



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA**

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TITULO:

“Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDIAMIGO” Ltda., de la ciudad de Loja”

Tesis previa a optar el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas

AUTORA

Gladys Katherine Agila Ramírez

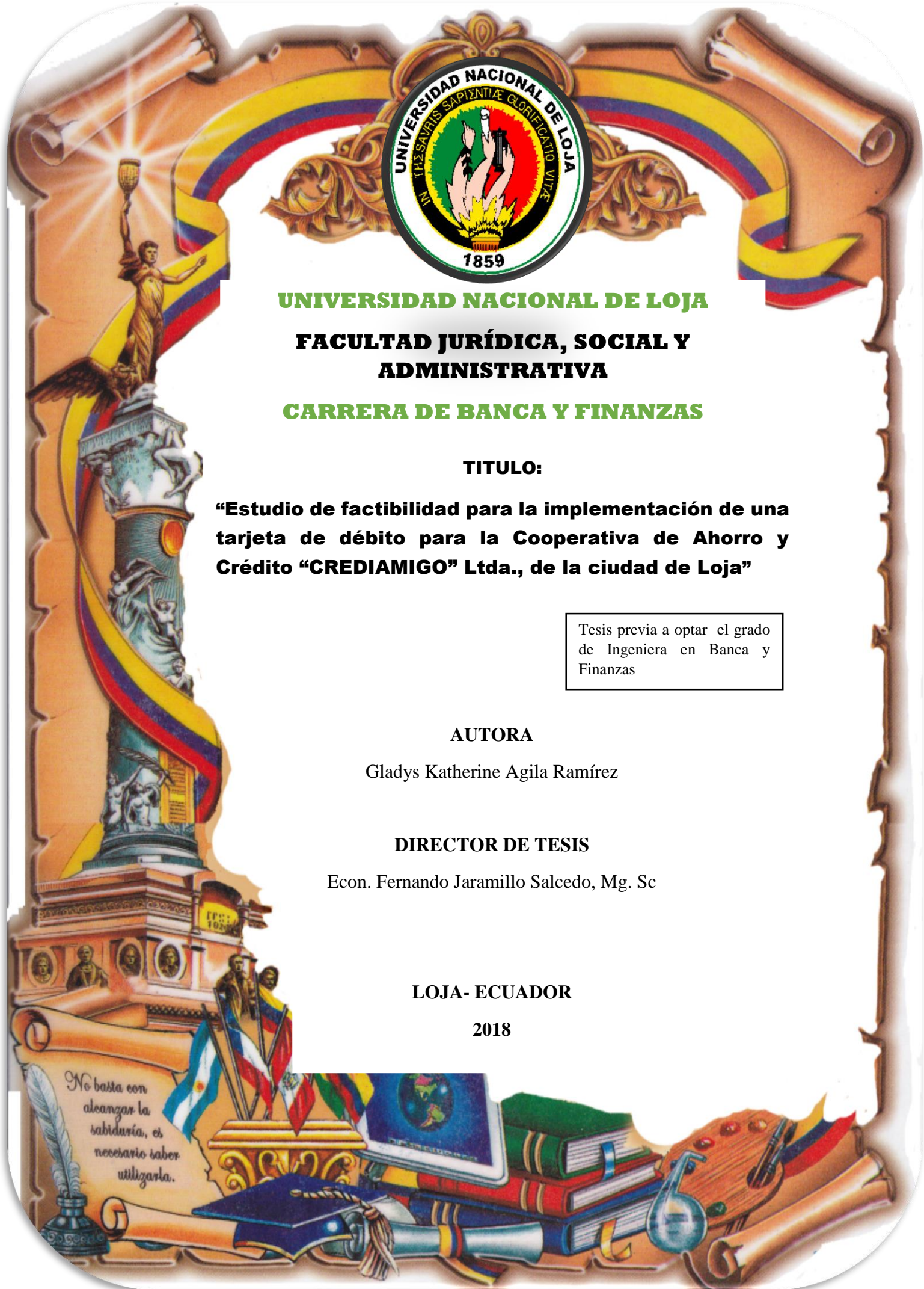
DIRECTOR DE TESIS

Econ. Fernando Jaramillo Salcedo, Mg. Sc

LOJA- ECUADOR

2018

No basta con alcanzar la sabiduría, es necesario saber utilizarla.

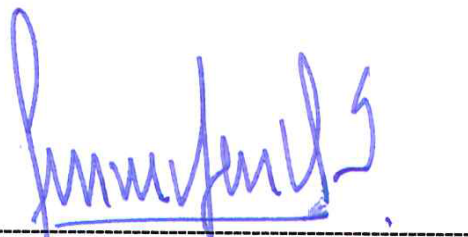


ECONOMISTA FERNANDO JARAMILLO SALCEDO, Mg. Sc, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICA:

Que la tesis titulada: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA TARJETA DE DÉBITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA”**, desarrollada por la señorita: **GLADYS KATHERINE AGILA RAMIREZ**, previo a optar el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión, por lo que autorizo su presentación ante el respectivo tribunal de grado.

Loja, 24 julio del 2018




Econ. Fernando Jaramillo Salcedo, Mg. Sc
DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, **Gladys Katherine Agila Ramírez** 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: Gladys Katherine Agila Ramírez

Firma: -----


Cédula: 1105213126

Fecha: Loja, agosto de 2018

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

Yo, Gladys Katherine Agila Ramírez, declaro ser autora de la tesis titulada “Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Ltda., de la ciudad de Loja”. Como requisito para optar al Grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, 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 7 días del mes de agosto del dos mil dieciocho, firma la autora.

Firma: 

Autora: Gladys Katherine Agila Ramírez

Cedula: 1105213126

Dirección: Loja calle Azuay y Lauro Guerrero

Correo electrónico: ngladys05@gmail.com

Celular: 0939719859

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de tesis: Econ. Fernando Jaramillo Salcedo Mg, Sc

Tribunal de Grado

Presidente del Tribunal: Ing. Sergio Pardo Quezada MAE

Miembro del Tribunal: Ing. Glenda Berrú Chamba Mg. Sc

Miembro del Tribunal: Lic. Franklin Malla Alvarado Mg. SC

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a la Virgencita del Cisne y a mi familia por el apoyo y confianza que me brindaron para poder llegar a la culminación de mis estudios superiores.

Quiero dejar constancia de agradecimiento a quienes incondicionalmente me brindaron apoyo para seguir adelante día a día con mi formación profesional, especialmente a la Universidad Nacional de Loja, por la formación académica y humana que me brindo; a todos los profesores quienes supieron guiarme por el camino de la sabiduría, principalmente al Ing. Jaime Loján Neira y Econ. Fernando Jaramillo quienes con su paciencia dedicaron parte de su tiempo para dirigirme con sus amplios conocimientos en esta investigación.

De manera especial quiero expresar mi sincero agradecimiento al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.” por su ayuda desinteresada para la culminación del presente estudio.

Finalmente y no menos importante a todos mis compañeros y compañeras estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas por haber sido parte de mi formación y haber compartido muchas experiencias en el camino de la carrera, por su apoyo incondicional para culminación del presente trabajo.

La autora

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada momento de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para llegar hasta este momento de mi formación profesional.

Con mucho afecto y cariño a mis queridos padres Cristóbal y Nelsa, por ser un ejemplo y el pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional; por creer en mí y darme la motivación necesaria para seguir adelante y nunca darme por vencida a pesar de los obstáculos que se puedan presentar.

A mis hermanas y hermano, cuñados y hermosos sobrinos por compartir los buenos y malos momentos y por estar conmigo siempre; por brindarme su apoyo incondicional y su buena energía para realizar el presente trabajo.

Finalmente, a mis amigas, amigos y demás familiares que formaron parte de este gran sueño, que con sus conocimientos, opiniones y consejos pude llegar con éxito al término de este proyecto.

Gladys Katherine

a) Título

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA TARJETA DE DÉBITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA”

b) Resumen

La presente tesis denominada, **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA TARJETA DE DÉBITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA”**, tiene como objetivo brindar a los socios un producto financiero de calidad que les permita llevar su dinero de manera segura y realizar el retiro de sus ahorros por medio de un cajero automático las 24 horas del día. El proyecto se compone de cuatro objetivos específicos: 1) Realizar un estudio de mercado que permita determinar la oferta y demanda existente. 2) Determinar los requerimientos técnicos que permita ubicar las instalaciones, los equipos, los recursos y materiales que se utilizaran para la creación de la tarjeta de débito. 3) Conocer los requerimientos legales e identificar la estructura administrativa para la operación de los servicios de tarjeta de débito. 4) Desarrollar el estudio económico financiero y realizar su respectiva evaluación del proyecto.

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos se planteó diferentes métodos y técnicas aplicables a cada estudio, teniendo como base los métodos científico, inductivo, deductivo y analítico; técnicas como la observación, encuesta y análisis de datos y el instrumento que se utilizó es el muestreo.

En relación al primer objetivo específico se realizó el estudio de mercado, mediante la aplicación de encuestas a los socios de la Cooperativa para conocer su interés y el grado de aceptación de la tarjeta de débito. Con este estudio se pudo determinar cuáles son las personas interesadas en adquirir el producto financiero.

De acuerdo al segundo objetivo se realizó el estudio técnico el mismo que consiste en determinar la macro y micro localización la ingeniería del proyecto y las diferentes capacidades

que se requieren para la instalación y el buen funcionamiento del cajero automático con su respectiva tarjeta de débito.

En lo que respecta al estudio administrativo-legal se toma en consideración el organigrama estructural y funcional que mantiene la cooperativa, así mismo se realiza la implementación de un reglamento de obtención de la tarjeta de débito “Crediamigo” Ltda., donde se definen los elementos esenciales de la misma; también se estructura un contrato para realizar la negociación del servicio con el socio, que servirá de respaldo legal para la cooperativa.

En el estudio económico - financiero se considera la inversión necesaria para poner en marcha el proyecto, describiendo el activo fijo, diferido y capital de trabajo que son indispensables para la implementación de la tarjeta. Cabe recalcar que el financiamiento se realizará con recursos propios de la cooperativa.

En cuanto a la evaluación financiera confirma la viabilidad del trabajo de tesis mediante sus indicadores: Valor Actual Neto de \$32.574,30; Tasa Interna de Retorno de 29,18%, Relación Beneficio Costo \$1,93; Periodo de Recuperación de Capital será en 3 años, 0 meses y 6 días y finalmente a través del Análisis de Sensibilidad permitió medir el grado en que se altera la tasa de rentabilidad esperada, obteniendo un incremento en costos de hasta 30,40% y una disminución de sus ingresos hasta el 15,73% con una sensibilidad del 0,99. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se llegan a la conclusión que el proyecto de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la cooperativa Crediamigo Ltda., es económicamente rentable por lo que se recomienda su ejecución.

Summary

This thesis entitled, "STUDY OF FEASIBILITY FOR THE IMPLEMENTATION OF A DEBIT CARD FOR THE COOPERATIVE OF SAVING AND CREDIT" CREDIAMIGO "LTDA., OF THE CITY OF LOJA", aims to provide partners with a quality financial product that Allow them to take their money safely and make the withdrawal of their savings through an ATM 24 hours a day. The project consists of four specific objectives such as: 1) Conduct a market study to determine the existing supply and demand. 2) determine the technical requirements that allow locating the facilities, equipment, resources and materials that will be made for the creation of the debit card. 3) know the legal requirements and identify the administrative structure for the operation of the debit card services. 4) develop the financial economic study and carry out its respective evaluation of the project.

In order to comply with the proposed objectives, different methods and techniques applicable to each study were proposed, based on the scientific, inductive, deductive and analytical methods; techniques such as observation, survey and data analysis and the instrument that was used is sampling.

In relation to the first specific objective, the market study was carried out, through the application of surveys to the members of the Cooperative to know their interest and the degree of acceptance of the debit card. With this study it was possible to determine which people are interested in acquiring the financial product.

According to the second objective, the technical study was carried out, which consists in determining the macro and micro location of the project's engineering and the different capacities required for the installation and proper functioning of the ATM with its respective debit card.

Regarding the administrative-legal study, the structural and functional organization chart maintained by the cooperative is taken into account, as well as the implementation of a regulation to obtain the "Crediamigo" Ltda. Debit card, where essential elements are defined. Of the same; A contract is also structured, which will serve as legal backing for the cooperative itself, which will be signed at the time of delivery of the debit card to the member.

In the economic-financial study, the investment necessary to start the project is considered, describing the fixed, deferred and working capital assets that are essential for the implementation of the card. It should be emphasized that the financing will be obtained directly from the cooperative.

As for the financial evaluation, it confirms the viability of the thesis work through its indicators: obtaining a Net Present Value of \$ 32,574.30; an Internal Rate of Return of 29.18%, Benefit Cost Ratio \$ 1.93; The Capital Recovery Period will be in 3 years and finally the Sensitivity Analysis obtaining an increase in costs of 30.40% and a decrease of its income in 15.73% with a sensitivity of 0.99. Taking into account the results obtained, it is concluded that the feasibility project for the implementation of a debit card for the cooperative Crediamigo Ltda., Is economically profitable and therefore its execution is recommended.

c) **Introducción**

La Tarjeta de Débito es un producto que beneficia a los socios de la cooperativa mediante la disponibilidad de sus ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año, de aquí parte la importancia de realizar un estudio de factibilidad para la creación de la tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., de la ciudad de Loja, el cual facilitará al socio realizar transacciones en el menor tiempo posible.

