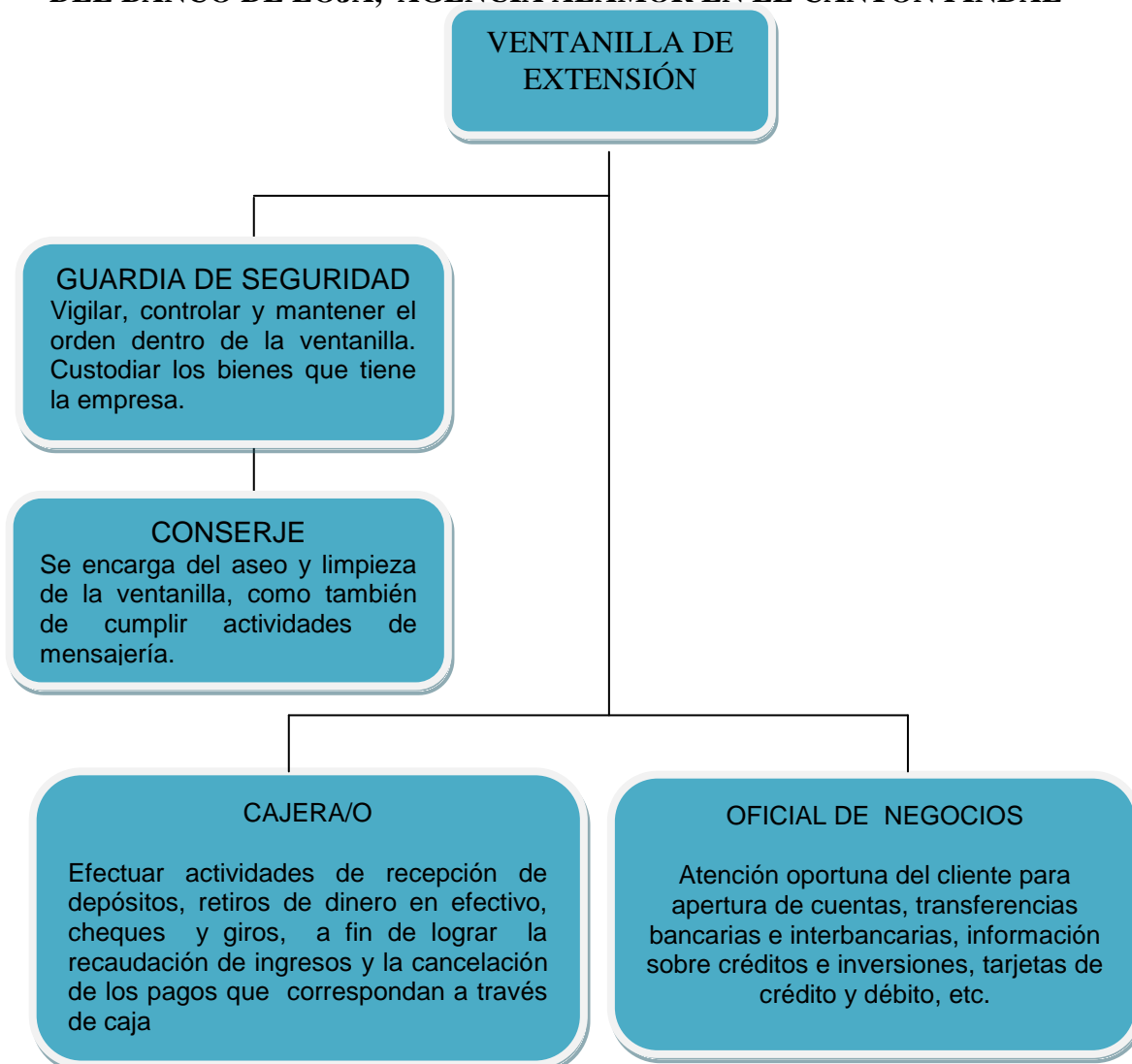
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA AGENCIA ALAMOR**

Fuente: Observación directa  
Elaborado por: Autora

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Como el tema central de la tesis es la ventanilla de extensión, en el organigrama funcional solo nos referimos a las funciones del cajero/a , oficial de negocios, guardia y conserje que serán las personas que directamente estarán relacionadas con la atención en la ventanilla de extensión de Banco de Loja, Agencia Alamor, en el cantón Pindal.

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA ALAMOR EN EL CANTON PINDAL



Fuente: Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

**Manual de Funciones:**

OFICINA DE NEGOCIOS	CODIGO: 001
1. Datos Generales del Puesto : Oficial de Negocios	
2. Descripción Genérica del Puesto Atención oportuna del cliente para apertura de cuentas, transferencias bancarias e interbancarias, información sobre créditos e inversiones, tarjetas de crédito y débito, etc.	
<p style="text-align: center;">Descripción Específica de Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aperturar de cuentas de ahorro y corriente</li> <li>✓ Captar de dinero a través de pólizas (inversiones)</li> <li>✓ Receptar de solicitudes de créditos.</li> <li>✓ Realizar transferencias bancarias e interbancarias</li> <li>✓ Emitir de tarjetas de crédito y debito</li> <li>✓ Emitir cheques administrativos y la respectiva retención</li> <li>✓ Certificar cheques de clientes</li> </ul>	
3. Perfil de requisitos y competencias laborales	
<p>a. Formación profesional</p> <p style="padding-left: 40px;">Estudios universitarios culminado el tercer año. Conocimientos en computación Capacitación en atención al cliente.</p>	
<p>b. Experiencia</p> <p>Un año en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.</p>	
<p>c. Destrezas</p> <p>Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.</p>	
d. Aptitudes y Actitudes para el puesto	
<p style="padding-left: 40px;">Aptitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de organización</li> <li>✓ Capacidad de planeación y priorización</li> <li>✓ Facilidad para el aprendizaje rápido</li> <li>✓ Habilidad para establecer relaciones empáticas</li> <li>✓ Capacidad de negociación</li> <li>✓ Capacidad de análisis</li> <li>✓ Seguridad en sí mismo</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajar con base en objetivos</li> <li>✓ Facilidad de comunicación</li> </ul>	
<p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación al logro</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Compromiso y responsabilidad</li> <li>✓ Disponibilidad para trabajar horario extra</li> <li>✓ Pro actividad</li> <li>✓ Orientación al servicio al cliente</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Apertura al cambio</li> <li>✓ Tolerancia a la presión y frustración</li> <li>✓ Dinamismo</li> </ul>	
<p>e. Responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por supervisión ejercida</li> </ul> <p>No supervisa a ninguna persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Por contactos internos</i></li> </ul> <p>Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por manejo de materiales, herramientas y equipo.</li> </ul> <p>Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por fondos y valores</li> </ul> <p>Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica, por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Por información confidencial</i></li> </ul> <p>Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial</p>	
<p>f. Condiciones de trabajo</p>	
<p>Condiciones Ambientales</p> <p>En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro</p>	<p>Esfuerzo Físico</p> <p>El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.</p>
<p><b>Fuente: Banco de Loja</b></p>	<p><b>Elaborado por: Autora</b></p>



CAJA	CODIGO: 002
1. Datos Generales del Puesto : Cajera/o	
2. Descripción Genérica del Puesto Efectuar actividades de recepción de depósitos, retiros de dinero en efectivo, cheques y giros, a fin de lograr la recaudación de ingresos y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja	
3. Descripción Específica de Funciones <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar notas de débito y crédito</li> <li>✓ Realizar y registrar en el sistema el pago en efectivo de cheques y papeletas de retiro de los clientes</li> <li>✓ Realizar y registrar los depósitos de cheques y efectivo en las cuentas de los clientes</li> <li>✓ Bajar cortes del banco central</li> <li>✓ Transferir cantidades requeridas entre cuentas del Banco de Loja</li> <li>✓ Realizar solicitudes de emisión de cheques de gerencia</li> <li>✓ Debitar de la cuenta corrientes empresarial del clientes y acreditar en cuentas de ahorros de sus empleados</li> <li>✓ Generar y enviar transferencias de servicios de pagos interbancarios y al exterior.</li> <li>✓ Reportar cheques de Gerencia emitidos y cobrados, a auditoria.</li> <li>✓ Emitir informes diarios de los movimientos realizados en caja para el cuadro de caja.</li> <li>✓ Presentar informes diarios sobre el cuadro de caja.</li> </ul>	
4. Perfil de requisitos y competencias laborales	
a. Formación profesional Bachiller y capacitación en Software Microsoft y Excel Básico en el campo específico.	
b. Experiencia De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en actividades similares. No necesaria.	
c. Destrezas Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.	
d. Aptitudes y Actitudes para el puesto	
Aptitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad para establecer relaciones empáticas</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de análisis</li> <li>✓ Seguridad en sí mismo</li> <li>✓ Trabajar con base a objetivos</li> <li>✓ Facilidad de comunicación</li> </ul>	
<p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación al logro</li> <li>✓ Compromiso y responsabilidad</li> <li>✓ Disponibilidad para trabajar horario extra</li> <li>✓ Pro actividad</li> <li>✓ Orientación al servicio al cliente</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Tolerancia a la presión y frustración</li> <li>✓ Dinamismo</li> </ul>	
<p>e. Responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por supervisión ejercida</li> </ul> <p>No le corresponde la supervisión de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Por contactos internos</i></li> </ul> <p>Se relaciona con personas internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por manejo de materiales, herramientas y equipo.</li> </ul> <p>Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la recepción, custodia y entrega de dinero, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por fondos y valores</li> </ul> <p>Tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Por información confidencial</i></li> </ul> <p>Tiene responsabilidad por el manejo de información confidencia</p>	
<p>a. Condiciones de trabajo</p>	
<p>Condiciones Ambientales</p> <p>Las condiciones ambientales deben ser buenas, para evitar riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Con iluminación adecuada y con espacio suficiente para realizar sus actividades.</p>	<p>Esfuerzo Físico</p> <p>No requiere de esfuerzo físico, su esfuerzo es mental ya que requiere de mucha concentración para el desempeño de su trabajo.</p>
<p><b>Fuente: Banco de Loja</b></p>	<p><b>Elaborado por: Autora</b></p>

GUARDIA DE SEGURIDAD		CODIGO: 003
1.	Datos Generales del Puesto : Guardia de Seguridad	
2.	Descripción Genérica del Puesto Vigilar, controlar y mantener el orden dentro de la ventanilla. Custodiar los bienes que tiene la empresa.	
3.	Descripción Específica de Funciones <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener el orden en la ventanilla de extensión</li> <li>✓ Velar por el respeto de las normas y prevenir robos u otros hechos de violencia.</li> <li>✓ Vigilar cada rincón de la ventanilla</li> <li>✓ Reportar ante cualquier sospecha a la central de la guardia como a la policía.</li> <li>✓ Controlar las filmaciones provenientes de las cámaras de seguridad</li> </ul>	
4.	Perfil de requisitos y competencias laborales	
a.	Formación profesional Bachiller y capacitación en el campo específico, haber pasado el servicio militar.	
b.	Experiencia De seis meses en puestos afines en conocimientos básicos en actividades similares.	
c.	Destrezas Atención cordial, habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.	
d.	Aptitudes y Actitudes para el puesto	
	Aptitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad para establecer relaciones empáticas</li> <li>✓ Seguridad en sí mismo</li> <li>✓ Facilidad de comunicación</li> </ul>	
	Actitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso y responsabilidad</li> <li>✓ Disponibilidad para trabajar horario extra</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Confiabilidad</li> </ul>	
e.	Responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por fondos y valores</li> </ul> Tiene responsabilidad por la custodia del dinero que existe dentro de la ventanilla.	
f.	Condiciones de trabajo	
	Condiciones Ambientales Las condiciones ambientales deben ser buenas, para evitar riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante.	Esfuerzo Físico Requiere de esfuerzo físico y mental ya que requiere de mucha concentración para el desempeño de su trabajo.
Fuente: Banco de Loja		Elaborado por: Autora

CONSEJE		CODIGO: 004
1.	Datos Generales del Puesto : Conserje	
2.	Descripción Genérica del Puesto Se encarga del aseo y limpieza de las instalaciones de la ventanilla	
3.	Descripción Específica de Funciones <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpiar, asear y extraer la basura, de las instalaciones, equipos y áreas comunes de la ventanilla.</li> <li>✓ Verificar que las instalaciones tanto de agua, luz y teléfono estén en perfectas condiciones</li> <li>✓ Reemplazar focos, llaves de agua y de más material de aseo que sea necesario para mantener limpio las instalaciones</li> <li>✓ Apoyar en la labor de mensajería en caso que sea requerido por el personal de la ventanilla.</li> <li>✓ Las demás que fueren solicitadas por sus inmediato superior.</li> </ul>	
4.	Perfil de requisitos y competencias laborales	
a.	Formación profesional Bachiller, con conocimiento en el área específica.	
g.	Experiencia No indispensable.	
h.	Destrezas Atención cordial y oportuna.	
i.	Aptitudes y Actitudes para el puesto	
	Aptitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad para establecer relaciones empáticas</li> <li>✓ Seguridad en sí mismo</li> <li>✓ Facilidad de comunicación</li> </ul>	
	Actitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso y responsabilidad</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Confiabilidad</li> </ul>	
j.	Responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por supervisión ejercida No le corresponde la supervisión de personal, solo por su propio trabajo.</li> </ul>	
k.	Condiciones de trabajo	
	Condiciones Ambientales Las condiciones ambientales deben ser buenas, para evitar riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.	Esfuerzo Físico Requiere de esfuerzo físico, para el desempeño de su trabajo.
Fuente: Banco de Loja		Elaborado por: Autora

## **ESTUDIO FINANCIERO – ECONOMICO**

Determinados los requerimientos del proyecto en el estudio técnico se procede a cuantificar todo ello en el estudio financiero, es decir, asignando el monto total de la inversión en sus diferentes recursos como: materiales tecnológicos y humanos necesarios para poder cubrir la capacidad instalada en la oferta de productos y servicios financieros durante la vida útil de la empresa.