Con el presente trabajo de tesis se trata de incorporar a la cooperativa un producto financiero que ayude a mejorar la rentabilidad y sostenibilidad por medio del servicio que ésta brinda, además se pretende facilitar a los socios el acceso directo a su dinero en el momento que éste lo desee sin que sea un obstáculo el horario de atención de la entidad.

El siguiente trabajo de investigación está estructurado por: el **Título** denominado “Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDIAMIGO” Ltda., de la ciudad de Loja” ., seguido de un **Resumen** donde se realiza una recopilación cuantitativa y cualitativa de la misma, así también se presenta la **Introducción** donde se señala la importancia, el aporte y la estructura del trabajo, a continuación se muestra el **Marco Teórico** tomado como guía para la elaboración de los diferentes estudios planteados, luego se expone la **Metodología** utilizada que explica la utilización de métodos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, seguidamente se exponen los **Resultados** de la aplicación de encuestas, el estudio de mercado donde se conoció la demanda y la oferta del producto, el estudio técnico en el cual se determinó el tamaño, la ubicación y la ingeniería del proyecto, el estudio legal en el cual se presenta el contrato que le permitirá al socio la utilización de la tarjeta de débito a través del cajero automático, el estudio económico donde se especifica los costos en que incurrirá la cooperativa y los ingresos que percibirá la misma y finalmente la evaluación financiera del proyecto con el

propósito de comprobar la factibilidad del proyecto, para lo cual se aplicó el Valor Actual Neto, la Tasa Interna de Retorno, Relación Beneficio Costo, Período de Recuperación de Capital y Análisis de Sensibilidad.

La presente tesis culmina con la **Discusión** donde se hace hincapié la factibilidad del proyecto, conjuntamente con sus **Conclusiones, Recomendaciones** y los **Anexos** necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

d) Revisión de Literatura

Proyecto

Baca (2010) afirma que “Un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana” (pag.2). Por lo tanto un proyecto es una propuesta de acción que, a partir de la utilización de los recursos disponibles, se obtienen ganancias.

Proyecto de inversión

Baca (2010) menciona que “El proyecto de inversión es un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, producirá un bien o un servicio, útil al ser humano o a la sociedad”

Clasificación de los proyectos de inversión.

Según Córdova (2011) el proyecto de inversión se clasifica de la siguiente manera: (págs. 5,6,7)

a. De acuerdo a su naturaleza, los proyectos pueden ser:

- **Dependientes**, son los proyectos que para ser realizados requieren que se haga otra inversión. Por ejemplo, el sistema de enfriamiento de la leche en un depósito depende de que se construya el depósito, mientras que este último necesita del sistema de enfriamiento para funcionar adecuadamente. En este caso, se habla de proyectos complementarios y se seleccionan en conjunto.
- **Independientes**, son los proyectos que se pueden realizar sin depender ni afectar ni ser afectados por otro proyecto.
- **Mutuamente excluyentes**, son proyectos operacionales donde aceptar uno impide que no se haga el otro, o lo hace innecesario. Por ejemplo, adoptar el sistema de siembra directa hace innecesaria la inversión en maquinaria tradicional.

b. De acuerdo al área que pertenece, los proyectos pueden catalogarse en cinco tipos básicos:

- **Productivos:** los que utilizan recursos para producir bienes orientados al consumo intermedio o final (proyectos de producción agrícola, ganadera, forestal, etc).
- **De infraestructura económica:** los que generan obras que facilitan el desarrollo de futuras actividades (v.g., caminos, diques, canales de riego, electrificación y telefonía, etc.).
- **De infraestructura social:** los que se dirigen a solucionar limitantes que afectan el rendimiento de la mano de obra, tales como deficiencias en educación, salud, provisión de agua potable y para riego, telefonía, etc.
- **De regulación y fortalecimiento de mercados:** son los proyectos que apuntan a clarificar y normalizar las reglas de juego de los mercados o a fortalecer el marco jurídico donde se desenvuelven las actividades productivas. Por ejemplo, los proyectos de saneamiento de títulos de propiedad.
- **De apoyo de base:** aquellos dirigidos a apoyar a los proyectos de las tipologías anteriores. Son proyectos de asistencia, por ejemplo, de capacitación, asistencia técnica, alfabetización, vacunación, etc., y estudios básicos para diagnóstico e identificación de proyectos.

c. De acuerdo al fin buscado, los proyectos pueden ser:

- **Proyectos de inversión privada:** en este caso el fin del proyecto es lograr una rentabilidad económica financiera, de tal modo que permita recuperar la inversión de capital puesta por la empresa o inversionistas diversos en la ejecución del proyecto.
- **Proyectos de inversión pública:** en este tipo de proyectos el Estado es el inversionista que coloca sus recursos para la ejecución del mismo.
- **Proyectos de inversión social:** un proyecto social sigue el único fin de generar un impacto en el bienestar social. Generalmente, en estos proyectos no se mide el retorno económico.

d. **Una clasificación de proyectos privados se puede establecer en función al impacto en la empresa:**

- **Creación de nuevas unidades de negocios o empresas:** en este caso un proyecto se refiere a la creación de un nuevo producto o servicio.
- **Cambios en las unidades de negocios existentes:** en este tipo de proyectos no se crea ningún producto o servicio; simplemente se hacen cambios en las líneas de producción. Estos cambios pueden darse ya sea cambiando maquinaria antigua por maquinaria nueva o reduciendo equipos por tercerización de la producción.

Estudio factibilidad

El estudio de factibilidad profundiza el examen en fuentes secundarias y primarias en investigación de mercado, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad o factibilidad económica del proyecto y es la base en que se apoyan los inversionistas para tomar una buena decisión y al final obtener una rentabilidad (Baca, 2010).

Estudio de mercado

El estudio de mercado se denomina a la primera parte de la investigación formal del estudio, consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización del producto o servicio (Baca, 2010).

Cliente.

Además de conocer su mercado, el vendedor ha de conocer al cliente al que se dirige, que es la razón de ser de la compañía, o mejor definido el mercado meta del proyecto (Córdova, 2011).

Demanda.

Baca (2010) menciona que la 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” (pag.15) además la clasifica de la siguiente manera:

Demanda Potencial.

Es el volumen máximo que podría alcanzar un producto o servicio en unas condiciones y tiempo determinado, y se expresa en unidades físicas o monetarias en otras palabras es la máxima demanda posible que un producto o servicio puede alcanzar en un mercado determinado. (Baca, 2010)

Demanda Real.

“Es la cantidad de bienes o servicios que puede adquirir un consumidor en base a los ingresos que percibe, qué es lo que le permite poder comprar en el mercado” (Baca, 2010).

Demanda Efectiva

“La cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos por el mercado ya que existe restricción producto de la situación económica” (Baca, 2010).

Demanda insatisfecha.

“Ocurre cuando los productos que ofrecen los compradores no alcanzan satisfacer las necesidades de los vendedores” (Baca, 2010).

Demanda satisfecha.

(Baca, 2010) Menciona que la demanda satisfecha es donde la cantidad ofrecida es igual a la cantidad demandada en otras palabras es la demanda que es cubierta en su totalidad por un producto o servicio en el mercado.

Oferta.

“Es el conjunto de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado” (Baca, 2010).

Canales de distribución

“Es aquel camino que sigue un producto o servicio desde el lugar de su fabricación hasta que llega a las manos del consumidor, así como las personas que hacen posible este proceso” (Miquel, Parra, Lhermie, & Miquel, 2008).

Marketing

El marketing es una disciplina en continua evolución y como tal puede ser uno que las empresas se encuentran abandonados en gran medida detrás de la competencia si se detienen durante demasiado tiempo, de esta manera el marketing mix trata de poner el producto adecuado o una combinación de los mismos en el lugar, en el momento adecuado y al precio adecuado. (Muñiz & Muñiz de la Torre, 2016)

(Kotler, 2010) **Define las 4 P de Marketing de la siguiente manera:**

Precio: Un precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, un precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar un producto o servicio. El precio es considerado un elemento flexible, ya que a diferencia de los productos, este se puede modificar rápidamente. (Kotler, 2010)

Producto: El producto es cualquier cosa que puede ser ofertada al mercado para satisfacer sus necesidades, incluyendo objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas.

Un producto es más que un simple conjunto de características tangibles. Los consumidores tienden a ver los productos como conjuntos complejos de beneficios que satisfacen sus necesidades. Al desarrollar un producto la compañía lo primero debe de identificar las necesidades centrales de los consumidores haciendo que el producto los satisfaga, luego desarrollar el producto real y encontrar formas de aumentarlo a fin de crear un conjunto mayor de beneficios, así crear mayor satisfacción a los consumidores. (Kotler, 2010)

Plaza: La plaza comprende las actividades de la empresa que ponen al producto a disposición de los consumidores meta. La mayoría de los productores trabajan con intermediarios para llevar sus productos al mercado. Estos intermediarios su vez, utilizan los canales de distribución consisten en un conjunto de individuos y organizaciones involucradas en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor. (Kotler, 2010)

Los canales de distribución hacen posible el flujo de los bienes del productor, a través de los intermediarios y hasta el consumidor.

Promoción: La promoción abarca las actividades que comunican las ventajas del producto y convencen a los clientes de comprarlo.

La mercadotecnia moderna exige más que simplemente desarrollar un buen producto, ponerle un buen precio y ofrecerlo a los clientes meta. Las compañías deben comunicarse con los clientes actuales y potenciales, sin dejar al azar lo que desean comunicar.

La mezcla de comunicaciones de la mercadotecnia total de una compañía, consiste en la combinación correcta de herramientas de publicidad, ventas personales, promoción de ventas y relaciones públicas, que las empresas utilizan para alcanzar sus objetivos de mercadotecnia y publicidad. (Kotler, 2010)

Estudio técnico

Es el análisis de elementos que tienen que ver con la ingeniería básica del producto y/o proceso que se desee implementar, para ello se tiene que hacer la descripción detallada del mismo con la finalidad de indicar todos los requerimientos para hacerlo funcionar (Córdoba, 2011).

Tamaño del Proyecto. El tamaño del proyecto se define como capacidad de producción al volumen o número de unidades que se pueden producir en un día, mes o año, dependiendo del tipo de proyecto que se está formulando” (Córdoba, 2011, p.107)

Capacidad.

Baca (2010) menciona que la capacidad es la cantidad de productos o de prestación de servicios por unidad de tiempo. Se presentan tres tipos de capacidad:

- **Capacidad diseñada:** Corresponde al nivel máximo posible de productos o de prestación de servicios.

- **Capacidad instalada:** Corresponde al nivel máximo de productos o de prestación de servicios que las personas con la maquinaria, equipos e infraestructura disponible pueden generar permanentemente.
- **Capacidad utilizada:** Que es el porcentaje de la capacidad instalada que en promedio se está utilizando.

Localización del proyecto.

La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de análisis y determinación de la localización, tamaño, disponibilidad y costo de los suministros e insumos, identificación y descripción del proceso, determinación de la organización humana y jurídica que se requiere para la correcta operación del proyecto. El objetivo general de este punto es, llegar a determinar el sitio donde se instalará la planta (Córdoba, 2011).

Macro localización.

Consiste en decidir el país, región, provincia o zona más adecuada y atractiva para la localización en donde se instalará el proyecto. Es importante destacar la cercanía de la materia prima, acceso de mano de obra, infraestructura de vías de comunicación, infraestructura de servicios que permitan llevar el producto y aspectos legales (Córdoba, 2011).

Micro localización.

Determina el lugar preciso o específico (sector, barrio, etc.), donde se instalará definitivamente la empresa o negocio. Se analiza la demanda, la competencia, aspectos legales costo del terreno, transporte, disponibilidad de servicios básicos y se representa grafica mediante planos urbanísticos (Córdoba, 2011).

Ingeniería del proyecto.

La ingeniería del proyecto es una propuesta de solución a necesidades detectadas en el ámbito empresarial, social, individual, entre otros. El objetivo general del estudio de ingeniería de proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición del equipo y maquinaria se determina la distribución óptima de la planta, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habrá de tener la planta productiva. (Baca, 2010)

Distribución de La Planta

Una buena distribución de la planta es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores. (Baca, 2010)

Descripción del producto o servicio.