El estudio financiero permite determinar la rentabilidad o no para la implementación de la misma.

Las inversiones del proyecto serán de tres tipos de activos:

- Activos Fijos
- Activos Intangibles
- Capital de Trabajo.

### **Activos Fijos:**

Son todos los bienes tangibles y son de propiedad de la empresa, para cubrir con todo ello, se necesitará de la inversión que se realice para la oferta de productos y servicios financieros. Estos activos fijos se detallan a continuación:

### **Adecuación e Instalaciones del Local**

El área para la adecuación e instalaciones del local que se arrendará tiene una extensión de 20 mt<sup>2</sup> a un costo de 181.688 dólares el metro cuadrado, inversión que asciende a un total de \$ 3,633.76 dólares.

**Cuadro 37**  
**VALOR EN DOLARES DE LOS REQUERIMIENTOS PARA LA**  
**ADECUACIÓN.**

RUBRO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD		
Nº			P.UNITARIO	P.TOTAL
	<b>PRELIMINARES</b>			
1	PICADO DE PAREDES PARA ADECUACIONES	20,30	0,93	18,88
2	PICADO DE COLUMNAS	8,01	1,55	12,42
3	PICADO DE PISOS	18,45	1,40	25,83
4	<b>RECUBRIMIENTOS</b>			
5	PINTURA DE CAUCHO INTERIOR: 2 MANOS (COSTO MEDIO	20,26	2,59	52,47
6	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR: 2 MANOS (COSTO MEDIO	10,74	3,08	33,08
7	PINTURA DE CAUCHO: 2 MANOS (COSTO MEDIO) EN CIELO RASO	20,27	2,71	54,93
8	<b>CARPINTERIA EN ALUMINIO Y VIDRIO</b>			
9	VENTANA DE CRISTAL A PRUEBA DE BALAS	2,20	150,00	330,00
10	PUERTA METALICA CORREDIZA	1,00	200,00	200,00
11	PUERTA BLINDADA	1,00	450,00	450,00
12	<b>CERRADURAS</b>			
13	CERRADURA CON TECLADO NUMERICO PARA APLICACIONES DE CONTROL BOX	5,00	15,35	76,75
14	CERRADURA LLAVE - SEGURO INSTALADA (COSTO MEDIO)	5,00	15,35	76,75
15	<b>CARPINTERIA DE MADERA MDF</b>			
16	MUEBLE CON ARCHIVADOR Y CAJA REGISTRADORA	4,00	206,47	825,88
17	MUEBLE BAJO DE MESON SENCILLO	2,00	210,00	420,00
19	<b>INSTALACIONES ELECTRICAS</b>			
20	TABLERO DE CONTROL DE 9 PUNTOS	1,00	64,28	64,28
21	PUNTOS DE ILUMINACION	14,00	21,50	301,00
22	TOMACORRIENTES POLARIZADOS BTICINO	6,00	23,78	142,68
23	SALIDA PARA TELEFONO	1,00	12,60	12,60
24	PUESTA A TIERRA	1,00	27,66	27,66
25	SALIDA DE PUERTA ELECTRICA	1,00	94,50	94,50
26	LAMPARAS FLUORECENTES	3,00	6,00	18,00
27	DICROICOS	2,00	5,00	10,00
28	FOCOS AHORRADORES	3,00	2,00	6,00
29	FOCOS AHORRADORES	2,00	3,00	6,00
30	CAMARAS DE SEGURIDAD	3,00		104,85
31	INSTALACIÓN DE SOFTWARE	1,00		180,00
32	INSTALACION PARA INTERNET	2,00		50,00
33	<b>OBRAS COMPLEMENTARIAS</b>			
34	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	20,00	1,96	39,20
		<b>SUBTOTAL</b>		3.633,76
		<b>TOTAL</b>		<b>3.633,76</b>

**Cuadro 38**  
**INVERSION PARA ADECUACIÓN DEL LOCAL**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Área de Adecuaciones	20mt <sup>2</sup>	181.688	3,633.76
TOTAL			3,633.76

Fuente: Departamento de mantenimiento e Instalaciones del Banco de Loja

Elaborado por: Autora

### **Equipo de Computación:**

Los equipos tecnológicos serán indispensables para la puesta en marcha del proyecto, la misma que ha sido cotizada en diferentes almacenes de venta de la ciudad de Loja.

**Cuadro 39**  
**EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Computador Intel dual core de 3,0 GHZ	2	478.24	956.48
Impresora Matricial Epson Lx 350	1	252.00	252.00
Impresora Epson TMU220 + cable	1	244.07	244.07
TOTAL			1,452.55

Fuente: Sisconet – ciudad de Loja, Azuay y 18 de Noviembre

Elaborado por: Autora

### **Equipo de Oficina**

Todas las actividades administrativas de la empresa requieren de equipos de oficina como los que se detallan a continuación:

**Cuadro 40**  
**Equipo de Oficina**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Papeleras	2	12.00	24.00
Perforadoras	2	6.50	13.00
Engrapadoras	2	5.50	11.00
Teléfonos	1	45.00	45.00
Calculadora	2	15.00	30.00
<b>TOTAL</b>			<b>123.00</b>

Fuente: Librerías de la ciudad de Loja  
Elaborado por: Autora

### **Muebles y Enseres**

Es necesario contar con muebles y enseres para el equipamiento de las oficinas de la ventanilla de extensión, para lo cual en la ciudad de Loja se encuentran muebles de todo tipo de material ya sea metálicos o de madera, según su calidad y marca varía el precio, aunque también se puede disponer de los muebles y enseres que constan en bodega del Banco para evitar una inversión más, sin embargo para efecto de costo se cotizó los siguientes muebles y enseres:

**Cuadro 41**  
**Muebles y Enseres**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Archivadores	1	95.00	95.00
Escritorio	1	200,00	200,00
Sillas ejecutivas	2	87.00	174.00
Sillas para clientes gemelas	1	170.00	170.00
<b>TOTAL</b>			<b>639.00</b>

Fuente: Mueblería de ciudad de Loja.  
Elaborado por: Autora



## Imprevistos

Se debe considerar en caso de presentarse inconvenientes y/o fluctuaciones de precios, para ello se estima un 5% del total de activos fijos.

**Cuadro 42**  
**Imprevistos**

Descripción	Cantidad
Imprevistos, 5% del total de activos fijos	\$292.42

Fuente: Cuadros nro. 38, 39, 40, 41

Elaborado por: Autora

**Cuadro 43**

### RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS

Descripción	Cantidad
Adecuación, remodelación e instalaciones	3,633.76
Equipo de Computación	1,452.55
Equipo de Oficina	123.00
Muebles de Oficina	639.00
Imprevistos 5%	292.42
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6,140.73</b>

Fuente: Cuadros nro. 38, 39,40, 41, y 42.

Elaborado por: Autora

## Activos Diferidos o Intangibles

Son todos los bienes intangibles y que sin duda sirven para la aplicación del proyecto y son susceptibles de amortización, afectando al flujo de caja directamente, influyen lo siguientes gastos:

### Gastos de Operatividad de la Ventanilla:

Son gastos operativos en que incurrirá el Banco de Loja para la apertura de la ventanilla de extensión en el cantón Pindal.

**Cuadro 44**  
**Activo Diferido**

<b>Activo Diferido</b>	<b>Costo</b>
Elaboración del Proyecto	800.00
Permisos legales necesarios	500.00
Diseño de planos y adecuaciones	400.00
Permiso de Funcionamiento	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,800.00</b>

Fuente: GAD de Pindal

Elaborado por: Autora

### **Imprevistos**

Se debe considerar en caso de presentarse inconvenientes y/o fluctuaciones de precios para ello se estima un 5% del total de activos diferidos.

**Cuadro 45**  
**Imprevistos**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Imprevistos, 5% del total de activos diferidos	\$ 90.00
<b>Total</b>	<b>90.00</b>

Fuente: Cuadros nro. 43.

Elaborado por: Autora

**Cuadro 46**  
**Resumen del Activo Diferido**

<b>Activo Diferido</b>	<b>Costo</b>
Elaboración del Proyecto	800.00
Permisos legales necesarios	500.00
Diseño de planos y adecuaciones	400.00
Permiso de Funcionamiento	100.00
Imprevistos	90.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,890.00</b>

Fuente: Cuadro Nro. 44 y 45

Elaborado por: Autora

### Activo Circulante o Capital de Trabajo

Estos activos circulantes son indispensables para que el Banco de Loja realice la apertura de la ventanilla en el cantón Pindal, estos recursos están calculados en un mes de operaciones, tiempo en el cual serán recuperados.

### Materiales directos para la prestación del servicio

Es la descripción de todos los materiales indispensables para la prestación de los servicios y oferta de los productos que se darán en la ventanilla de extensión.

**Cuadro 47**

#### Materiales directos para la prestación del servicio

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Cartolas para registro de transacciones	100	0.15	15.00
Chequeras, 30 cheques	10	5,60	56
Papeletas de depósitos	500	0.03	15
Papeletas de retiro	500	0.03	15
Solicitudes para crédito	50	0.05	2.50
Papel membretado continuo para imprimir transacciones en caja	3 rollos	2.00	6.00
Resmas de papel continuo	2	4.20	8.40
<b>TOTAL</b>			<b>117, 90</b>

Fuente: Imprentas de la ciudad de Loja.

Elaborado por: Autora

### Carga del Servicio

Dichos gastos incurren para el normal funcionamiento de la empresa, se requiere invertir en arriendo que incluye servicios básicos.

**Cuadro 48**  
**Carga del Servicio**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo	200,00	2400,00
Luz	40,00	480,00
Teléfono	50,00	600,00
Internet	30,00	360,00
Transporte de Valores	600,00	7200,00
<b>TOTAL</b>	<b>920,00</b>	<b>11040,00</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autora

### Mano de Obra

Es el que está inmersamente presente en la prestación de los productos y servicios financieros entre ellos tenemos: Cajera y el Oficial de Negocios

**Cuadro 49**  
**Sueldos del personal**

REMUNERACIONES	CARGOS	
	CAJERA(O)	OFICIAL NEGOCIOS
<b>INGRESOS</b>		
Sueldo Básico	380,00	500,00
Bono alimentación	35,00	35,00
Fondos de Reserva		
13. Sueldo	31,67	41,67
14. Sueldo	28,33	28,33
Vacaciones	15,83	20,83
Aporte Patronal	42,37	55,75
<b>TOTAL</b>	<b>533,20</b>	<b>646,58</b>
<b>DESCUENTOS</b>		
Aporte Individual	35,91	47,25
Seguro de Vida	8,76	8,76
Póliza de Atención Médica	4,63	12,95
Descuento Mensual Asociación	5,00	5,00
<b>TOTAL</b>	<b>49,30</b>	<b>56,01</b>
<b>LIQUIDO A PAGAR</b>	<b>483,90</b>	<b>590,57</b>
Número de empleados	1,00	1,00
<b>Total Anual</b>	<b>5806,84</b>	<b>7086,88</b>

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales y Banco de Loja

Elaborado por: Autora

**Cuadro 50**  
**Sueldos del personal año 2.**

REMUNERACIONES	CARGOS	
	CAJERA(O)	OFICIAL NEGOCIOS
<b>INGRESOS</b>		
Sueldo Básico	380,00	500,00
Bono alimentación	35,00	35,00
Fondos de Reserva	31,65	41,65
13. Sueldo	31,67	41,67
14. Sueldo	28,33	28,33
Vacaciones	15,83	20,83
Aporte Patronal	42,37	55,75
<b>TOTAL</b>	<b>564,86</b>	<b>688,23</b>
<b>DESCUENTOS</b>		
Aporte Individual	35,91	47,25
Seguro de Vida	8,76	8,76
Póliza de Atención Médica	4,63	12,95
Descuento Mensual Asociación	5,00	5,00
<b>TOTAL</b>	<b>49,30</b>	<b>56,01</b>
<b>LIQUIDO A PAGAR</b>	<b>515,56</b>	<b>632,22</b>
Número de empleados	1,00	1,00
<b>Total Anual</b>	<b>6186,69</b>	<b>7586,68</b>

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales y Banco de Loja

Elaborado por: Autora

### **Gastos de Administración y de prestación del servicio.**

Estos son rubros que intervienen indirectamente en la prestación de servicios y la oferta de los productos en el caso de la ventanilla de extensión el rubro de personal administrativo no se considera por cuanto solo tiene personal para el servicios, ya que está bajo la dependencia de la Agencia Alamor, así mismo los únicos rubros a considerar son los sueldos del Guardia de Seguridad y del Conserje, materiales aseo y limpieza y útiles de oficina y en el caso de la prestación del servicio publicidad y propaganda.