La descripción del bien o servicio debe mostrar las especificaciones físicas del producto. Para ello será necesario identificar la materia prima (insumos) que se utilizarán y los procesos tecnológicos necesarios para su fabricación. En el caso de empresas de servicio, también se tiene que describir detalladamente en qué consiste dicho servicio. (Baca, 2010)

Selección de maquinaria y equipos

Esta ser precedida por una adecuada toma de información a través de fabricantes de equipos, publicaciones comerciales, asociaciones de venta, archivos de las empresas, etc. y se debe distinguir las dos etapas que involucra todo proceso de selección: Elección del tipo de equipo para especificar las propuestas y Selección entre los distintos equipos dentro del tipo elegido, a fin de decidir entre las propuestas. (Baca, 2010)

Características técnicas

Todos los equipos y las máquinas tienen determinadas características técnicas que pueden influenciar

en la selección, entre algunas de ellas podemos citar a las siguientes:

- **Acondicionamiento:** Característica que señala aquella exigencia que pueda tener el equipo o la máquina para un buen funcionamiento.
- **Accionamiento:** Si es fácil o presenta algunas dificultades, la operación del equipo
- **Capacidad y velocidad:** Lo cual estará ligada a la capacidad de producción de la planta.
- **Características de operación:** Indicando si existen particularidades específicas, para los equipos.
- **Simultaneidad:** Si puede operar conjuntamente con otras máquinas o equipos, o si puede producir uno o más productos.
- **Confiabilidad:** Relacionada con sus especificaciones en forma general.
- **Modularidad:** En relación fundamentalmente a la capacidad de producción.
- **Rasgos especiales:** Especificaciones que pueden ser muy particulares. (Calderon, 2015)

Selección del personal

El personal está relacionado directamente con el tipo de tecnología a utilizar en el proceso, lo mismo que el tipo de maquinaria: entre más mecanizado sea el proceso, el requerimiento de mano de obra será menor (Córdoba, 2011).

Técnicas de análisis del proceso de operación

Se analiza el proceso o la tecnología, la utilidad de este análisis es básicamente que cumple dos objetivos: facilitar la distribución de la planta aprovechando el espacio disponible en forma óptima, lo cual, a su vez, optimiza la operación de la planta mejorando los tiempos y movimientos de los hombres y las máquinas. (Baca, 2010)







Diagrama del proceso: Los diagramas de proceso son la representación gráfica del conjunto de actividades para realizar una función y permiten:

- Simplificar el trabajo
- Mejorar los procesos

- Eliminar demoras y tiempos ociosos (Much, 2015)

Tabla 1

Simbología de los diagramas de flujo

	Inicio
	Operación
	Documento impreso
	Datos almacenados
	Demora o espera
	Fin

Fuente: *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Much 2015*

Estudio administrativo- legal

Es aquel estudio que se refiere a los aspectos propios de la actividad ejecutiva de su administración. Todas las empresas, grandes o pequeñas, necesitan definir alguna forma de ordenamiento interno. Es necesario distribuir las tareas y responsabilidades entre los propietarios y empleados de la empresa. En general las áreas principales de la empresa son: Producción, Ventas, Administración y Finanzas. (Luna, 2013)

Factores humanos y factores técnicos.

Las organizaciones disponen de una serie de medios que según (Córdoba, 2011) los clasifica en:

- Factores humanos:** tienen ideas para mejorar los procesos técnicos y alteran la estabilidad porque proponen cambios, intentando modificar el desarrollo del trabajo para una mejor consecución de los objetivos.
- Factores técnicos:** aportan estabilidad a la organización. Son los puntos de referencia tangibles que ayudan en el sentido de dar continuidad en el trabajo.

Aspectos de la estructura administrativa

Según (Baca, 2010) existen tres formas distintas de entender la estructura administrativa:

- Como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en áreas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas.
- Como el patrón establecido de las relaciones entre los componentes de la organización.
- Como complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos.

El organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen, cuentan con ventajas como: constituir un medio de información, de análisis, permite visualizar las posiciones y cargos, las relaciones entre estos, identificar la cadena de mando y conocer la organización. (Thompson, 2009)

Requisitos de un organigrama

Entre éstos se encuentran:

- Los organigramas deben ser, ante todo, muy claros; por ello se recomienda que no contengan un número excesivo de niveles y de puestos ya que esto, en vez de ayudar a la estructura administrativa de la empresa, puede producir mayores confusiones. Por tal motivo los niveles deben quedar separados entre sí por suficiente espacio. (Córdoba, 2011)
- Los organigramas no deben comprender ordinariamente a los trabajadores o empleados. Lo más frecuente es hacerlos por cargos iniciando con el Director, o Gerente General, y terminarlos con los jefes o supervisores del último nivel. (Córdoba, 2011)
- Los organigramas deben contener nombres de funciones y no de personas. Cuando se desea que estos últimos figuren conviene colocar, dentro del mismo, el nombre del puesto con una letra mayor y con letra menor el nombre de la persona que lo ocupe. (Córdoba, 2011)

- Los organigramas pueden presentar un número muy grande de elementos de organización.
(Córdoba, 2011)

Estructura legal

Es la plataforma jurídica que regula las relaciones de los distintos miembros de la organización, las cuales deben estar enmarcadas en la Constitución y la Ley. La estructura legal está conformada por aspectos de la organización como son la elección de la forma jurídica en la cual se deben tener en cuenta los diferentes tipos de organización contempladas en la normatividad vigente, con sus requisitos, las ventajas y desventajas que ofrecen, y los requisitos para la constitución la cuales deben estar enmarcadas según la ley. (Baca, 2010).

Marco legal de la empresa y factores relevantes

Es obvio señalar que tanto la constitución como una gran parte de los códigos y reglamentos locales, regionales y nacionales, repercuten de alguna manera sobre un proyecto y, por tanto, deben tomarse en cuenta, ya que toda actividad empresarial y lucrativa se encuentra incorporada a determinado marco jurídico (Baca, 2010).

Ley de la economía popular y solidaria (LOEPS, 2008)

Ley de las operaciones

Art.- 92.- Las cooperativas de ahorro y crédito, según el segmento en que se ubiquen y previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades u operaciones:

j) Actuar como emisor de tarjetas de débito

Código orgánico monetario y financiero (COMF, 2014)

Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

d. Servicios:

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.

Estudio económico- financiero

Inversión

Comprende la inversión inicial constituida por todos los activos fijos, tangibles e intangibles necesarios para operar incluyen desde la inversión en construcción o remodelación de edificios, oficinas o salas de ventas, hasta la construcción de caminos, cercos o estacionamientos (Córdoba, 2011).

Inversiones del proyecto

Comprende la inversión inicial constituida por todos los activos fijos, tangibles e intangibles necesarios para operar y el capital de trabajo (Baca, 2010)

Inversión fija.- Los activos tangibles están referidos al terreno, edificaciones, maquinaria y equipo, mobiliario, vehículos, herramientas, etc. (Baca, 2010)

Inversión diferida.- Los activos intangibles están referidos al conjunto de bienes propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, e incluyen investigaciones preliminares, gastos de estudio, adquisición de derechos, patentes de invención, licencias, permisos, marcas, asistencia técnica, gastos pre operativos y de instalación, puesta en marcha, estructura organizativa, etc. (Baca, 2010)

Capital de trabajo inicial.- El capital de trabajo, que contablemente se define como la diferencia entre el activo circulante y pasivo circulante, está representado por el capital adicional necesario para que funcione una empresa, es decir, los medios financieros necesarios para la primera producción mientras se perciben ingresos: materias primas, sueldos y salarios,

cuentas por cobrar, almacén de productos terminados y un efectivo mínimo necesario para sufragar los gastos diarios de la empresa (Córdoba, 2011).

Determinación de los costos

El costo es un desembolso en efectivo, se lo realiza a efectos de determinar el costo real de producir o generar un bien o un servicio, para fijar el precio con el cual se pondrá en el mercado el nuevo producto. (Córdoba, 2011)

Costo de operación

Son aquellos que se vinculan directamente con la elaboración del producto o la prestación del servicio. (Baca, 2010)

Elementos del costo de producción

Los costos de producción se dividen en tres grupos que son:

- Materiales directos
- Costos de personal
- Costos generales de operación

Costo de administración

Son los costos necesarios para realizar las labores administrativas de la empresa entre los que tenemos: remuneraciones, suministros de oficina, servicios básicos, depreciación de activos de oficina, etc. (Baca, 2010)

Costo de venta

Bajo este rubro se incluyen los valores correspondientes al pago por concepto de actividades que se realizan para asegurar la venta o prestación del servicio, como propaganda, promoción, transporte, arriendo, etc. (Baca, 2010)

Costos financieros

Son los intereses que se deben pagar y otros rubros ocasionados por la utilización de capitales obtenidos en préstamos (Córdoba, 2011).

Depreciaciones y amortizaciones

El término depreciación tiene exactamente la misma connotación que amortización, pero el primero sólo se aplica al activo fijo, ya que con el uso valen menos, por lo cual debe preverse un reemplazo, en cambio, la amortización significa el cargo anual que se hace para recuperar la inversión, sólo se aplica a los activos diferidos o intangibles (Córdoba, 2011).

Punto de equilibrio

“El punto de equilibrio es el punto de producción en que los ingresos cubren totalmente los egresos de la empresa y por lo tanto no existe ni utilidad, ni pérdida, es donde se equilibra los costos y los ingresos” (Córdoba, 2011)

Estados Financieros

Los estados financieros son documentos o informes que permiten conocer la situación financiera de una empresa, los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha tenido, entre otros aspectos financieros de ésta. (Córdoba, 2011)

Estado de pérdidas y ganancias

La finalidad del Estado de Pérdidas y Ganancias es calcular la utilidad neta y los flujos netos de efectivo del proyecto, que son en forma general, el beneficio real de la operación de la planta, y que se obtiene restando a los ingresos todos los costos en que incurra en la planta y los impuestos que debe pagar. (Córdoba, 2011)

Flujo de caja

El flujo de caja establece los ingresos reales del proyecto. Para su cálculo no se incluyen como egresos las depreciaciones ni las amortizaciones de los activos diferidos, ya que no implican salida de efectivo de caja, los cuales se deben adicionar, para conocer la situación real de los ingresos del proyecto, a partir de los cuales se puede realizar la evaluación financiero (Córdoba, 2011)

Financiamiento

Baca (2010) menciona que “Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular. El financiamiento puede provenir de diversas fuentes, siendo el más habitual el propio ahorro”.

Evaluación financiera

El objetivo de la evaluación financiera desde el punto de vista privado, es determinar el mérito de un proyecto, estimándose como tal el grado o nivel de utilidad que obtiene el empresario privado como premio al riesgo de utilizar su capital y su capacidad empresarial en la implementación de un proyecto (Córdoba, 2006).

Costo de oportunidad o tasa mínima aceptable de rendimiento

Es el rendimiento del inversionista que deja de recibir en el mercado financiero por dedicar sus fondos a un proyecto; por lo tanto la tasa de interés que se reciba representa el costo de oportunidad del dinero invertido en el proyecto (Baca, 2010).

Valor actual neto

El método del valor actual neto (VAN), consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto. Alternativamente esta actualización puede aplicarse al flujo neto y en definitiva corresponde a la estimación al valor

presente de los gastos que se utilizaran con todos y cada uno de los años de operación del proyecto (Córdoba, 2011)

Fórmula:
$$VPN = \sum \frac{F.F}{(1+i)^n} - \text{Inversión Inicial}$$

Criterio de aceptación:

- VAN mayor 0 el proyecto debe ser aceptado
- VAN menor 0 el proyecto debe ser rechazado
- VAN igual 0 el proyecto es indiferente

Tasa interna de retorno

Se define a la Tasa Interna de Retorno (TIR), como aquella tasa que iguala el valor presente de los flujos de ingresos con la inversión inicial. Se podría interpretar a la Tasa de Interna de Retorno, como la más alta de interés que se podría pagar un préstamo que financiara la inversión, si el préstamo con los interés acumulados a esta tasa dada, se fuera abonando con los ingresos provenientes del proyecto, a medida que estos van siendo generados a través de toda la vida útil del proyecto (Córdoba, 2011).

Fórmula:
$$TIR = Tm + [Dt * (\frac{VAN Menor}{VAN Menor - VAN MAYOR})]$$

Criterio de aceptación:

- Si la TIR es mayor que el costo de capital debe aceptarse el proyecto.
- Si la TIR es igual que el costo de capital es indiferente llevar ha cabo el proyecto.
- Si la TIR es menor que el costo de capital debe rechazarse el proyecto.

Relación beneficio-costos (r b/c)

Permite medir el rendimiento que se obtiene por cada unidad monetaria invertida, permite decidir si el proyecto se acepta o no (Baca, 2010).

Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{RBC} = \sum \frac{\text{Ingresos Totales Actualizados}}{\text{Egresos Totales Actualizados} + \text{Inversion}}$$

Criterio de aceptación:

- RBC mayor 1 el proyecto es rentable
- RBC menor 1 el proyecto no es rentable

Periodo de recuperación de capital (PRC)

Es el tiempo requerido para que las ganancias u otros beneficios económicos, sobre una inversión, iguale el valor de los costos de la inversión inicial. Es decir, el número de años que se requieren para recuperar una inversión inicial en efectivo (Baca, 2010).

Fórmula:

$$\text{PRC} = \text{Año que supera la Inversión} + \left(\frac{\text{Inversión} - \text{Primeros Flujos}}{\text{Flujo neto del año que supera la Inversión}} \right)$$

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 de costos o disminución de los ingresos (Baca, 2010).

Para el cálculo del coeficiente de sensibilidad es necesario la aplicación de las siguientes formulas:

Nueva TIR = tasa menor + diferencia de tasas (VAN menor / (VAN menor – VAN mayor)

Diferencia de TIR = TIR original – Nueva TIR

Porcentaje de variación = Diferencias de TIR / TIR original

Coefficiente de sensibilidad = Porcentaje de variación / Nueva TIR

Organismo de control de apoyo

Superintendencia de economía popular y solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (SEPS, 2017).