**Cuadro 51**  
**Sueldos personal administrativo.**

REMUNERACIONES	PUESTO	
	GUARDIA	CONSERJE
<b>INGRESOS</b>		
Sueldo Básico	340,00	340,00
Bono alimentación		
Fondos de Reserva		
13. Sueldo	28,33	28,33
14. Sueldo	28,33	28,33
Vacaciones	14,17	14,17
Aporte Patronal	37,91	37,91
<b>TOTAL</b>	<b>448,74</b>	<b>448,74</b>
<b>DESCUENTOS</b>		
Aporte Individual	32,13	32,13
Seguro de Vida	8,76	8,76
Póliza de Atención Médica		
Descuento Mensual Asociación		
<b>TOTAL</b>	<b>40,89</b>	<b>40,89</b>
<b>LIQUIDO A PAGAR</b>	<b>407,85</b>	<b>407,85</b>
Número de empleados	1	1
Total Anual	4894,24	4894,24

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales y Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 52**  
**Sueldos personal administrativo Año 2.**

REMUNERACIONES	PUESTO	
	GUARDIA	CONSERJE
<b>INGRESOS</b>		
Sueldo Básico	340,00	340,00
Bono alimentación		
Fondos de Reserva	28,32	28,32
13. Sueldo	28,33	28,33
14. Sueldo	28,33	28,33
Vacaciones	14,17	14,17
Aporte Patronal	37,91	37,91
<b>TOTAL</b>	<b>477,07</b>	<b>477,07</b>
<b>DESCUENTOS</b>		
Aporte Individual	32,13	32,13
Seguro de Vida	8,76	8,76
Póliza de Atención Médica		
Descuento Mensual Asociación		
<b>TOTAL</b>	<b>40,89</b>	<b>40,89</b>
<b>LIQUIDO A PAGAR</b>	<b>436,18</b>	<b>436,18</b>
Número de empleados	1	1
<b>Total Anual</b>	<b>5234,10</b>	<b>5234,10</b>

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales y Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 53**  
**Gastos Generales de Administración**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Útiles de Oficina	15,00	180,00
Útiles de Aseo	10,00	120,00
Otros	10,00	120,00
<b>TOTAL</b>	<b>35,00</b>	<b>420,00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autora

**Cuadro 54**  
**Amortización del Activo Diferido**

DETALLE	VALOR TOTAL	AÑOS 1-5
Activo Diferido	1.890,00	378,00

Fuente: Cuadro Nro. 44

Elaborado por: Autora

**Cuadro 55**  
**Resumen de Gasto Administrativos**

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO 1
Sueldos del Personal Administrativo	872,36	10.468,32
Gastos Generales de Administración	35,00	420,00
Activo Diferido	30,00	360,00
<b>TOTAL</b>	<b>65,00</b>	<b>11.248,32</b>

Fuente: Cuadro Nro. 51,53, 54

Elaborado por: Autora.

**Gastos de prestación del Servicio**

**Cuadro 56**  
**Publicidad Fija**

DETALLE	Valor unitario	Valor Total
300 Dúpticos sobre los productos y servicios financieros	0,10	300.00

Fuente: Imprentas de la ciudad de Loja.

Elaborado por: Autora.

**Cuadro 57**  
**Medios de Publicidad**

DETALLE	Cantidad	Días	Horarios	Valor por mes	Total al Año
Radio Alamor	30 cuñas al mes	Lunes a Domingo	12H00 a 15H00	90	180

Fuente: Radio Alamor.

Elaborado por: Autora.



La publicidad se la realizará por dos meses, para conocimientos de los habitantes del cantón.

**Cuadro 58**  
**Resumen de Gastos Prestación del Servicio**

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO 1
Publicidad Fija	300,00	300,00
Medios de Publicidad	90,00	180,00
<b>TOTAL</b>	<b>390,00</b>	<b>480,00</b>

Fuente: Cuadro Nro. 56 y 57

Elaborado por: Autora.

**Cuadro 59**  
**Resumen del Capital de Trabajo**

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Materiales para el servicio	117,90	1.414,80
Carga por el Servicio	920,00	11.040,00
Mano de Obra Directa	1.074,48	12.893,72
Gastos de Administración	937,36	11.248,32
Gastos de Prestación del Servicio	390,00	480,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.439,74</b>	<b>37.076,84</b>

Fuente: Cuadro Nro. 49, 50, 56, 58

Elaborado por: Autora.

El total de activo circulante al año es de \$ 37.076,84 el mismo que se sumará la inversión de activos fijos, para iniciar con las actividades de la ventanilla de extensión.

**CUADRO 60  
INVERSION TOTAL**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Adecuaciones y remodelación del Local	3.633,76		
Equipo de Computo	1.452,55		
Equipo de Oficina	123,00		
Muebles y Enseres	639,00		
Imprevistos	292,43	6.140,74	53,54
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
Elaboración del Proyecto	800,00		
Permisos Legales necesarios	500,00		
Diseño y planos	400,00		
Permiso de Funcionamiento	100,00		
Imprevistos	90,00	1.890,00	16,48
<b>CAPITAL DE TRABAJO(Un mes)</b>			
Materiales para el servicio	117,90		
Carga por el Servicio	920,00		
Mano de Obra Directa	1.074,48		
Gastos de Administración	937,36		
Gastos de Prestación del Servicio	390,00	3.439,74	29,99
<b>TOTAL</b>		<b>11.470,48</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Resumen de los cuadros Nro. 41, 44 y 57  
Elaborado por: Autora.

La inversión inicial total del plan asciende a la cantidad de \$ 11.470,48. De esta cifra los activos fijos representan el 53,54%; el activo diferido representa el 16,48% y el capital de trabajo para un mes corresponde al 29,99% del total de la inversión para este plan.

## FINANCIAMIENTO

Para que el plan pueda cubrir el monto de la inversión se hará uso de las fuentes internas de financiamiento, por cuanto la utilidad del Banco de Loja en el año 2013 ascendió a \$ 4.596.483, con lo cual tiene la capacidad de invertir en la apertura de la ventanilla de extensión, la misma que tiene una inversión que asciende a **\$ 11.470,47**;

Otro aspecto que respalda la capacidad de inversión es el patrimonio técnico requerido que dispone el Banco que es de \$ 25.217.513;

**CUADRO 61  
FINANCIAMIENTO**

Fuentes Internas	Capital Propio	11.470,47	100%
TOTAL		11.470,47	100%

Fuente: Banco de Loja, informe anual 2013.  
Elaborado por: Autora.

## COSTOS E INGRESOS

**COSTOS.-** El proceso de prestación del servicio percibe un serie de gastos y costos, cuya sumatoria corresponde el costo total. Su objetivo es presupuestar los costos totales con la finalidad de calcular los costos unitarios y por ende establecer el precio del servicio al público.

Los costos primos están determinados por la compra de materiales e insumos para los servicios que durante el primer año corresponde a \$ 14.308,52 incluye este valor la mano de obra directa del servicio, constituyendo la parte fundamental del proyecto en función de verificar la rentabilidad del mismo.

**DEPRECIACIONES.-** Todo activo fijo de la empresa se encuentra en depreciación, para lo cual el Sistema de Rentas Internas establece los siguientes parámetros:

- Maquinaria, equipo y muebles 10% anual, 10 años
- Equipo de cómputo 33% anual, 3 años.

### Cuadro 62

#### DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

DESCRIPCIÓN	% Depreciación	Valor de Activo	Valor Residual	Vida Útil	Depreciación Anual
Equipo de Computo	33%	1.452,55	484,13	3	324,40
Equipo de Computo	33%	1.573,41	519,23	3	351,39
Equipo de Oficina	10%	123,00	12,30	10	11,07
Muebles y Enseres	10%	639,00	63,90	10	57,51

Fuente: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Elaborado por: Autora

**PRESUPUESTO DE OPERACIÓN:** El presupuesto de operación está integrado por el costo primo que comprende los materiales necesarios para la prestación del servicio, mano de obra directa y los insumos o en otras palabras los materiales indirectos. Además se suman los gastos administrativos, gastos de prestación del servicio y gastos financieros.

Para ello también se necesita estimar la depreciación anual de los activos fijos, considerando el valor deducible que se encuentra en la página de internet del Servicio de Rentas Internas (SRI).

El presupuesto se proyecta para 5 años, considerando que los planes de inversión que realiza el Banco, los de largo plazo son de 3 a 5 años, es decir que es la vida útil del plan será de 5 años y la proyección se la hará tomando en cuenta la tasa de inflación que se encuentra en el Banco Central del Ecuador, valor que es calculado en el periodo económico, siendo de 2.70% porcentaje acumulado hasta diciembre 2013 y que se representa en el siguiente cuadro.

**Cuadro 63**  
**PRESUPUESTO DE OPERACIÓN**

DESCRIPCIÓN	AÑOS				
	1	2	3	4	5
<b>COSTO PRIMO</b>					
Materiales para la prestación del servicio	1.414,80	1.453,00	1.492,23	1.532,52	1.573,90
Mano de Obra directa	12.893,72	13.773,37	14.145,25	14.527,17	14.919,41
<b>TOTAL COSTO PRIMO</b>	<b>14.308,52</b>	<b>15.226,37</b>	<b>15.637,48</b>	<b>16.059,69</b>	<b>16.493,31</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>		-			
Sueldos Administrativos	9.788,48	10.468,32	10.750,96	11.041,24	11.339,35
Carga Fabril	11.040,00	11.338,08	11.644,21	11.958,60	12.281,48
Gastos Generales de Administración	420,00	431,34	442,99	454,95	467,23
Depreciación de Equipo y Muebles de Oficina	68,58	68,58	68,58	68,58	68,58
Depreciación de Equipo de Computación	324,40	324,40	324,40	351,39	351,39
Amortización de Activo Diferido	378,00	378,00	378,00	378,00	378,00
Imprevistos 2%	440,39	460,17	472,18	485,06	497,72
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>22.459,85</b>	<b>23.468,90</b>	<b>24.081,32</b>	<b>24.737,82</b>	<b>25.383,76</b>
<b>GASTOS DE DIFUSION DEL SERVICIO</b>		-			
Publicidad en General	480,00	492,96	506,27	519,94	533,98
Imprevistos 2%	9,60	9,86	10,13	10,40	10,68
<b>TOTAL GASTOS DIFUSION SERVICIO</b>	<b>489,60</b>	<b>502,82</b>	<b>516,40</b>	<b>530,34</b>	<b>544,66</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37.257,97</b>	<b>39.198,09</b>	<b>40.235,20</b>	<b>41.327,85</b>	<b>42.421,73</b>

Fuente: Cuadros de Resumen Nro. 41,44,58, Depreciaciones cuadro 62, Anexos.  
Elaborado por: Autora.

Se observa que el primer año el presupuesto asciende a \$ 37.257,97 para el tercer año 40.235,20 y para el quinto año 42.421,73. Además cabe indicar que para el segundo año se considera los fondos de reserva para la mano de obrad directa e indirecta que por ley se pagan desde el segundo año sucesivamente.

## **INGRESOS TOTALES**

Los ingresos son aquellos que se generan por la prestación del servicio, en este caso son los créditos, transferencias, tarjetas de crédito, giros, sobregiros, chequeras, etc. Las mismas que están en relación a lo permitido por la Superintendencia de Bancos y seguros.

Para el cálculo de los ingresos, se ha considerado un costo promedio de todos los servicios y productos, ya que la ventanilla va a depender directamente de la Agencia de Alamor; por otro lado también se toma en cuenta la capacidad utilizada que será del 90% en el primer año, 95 en el segundo año y del tercero al quinto año el 100%.

Costo Unitario = Costo Total / # de clientes atendidos al año

C.U. = 37.256, 35/ 11232 servicios = 3,32 por el servicio prestado.

Claro, que esto depende los servicios ofertados, para efecto del plan se consideró un costo promedio que está en relación al costo promedio de los servicios que oferta el Banco de Loja.

**Cuadro 64**  
**DETERMINACIÓN DEL COSTO PROMEDIO**

SERVICIO	COSTO DEL BANCO
Chequera de 30 cheques	5,60
Certificación Bancaria	1,64
Estada de Cuenta	1,29
Transferencias (internas y a otros bancos)	2,10
Entrega de microfill	1,55
Servicio estudiantiles sector publico	2,25
Pago de RUC y matricula vehicular	0,40
Tarjetas de débito	3,90
Perdida de cartola	3,50
Solicitudes y gestiones créditos	11,00
<b>TOTAL COSTO</b>	<b>33,23</b>
<b>COSTO PROMEDIO</b>	<b>3,32</b>

Fuente: Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

El margen de utilidad determinado en cada servicio es de 40%, los precios de los servicios es como sigue, en donde para el plan se ha considerado un promedio de los precios al público, dando para el primer año un precio promedio de \$ 4,64.



**Cuadro 65**  
**DETERMINACIÓN DE LOS INGRESOS**

AÑOS	COSTOS	CAPACIDAD UTILIZADA	COSTO UNITARIO	MARGEN DE UTILIDAD	P.V.P	INGRESOS
1	37.257,97	11232	3,32	1,33	4,64	52.161,16
2	39.198,09	11856	3,31	1,34	4,65	55.073,31
3	40.235,20	12480	3,22	1,31	4,53	56.530,45
4	41.327,85	12480	3,31	1,34	4,65	58.065,63
5	42.421,73	12480	3,40	1,38	4,78	59.602,53

Fuente: Banco de Loja  
Elaborado por: Autora

### **ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

Este documento contable- financiero representa los resultados que se obtienen en un periodo económico, permitiendo determinar las pérdidas o ganancias que se generan y comparar los ingresos con los egresos durante dicho periodo.

Para este plan de inversión se lo efectúa como proyección de ingresos deducibles como: costos, impuestos a la renta 25%, el 15% utilidad trabajadores, el 10% de la reserva legal, obteniendo así la utilidad líquida a repartir a los accionistas.

**Ingresos:** Lo conforma el resultado de la prestación del servicio.

**Egresos:** se obtiene de la sumatoria del Costo primo, Gastos administrativos de operación, gastos de ventas y gastos financieros.

**Cuadro 65**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

PERIODO	1	2	3	4	5
Detalle / Nro. Servicios	11232	11856	12480	12480	12480
Ingreso por los servicios	52.158,89	55.071,03	56.528,18	58.024,67	59.561,56
(-) Costos Total	37.256,35	39.196,46	40.233,58	41.298,69	42.392,57
(=) Utilidad Bruta	14.902,54	15.874,57	16.294,60	16.725,97	17.168,99
(-) 15% Trabajadores	2.235,38	2.381,19	2.444,19	2.508,90	2.575,35
(=) Utilidad antes de impuestos	12.667,16	13.493,38	13.850,41	14.217,08	14.593,64
(-) 25% Impuesto a la Renta	3.166,79	3.373,35	3.462,60	3.554,27	3.648,41
(=) Utilidad Neta del Ejercicio	9.500,37	10.120,04	10.387,81	10.662,81	10.945,23
(-) 10% Reserva Legal	950,04	1.012,00	1.038,78	1.066,28	1.094,52
(=) Utilidad Líquida	8.550,33	9.108,03	9.349,03	9.596,53	9.850,71

Fuente: Proyección de Ingresos y Gastos  
Elaborado por: Autora

**PUNTO DE EQUILIBRIO.-** Es el balance entre los ingresos y egresos, cuando los ingresos y los gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existe utilidades ni pérdidas es decir si vendemos menos tendremos pérdidas y si vendemos más obtenemos utilidades.

Para calcular el Punto de Equilibrio existen dos métodos:

- Matemáticamente, en función de las ventas y en función de la capacidad instalada de la planta y en función de la producción.
- Gráficamente.

## **COSTOS FIJOS Y VARIABLES**

**Costos Fijos:** Son aquellas erogaciones se mantienen sin cambio alguno y por ende no intervienen en el proceso del servicio.

**Costos Variables:** Son aquellas erogaciones que intervienen directamente en el proceso de servicio.

El punto de equilibrio para el primer del proyecto se presenta a continuación

CUADRO 66  
COSTOS FIJOS Y VARIABLES

AÑOS	1		2		3		4		5	
DESCRIPCIÓN	FIJO	VARIABLE	FIJO	VARIABLE	FIJO	VARIABLE	FIJO	VARIABLE	FIJO	VARIABLE
<b>COSTO PRIMO</b>										
Materiales para la prestación del servicio		1.414,80		1.453,00		1.492,23		1.532,52		1.573,90
Mano de Obra directa		12.893,72		13.773,37		14.145,25		14.527,17		14.919,41
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.308,52</b>		<b>5.226,37</b>		<b>5.637,48</b>		<b>6.059,69</b>		<b>6.493,31</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>										
Sueldos Administrativos	9.788,48		10.468,32		10.750,96		11.041,24		11.339,35	
Carga Fabril	11.040,00		11.338,08		11.644,21		11.958,60		12.281,48	
Gastos Generales de Administración	420,00		431,34		442,99		454,95		467,23	
Depreciación de Equipo y Muebles de Oficina	68,58		68,58		68,58		68,58		68,58	
Depreciación de Equipo de Computación	324,40		324,40		324,40		351,39		351,39	
Amortización de Activo Diferido	378,00		378,00		378,00		378,00		378,00	
Imprevistos 2%	440,39		460,17		472,18		485,06		497,72	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.459,85</b>		<b>3.468,90</b>		<b>4.081,33</b>		<b>4.737,82</b>		<b>5.383,76</b>	
<b>GASTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>										
Publicidad en General	480,00		492,96		506,27		519,94		533,98	
Imprevistos 2%	9,60		9,86		10,13		10,40		10,68	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>489,60</b>		<b>502,82</b>		<b>16,40</b>		<b>530,34</b>		<b>544,66</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>2.949,45</b>	<b>4.308,52</b>	<b>3.971,72</b>	<b>5.226,37</b>	<b>4.597,72</b>	<b>5.637,48</b>	<b>5.268,16</b>	<b>6.059,69</b>	<b>5.928,42</b>	<b>6.493,31</b>

Fuente: Cuadro de proyección de ingresos y costos

Elaborado por Autora:

## PUNTO DE EQUILIBRIO PRIMER AÑO

❖ En función de la **Capacidad Instalada**.

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas} - \text{Costos Variables Totales}} * 100$$

$$PE = \frac{22.949,45}{52.161,16 - 14.308,52} * 100$$

$$PE = 60,62\%$$

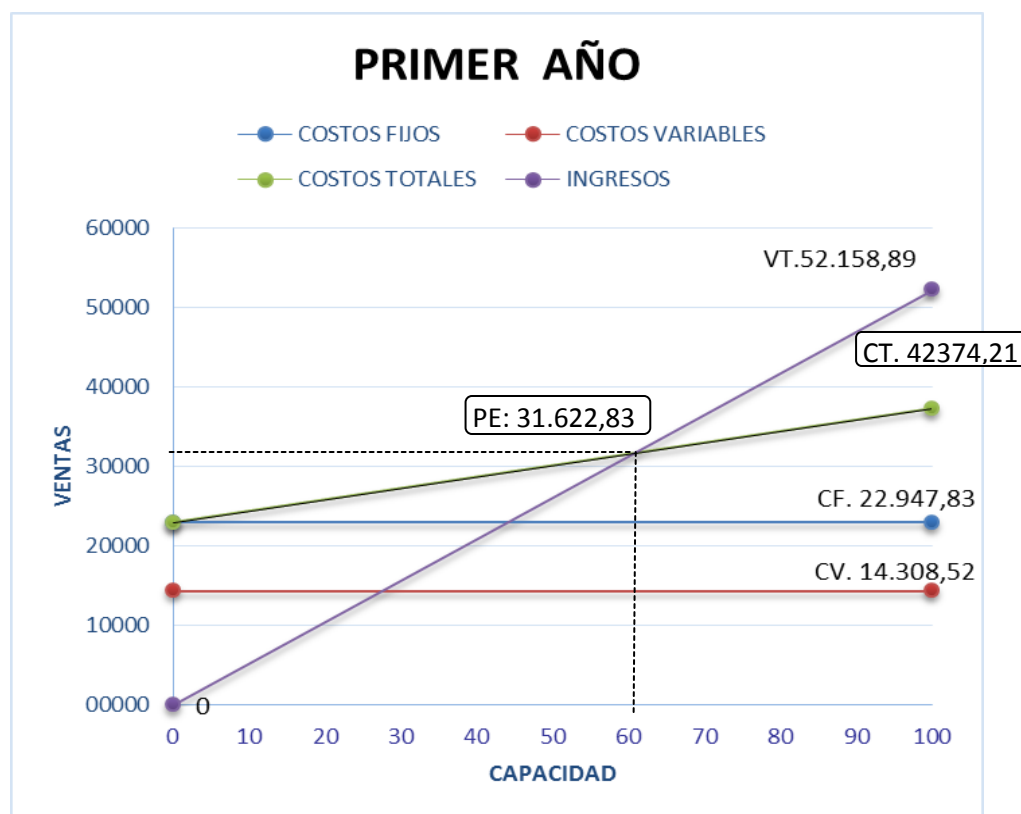
❖ En función del **Volumen del Servicio**

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas}}}$$

$$PE = \frac{22.949,45}{1 - \frac{14308,52}{52.161,16}}$$

$$PE = \$ 31.622,83$$

GRAFICO 27



**ANÁLISIS:** Como se puede apreciar el Punto de Equilibrio se origina cuando la empresa utiliza una capacidad del 60,62% y tiene unas ventas de \$ 31.622,83 es decir se observa un buen porcentaje de ganancia.

## PUNTO DE EQUIPLIBRIO QUINTO AÑO

❖ En función de la **Capacidad Instalada**.

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas} - \text{Costos Variables Totales}} * 100$$

$$PE = \frac{25.899,26}{59.561,56 - 16.493,31} * 100$$

$$PE = 60,14\%$$

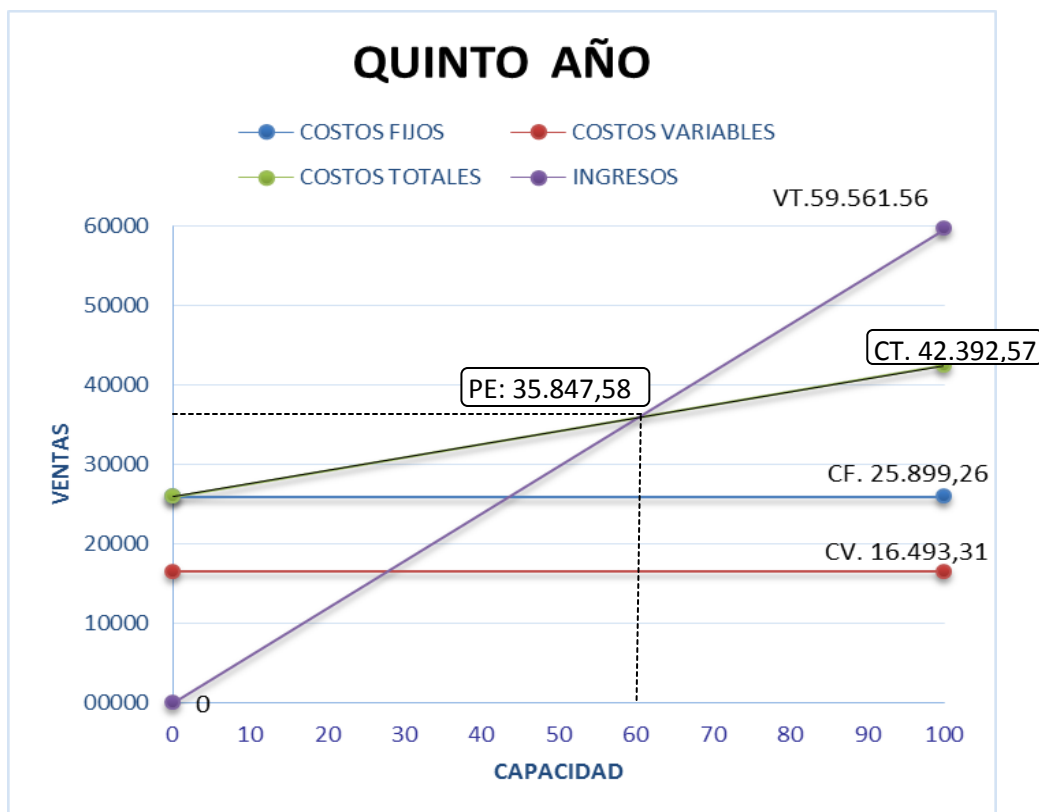
❖ En función del **Volumen del Servicio**

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Volumen Total de Ventas}}}$$

$$PE = \frac{25.899,26}{1 - \frac{16.493,31}{59.561,56}}$$

$$PE = \$ 35.817,58$$

GRAFICO 28



**ANÁLISIS:** Como se puede apreciar el Punto de Equilibrio se origina cuando la empresa utiliza una capacidad del 60,14 % y tiene unas ventas de \$ 35847,58 es decir se observa un buen porcentaje de ganancia.