Cooperativas de ahorro y crédito

“Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras de economía popular y solidaria, que realizan intermediación financiera con sus socios y con clientes” (SEPS, 2017)

Productos y servicios financieros

Productos Bancarios.- Son aquellos que conllevan a una transacción monetaria, percibiendo generalmente a cambio un tipo de interés.

Servicios Bancarios.- Son aquellas actuaciones relativas a una entidad bancaria que apoyan y acompañan a los productos bancarios y que pueden afectar de algún modo a los clientes.

Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un producto financiero emitido por una entidad financiera, que permite al titular acceder al saldo que dispone en su cuenta de ahorros, en el momento en que realiza un movimiento. (Sanchez, 2011)

El llamado dinero plástico representado en las tarjetas de débito, es una de las apariciones tecnológicas que reemplazaron el uso de los billetes en metálico como forma de pago. Se han vuelto parte fundamental no sólo del servicio de cancelación como tal, sino también incluso de la estética de las ciudades por cuanto son uno de los equipos electrónicos más populares y que en muchas de las ciudades son utilizados como puntos de referencia y guía. Tarjeta de débito y

cajero electrónico son dos conceptos que, pues, van ligados de la mano con la sociedad digital, y ambos tuvieron sus comienzos reales a términos de las década de los 50. (Sanchez, 2011)

Características tarjeta de debito

- Medio de pago
- Se utiliza para retirar efectivo de los cajeros automáticos
- Suelen tener un límite máximo de compra y de retirada de efectivo
- El cargo en la cuenta bancaria se hace en el momento de la compra

Ventajas tarjeta de debito

- Evita tener que llevar efectivo siempre en el bolsillo
- Permite saber en todo momento el gasto que se está haciendo con la tarjeta de débito
- El control de los movimientos efectuados es más sencillo que con las tarjetas de crédito
- La tarjeta de débito te permite poder retirar efectivo de los cajeros automáticos las 24 horas del día sin ningún cargo de intereses, siempre y cuando pertenezca a la misma red de cajeros.
- Hay ciertos descuentos, sorteos, puntos en algunos comercios por pagar con la tarjeta (promociones)

Las tarjetas de débito son un buen invento para liberarnos de llevar efectivo siempre en la cartera, pues los riesgos de robo o pérdida del dinero son mayores. Además, una de las cosas que más me gustan, a nivel del control de ingresos y gastos (presupuesto) en la economía familiar, es que permite llevar un control más estricto de lo que estamos gastando, pues el cargo en la cuenta bancaria es momentáneo. (Sanchez, 2011)

e) Materiales y Métodos

Materiales

Los materiales que se utilizaron para el desarrollo de la presente tesis son los siguientes:

- Computador
- Calculadora
- Cuadernos
- Esferos, lápiz
- Borrador
- Flash memory
- Hojas papel bon

Métodos

Los métodos de investigación se basan en teoría y ciencia que serán parte esencial para el desarrollo del proyecto.

Método Científico

Destinado al cumplimiento general en todas las etapas de la investigación permitió contrastar el conocimiento empírico con la validez del conocimiento, recolectar información con argumentos, que son aprobados científicamente.

Método Deductivo

La aplicación de este método permitió una nueva propuesta mediante el cumplimiento de objetivos que se determinaron en el estudio de mercado, estudio técnico, legal y administrativo, que con la articulación de conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales se afianzaron en el razonamiento lógico logrando determinar el producto financiero idóneo y acorde a las exigencias del socio.

Método Inductivo

Este método permitió investigar y obtener información para realizar la segmentación del mercado mediante la determinación de la muestra para proceder aplicar las respectivas encuestas y por consiguiente el análisis de las diferentes demanda, permitiendo la efectiva elaboración del estudio del proyecto investigativo.

Método Analítico

Este método permitió examinar e interpretar la información que se obtuvo mediante la tabulación de las encuestas, determinando los porcentajes reales que ayudaron a establecer el análisis, y contrastar la necesidad del servicio en la entidad; consecuentemente se realizó la respectiva descripción de resultados obtenidos luego de haber realizado los diferentes estudios correspondientes.

Técnicas

Observación

Con esta técnica se pudo conocer, revisar y observar los pasos empleados en la elaboración de un estudio de factibilidad para la creación de la tarjeta de débito, ciertas características de la competencia, así como información sobre datos precisos y concretos de la cooperativa para realizar dicho estudio.

Encuesta

Esta técnica permitió determinar el grado de aceptación que tiene el nuevo producto, por parte de los socios de la institución, para su implementación en la cooperativa.

Instrumentos

Muestreo

Siendo el segmento de mercado los socios de la cooperativa, se empieza proyectando el número de socios, para el número de años de vida útil del proyecto, utilizando el método de regresión lineal simple, obteniendo como resultado 7589 socios para el año 2018.

Cabe recalcar que el número de socios para el año 2017 no se consideró debido que la información fue solicitada hasta el cierre del ejercicio económico del año 2016 por lo tanto se proyecta directamente al siguiente siendo el 2018 el año cero del proyecto de inversión.

Tabla 2

Número de socios de la cooperativa datos históricos

2010	1751
2011	2632
2012	3476
2013	4272
2014	4668
2015	5274
2016	6215

Fuente: COAC CREDIAMIGO LTDA (Anexo 14)

Tabla 3

Demanda proyectada

Año	Número de socios
2018	7.589
2019	8.299
2020	9.009
2021	9.718
2022	10.428
2023	11.137

Fuente: Encuesta a los socios

La muestra se obtuvo utilizando los datos que indica la siguiente fórmula: (Córdoba, 2011).

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

Donde:

e = Error experimental (0.05)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

z = Nivel de Confianza (1.96)

N = Población total (7589)

M=	$\frac{N * p * q * z^2}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$
M=	$\frac{7.589 * 0,5 * 0,5 * (1,96)^2}{(7.589 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$
M=	$\frac{7288.47}{19.9304}$
M=	366 Encuestas

De una población de 7589 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., de la ciudad de Loja, bajo los parámetros de la fórmula escogida para la determinación de la muestra, se obtiene como resultado 366 encuestas.

f) Resultados

Tabulación de datos

Encuesta aplicada a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., de la ciudad de Loja. (Anexo 1)

Tabla 4

Genero de los socios

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	252	69,61%
Masculino	114	31,49%
TOTAL	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Según las encuestas realizadas sobre la estructura de género de sus socios se puede concluir que el 69,61% son mujeres y el 31,49% son hombres.

Tabla 5

Estado civil

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	94	25,68%
Divorciado	71	19,40%
Unión libre	37	10,11%
Casado	133	36,34%
Viudo	31	8,47%
TOTAL	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Según las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa sobre su estado civil se puede observar que un 36,34% son casados, seguido de unos 25,68% solteros y un 19,40% son divorciados.

Tabla 6*Parroquia a la que pertenece*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Valle	105	28,69%
Sucre	115	31,42%
Sagrario	75	20,49%
San Sebastián	71	19,40%
TOTAL	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios**Interpretación**

De acuerdo a la parroquia que pertenecen los socios de la cooperativa se concluye que el 31,42% habitan en la parroquia Sucre, seguido del 28,69% en la parroquia El Valle, el 20,49% parroquia Sagrario y con 19,40% en la parroquia San Sebastián, se espera que los socios puedan hacer uso de su tarjeta de débito en cualquier cajero cercano a su localidad.

Tabla 7*Ocupación*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Empleado publico	103	28,14%
Empleado privado	88	24,04%
Comerciante	100	27,32%
Trabajador por cuenta propia	44	12,02%
Jubilado	31	8,48%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios**Interpretación**

De acuerdo a los datos obtenidos sobre la ocupación de los socios de la cooperativa se obtiene que el 28,14% son empleados públicos, el 27,32% son comerciantes, el 24,04% son empleados privados, se puede destacar que los empleados públicos y privados obtienen su dinero mensualmente en su cuenta de ahorros los cuales un gran número harán uso de la tarjeta de débito para retirar su efectivo.

Tabla 8*Ingresos mensuales*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
\$200 a \$299	13	3,55%
\$300 a \$399	29	7,92%
\$400 a \$499	88	24,04%
\$500 a \$599	106	28,96%
\$600 a \$699	80	21,86%
\$700 a \$799	29	7,92%
\$800 a \$899	18	4,92%
\$900 a \$1000	3	0,82%
TOTAL	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Los ingresos mensuales de los socios según la encuesta tienen un rango de \$ 200 a \$ 1000; el mayor porcentaje con un 28 % se ubica en el un ingreso de \$500 a \$599, seguido de un 24% que obtienen ingresos de \$400 a \$499.

A continuación se elabora una tabla para determinar el ingreso per cápita:

Tabla 9*Ingresos per cápita*

Ingresos	Frecuencia	Xm	f*xm
\$200 a \$299	13	249,5	3243,50
\$300 a \$399	29	349,5	10135,50
\$400 a \$499	88	449,5	39556,00
\$500 a \$599	106	549,5	58247,00
\$600 a \$699	80	649,5	51960,00
\$700 a \$799	29	749,5	21735,50
\$800 a \$899	18	849,5	15291,00
\$900 a \$1000	3	950	2850,00
	366		203018,50
Ingreso per cápita			555,00

Fuente: Cuadro 8

De acuerdo a las encuestas realizadas para conocer los ingresos mensuales de los socios de la cooperativa, se pudo determinar que el ingreso per cápita es de \$555, por lo tanto se espera que los socios destinen una cantidad de sus ingresos al consumo y utilicen los cajeros de la cooperativa como medio de retiro del mismo.

Tabla 10*Gastos mensuales*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
\$100 a \$199	29	7,92%
\$200 a \$299	160	43,72%
\$300 a \$399	123	33,61%
\$400 a \$499	36	9,84%
\$500 a \$599	11	3,01%
\$600 a \$699	7	1,91%
Total	366	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Los gastos mensuales de los socios según la encuesta varían entre \$100 a \$700; obteniendo como resultado que un 43% de los socios mantienen gastos de \$200 a \$299; con un 33% erogando gastos desde \$300 a \$399.

Para determinar el gasto per cápita se realiza la tabla siguiente:

Tabla 11*Gastos per cápita*

Variables	Frecuencia	Xm	Xm*f
\$100 a \$199	29	149,5	\$4335,50
\$200 a \$299	160	249,5	\$39920,00
\$300 a \$399	123	349,5	\$42988,50
\$400 a \$499	36	449,5	\$16182,00
\$500 a \$599	11	549,5	\$6044,50
\$600 a \$699	7	649,5	\$4546,50
	362		\$114017,00
Gastos per cápita			\$312,00

Fuente 1 Tabla 10

Interpretación

De acuerdo a esta tabla el promedio del gasto per cápita de los socios, es de \$312, se estima que los socios opten por retirar dicho dinero de su cuenta mediante su tarjeta de débito.

Tabla 12

Ahorro mensual

Variables	Frecuencia	Porcentaje válido
\$1 a \$44	30	8,20%
\$45 a \$89	114	31,15%
\$90 a \$134	135	36,89%
\$135 a \$179	49	13,39%
\$180 a \$224	19	5,19%
\$225 a \$269	11	3,01%
\$270 a \$314	3	0,82%
\$360 a \$405	5	1,37%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Los socios de la cooperativa ahorran mensualmente de \$1 a \$405; el mayor porcentaje de 36,89% corresponde a \$90 a \$134; el 31,15% pertenece a \$45 a \$89, y con el 13,39% es de \$135 a \$179; a partir de esta información se realiza la siguiente tabla para obtener un promedio de ahorro de cada socio de la entidad financiera.

Tabla 13

Ahorro per cápita

Variable	Frecuencia	Xm	Xm*f
\$1 a \$44	30	22,5	\$675,00
\$45 a \$89	114	67	\$7638,00
\$90 a \$134	135	112	\$15120,00
\$135 a \$179	49	157	\$7693,00
\$180 a \$224	19	202	\$3838,00
\$225 a \$269	11	247	\$2717,00
\$270 a \$314	3	292	\$876,00
\$360 a \$405	5	382,5	\$1912,50
	362		\$40469,50
Ahorro per cápita			\$111,00

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Tomando como base los datos de la tabla N°12 se procede a realizar la media aritmética para obtener un ahorro per cápita, obteniendo como resultado \$111.

Si bien el ingreso per cápita menos el gasto per cápita de las tablas N° 9 y N° 11 da como resultado un ahorro de \$243, diferente al dato de la tabla N° 13 (\$111,00) cuya fuente directa son las encuestas. Para corregir estas discrepancias de datos entre una y otra fuente se promedia las dos cifras teniendo como resultado un cálculo del ahorro per cápita de \$177,00.

Tabla 14

Frecuencia que retiran sus ahorros

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Diario	10	2,73%
Semanal	177	48,36%
Quincenal	94	25,68%
Mensual	51	13,93%
Trimestral	19	5,19%
Semestral	15	4,10%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtiene como resultado que el 48% retiran sus ahorros semanalmente, un 25% quincenal y un 13% mensual; por lo tanto, los socios pueden ver como mejor opción eficiente y ágil adquirir la tarjeta de débito y retirar su dinero en el cajero más cercano sin que sea un obstáculo el horario de atención de la entidad.