Como se demuestra en el gráfico los ingresos están sobre el punto de equilibrio, lo que significa que la empresa a ejecutarse genera rentabilidad.



## **EVALUACION FINANCIERA DEL PLAN DE INVERSIÓN**

La evaluación financiera, tiene como finalidad determinar el grado de utilidad que obtiene el socio o accionista como rédito al riesgo de utilizar su capital y su capacidad empresarial en la implementación del proyecto.

Permite conocer de forma medible la conveniencia o no de ejecutar un proyecto; para ello se requiere de la evaluación financiera del proyecto, con la finalidad de tomar decisiones sobre la rentabilidad en la implementación de la empresa, siendo estos indicadores los siguientes: valor actual neto, tasa interna de retorno, relación beneficio-costos, período de recuperación de capital y análisis de sensibilidad.

**FLUJO DE CAJA.-** En finanzas y en economía se entiende por flujo de caja o flujos de fondos los flujos de entrada o salidas de caja o efectivo en un periodo dado

**CUADRO 67**  
**FLUJO DE CAJA**

DESCRIPCION/AÑOS	0	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>						
Capital Propio	11.470,48					
Ventas		52.161,16	55.073,31	56.530,45	58.065,63	59.602,53
Valor Residual				479,34		1.289,72
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>11.470,48</b>	<b>52.161,16</b>	<b>55.073,31</b>	<b>57.009,80</b>	<b>58.065,63</b>	<b>60.892,25</b>
<b>EGRESOS</b>						
Costos totales		37.257,97	39.198,09	40.235,20	41.327,85	42.421,73
Activos Fijos	6.140,74					
Activos Diferidos	1.890,00					
Activo Circulante o Capital de Trabajo	3.439,74					
Reinversiones					1.573,41	
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>11.470,48</b>	<b>37.257,97</b>	<b>39.198,09</b>	<b>40.235,20</b>	<b>42.901,26</b>	<b>42.421,73</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>14.903,19</b>	<b>15.875,22</b>	<b>16.774,60</b>	<b>15.164,37</b>	<b>18.470,52</b>
(-) 15% Utilidad Trabajadores		2.235,48	2.381,28	2.516,19	2.274,66	2.770,58
<b>UTILIDAD ANT. IMPUESTO</b>		<b>12.667,71</b>	<b>13.493,94</b>	<b>14.258,41</b>	<b>12.889,71</b>	<b>15.699,94</b>
(-) 25% Impuesto a la Renta		3.166,93	3.373,49	3.564,60	3.222,43	3.924,99
<b>UTILIDAD LIQUIDA</b>		<b>9.500,78</b>	<b>10.120,46</b>	<b>10.693,81</b>	<b>9.667,29</b>	<b>11.774,96</b>
(+) Devol. Amortización de Act. Diferidos		378,00	378,00	378,00	378,00	378,00
(+) Devol.de Depreciaciones		373,39	373,39	373,39	430,52	430,52
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>0</b>	<b>10.252,17</b>	<b>10.871,85</b>	<b>11.445,20</b>	<b>10.475,81</b>	<b>12.583,48</b>

Fuente: Cuadros de presupuesto de operación y Estado de pérdidas y ganancias.  
Elaborado por Autora:

**VALOR ACTUAL NETO (VAN).**- Consiste en encontrar la diferencia entre el valor actualizado de los flujos de beneficios y el valor de inversión. Si el VAN es positivo se puede aceptar el proyecto, ya que ello significa que el valor de la empresa aumentará.

Para determinar el factor de actualización se consideró un promedio entre la tasa activa 15,20% y la tasa pasiva de 6,50, según el Tarifario del Banco de Loja, dando como resultado para trabajar el VAN una tasa de 10,85%

Su método de cálculo utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{VAN} = \text{Flujos Actualizados} - \text{Inversión}$$

**Cuadro Nro. 68**  
**VALOR ACTUAL NETO**

PERIODO	ACTUALIZACIÓN		
	FLUJO NETO	FACTOR 10,85%	VALOR ACTUAL
0	11.470,48		
1	10.252,17	0,90211998	9.248,69
2	10.871,85	0,81382046	8.847,73
3	11.445,20	0,73416370	8.402,65
4	10.475,81	0,66230374	6.938,17
5	12.583,48	0,59747744	7.518,34
			40.955,58
Inversión			11.470,48

$$VANP = \sum_{t=0}^{t=n} \left( \frac{FC_t}{(1+i)^t} \right) - INVERSIÓN$$

$$VANP = 29.485,10$$

Como se puede apreciar el valor actualizado que resulta de la sumatoria de los flujos durante todo el periodo que dura el proyecto es de \$ 40.955,58; restando la inversión inicial de \$ 11.470,48; se obtiene un VAN de \$ 29.485,10; por tal razón y según este criterio es conveniente aceptar y ejecutar este proyecto.

**TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).**- Es una tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de beneficios sean igual al valor actual de los flujos de inversión.

Fórmula:

$$TIR = Tm + Dt\left(\frac{VAN_{menor}}{VAN_{menor} - VAN_{mayor}}\right)$$

Utilizando la TIR, como criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto se toma como referencia lo siguiente.

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

**CUADRO 69**  
**TASA INTERNA DE RETORNO**

PERIODO	FLUJO NETO	ACTUALIZACION			
		FACTOR ACT.	VAN MENOR	FACTOR ACT.	VAN MAYOR
		<b>89,20%</b>		<b>89,50%</b>	
0	- 11.470,48		<b>11.470,48</b>		<b>11.470,48</b>
1	10.252,17	0,52854123	5.418,70	0,52770449	5.410,12
2	10.871,85	0,27935583	3.037,11	0,27847202	3.027,50
3	11.445,20	0,14765107	1.689,90	0,14695094	1.681,88
4	10.475,81	0,07803968	817,53	0,07754667	812,36
5	12.583,48	0,04124719	519,03	0,04092172	514,94
			11.482,27		11.446,81
			11,79		- 23,67

$$TIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN_{MENOR}}{VAN_{MENOR} - VAN_{MAYOR}} \right)$$

$$TIR = 89,2 + 0,30 \times \left( \frac{11,79}{11,79 + 23,67} \right)$$

$$TIR = 89,29$$

**RELACIÓN BENEFICIO/COSTO.-** Se utiliza para determinar la utilidad por una cierta cantidad invertida a un tiempo determinado. permite decidir si el proyecto se acepta o no sobre la base del siguiente criterio:

- B/C > 1 Se puede realizar el proyecto
- B/C = 1 Es indiferente realizar el proyecto
- B/C < 1 Se debe realizar el proyecto

$$RBC = \frac{\Sigma \text{Ingresos actualizados}}{\Sigma \text{Costos actualizados}}$$

**CUADRO 70**  
**RELACION BENEFICIO COSTO**

AÑO	ACTUALIZACIÓN			AÑO	ACTUALIZACIÓN		
	INGRESO ORIGINAL	FACTOR 12%	VALOR ACTUAL		COSTO ORIGINAL	FACTOR 12%	VALOR ACTUAL
		11%				11%	
1	52.161,16	0,90211998	47.055,63	1	37.257,97	0,90211998	33.611,16
2	55.073,31	0,81382046	44.819,79	2	39.198,09	0,81382046	31.900,20
3	56.530,45	0,73416370	41.502,61	3	40.235,20	0,73416370	29.539,22
4	58.065,63	0,66230374	38.457,08	4	42.901,26	0,66230374	28.413,67
5	60.892,25	0,59747744	36.381,74	5	42.421,73	0,59747744	25.346,02
			208.216,85				148.810,28

**RBC = (Sumatoria de Ingresos Actualizados / Sumatoria de Costos Actualizados) -1**

$$RBC = 208216,85/148810,28$$

$$RBC = 1,40$$

El resultado nos indica que por cada dólar invertido en la empresa obtendrá 40 centavos de dólar en beneficio.

**PERIODO DE RECUPERACION.-** Es el tiempo que tarda en recuperar la inversión inicial

Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$PRC = \text{Año antes de cubrir inversión} \frac{\text{Inversión} - \sum \text{flujos antes de inversión}}{\text{Flujo neto a año que supera la inversión}}$$

**CUADRO 71**  
**PERIODO DE RECUPERACION DEL CAPITAL**

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR 10,85%	FLUJO ACTUAL	FLUJO ACUMULADO
0	11.470,48			
1	10.252,17	0,90211998	9.248,69	9.248,69
2	10.871,85	0,81382046	8.847,73	18.096,42
3	11.445,20	0,73416370	8.402,65	26.499,07
4	10.475,81	0,66230374	6.938,17	33.437,23
5	12.583,48	0,59747744	7.518,34	40.955,58
TOTAL	55.628,50		40.955,58	

Fuente: Cuadro del VAN  
Elaborado por: Autora

$$PRC = 1 + \frac{11470,48 - \sum 9.248,69}{18.096,42} \quad PRC = 1.12$$

**Es decir, en 1 año, 1 mes, 9 días.**

El resultado de la aplicación de dicha fórmula significa que la inversión se recupera en 1 año. Al multiplicar el resto del resultado (0,12) por 12 meses que tiene el año se obtiene 1,32 lo que significa un mes y finalmente 0,32 por 30 días se obtiene 9 días.

**ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.-** Cualquier tipo de análisis, requiere de estimaciones sobre las variables que intervienen en el proceso, las mismas que están sujetas a cambios por fluctuaciones que pueden producirse a lo largo de la vida útil del proyecto, siendo los ingresos y los costos las variaciones más sensibles a un incremento o disminución de los precios. Ahora bien lo preocupante es el impacto que tenga la rentabilidad del proyecto, siendo la finalidad del análisis de sensibilidad, medir en qué grado se altera la tasa de rentabilidad esperada de un proyecto frente al cambio

imprevisto de una variable, asumiendo que el resto de variables permanezcan constantes

El criterio de sensibilidad es el siguiente:

- Si el coeficiente es  $> 1$  el proyecto es sensible.
- Si el coeficiente es  $< 1$  el proyecto no es sensible.
- Si el coeficiente es  $= 1$  no hay efectos sobre el proyecto.

### FORMULAS

**Diferencia de TIR** = TIR del Proyecto - Nueva TIR

**% de Variación** =  $\frac{\text{Diferencia entre TIR}}{\text{TIR del proyecto}}$

**Sensibilidad** =  $\frac{\% \text{ Variación}}{\text{Nueva TIR}}$



**CUADRO 72**  
**ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON EL INCREMENTO DEL 23,80% EN LOS COSTOS**

COSTO TOTAL ORIGINAL	COSTO TOTAL INCREMENTADO	INGRESO TOTAL	ACTUALIZACIÓN			
			FACTOR ACT.	VALOR ACTUAL	FACTOR ACT.	VALOR ACTUAL
	<b>23,80%</b>		<b>47,00%</b>		<b>47,90%</b>	
				-11.470,48		-11.470,48
37.257,97	46.125,37	52.161,16	0,68027	4.105,98	0,67613	4.080,99
39.198,09	48.527,23	55.073,31	0,46277	3.029,33	0,45716	2.992,57
40.235,20	49.811,18	56.530,45	0,31481	2.115,29	0,30910	2.076,91
42.901,26	53.111,76	58.065,63	0,21416	1.060,90	0,20899	1.035,31
42.421,73	52.518,10	60.892,25	0,14568	1.219,98	0,14131	1.183,31
				61,01		-101,37

$NTIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN_{MENOR}}{VAN_{MENOR} - VAN_{MAYOR}} \right)$			
	61,01		
	NTIR = 47 + 0,90 ( ----- )		
	162,38		
	<b>NTIR = 47,34</b>		<b>TIR DEL PROYECTO = 89,29</b>
<b>1) DIFERENCIA DE TIR</b>		<b>2) PORCENTAJE DE VARIACIÓN</b>	<b>3) SENSIBILIDAD</b>
Dif.Tir. = Tir proy. - Nueva Tir		% Var. = (Dif. Tir / Tir del proy.) *100	Sensib. = % Var./ Nueva Tir
Dif.Tir.= <b>41,95</b>		% Var. = <b>46,98</b>	Sensibilidad = <b>0,99</b>

**CUADRO NRO. 27**  
**ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON LA DISMINUCIÓN DEL 17,05% EN LOS INGRESOS**

AÑO	INGRESOS TOTAL	COSTO TOTAL	INGRESO TOTAL	ACTUALIZACIÓN				
	ORIGINAL	ORIGINAL	DISMINUIDO EN UN 17,05%	FLUJO NETO	FACTOR ACT. 47,50%	VALOR ACTUAL	FACTOR ACT. 48,00%	VALOR ACTUAL
0				11.470,48		-11.470,48		-11.470,48
1	52.161,16	37.257,97	43.267,68	6.009,71	0,67797	4.074,38	0,67568	4.060,64
2	55.073,31	39.198,09	45.683,31	6.485,23	0,45964	2.980,86	0,45654	2.960,76
3	57.009,80	40.235,20	47.289,63	7.054,43	0,31162	2.198,29	0,30847	2.176,08
4	58.065,63	42.901,26	48.165,44	5.264,18	0,21127	1.112,15	0,20843	1.097,21
5	60.892,25	42.421,73	50.510,12	8.088,39	0,14323	1.158,52	0,14083	1.139,09
						53,72		-36,70

0,9853169

$NTIR = T_m + Dt \left( \frac{VAN_{MENOR}}{VAN_{MENOR} - VAN_{MAYOR}} \right)$			
	NTIR = 47,5 + 0,5 x	<u>53,72</u>	
		90,420	
	<b>NTIR =</b>	<b>47,50</b>	
<b>TIR DEL PROYECTO = 89,29</b>			
<b>1) DIFERENCIA DE TIR</b>		<b>2) PORCENTAJE DE VARIACIÓN</b>	<b>3) SENSIBILIDAD</b>
Dif.Tir. = Tir proy. - Nueva Tir		% Var. = (Dif. Tir / Tir del proy.) *100	Sensib. = % Var./ Nueva Tir
Dif.Tir.= <b>41,79</b>		% Var. = <b>46,80</b>	Sensibilidad = <b>0,99</b>

En ambos casos tanto en el aumento del 23,80% en los costos como en la disminución del 17.05% en los ingresos la sensibilidad fue menor a 1 con lo cual el plan no es sensible ante estos cambios.

## **h. CONCLUSIONES**

Dentro de los resultados obtenidos en la tesis, se presentan aspectos de gran importancia, que permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- 1.** De acuerdo al estudio de mercado y económico para la implementación de la ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el cantón Pindal, se ha seleccionado este cantón primero por su alto potencial agrícola y por disponer de todos los requerimientos para la apertura de la misma en condiciones más ventajosas, ya que el 95% está de acuerdo con la apertura.
- 2.** El plan estudio tiene una capacidad instalada de 12480 servicios al año, por factores como nueva apertura y adaptación de los clientes se ha considerado empezar a utilizar el 90% de la capacidad es decir 11232 servicios en el primer año, el segundo el 95%, es decir 11856 y los tres años posteriores el 100% de la capacidad instalada.
- 3.** En lo que respecta a la ubicación de la ventanilla esta se la realizará en las instalaciones del GAD de Pindal, que están prestos a facilitar las oficinas necesarias para que se haga realidad la apertura.
- 4.** Para poner en marcha el plan, se determinó la inversión necesaria que asciende a \$ 11.470,48, la misma que será financiada con capital propio. El presupuesto y de operación para el primer año asciende a \$ 37.257,97 y los ingresos es de \$ 52.161,16; con la utilización del 90% de la capacidad instalada.
- 5.** Con el resultado de pérdidas y ganancias, la utilidad líquida en el primer año es de \$ 8.550,70 y del quinto año asciende a \$ 9.857,48

6. El punto de equilibrio para el primer año se establece cuando se obtenga ingresos equivalentes a \$ 31.622,83 y una utilización del 60,62% de la capacidad instalada.
7. Finalmente en la evaluación financieras se determinó:
  - El VAN = \$ 29.485,10
  - TIR = 89,29%
  - Relación Beneficio/Costos = 0,40 centavos por cada dólar invertido
  - PRC, la inversión se recupera en 1 año, 1 mes, 9 días.
  - El incremento de los costos en un 23,80% y la disminución de los ingresos en un 17,05%, no afecta la sensibilidad del plan de inversión.

## **i. RECOMENDACIONES**

El trabajo de tesis hace posible que se sugieran algunas recomendaciones, que contribuirán al desarrollo de la empresa y de la sociedad; las mismas que se concretan en:

- 1.** La ventanilla de extensión permitirá el descongestionamiento en la Agencia Alamor, y brindará un servicio de calidad y oportuno a toda la zona maicera del cantón, con lo cual se pretende alcanzar grandes ventajas económicas no solo para el Banco, sino también para los habitantes del cantón.
- 2.** Los productos y servicios que la ventanilla debe reunir todas las características de calidad, las mismas que permitan cumplir con todas las expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- 3.** El Banco de Loja, es una empresa de reconocimiento local y nacional, por lo cual debe ejecutar el proyecto, en base a una planificación adecuada de los recursos y una organizada efectiva.
- 4.** Económicamente es recomendable la ejecución de este plan, debido a que se cuenta con un amplio mercado local, con materias primas de excelente calidad y en las mejores condiciones para abaratar los costos de producción, permitiendo una competencia justa con productos tipificados.
- 5.** Que se promocióne adecuadamente las actividades empresariales, la implementación de estos proyectos por su beneficiosa repercusión económica y social.

6. Que se solicite una oportuna y efectiva asistencia técnica y crediticia, por parte de los organismos competentes, dirigidas a los empresarios.
7. Se recomienda a las autoridades de la carrera, que sigan incentivando a los estudiantes para que elaboren proyectos ya que de manera se fomenta el desarrollo económico y social de la ciudad y provincia

## j. BIBLIOGRAFÍA

- ARMIJOS Gutiérrez, Eduardo A. y Alex E. Armijos Aguilar, (2009). Guía para Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación, ISBN-impreso en Ecuador, 1ª edición.
- BANCO de Loja, Informe Anual 2013.
- BACA URBINA, Gabriel, (2012). "EVALUACIÓN DE PROYECTOS", (4ta. Edición). Mexico Mc. Graw Hill.
- CABANELLAS, Guillermo, (1986). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, ocho tomos, 20ª edición, Revisada, actualizada y ampliada, Editorial Helista S.R. L, Buenos Aires-Argentina.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Comentarios, Legislación Conexa, Concordancias, Promulgada en el Registro Oficial N° 449, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, editada el 20 de octubre del 2008.
- DIAS Mosto, Jorge, Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración, Vols. 1, 2,3, Editorial de Libros Técnicos, Lima-Perú, s/a.
- Hill, Charles. W.L.,& Jones, Gareth. R. (2001). "Administración Estratégica: un enfoque integrado. (3era. Ed.) Colombia. McGraw. Hill.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Actualizada a enero del 2009, Tomo I, Última Codificación, promulgada en el Registro Oficial N° 250 del 23 de enero del 2001.
- RAMIREZ Romero, Carlos, Derecho Societario, Modalidad de Estudios a Distancia con soporte virtual, Postgrado en Derecho Empresarial, Escuela de Ciencias Jurídicas, UTPL, 2004.
- REGLAMENTO General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo 1852 del 4 de junio del 2001.

**INTERNET:**

- [www.bancodeloja.fin.ec](http://www.bancodeloja.fin.ec)
- [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)
- <http://www.monografias.com/trabajos16/proyecto-inversion/proyecto-inversion.shtml#7130#ixzz3FaIoMS57>
-





## **k. ANEXOS**

**ANEXO 1: Proyecto Aprobado**

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA  
VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA,  
AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN PINDAL PROVINCIA DE  
LOJA”**

Proyecto de tesis previo a la  
obtención del Grado de Ingeniera  
Comercial..

**AUTORA:**

**Diana Josefina Vinces Chuquimarca**

**LOJA – ECUADOR**

**2013**

**a. TEMA****PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA VENTANILLA DE EXTENSIÓN DEL BANCO DE LOJA, AGENCIA-ALAMOR EN EL CANTÓN PINDAL PROVINCIA DE LOJA****b. PROBLEMÁTICA**

Las Instituciones del sistema financiero han evolucionado luego de la crisis y de la dolarización de la economía en el año 2000 y la consecuente rigidez y austeridad que la dolarización demanda. Actualmente en el Ecuador la implementación de nuevas políticas regulatoria o de supervisión a partir de la dolarización deben estar a la par con el nivel internacional como lo sugiere el Comité de Basilea en la cual se establece normas o “mejores prácticas “ en la actividad bancaria – financiera.

Con la asistencia de un sistema de seguro de depósitos el gobierno tiene una herramienta para el control del sector bancario pero este debe haber sido técnicamente diseñado de manera que no provoque asimetrías de información, incentivos perversos y riesgo moral.

Otro factor que interviene en las actividades financieras es la gestión administrativa de cada una de sus unidades y dependencia, las mismas que se orientan a buscar niveles óptimos de servicios a fin de captar y contar con clientes satisfechos; para ello las Instituciones deben recurrir a estudios que les permitan establecer necesidades reales de la población que ameritan la atención inmediata.

Con estos antecedentes y en relación a la gestión administrativa de la Agencia de Alamor del Banco de Loja, creo que es urgente un estudio que permita sugerir un Plan de Inversión para la creación de una Ventanilla de Extensión en el Cantón Pindal, debido a que las y los empleados están saturados de

trabajo y el Banco de Loja está perdiendo acaparación de capitales y divisas que solamente una Sucursal lo puede facilitar, mejorando la calidad de servicio en ahorro de tiempo y recursos al cliente.

Tanto el cantón Puyango, como el de Pindal, se ubican en la zona suroccidental de la provincia de Loja y son zonas agrícolas, ganaderas y turísticas que exigen recursos económicos para elevar sus actividades productivas, por lo que se espera que la Universidad Nacional de Loja auspicie este tipo de investigación científica para ponerla a favor de zonas muy productivas.

Geográficamente la Agencia de Alamor señala su domicilio en Alamor, cantón Puyango, y hay la posibilidad de establecer una ventanilla de Extensión en el cantón Pindal y sugerir la creación de una Sucursal en Alamor; esto es, traspasar la agencia a Pindal, en forma de Ventanilla de Extensión y la de Alamor elevarla a la categoría de Sucursal, por la demanda de recursos financieros que se presenta en los cantones Puyango y Pindal.

Las diferencias entre Agencia y Sucursal se describen con que la primera lleva las operaciones de depósitos, retiros, apertura de cuentas, otorgamiento de créditos y colocación de depósitos a plazo fijo, lo que no hay en el Cantón Pindal; mientras que la Sucursal realizaría operaciones bursátiles para enviarlas a la Matriz del Banco de Loja, lo que tampoco hay en el Cantón Puyango.

Así mismo se estaría satisfaciendo las necesidad de capitales para invertir, basándonos en que la inversión se distinguirá del ahorro tanto por el sujeto que la efectúe como por los motivos por los que se realizare.

La igualdad ahorro-inversión se producirá **expost**, pero **exante** podrá suceder que aquel sea mayor que ésta. Cuando el ahorro sea mayor que la inversión, habrá una parte de los recursos lojanos empleados, y cuando suceda lo

contrario, la inversión se financiará con medios más o menos inflacionistas, que darán lugar a un proceso de ahorro forzoso.

El problema de la igualdad entre el ahorro y la inversión fue analizado, sobre todo por J. M. Keynes. En la Contabilidad nacional, la inversión formará los tres flujos de salida de la cuenta de capital:

- La inversión interior, que se divide en gasto en activos fijos o inversión en stoks, es decir, los bienes duraderos empleados en la producción y la acumulación, ya sea de materias primas, ya de productos elaborados;
- La inversión exterior, o incremento neto de los créditos frente a otros países, como el Perú, sumada la cual a la diferencia entre la depreciación y la inversión interior dará como resultado el incremento de la riqueza nacional:
- Las transferencias de capital exterior, que se indiquen previa deducción de las transferencias similares recibidas del exterior<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup>. DICCIONARIO Encilopédico **Salvat**, Tomo 15, p. 2093

### **c. JUSTIFICACIÓN.**

El mundo globalizado y las nuevas tendencias empresariales hacia proyectos de inversión que busquen mantener el equilibrio entre la sociedad y la Universidad en su compromiso de formar profesionales capaces de dar solución a la problemática existente en el entorno, hace que como un futura profesional en la Carrera de Administración de Empresa desarrolle este proyecto a través del cual cumpliré con éxito mi carrera universitaria, dejando de manifiesto todo el aprendizaje impartido en los cinco años de enseñanza con la aplicación del SAMOT.

Cabe indicar que con este proyecto se pretende cubrir la necesidad financiera existente en el mercado de los cantón de Puyango y Pindal ya que los clientes del Banco de Loja, en especial del cantón Pindal, tiene que acudir a Agencia de Alamor para realizar sus operaciones bancarias, ocasionando malestar y perdida de tiempo, por otro lado la Agencia no cuenta con la infraestructura y personal necesario para cubrir esta demanda por lo se requiere con urgencia la creación de una ventanilla de extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el cantón Pindal provincia de Loja, a fin de mejorar el servicio que el Banco brinda sus clientes considerando que son ellos los que promueven el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Por otro lado y económicamente hablando, los cantones de Puyango y Pindal son zonas netamente agrícolas, ganaderas y turísticas y aunque existe oficinas del Banco Nacional de Fomento, a veces los trámites para prestamos e inversiones son tediosos lo cual limita que muchos habitantes del sector opten por realizar sus operaciones bancarias en estas oficinas habiendo fugas de capitales importantes que bien podrían ser captados por el Banco de Loja a través de esta ventanilla de extensión.