Tabla 15

Promedio uso de tarjeta

Uso	Factor	Frecuencia	f*factor
Diario	365días	10socios	3650
Semanal	52semanas	177socios	9204
Quincenal	24horas	94socios	2256
Mensual	12meses	51socios	612
Trimestral	4trimestres	19socios	76
Semestral	2semestres	15socios	30
		366	15828
Promedio	Anual		44

Fuente: Tabla 14

Interpretación

De acuerdo a la información de la tabla 14 se obtiene un promedio de 44 transacciones anuales, además este dato sirve como referencia para determinar el número de retiros de efectivo que

realizarán los socios de otras entidades financieras en el cajero de la cooperativa obteniendo ingresos por cada transacción.

Tabla 16

Posee tarjeta de débito

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	19,40 %
No	295	80,60 %
Total	366	100 %

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

De las siguientes alternativas planteadas para saber si los socios poseen tarjetas de débito se pudo determinar que 295 socios que representan el 80,60% no poseen tarjeta de débito y 71 socios que corresponde al 19,40% si obtienen, la información de esta tabla sirvió para determinar la oferta del producto.

Tabla 17

Institución donde poseen la tarjeta de débito

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Banco de Guayaquil	9	12,7%
Banco de Loja	36	50,7%
Banco del austro	6	8,5%
Banco Machala	2	2,8%
Banco Pichincha	12	16,9%
COOPMEGO	2	2,8%
JEP	1	1,4%
Produbanco	3	4,2%
Total	71	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

De las encuestas aplicadas a los socios que tienen tarjeta de débito se estableció que 36 socios representan el 50,7% son del Banco de Loja, 12 socios representan el 16,9% del Banco Pichincha, y 9 socios representa el 12,7% del Banco de Guayaquil; se puede observar que la competencia del producto está en entidades bancarias.

Cuadro 18

¿Le interesaría obtener una tarjeta de débito de la Cooperativa Crediamigo Ltda.?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	98,36%
No	6	1,64 %
Total	366	100 %

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas en base al interés de los socios sobre adquirir la tarjeta de débito se obtiene como resultado que el 98,36% si les interesa, mientras que el 1,64% no les interesa puesto que no desean obtenerla, cabe indicar que aquí se establece la demanda real del producto.

Tabla 19

¿Si la cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda., implementa una tarjeta de débito usted haría uso de este producto?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	98,36 %
No	6	1,64 %
Total	366	100 %

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

En lo que tiene que ver al uso de la tarjeta por parte de los socios al momento que la cooperativa la implemente, se obtiene como resultado que el 98,36% si la comprarían, mientras que el 1.64% no lo harían. Cabe recalcar que aquí se define la demanda efectiva del producto financiero.

Tabla 20

¿Le gustaría que su tarjeta de débito obtenga línea Banred?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	100 %
No	0	0 %
Total	360	100 %

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

A través de esta información se puede explicar que 360 socios que representan el 100% desean

que su tarjeta de débito sea mediante la Red Interbancaria de Cajeros Automáticos Banred para poder realizar el retiro de su dinero en cualquier cajero del país.

Tabla 21

¿Desearía que la Cooperativa implemente el servicio de cajero automático?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	272	75,56 %
No	88	24,44 %
Total	360	100 %

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

Del 100% de los socios interesados en adquirir la tarjeta de débito; 272 que representan el 75,56% sugieren la implementación de un cajero automático en la cooperativa, porque al usar su tarjeta en el cajero de otra entidad financiera genera un costo de 0.50 ctvs., mientras que 88 socios que representan el 24,44% no desean que se instale ningún cajero.

Tabla 22

¿Dónde le gustaría que se ubique el cajero automático?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crediamigo matriz	104	38,24%
Crediamigo agencia Norte	43	15,81%
Supermaxi	64	23,53%
San Sebastián	35	12,87%
Terminal terrestre	26	9,56%
Total	272	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la ubicación del cajero automático el 38,24% representa a 104 socios que desean se ubique en la instalación matriz de la Cooperativa Crediamigo Ltda. es decir, en el centro de la ciudad, mientras que el 23,53% prefieren en el sector Supermaxi, el 15,81% debido a los centros comerciales que se aglomera en este sector, el 12,87% de los socios recomiendan se lo instale en el parque San Sebastián por los comercios, ferias libres, instituciones educativas e iglesias aledañas al sector y el 9,56% consideran al terminal terrestre como una opción por la afluencia diaria de personas

Tabla 23*Medio publicitario*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Televisión	7	1,94%
Radio	153	42,50%
Periódico	110	30,56%
Redes sociales	90	25,00%
Total	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Interpretación

El medio publicitario que los socios prefieren mantenerse informados sobre la prestación del servicio y producto de la tarjeta de débito con su respectivo cajero automático es por medio de la radio con un 42,50%; seguido de un número considerable que optan por el periódico y redes sociales, 30% y 25% respectivamente.

Tabla 24*Emisora favorita*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Boquerón	35	22,88%
Luz y vida	12	7,84%
Radio rumba	51	33,33%
Semillas de amor	55	35,95%
Total	153	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Los socios de la cooperativa Crediamigo Ltda., sintonizan las emisoras Semillas de Amor, Radio Rumba, Boquerón con mayor frecuencia debido a su variedad de programación.

Estudio de mercado

Análisis de la demanda

En el estudio de la demanda se aplicó 366 encuestas que representan a 7589 socios que forman parte de la cooperativa, con la finalidad de analizar la demanda potencial, real y efectiva de la tarjeta de débito, así también proyectar una demanda futura para los próximos 5 años que será de vida útil del proyecto.

Proyección de los socios de la cooperativa

Los socios actuales de la entidad financiera efecto de estudio son 7589, tomando en cuenta que en el año 2010 existieron 1759, se procedió a realizar la proyección de los socios para los 5 años de vida útil del proyecto, mediante el método de ajustes de mínimos cuadrados según los datos históricos.

Método de mínimos cuadrados

Tabla 25

Socios de la COAC Crediamigo Ltda.

X	AÑOS	Y	X	\bar{Y}	$X-(X-\bar{X})$	$Y-(Y-\bar{Y})$	$X*Y$	X^2
N°		SOCIOS	MEDIA	MEDIA				
0	2010	1751	3	4041,14286	-3	-2290,14286	6870,42857	9
1	2011	2632			-2	-1409,14286	2818,28571	4
2	2012	3476			-1	-565,142857	565,142857	1
3	2013	4272			0	230,857143	0	0
4	2014	4668			1	626,857143	626,857143	1
5	2015	5274			2	1232,85714	2465,71429	4
6	2016	6215			3	2173,85714	6521,57143	9
21		28288			0	0	19868	28

Fuente: Tabla 2

n (Número de años)	7
X	3
Y	4041,14286

$$Y = \bar{y} + \frac{\sum xy}{\sum x^2} (X-x)$$

$$Y = 4041,14286 + \frac{19868}{28} (X-3)$$

$$y = 4041,14286 + 709,5714286 (X-3)$$

$$y = 4041,14286 + 709,5714286X - 2128,71$$

$$y = 1912,428576 + 709,5714286X$$

2019= 1912,428576+709,5714286 (9)
2019= 1912,428576+6386,14286
2019= **8299**
2020= 1912,428576+709,5714286 (10)
2020= 1912,428576+7095,71429
2020= **9009**

2021= 1912,428576+709,5714286 (11)
2021= 1912,428576+7805,28571
2021= **9718**

2022= 1912,428576+709,5714286 (12)
2022= 1912,428576+8514,85714
2022= **10428**

2023= 1912,428576+709,5714286 (13)
2023= 1912,428576+9224,42857
2023= **11137**

Tabla 26
Número de socios proyectados

Año	Número de socios
2018	7589
2019	8299
2020	9009
2021	9718
2022	10428
2023	11137

Fuente: Tabla 25 (método de ajustes mínimos cuadrados)

Demanda potencial

La demanda potencial es la máxima demanda posible en un mercado, por tal razón se tomó a todos los socios que poseen una cuenta activa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., ya que son ellos el mercado objetivo a quienes va a ir dirigido el producto y servicio. A continuación, se detalla la proyección de la demanda potencial.

Tabla 27*Demanda Potencial*

Año	Socios proyectados	Demanda potencial socios 100%
1	8299	8299
2	9009	9009
3	9718	9718
4	10428	10428
5	11137	11137

Fuente: Tabla 26.

Demanda Real

La demanda real es un límite inferior de la demanda potencial y está conformada por las personas que realmente pueden requerir el uso del producto. Se estableció la demanda real utilizando la información del cuadro 18 **¿Le interesaría obtener una tarjeta de débito?** donde tenemos que el 98.36% de los encuestados desean obtener este servicio en caso que la cooperativa implemente este producto.

Tabla 28*Demanda Real*

Año	Demanda potencial socios	Demanda real socios 98,36%
1	8299	8163
2	9009	8862
3	9718	9559
4	10428	10257
5	11137	10955

Fuente: Tabla 27

Demanda efectiva

La demanda efectiva es un segmento de la demanda real y está representada por las personas que efectivamente harán uso de este producto que ofrecerá la cooperativa, la cual se tomó los datos de la tabla 19 **¿Si la cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda., implementa una tarjeta de débito usted haría uso de este producto?** ; desarrollando la proyección queda de la siguiente manera.

Tabla 29
Demanda Efectiva

Año	Demanda potencial socios 100%	Demanda real socios 98,36%	Demanda efectiva socios 98,36%
1	8299	8163	8030
2	9009	8862	8717
3	9718	9559	9403
4	10428	10257	10089
5	11137	10955	10776

Fuente: Tabla ,27 y 28

Resumen de las demandas

A continuación se resumen todas las demandas determinadas de la tarjeta de débito durante los cinco años de vida útil del proyecto.

Tabla 30
Resumen de demandas

Años	Socios proyectados	Demanda potencial		Demanda real		Demanda efectiva	
		%	Socios	%	Socios	%	Socios
1	8299	100%	8299	98,36%	8163	98,36%	8030
2	9009	100%	9009	98,36%	8862	98,36%	8717
3	9718	100%	9718	98,36%	9559	98,36%	9403
4	10428	100%	10428	98,36%	10257	98,36%	10089
5	11137	100%	11137	98,36%	10955	98,36%	10776

Fuente: Tablas 27,28 y 29.

Análisis de la Oferta

El análisis de la oferta se lo realiza con la finalidad de determinar si existe o no competencia, se ha establecido y cuantificado tomando en cuenta el porcentaje de socios que poseen una tarjeta de débito en otra entidad financiera; como resultado 19,40% si posee, este dato se obtuvo de la tabla 16.

Tabla 31
Oferta

Años	Demanda efectiva socios	Porcentaje promedio	Oferta socios
1	8030	19,40%	1558
2	8717	19,40%	1692
3	9403	19,40%	1825
4	10089	19,40%	1958
5	10776	19,40%	2091

Fuente: Tabla 16 y 29

Demanda insatisfecha

Dentro del proyecto se denomina demanda insatisfecha a la diferencia entre la demanda efectiva y la oferta, siendo esta la cantidad de servicios que es probable que el mercado solicite en los 5 años futuros, en este caso la demanda insatisfecha para el año 1 es de 6472.

Tabla 32

Demanda Insatisfecha

Años	Demanda efectiva	Oferta 19,40%	Demanda insatisfecha
1	8030	1558	6472
2	8717	1692	7025
3	9403	1825	7578
4	10089	1958	8131
5	10776	2091	8685

Fuente: Tablas 29 y 31

Los competidores en el mercado del producto

En la ciudad de Loja la competencia que tendrá la tarjeta de débito serán aquellas entidades que ya la ofertan; a continuación se muestra los valores en cuanto a la emisión, reposición y renovación que cobran los más grandes competidores, para que de esta manera la cooperativa ponga énfasis en el precio del producto.

Tabla 33

Competidores en el mercado

Entidad	Emisión	Reposición	Renovación
Banco de Guayaquil	\$ 5,25	\$ 3,00	\$ 3,25
Banco de Loja	\$ 5,15	\$ 5,15	\$ 5,15
Banco del Austro	\$ 4,50	\$ 5,00	\$ 2,50
Banco Pichincha	\$ 5,36	\$ 5,25	\$ 5,20
COOPMEGO	\$ 5,25	\$ 2,50	\$ 2,00

Fuente: Entidades financieras

Plan de marketing

Será la herramienta básica para la gestión que debe utilizar la entidad orientada al mercado del servicio para ser competitiva. Para su puesta en marcha quedan fijadas las diferentes estrategias de marketing que deben realizarse para comercializar el producto y servicio de manera rentable y para la satisfacción de los socios.

El perfil del usuario

Consumidor individual

Este producto está destinado a la satisfacción de los socios activos, se lo realiza a través de forma directa de la Cooperativa a sus socios.

Identificación de variables

✓ Variables geográficas

Nacionalidad	Ecuatoriana
Región	Sur
Provincia	Loja
Ciudad	Loja
Sector	Cooperativa CREDIAMIGO Ltda.
Tipo de población	Rural y urbano
Tamaño de la población	Socios de la cooperativa
Tipo de clima	Frio
Idioma	Español

✓ Variables demográficas

Nacionalidad	Ecuatoriana
Edad	Adultos de 18 a 85 año de edad
Sexo	Masculino y femenino
Clase social	Alta, media y baja
Estado civil	Soltero, casado, viudo divorciados, unión libre.
Educación	Primaria, Secundaria, Superior, Otros.