**d. OBJETIVOS:****OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Plan de Inversión para la creación de una Ventanilla de Extensión del Banco de Loja, Agencia Alamor en el Cantón Pindal, de la provincia de Loja.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar el estudio de mercado para determinar la situación de oferta y demanda para la creación de una ventanilla de extensión de la Agencia Alamor en el cantón Pindal.
- Determinar los requerimientos técnicos en relación al tamaño, localización; tecnología, procesos, estructura organizativa, etc; para la creación de una ventanilla de extensión de la Agencia Alamor en el cantón Pindal.
- Determinar el monto de la inversión requerida para la creación de una ventanilla de extensión de la Agencia Alamor en el cantón Pindal, así como el presupuesto de ingresos y gastos para su etapa de operación.
- Realizar la evaluación financiera del proyecto a fin determinar la conveniencia o no de la creación de la ventanilla de extensión de la Agencia Alamor en el cantón Pindal
- Elaborar un estudio ambiental.
- Proponer un estudio organizativo para implementación de la empresa.

## e. MARCO TEÓRICO

El fundamento científico para desarrollar el presente marco teórico se organiza con las siguientes categorías:

- Plan
- Inversión
- Banco de Inversión
- Ventanilla de Extensión
- Agencia de Alamor
- Banco de Loja,

**PLAN.** Concluyendo con H. Fayol, "prever es la mejor garantía para gobernar bien el curso futuro de los acontecimientos", y "el plan de inversión será el instrumento más eficaz para el éxito del Banco de Loja. Prever es ya obrar; es el primer paso obligatorio de toda acción constructiva e inteligente"<sup>40</sup>.

**INVERSIÓN.** Empleo productivo de bienes económicos que dará como resultado una magnitud de éstos, mayor que la empleada. Desde el punto de vista de los del Banco de Loja, la inversión consiste en el empleo de una suma de dinero en compras de bienes duraderos, títulos, etc.

Para los del Banco de Loja, inversión es todo gasto que se efectúa para mantener en funcionamiento o ampliar el equipo productivo del Banco.

La inversión a corto plazo financia el capital circulante, y a largo plazo, el capital fijo.

De la noción de inversión individual se deduce la inversión global, que es el conjunto de las inversiones del Ecuador y una de las variedades fundamentales de la política económica.

---

<sup>40</sup>.Luiz Alvez de Mattos, 1974, *Compendio de Didáctica General*, p. 88

La política de inversiones es uno de los fundamentos de los procesos de desarrollo, por eso este Plan de Inversión para la creación de una ventanilla de Extensión del Banco de Loja, Agencia-Alamor en el Cantón Pindal, provincia de Loja.

Sus objetivos son principalmente la formación de capital social fijo, de capital técnico y de cuadros técnicos.

Las inversiones de capital provenientes del exterior constituyen una de las condiciones imprescriptibles para el impulso económico de los países subdesarrollados.

En situación de creación de una Ventanilla de Extensión, toda nueva inversión determinará un crecimiento del ahorro en la proporción que señala la propensión marginal a ahorrar.

Si la situación fuere de pleno empleo de recursos, todo crecimiento del consumo determinará un crecimiento más que proporcional de la inversión.

Existe, pues una inversión inducida por los dos motivos anteriores, y otra, autónoma, que depende de las previsiones de los del Banco de Loja. Las fluctuaciones de la economía estarán ligadas, según Shumpeter, a este último tipo de inversión.

Otra diferencia destacable es entre inversión bruta, que es la totalidad de la inversión en el período, y neta, igual a la anterior menos las cargas de amortización, es decir, la parte que se ha dedicado al mantenimiento, reparación o renovación del capital fijo.

Los empresarios de Pindal podrán financiar sus inversiones por diversos medios: acudiendo al mercado de capitales, que estará alimentado por el ahorro privado, mediante créditos bancarios a plazo más o menos largo, o



utilizando fondos públicos provenientes de impuestos, del ahorro o de la simple creación de dinero.

Según el **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, la **inversión** es la "colocación de dinero, para hacerlo productivo o precaverse de su desvalorización"<sup>41</sup>.

**BANCO DE INVERSIÓN.** "Con sutileza que los hechos desmienten con frecuencia, se asigna este nombre al establecimiento de crédito mercantil a largo plazo, para atender las conveniencias de capitales fijos; a diferencia así de los bancos comerciales típicos, que atiendan más bien las necesidades del capital circulante de particulares y empresas"<sup>42</sup>.

**BANCO.** "Empresa cuyo fin es servir tanto para el tráfico de pagos como para facilitar créditos. Puede ser de origen privado o público"<sup>43</sup>. En el caso del Banco de Loja, es banco privado.

**CONSTITUCIÓN DE UN BANCO PRIVADO.** "El Art. 8 del Reglamento General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, regula la constitución: "La Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado, las que adoptarán la forma de compañía anónima..."<sup>44</sup>.

De conformidad con la disposición antes transmitida, el **Derecho Societario**, "la compañía anónima es una de las especies más utilizadas; es una compañía de carácter abierto, en cuya configuración jurídica se evita todo límite que pueda incidir en el tamaño de la empresa -Banco de Loja-, y por ello es más apta para la gran empresa. Es la compañía típicamente capitalista, que

---

<sup>41</sup>. CABANELLAS, Guillermo, **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, Tomo IV, p. 493

<sup>42</sup>. CABANELLAS, Guillermo, **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, Tomo Im p. 451

<sup>43</sup>. DIAS Mosto, Jorge, **Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración**, Vol, 1, p. 147

<sup>44</sup>. REGLAMENTO General a la Ley General de Instituciones del sistema financiero, Art. 8: **constitución de los bancos privados**

admite suscripción pública de capital, el que está representado por títulos absolutamente negociables, con una administración desligada de la titularidad del capital, sin límite en el número de accionistas"<sup>45</sup>.

**BANCO DE COMERCIO.** El actual establecimiento de crédito. En este enfoque resultan aplicables las consideraciones generales formuladas en la voz matriz banco del Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Guillermo Cabanellas, en lineamiento técnico:

"No obstante, el mayor interés económico y jurídico de los bancos se encuentra en su enfoque que como establecimientos que se encargan de concentrar y regular las operaciones monetarias y de crédito. Otro de los factores del prestigio y del arraigo de los bancos proviene de la seguridad que ofrecen, y que evita a los particulares la retención de fuertes sumas en sus casas o en sus establecimientos, de las que se dispone con facilidad con instrumentos de crédito tan ágiles como los cheques"<sup>46</sup>.

**BANCO DE LOJA.** De conformidad con el Art. 8 del Reglamento General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el Estatuto del Banco de Loja señala que es una compañía anónima.

**ANTECEDENTES.** "A pesar de haber entrado el país en recesión, por recesión de la economía ecuatoriana, el Banco de Loja supo mantener un crecimiento razonable manteniendo índices financieros satisfactorios, lo cual debe dejar tranquilos a sus accionistas y clientes.

Los estados financieros del Banco demuestran una gestión eficiente en cuanto al manejo de los gastos operativos y de personal, lo que ha permitido cumplir con el presupuesto de gastos proyectados.

---

<sup>45</sup>. RAMIREZ Romero, Carlos, **Derecho Societario**, Modalidad de Estudios a Distancia con Soporte Virtual, UTPL, 2004, p. 441

<sup>46</sup>. CABANELLAS, Guillermo, **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, Tomo 1, p. 449

El Banco de Loja, a pesar de la incesante competencia del sector financiero en Loja y a nivel nacional, ha sido mantener su liderazgo en su segmento, como el más eficiente según la prestigiosa Revista Gestión.

La confianza depositada por nuestros clientes es una demostración de la calidad de nuestros servicios y de la seguridad brindada por esta entidad, que día a día busca la mejora continua<sup>47</sup>.

**MEJOR BANCO PEQUEÑO DEL PAIS.** "Por tercera ocasión la Revista Especializada "GESTIÓN", designó al Banco de Loja en el 2009 como el "Mejor Banco Pequeño del País", en reconocimiento a sus indicadores financieros y a sus destacados resultados, entre un considerable número de entidades bancarias sumamente competitivas.

"Tal reconocimiento institucional constituyó por un lado, en un importante estímulo para todos quienes tenemos la responsabilidad de conducir los destinos de la entidad; y, por tanto, nos impuso la obligación ineludible de realizar mayores esfuerzos para que nuestra entidad consolide su liderazgo en la región Sur del Ecuador.

"El período 2009 fue difícil, rodeado de negativos acontecimientos políticos, sociales y económicos, originados tanto a lo interno de nuestra nación como a nivel externo; que por ventura fueron enfrentados con éxito gracias la ética, organización, planificación y solvencia financiera, que han caracterizado el accionar de esta institución durante muchos años.

"Debo destacar que en el año 2010 pusimos mucho énfasis en el mejoramiento de los servicios bancarios electrónicos, lo cual nos ha permitido

---

<sup>47</sup>. VBROWN Hidalgo, Steve, Presidente, "Carta del Presidente del Directorio", Loja, diciembre del 2009, en **Banco de Loja**, Informe Anual 2009, p. 5

estar a la altura de las grandes exigencias tecnológicas que impone el sistema financiero actual, en los umbrales de la segunda década del nuevo milenio.

"Por supuesto que todo lo alcanzado, no hubiera sido posible sin el apoyo ineludible de todos nuestros distinguidos clientes, que otro año más confiaron en su Banco de Loja, para la realización de sus distintos proyectos de vida.

"Mención especial merece el decidido apoyo dado a esta administración, por parte de los señores accionistas, cuyo objetivo fundamental ha sido siempre generar desarrollo económico y social en esta región de la Patria.

"Estoy seguro que el próximo año -2011- presentará grandes retos, pero a la vez tengo la absoluta certeza de que la entidad tendrá la plena capacidad para enfrentarlos, gracias al sólido grupo de trabajo que la integra"<sup>48</sup>.

**VISION.** "Ser identificados a nivel nacional por nuestra seguridad, solidez y servicios de calidad, manteniendo el liderazgo regional"<sup>49</sup>.

**MISION.** "Atender satisfactoriamente las necesidades financieras de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país, mediante servicios de calidad sustentados en los valores institucionales, la capacidad de innovación y el talento humano comprometido"<sup>50</sup>.

#### **VALORES INSTITUCIONALES:**

- **Trabajo en equipo.** Es el resultado de la participación individual de los miembros de nuestro Banco para realizar una actividad laboral, basada en la confianza, comunicación y sensibilidad asumiendo los objetivos del equipo como propios, planificando conjuntamente las tareas.

---

<sup>48</sup>. BURNEO Müller, Leonardo, "Carta del Gerente General", **Banco de Loja**, Informe anual 2009, p. 7

<sup>49</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2009, p.11

<sup>50</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2009, p.11

- **Respeto.** Comportamiento de los trabajadores de nuestro Banco, basado en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones, reflejadas en la buena imagen de la Institución.

- **Puntualidad.** Actitud de los trabajadores, para cumplir oportuna y eficientemente las tareas asignadas, a efecto de valorar el tiempo propio y de los demás.

- **Responsabilidad.** Compromiso personal y laboral de tomar las decisiones correctas, para cumplir y hacer cumplir las tareas encomendadas.

- **Lealtad.** Fidelidad con uno mismo y con los demás en el comportamiento personal y laboral, cuidando los intereses de los clientes y la integridad e imagen de la Institución.

- **Honestidad.** Principio esencial de nuestro recurso humano, demostrando en acciones, pensamientos y actitudes que garantizan un ambiente de confianza y transparencia"<sup>51</sup>.

**GOBIERNO CORPORATIVO.**"El Gobierno Corporativo del Banco de Loja tiene como objetivo fundamental determinar de una manera dinámica y eficiente los objetivos estratégicos, operativos y de seguimiento a la permanente gestión, orientados a cumplir siempre de una manera transparente y responsable con los intereses y necesidades de los socios estratégicos de la institución.

"La responsabilidad del Gobierno Corporativo está guiada por los valores y políticas de la institución que se reflejan en la estructura y actividades diarias de la Administración.

---

<sup>51</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2009, p.11

"La estructura del Gobierno Corporativo del Banco de Loja tiene como órgano máximo a la Junta General de Accionistas y la administración responde al Directorio y a la estructura administrativa: Nuestro Directorio.

El Banco de Loja mantiene los siguientes Comités Estratégicos integrados por representantes del Directorio y de las diferentes áreas involucradas:

- Planeación estratégica,
- Ejecutivo,
- Activos y pasivos "ALCO",
- Administración integral de Riesgos,
- Comisión especial de Activos de Riesgo
- Directivo de crédito,
- Negocios,
- Cumplimiento,
- Control,
- Auditoría,
- Proyectos,
- Tecnológico<sup>52</sup>.

**AGENCIA.** Sucursal que gestiona negocios con el Banco de Loja y presta algunos servicios

**AGENCIA DE ALAMOR.** Ubicada en las calles "Diez de Agosto" entre "Sucre" y Juan Montalvo"; teléfono (07)2680245; telefax (07)2680251).