Producto

El producto a ofrecer por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., es una tarjeta de débito, que será utilizada para realizar retiros de dinero en efectivo de la cuenta de cada socio a través de un cajero automático, es necesario obtener una contraseña o clave que identifique al titular o dueño del producto.

Presentación del producto

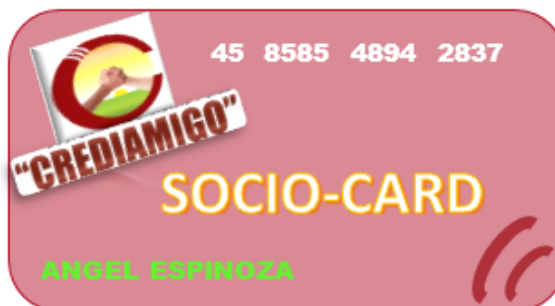


Figura 1. Modelo de tarjeta de débito

Este producto lo pueden utilizar todas las personas naturales o jurídicas que posean una cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.,

Características de la tarjeta

- La tarjeta tiene el logotipo de la cooperativa que será el distintivo de los socios con las de la competencia.
- El nombre de la cooperativa.
- Se le hará constar el nombre del socio.
- En la tarjeta constará una condición de la cooperativa en caso de pérdida.
- Tendrá colores de presentación como concho de vino, amarillo, verde y blanco.
- La tarjeta tendrá una franja magnética.
- Su forma será rectangular con diámetros de 6*4 cm.

Cajero automático BANRED

Para la implementación de la tarjeta de débito se empleará un cajero automático, siendo una máquina que opera mediante una tarjeta de débito, sirve para realizar operaciones y transacciones consideradas de mayor frecuencia, como retiro de dinero, consultas, transferencias, pago de servicios básicos etc.

En este caso se ha considerado el modelo de cajero Banred pues es de fácil instalación a través de una pared para acceso peatonal. Los clientes pueden recibir dinero en efectivo y recibos de transacción diaria. Los materiales se abastecen por la parte posterior de la máquina y el mantenimiento se efectúa por sus partes delantera y trasera.

Características del cajero automático BANRED

- Montaje universal para cámara
- Pentium 4
- Pantalla LCD de 15.1”
- Impresión de recibos térmica
- PIN Pad encriptado
- Indicadores multicolor programables
- Lector de código de barras opcional
- Lectura/Escritura de CD-ROM
- Sistema Operativo Microsoft® Windows® XP
- Opciones motorizadas
- Caja fuerte: o UL 291 Nivel 1

Dimensiones

- Alto con 4 gavetas: 1,470mm (57.9”)
- Ancho: 470mm (18.5”)
- Profundidad sin collar: 1,106mm (43.5”)
- Peso con caja UL: 1,000 lbs (454kg)

Características del servicio

- Se usa la tarjeta de débito que obtendrá una clave única estrictamente confidencial.
- No se requiere la utilización de una ventanilla para realizar la transacción.
- Se realiza la transacción a cualquier hora del día durante todo el año.
- Impresión detallada de la transacción, como respaldo para el cliente.

Composición

Para ofrecer la tarjeta de débito se necesita los siguientes elementos:

Cajero Automático: Es el equipo encargado de recibir las órdenes del usuario para realizar las diferentes transacciones.

Tarjeta de débito: Tarjeta de plástico con la banda magnética, usada para extraer dinero y demás servicios que ofrece el cajero automático.

Servicio sustituto

- Un servicio sustitutivo del cajero automático es la utilización de las ventanillas de la cooperativa a través de una papeleta de retiro, siendo un inconveniente para personas que disponen de tiempo limitado y que lo requieren a cualquier hora durante todo el año.
- De igual forma, las tarjetas de crédito se las utiliza para retirar dinero, servicio que cobra una tasa de interés dependiendo de la institución financiera que la ofrezca.

Marca

La tarjeta de débito se llamará SOCIO-CARD, este nombre ha sido asignado debido a que esta tarjeta facilita obtener de una manera ágil, rápida y oportuna el dinero de los cuenta ahorristas a sus socios.

Slogan

El eslogan que se escogió para este producto es corto y de fácil pronunciación “**Rápido y Seguro** ” debido que se pretende satisfacer todas las expectativas que tiene el socio.

Logotipo

El logotipo que se utilizará es el mismo de la cooperativa para generar en los socios confiabilidad al adquirir la tarjeta.



Figura 2 Logotipo que identificará la tarjeta

Plaza (Canales de Distribución)

La zona donde se aspira instalar el cajero automático con su respectiva tarjeta de débito que ofrecerá la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., es en la ciudad de Loja, parroquia san Sebastián, prestará sus servicios exclusivamente a la población de estudio en este caso a todos los socios de la entidad financiera y todas personas interesadas en ocupar el servicio.

El proceso de comercialización se visualiza en la siguiente gráfica:

Para lograr una buena comercialización del producto este se lo ofrecerá en forma directa, sin la utilización de intermediarios. El canal de distribución que se utilizará es el siguiente:



Este canal de distribución permitirá llegar al usuario final, que serán para todas las persona naturales o jurídicas que mantengan cuenta en la cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., que deseen obtener este producto para su uso inmediato.

Precio

Para fijar el precio de la tarjeta se toma en consideración la Resolución emitida por la Junta Bancaria del Ecuador, donde regula un precio máximo de emisión, reposición y renovación de tarjetas de débito para las entidades financieras.

En este caso la Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda. Será quien fije el precio llamativo a su producto pero tomando en consideración los montos máximos fijados por la Junta.

Tabla 34

Tarifas máximas fijadas por la Junta Bancaria del Ecuador

Tarjeta de débito, emisión	\$5,36
Tarjeta de débito, reposición	\$4,94
Tarjeta de débito, renovación	\$5,36

Fuente: Anexo 13

Publicidad

Es el medio publicitario por el cual los socios estarán informados acerca de la tarjeta de débito.

Tabla 35

Publicidad

Medios	Estrategia	Frecuencia	Tiempo	Alcance
Radio Semillas de Amor	Llegar a la ciudadanía en general que usa con frecuencia este medio.	12 cuñas al mes los días martes, jueves y viernes por 3 meses, en horario matutino y vespertino	45 segundos	Local y provincial
Radio Rumba	Llegar a la ciudadanía en general que usa con frecuencia este medio.	10 cuñas al mes los días lunes y miércoles en horario matutino y vespertino por 2 meses	30 segundos	Local y provincial

Fuente: Investigación directa

Estudio técnico

El presente estudio técnico se centra en el mayor grado de factibilidad con respecto a la localización general y área de influencia del proyecto, a través de este estudio se diseña la función óptima que mejor utilizarían los socios de la cooperativa para el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos.

Localización del proyecto

El estudio de la localización de proyectos es muy útil para determinar el éxito o fracaso de un negocio, ya que la decisión acerca de dónde ubicar el proyecto no solo considera criterios económicos, sino también criterios estratégicos, institucionales, técnicos, sociales, entre otros.

La implementación del proyecto se debe considerar la localización más adecuada para la instalación del cajero automático.

Macro localización.-

La Macro localización se refiere a la ubicación de la macro zona dentro de la cual se establecerá el proyecto; en este caso la tarjeta de débito y su cajero automático se implementara en la Cooperativa de ahorro y crédito CREDIAMIGO Ltda., ubicada dentro del Estado ecuatoriano, en particular en la Provincia de Loja y específicamente en el Cantón Loja parroquia San Sebastián como se muestra en el siguiente mapa:



Figura 3. Mapa de la provincia de Loja
Fuente: Municipio de Loja

Micro localización

La importancia de la micro localización indica cuál es la mejor alternativa de la instalación del proyecto dentro de la macro zona elegida.

En la ciudad de Loja, la Cooperativa Crediamigo Ltda., geográficamente tiene dos agencias distribuidas en la parte urbana y céntrica de la ciudad; por lo que es necesario definir en cuál de estas agencias se debería colocar el cajero, analizando las diversas conveniencias tanto para la institución como para los socios. El grafico incluido muestra las preferencias de los socios de la cooperativa sobre la ubicación del cajero automático, los cuales fueron consultados en la investigación de mercado, el 38,8% de los encuestados solicitan que el cajero se ubique en las instalaciones de la matriz de la institución (18 de noviembre y Lourdes) y con el 22,4% en el Supermaxi. (Av. 18 de noviembre y Av.Gobernación de mainas s/n).

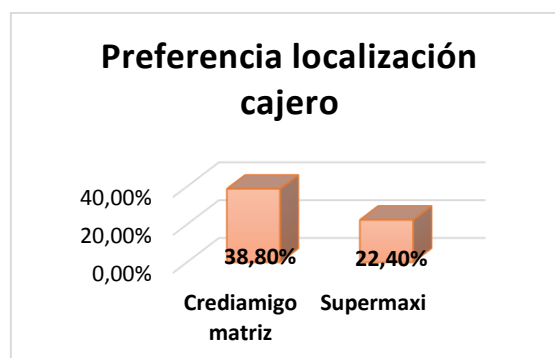


Figura 4 Localización de cajero automático
Fuente: Encuestas a los socios

La siguiente gráfica contiene un plano de la ciudad de Loja, en el cual se distingue la ubicación geográfica del lugar estratégico, resaltando que es en la casa matriz donde se instalará el cajero automático.



Figura 5. Ubicación geográfica Crediamigo Ltda. Matriz
Fuente: Municipio de Loja

Tamaño del proyecto

En el tamaño del proyecto se define la capacidad instalada y utilizada que tendrá la tarjeta de débito de la cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda.

Capacidad diseñada

La capacidad diseñada del presente proyecto se realiza de las estimaciones del número de cajeros que serán adquiridos por 365 días, por 24 horas que habitualmente las personas utilizan el servicio y finalmente por 60 minutos, puesto que el tiempo que tarda cada transacción es de 1 minuto, obteniendo una capacidad instalada de 525.600 transacciones al año.

Tabla 36

Capacidad diseñada

Numero de cajeros	Días del año	Horas	Minutos	Capacidad total de servicios
1	365	24	60	525600

Fuente: Investigación realizada

Capacidad instalada

La capacidad instalada se considera al número de transacciones que los socios van a utilizar

durante el año, para determinar se considera la demanda insatisfecha por el número de veces que un socio hará uso del servicio como se detalla a continuación:

Tabla 37

Capacidad instalada

Años	Demanda insatisfecha en número de socios	Uso per cápita Transacción anual	Demanda insatisfecha de servicios Transacciones anuales
2019	6472	44	284768
2020	7025	44	309100
2021	7578	44	333432
2022	8131	44	357764
2023	8685	44	382140

Fuente: Tablas 15 y 32

Capacidad utilizada

Constituye el uso de los cajeros automáticos durante un año por los socios de la cooperativa. El primer año obtiene una capacidad utilizada del 54%, y para el quinto año una capacidad utilizada del 72% como se describe a continuación:

Tabla 38

Capacidad utilizada

Años	Capacidad diseñada en transacciones	Capacidad instalada en transacciones	Capacidad utilizada	Porcentaje de participación en el mercado
2019	525600	284768	54%	100%
2020	525600	309100	59%	100%
2021	525600	333432	63%	100%
2022	525600	357764	68%	100%
2023	525600	382140	73%	100%

Fuente: Tablas 36 y 37.

Ingeniería del proyecto

Se entiende por ingeniería del proyecto, al estudio de aspectos técnicos, orientados a buscar una función de producción que optimice la utilización de recursos materiales, humanos, y financieros.

Descripción técnica del servicio

En la descripción técnica habla de la descomposición del servicio a ofrecer, donde se detalla su

nombre técnico, nombre comercial, y materiales directos e indirectos.

Nombre técnico: Tarjeta de Débito, nombre que se conoce en todas las Instituciones Financieras que brindan este servicio.

Nombre comercial: Socio Card, es diferente para cada una de las empresas, con el fin de que el socio pueda diferenciarla del resto.

Materiales directos: Para ofrecer el servicio, se requerirá dentro de los materiales directos; dinero y tarjeta magnética, que son indispensables para su funcionamiento.

Tecnología

La tecnología es un conjunto de conocimientos técnicos, procesos, máquinas y equipos, que permiten producir un bien o servicio; para este caso el proyecto requiere de un cajero automático de la empresa equipo necesario e indispensable para desarrollar el servicio.

Requerimientos del proyecto

Selección del personal

En la selección del personal se indica la mano de obra necesaria para que opere en la puesta en marcha del proyecto dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

Tabla 39

Requerimiento de mano de obra

Cantidad: 1



Persona encargada del ATMs

Características

- Persona honrada y responsable
- Activo y atento
- Ágil
- Conocimientos básicos en informática, contabilidad,

Fuente: Investigación realizada

Selección de maquinaria y equipo

El principal equipo que se utilizará para la prestación del servicio y funcionamiento del producto será un cajero automático, cuyas dimensiones y más especificaciones están detallándose en el siguiente cuadro:

Tabla 40
Maquinaria y equipo



Detalle	Descripción
 <i>Cajero automático</i>	Cantidad 1 Marca: ROHS Características <ul style="list-style-type: none">• Peso: 1000kl• Ancho: 150cm• Altura: 200 cm• Transacciones diarias : 1440• Capacidad: 8.000 billetes (\$800.000)
 <i>Impresora DATACARD</i>	Cantidad 1 Marca: Samsung Características <ul style="list-style-type: none">• Impresión doble lado automático.• Pantalla LCD de dos líneas• Cargador de 100 tarjetas, salida frontal de 30 tarjetas• Opción de alimentar frontal de tarjetas.• Software de personalización de tarjetas-fácil manejo
 <i>Cámara de seguridad</i>	Cantidad 1 Marca: Movotix Características: <ul style="list-style-type: none">• Salida con impedancia de 75 ohms• Poseen un puerto ethernet con terminal Rj45• Se conectan al switch o router mediante cable utp.

Fuente: Investigación realizada

Equipo de computación

Para realizar la impresión de las tarjetas débito se optara por la compra de una impresora actual inteligente, capaz de imprimir tarjetas de débito personalizadas con chip incluido.

Tabla 41
Equipo de computación

Detalle	Descripción
<p>Equipo de computación</p> 	<p>Cantidad: 1 Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marca : Toshiba • Core 7´
<p>Impresora térmica</p> 	<p>Cantidad: 1 Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancho estándar de 40mm • Compuesta una serie de pines.
<p>Software</p> 	<p>Cantidad 1 Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • BIOS Software • HD Sector Boot Software • Ensambladores y Compiladores • MySQL

Fuente: Investigación realizada.

Materiales e insumos

Son aquellos que se requerirán para complementar la elaboración de un producto o prestación de un servicio. Los materiales e insumos que se utilizarán en el cajero automático son los siguientes:

- Tarjetas de débito cuyo número será de acuerdo al tamaño de mercado
- El Servicio de luz eléctrica se tomará como referencia al número de kilovatio/hora promedio que hace uso un cajero automático del Banco de Loja, considerando el precio que establece La Empresa Eléctrica Regional del Sur.

- Los comprobantes son documentos de respaldo que emitirá el cajero automático y se requiere de rollos de papel y tinta que es indispensable para la impresión, además es importante contar con internet.

Tabla 42
Materiales e Insumos

Materiales	Unidad de medida	Cantidad	Proveedor
Tarjetas	Unidades	6448	LOGIKARD
Comprobante	Rollos	15	REFORMA
Luz	kilovatio/hora	9920	EERSSA
Cartucho/tinta	Unidades	12	COPYONE
Internet 2,5 mbps	Mes	12	Net plus

Fuente: Investigación directa

Tabla 43
Suministros de oficina

Detalle	Cantidad
Carpeta archivadoras pequeñas	30
Carpetas archivadoras grandes	20
Grapadora, perforadora	1
Varios(clips, esferográficos)	1
Total	

Fuente: Papelería L y J (Anexo 7)

Obras de ingeniería civil

Las obras de ingeniería civil son la aplicación de conocimientos técnicos, para la construcción y adecuación de la infraestructura, la que será aplicada en el proyecto ya que amerita la adecuación de un espacio físico para la instalación del cajero automático, que deberá ser en base a las medidas del equipo y considerando las debidas instalaciones eléctricas que se requieren, así como los mecanismos de comunicación entre el cajero automático y un servidor de la red de cajeros automáticos.

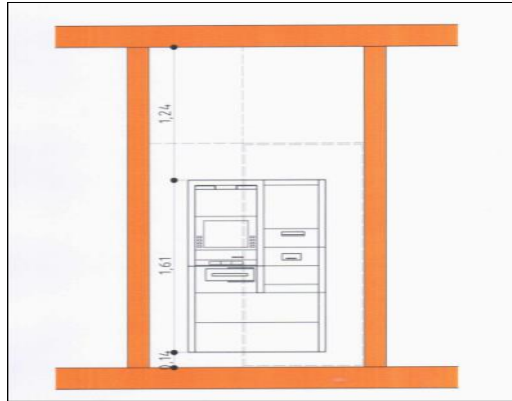


Figura 6 Vista frontal del cajero automático
Fuente: Arq. José Macas

Tabla 44
Ingeniería civil

Detalle	Unidad
Gastos legales	1
Instalaciones eléctricas y electrónicas	1
Instalación tecnológica	1
Adecuación de infraestructura	1
TOTAL	

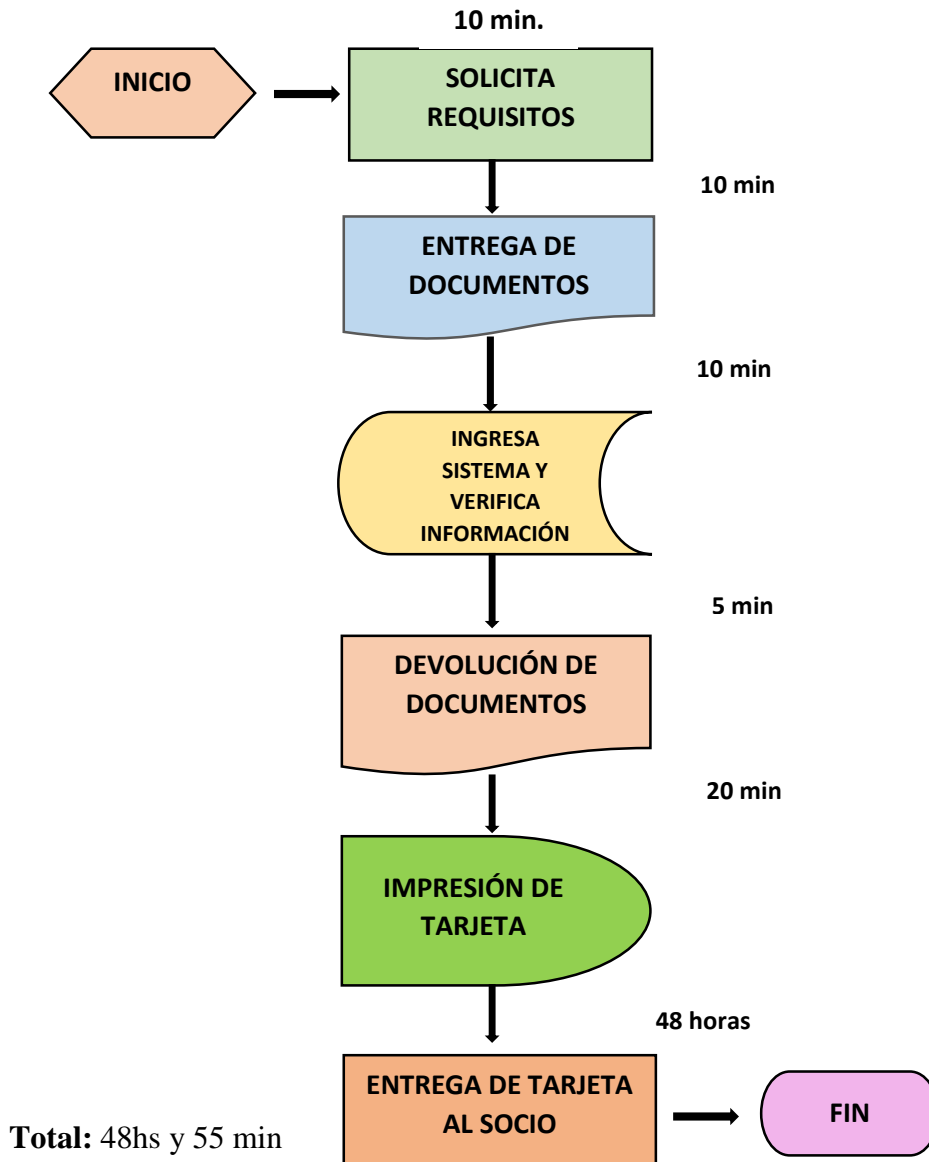
Fuente: Investigación realizada

Proceso de prestación de servicios

Procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto para obtener el servicio a partir de la utilización de materiales directos e indirectos. El proceso de prestación se lo demostrará en base a dos flujo gramas que representa por un lado la obtención de la tarjeta de débito y por otro la utilización del cajero automático; procesos que integran la prestación del servicio de Socio-Card de la Cooperativa Crediamigo Ltda.

Simbología de flujo grama

Proceso 1: Obtención de la tarjeta

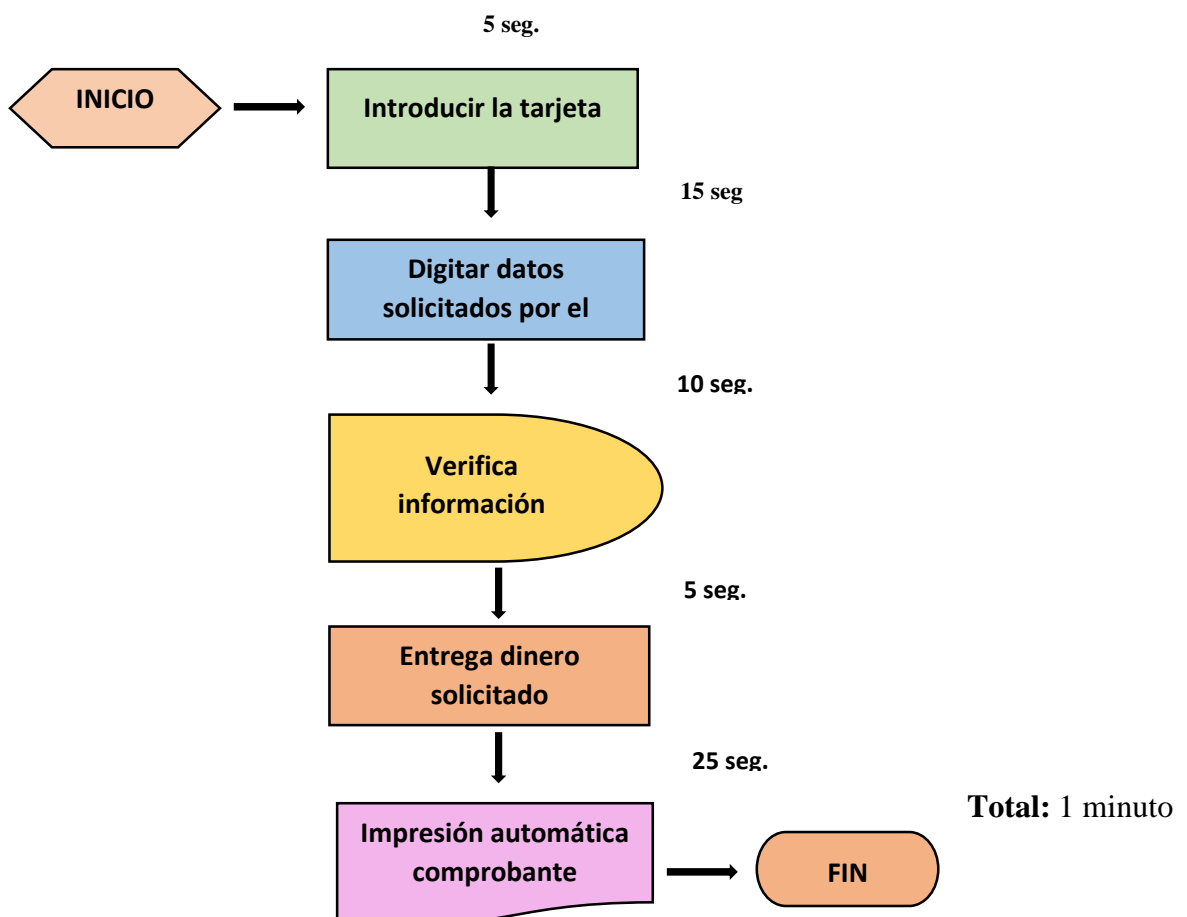


El proceso que sigue el cliente para la obtención de esta tarjeta es el siguiente:

1. Acudir a la Cooperativa y solicitar los requisitos.
2. Entregar el requisito de planilla de agua, luz o teléfono al departamento de servicios bancarios.