Solamente hay cinco Ventanillas de Extensión en la ciudad de Loja.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

La Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 350 señala la finalidad del Sistema de Educación Superior: "El Sistema de Educación Superior tiene

---

<sup>52</sup>. BANCO DE LOJA, Informe 2009, p. 12

como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo"<sup>53</sup>.

La fundamentación constitucional del anterior mandato favorece la "formación académica y profesional con visión científica y humanista..."

La misma Constitución, antes invocada, en el Art. 283 señala el sistema económico: "El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.- El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la Ley e incluirá a los sectores cooperativos, asociativos y comunitarios"<sup>54</sup>.

El mismo cuerpo constitucional, en el Art. 284 manda los objetivos de la política económica, y en el numeral 8 ordena: "Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes".

---

<sup>53</sup>. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Art. 350: **Finalidad del Sistema de Educación Superior**, Sec. I, Doc. 1, p. 103

<sup>54</sup>. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Art. 283: **Sistema económico**, p. 86

## **f. METODOLOGÍA**

Para la ejecución del presente proyecto de tesis, será necesario seguir un proceso metodológico y operativo que son las diferentes actividades que se realizarán para llegar al conocimiento del tema del proyecto a investigar, así como el alcance de los objetivos mediante un proceso científico basado en herramientas y métodos:

### **METODOS**

**METODO INDUCTIVO:** Para la aplicación de este método es importante seguir un proceso que permitirá un desarrollo eficiente del proyecto para ello primeramente utilizaré la observación directa y luego generalizaré una vez de haber analizado el tema propuesto, aplicando las técnicas de recolección de información.

**METODO DEDUCTIVO:** Con el apoyo de este método partiré de los conocimientos adquiridos durante los cinco años de estudio a fin de determinar las causas y efectos de la problemática existente en el sector en estudio para llegar a conclusiones y afirmaciones de la necesidad financiera que se debe satisfacer la creación de una ventanilla de Extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el Cantón Pindal.

**METODO ANALITICO:** Este método me permitirá abordar la problemática y analizar la información obtenida en las encuestas a fin de determinar el porqué de la necesidad de la creación de una ventanilla de extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el cantón Pindal.

**METODO ESTADISTICO:** Este método facilitará la representación de los resultados obtenidos en gráficos, barras, o índices o razones para



su interpretación al momento de tomar una decisión por parte de los Directivos.

## **TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:**

### **Encuesta:**

Consiste en formular un cuestionario de preguntas a diferentes actores como productores, comercializadores y consumidores finales.

En base a esto se aplicará una encuesta que arroje los datos necesarios para la ejecución del presente proyecto de tesis.

Adicionalmente mediante fuentes de recolección de información internas y externas obtendré información bibliográfica que coadyuve a determinar si es conveniente la creación de una ventanilla de Extensión del Banco de Loja Agencia Alamor en el cantón Pindal.

### g. CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDADES	Mes				Mes				Mes				Mes				Mes							
	1				2				3				4				5				6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño ins- trumentos de investigación					XX																			
Recopilación Información.					XXXXX																			
Organización presentación información									XXXXXXX															
Análisis e interpretación información													XXXXXXX											
Elaboración de Informe													XXXXXXX											
Elaboración del borrador																	XXXXXXXXX							
Elaboración informe final.																					XXXXXX			

## **h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.**

Los recursos para la investigación son:

### **RECURSOS HUMANOS:**

Aspirante a obtener el Grado de Ingeniera Comercial: Diana Josefina Vincos Chuquimarca.

Gerente de Negocios del Banco de Loja y Funcionarios de la agencia Alamor.

Director /a de Tesis: por designar.

### **RECURSOS MATERIALES:**

- Computadora
- Impresora
- Copiadoras
- Material de oficina
- Instrumentos de investigación de campo

### **RECURSOS FINANCIEROS**

Los gastos que demande el presente trabajo de investigación serán solventados con recursos propios de la proponente de la investigación.

### **PRESUPUESTO**

RUBROS	MONTO \$
Útiles de oficina	20,00
Aplicación de encuestas	100,00
Transporte de Alamor a Loja	100,00
Elaboración y revisión del borrador	200,00
Elaboración del informe final	200,00
Reproducción de textos	200,00
Gastos no previstos	50,00
Total	870.00

## i. BIBLIOGRAFÍA

- **ARMIJOS** Gutiérrez, Eduardo A. y Alex E. Armijos Aguilar, **Guía para Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación**, ISBN-impreso en Ecuador, 1ª edición 2009
- **BANCO** de Loja, Informe Anual 2009 y 2013.
- **CABANELLAS**, Guillermo, **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**, ocho tomos, 20ª edición, Revisada, actualizada y ampliada, Editorial Helista S.R. L, Buenos Aires-Argentina, 1986
- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**, Comentarios, Legislación Conexa, Concordancias, Promulgada en el Registro Oficial N° 449, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, editada el 20 de octubre del 2008.
- **DIAS** Mosto, Jorge, **Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración**, Vols. 1, 2,3, Editorial de Libros Técnicos, Lima-Perú, s/a.
- **LEY** de Instituciones del Sistema Financiero, Actualizada a enero del 2009, Tomo I, Última Codificación, promulgada en el Registro Oficial N° 250 del 23 de enero del 2001.
- **RAMIREZ** Romero, Carlos, **Derecho Societario**, Modalidad de Estudios a Distancia con soporte virtual, Postgrado en Derecho Empresarial, Escuela de Ciencias Jurídicas, UTPL, 2004.
- **REGLAMENTO** General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo 1852 del 4 de junio del 2001.



**7.** Qué servicios utiliza en el banco de Loja?

Solicitar préstamo  
Realizar Inversiones  
Realizar pago y cobro en ventanilla  
Otros

**8.** Con que frecuencia utiliza los servicios del banco de Loja:

1 a 2 veces por semana  
2 a 3 veces por semana  
3 a 4 veces por semana  
4 a 5 veces por semana

**9.** Los servicios que le ofrece el banco de Loja son:

Excelente  
Muy Buena  
Buena  
Regular

**10.** Qué dificultad ha encontrado al utilizar de los servicios del banco de Loja?

Demora en los trámites  
Largas colas  
Costos elevados

**11.** ¿Le gustaría que el Banco de Loja implementará una ventanilla de servicios bancarios en el Cantón Pindal?

SI NO

**12.** ¿Cómo usuario, de implementarse la ventanilla en el cantón Pindal, estaría usted dispuesto a aperturar una cuenta en el Banco de Loja?

SI NO

**13.** Está de acuerdo con los costos establecido por la utilización de los servicios del banco de Loja?

SI NO

**14.** Cuál de los siguientes servicios que ofrece el Banco de Loja sería mas utilizado por Usted ?

ALTERNATIVAS	
DEPOSITOS Y RETIROS	
CAMBIO DE CHEQUES LOCALES Y DE OTRAS PLAZAS	
APERTURA DE CUENTAS Y PÓLIZAS	
RECAUDACIONES DE IMPUESTOS O PAGOS	
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	
PAGO DE VISA BANCO DE LOJA U OTRAS TARJETAS	
PAGO DE BONO SOLIDARIO	
SOLICITUD DE CRÉDITOS	

**15.** Cual es el monto aproximado que Usted, deposita, paga, o retira, diariamente en el Banco de Loja?

ALTERNANIVA	
Menos de 100	
101 a 200	
201 a 300	
301 en adelante	

**16.** ¿En dónde le gustaría que esté ubicada esta ventanilla dentro del Cantón ?

GAD Municipal de Pindal

Centro Comercial

Otros

**17.** ¿La publicidad de la nueva ventanilla le gustaria que se la realice por:

Radio

Televisión

Prensa Escrita

Otros

18. ¿Qué sugerencias daría para su apertura?

ALTERNATIVAS	
APERTURA INMEDIATA DE LA VENTANILLA	
BUSCAR UNA ADECUADA UBICACIÓN	
APERTURA DE VARIAS VENTANILLAS	
CALIDAD EN EL SERVICIO	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**ANEXO 3:**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ENCUESTA A LAS INSTITUCIONES FINANCIERA DEL CANTON**

Estimado, Ingeniero, Gerente del Banco Nacional de Fomento, con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos de la Universidad Nacional de Loja, le solicito me conceda parte de su tiempo para realizarle una entrevista, que aportará con información para el desarrollo de mi proyecto de tesis.

1. ¿Qué tiempo lleva funcionando la Institución Financiera que Usted, representa?
2. ¿Cuál es el número aproximado de clientes que maneja la institución?
3. ¿Cuál es la actividad económica de la mayoría de sus clientes?
4. ¿Cuál es el monto de dinero necesario para la apertura una cuenta en su Institución?
5. ¿Qué servicios brinda la Institución?
6. ¿De estos servicios cuales son los más utilizados por sus clientes?
7. Con que frecuencia utilizan sus clientes este servicio?
8. ¿Los trámites para hacer uso de los servicios de la Institución son:
9. ¿Por qué medio de comunicación la Institución difunde sus servicios?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 4.****DPRECIACION MUEBLES Y ENSERES**

DESCRIPCIÓN	% Depreciación	Valor de Activo	Valor Residual	Vida Útil	Depreciación Anual
Equipo de Oficina	10%	123, 00	12, 30	10	11,07
Muebles y Enseres	10%	639, 00	63, 90	10	57,51
TOTAL					68,58

VA	762
VR	76,2
DEP	68,58

AÑOS	DEP. ANUAL	DEP. ACUM.	VALOR EN LIBROS
0			762
1	68,58	68,58	693,42
2	68,58	137,16	624,84
3	68,58	205,74	556,26
4	68,58	274,32	487,68
5	68,58	342,9	419,1
6	68,58	411,48	350,52
7	68,58	480,06	281,94
8	68,58	548,64	213,36
9	68,58	617,22	144,78
10	68,58	685,8	76,2

**DEPRECIACIONES EQUIPO DE COMPUTACION**

VA	1452,55
VR	479,34
DEP	324,40

AÑOS	DEP. ANUAL	DEP. ACUM.	VALOR EN LIBROS
0			1452,55
1	324,40	324,40	1128,15
2	324,40	648,81	803,74
3	324,40	973,21	479,34

VA	1573,41
VR	519,23
DEP	351,39

AÑOS	DEP. ANUAL	DEP. ACUM.	VALOR EN LIBROS
0			1573,41
4	351,39	351,39	1222,02
5	351,39	702,79	870,62
6	351,39	1054,18	519,23

## ANEXO 5.



## PROFORMA

Loja, Septiembre 29 del 2014.

Sr.  
Diana Vinces  
Ciudad.-

Presentamos a su consideración la siguiente pro forma:

CANT.	DETALLE	V. UNIT.	V. TOTAL
2	COMPUTADORES INTEL DUAL CORE DE 3.0 GHZ. CASE ATX SUPER POWER O QUASAD (Fuente de poder de 550 va) (CUARTA GENERACION) MOTHER BOARTH INTEL BIOSTAR H81MLV3 T. DE VIDEO DE 64 MB. HASTA 128 ON BOARD T. DE SONIDO ON BOARD T. DE RED ON BOARD PROCESADOR INTEL DUAL CORE DE 3.0 GHZ. DISCO DURO DE 1000 GB. SATA SAMSUNG 4 GB. DE MEMORIA DDR3 KINGSTON LECTOR DE MEMORIAS 5 EN 1 UNIDAD DE DVDWRITER LG O SAMSUNG MONITOR DE 20" LCD LG O SAMSUNG TECLADO GENIUS O QUASAD MULTIMEDIA USB MOUSE GENIUS O QUASAD OPTICO USB REGULADOR DE VOLTAJE DE 1200 VA	427.00	854.00
1	IMPRESORA EPSON TMU220	209.00	209.00
1	CABLE DE USB A PARALELO	8.92	8.92
1	IMPRESORA EPSON LX350 MATRICIAL	225.00	225.00
	SUMAN		1.296.92
	12% IVA		155.63
	TOTAL:		1.452.55

**GARANTIA:** PROCESADOR 2 AÑOS, OTROS UN AÑO CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION. DE  
**TIEMPO DE ENTREGA:** 3 DIAS LABORABLES  
**FORMA DE PAGO:** 50% ANTICIPO Y 50% A LA ENTREGA DE LOS EQUIPOS

Almacenista  
  
 Daniel Rodríguez Kiofite

**ÍNDICE**

- PORTADA	i
- CERTIFICACIÓN	ii
- AUTORIA	iii
- CARTA DE AUTORIZACION	iv
- DEDICATORIA	v
- AGRADECIMIENTO	vi
a.TÍTULO	1
b.RESUMEN	2
ABSTRACT	4
c.INTRODUCCIÓN	6
d.REVISIÓN DE LITERATURA	8
e.MATERIALES Y MÉTODOS	32
f. RESULTADOS	36
g.DISCUSIÓN	57
h.CONCLUSIONES	141
i. RECOMENDACIONES	143
j. BIBLIOGRAFIA	145
k.ANEXOS	147