3. El personal de servicios bancarios ingresa al sistema y verifica la base de datos del cliente, en caso de algún cambio graba la información.
4. Se informa del costo de la tarjeta, donde el cliente autoriza el débito de la misma a través de un contrato.
5. Se envía a imprimir la tarjeta de débito, lo que se debe esperar 48 horas con 55 minutos para su entrega al cliente.
6. Se entrega la tarjeta al cliente.
7. Fin

Proceso 2: Retiro de efectivo del cajero automático



El proceso que se realiza para el retiro de efectivo del cajero automático, se simplifica en los siguientes pasos:

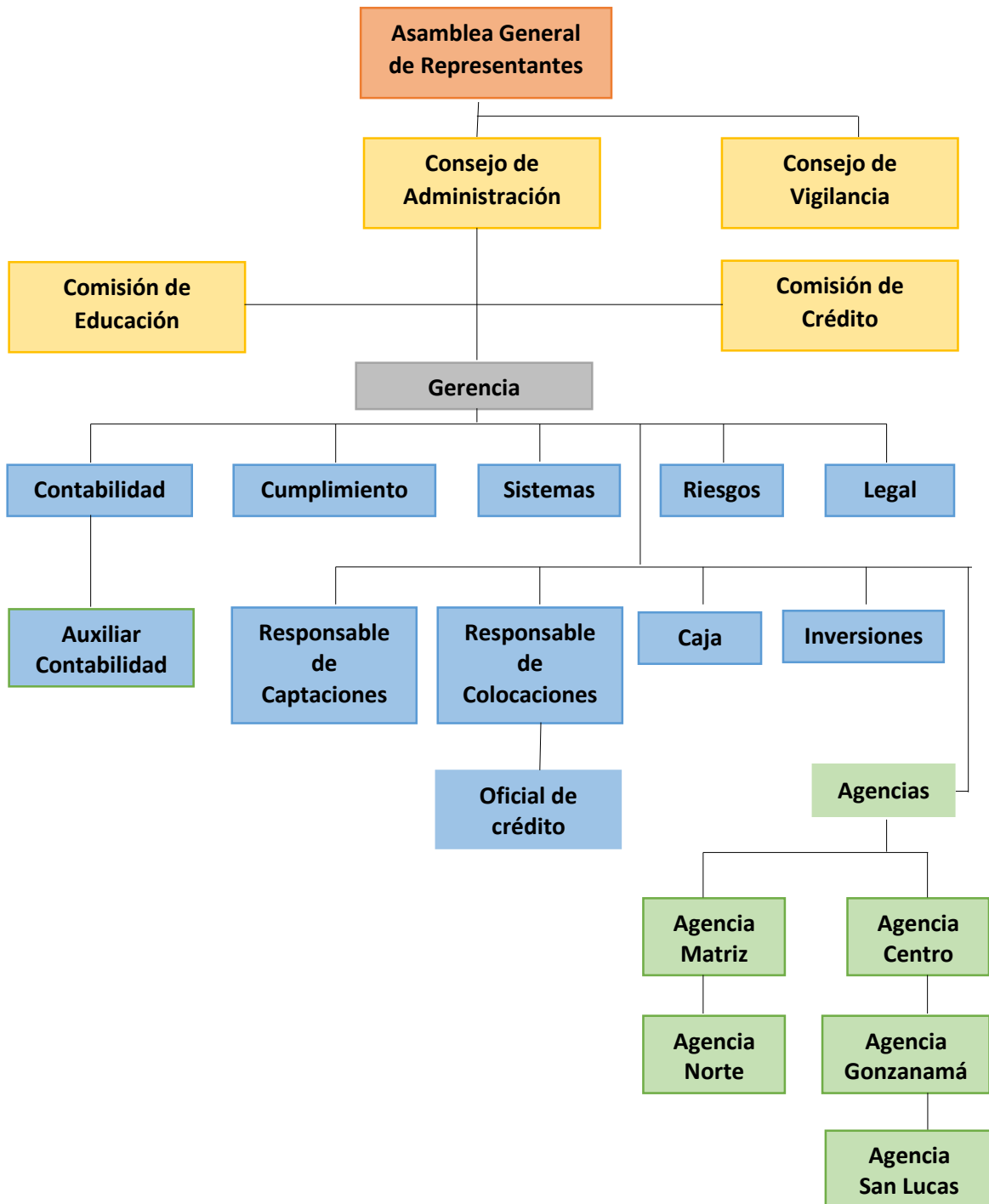
1. Colocarse frente al cajero automático e introducir la tarjeta magnética por un lapso de 5 segundos y retirarla, para luego digitar la contraseña.
2. Seleccionar la transacción de retiro de dinero, donde se deberá especificar qué clase de cuenta de la cual se va a retirar.
3. Digitar el monto de dinero que se va a retirar, cuidando que éste no supere los montos establecidos diarios en el reglamento de la tarjeta de débito.
4. Esperar que se verifique el saldo disponible y si este no supera los montos máximos establecidos en el reglamento de la tarjeta de débito, no se realizará la transacción.
5. Aceptar el costo de la transacción y la impresión del comprobante, si es que se lo requiere.
6. Esperar unos minutos para que la transacción se efectúe y pueda recoger su dinero y comprobante.

Estudio administrativo legal

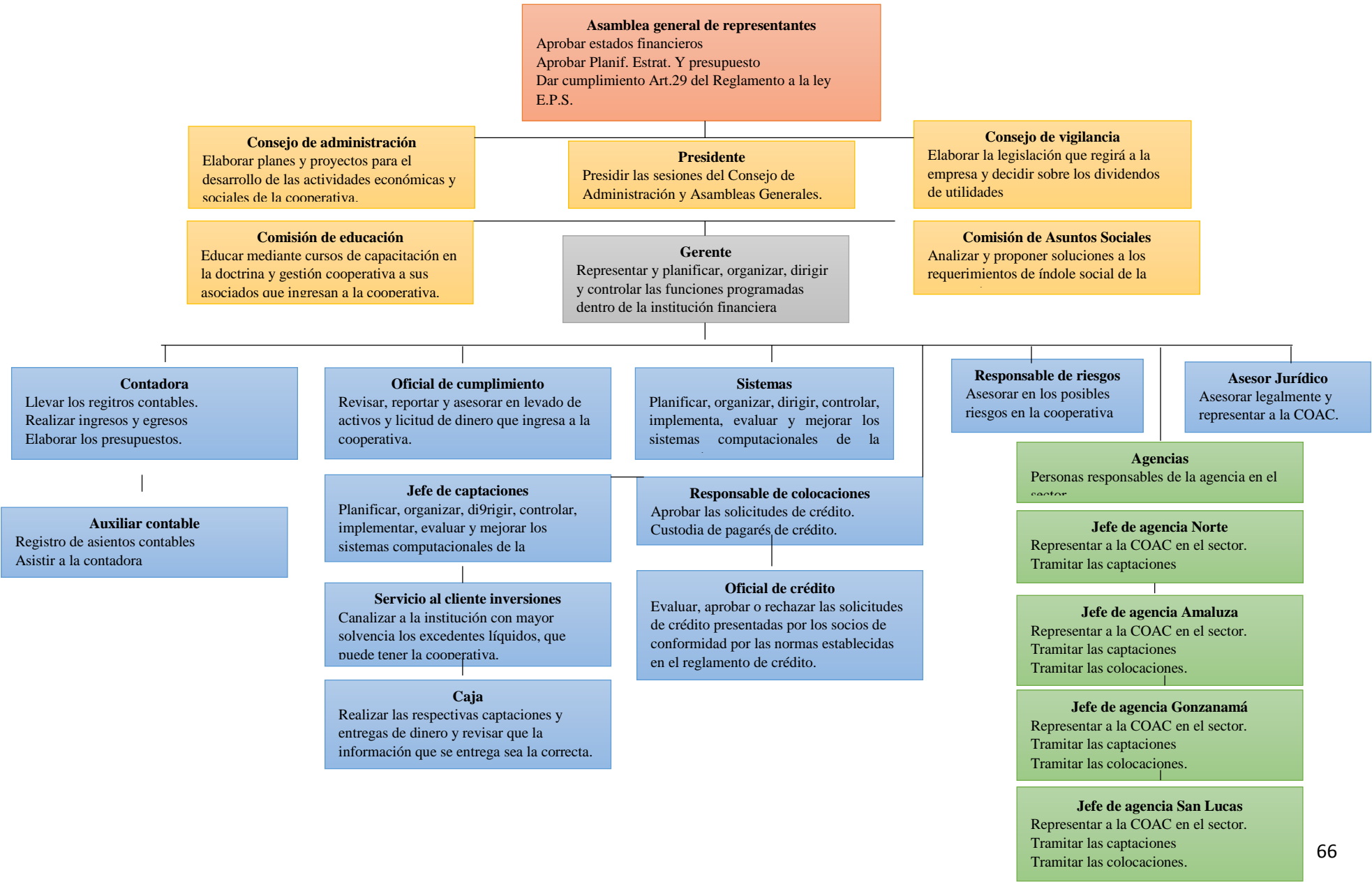
Es aquel estudio que resalta los aspectos propios de la actividad administrativa. Todas las empresas, grandes o pequeñas, necesitan definir alguna forma de ordenamiento interno, así como distribuir las tareas y responsabilidades entre los propietarios y empleados de la empresa.

Respecto a la estructura organizativa, ésta ya se encuentra definida para la cooperativa; sin embargo en el presente proyecto se tomó en consideración la creación de un reglamento interno para la obtención de la tarjeta de débito así mismo la creación de un contrato para la entrega del producto financiero a los diferentes socios de la Cooperativa en los cuales se detallan aspectos importantes que beneficia tanto a los socios como a la entidad financiera.

Organigrama estructural de la COOP. DE A.C."CREDIAMIGO"Ltda.



Organigrama funcional de la COOP. DE A.C."CREDIAMIGO"Ltda.



Reglamento de obtención de la tarjeta de débito Socio-Card de la cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda.

**CAPITULO I
DE LOS FINES Y OBJETIVOS**

Art.1.- Fines: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., de la ciudad de Loja, habilita para la mayor comodidad y seguridad de sus socios ahorristas, un nuevo producto financiero como es la tarjeta de débito.

Art.2.- Objetivos:

A) Facilitar a los socios un instrumento de acceso directo a sus cuentas de ahorro para realizar consultas de saldos, y retiro de dinero en efectivo por medio de cajeros automáticos las 24 horas del día y los 365 días del año.

**CAPITULO II
DEL SERVICIO**

Art. 3.- El servicio consiste: En la concesión de una tarjeta magnética que enlazada con la cuenta de ahorro del socio, se convierte en un instrumento de retiro. Esta tarjeta es de uso personal e intransferible.

Art.4.- Duración del producto: Cada tarjeta tendrá un plazo de validez de 60 meses (5 años). Las renovaciones de las tarjetas vencidas serán realizadas en forma automática teniendo que acudir a la entidad con 3 días de anticipación al vencimiento. En caso de pérdida y deterioro de la tarjeta la entidad podrá emitir una nueva.

Art.5.- De los requisitos: Son requisitos indispensables para la obtención de una tarjeta de débito:

- a. Ser socio de la Cooperativa.
- b. Estar al día con todas las obligaciones contraídas con la Cooperativa
- c. Tener habilitada la cuenta de ahorro, debiendo mantener en la misma el saldo mínimo que establece la cooperativa.
- d. Llenar y firmar debidamente el formulario de solicitud y contrato bajo el carácter de declaración jurada.
- e. Firmar el contrato para el usuario, lo cual implica la aceptación del mismo, al igual que este reglamento.
- f. Autorizar el débito de la cuenta de ahorro de los importes correspondientes a los costos de operación con la tarjeta débito.
- g. Aceptar toda la normativa que rija este servicio.

CAPITULO III

DE LAS TRANSACCIONES

Art 6. Contar con disponibilidad de saldos suficientes para cubrir extracciones o transacciones comerciales a cargo del usuario, además debe poseer en su cuenta como mínimo **20** dólares, si el usuario posee una cantidad menor a esta, el cajero no realizara ninguna transacción.

Art 7. El usuario podrá retirar hasta **500** dólares diarios, si supera el monto el cajero no realizará ninguna transacción.

CAPITULO IV DE LAS OPERACIONES

Art. 8.- La tarjeta de débito, será concedido a solicitud del socio, o por iniciativa de la Cooperativa, procediéndose al sistema de pre impresión, por política de promoción, condicionándose su habilitación con la aceptación escrita del socio ahorrista.

Art.9.- La cooperativa entregara la tarjeta de débito a cada socio titular de la cuenta de ahorro. La tarjeta se asociará una sola cuenta principal de ahorro perteneciente al socio. Si el socio desea asociar una nueva tarjeta deberá abonar los costos correspondientes.

Art. 10.- El Usuario tendrá un Código de identificación personal, que deberá ser de exclusivo conocimiento, uso y responsabilidad del mismo, no pudiendo ser divulgados bajo ninguna circunstancia a terceros, eximiendo desde ya a la cooperativa de cualquier responsabilidad ante dicha circunstancia. Dicho código les permitirá acceder a la Red de Cajeros Automáticos Banred. El Usuario autoriza a cargar en su cuenta afectada al servicio todas las transacciones realizadas con su tarjeta de débito y las adicionales habilitadas a solicitud del mismo.

Art.11.- La emisión de los débitos realizados se hará en la cartola que posee el socio y o cliente de la cooperativa.

CAPITULO V DE LOS COSTOS

Art.12.- El consejo de Administración establecerá el monto a ser abonado por el usuario en concepto de cargos por la utilización de cajeros automáticos, emisión reposición y renovación de la tarjeta, y cualquier otro gasto que se origine como consecuencia de la utilización del servicio por parte del usuario, con el derecho al débito automático de las cuentas de ahorro

asociadas, para lo cual la Cooperativa queda expresamente autorizada por el contrato a ser firmado por el usuario.

CAPITULO VI

DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

Art.13.- Reconocer y aceptar como prueba de las transacciones que efectué en los cajeros automáticos y terminales de transacción, los comprobantes que contengan el número de su tarjeta.

Art.14.- Retirar mensualmente sus extractos de ahorro asociada a su tarjeta de débito, a fin de verificar los montos debitados en el mes.

Art.15.- Todo reclamo se cursará por escrito antes de cumplido los 30 días de la transacción. En la agencia donde posee su cuenta de ahorro.

Art. 16.- El Socio usuario deberá informar a la Cooperativa de inmediato cualquier pérdida, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta afectada a su uso.

Art.17.- El usuario deberá comunicar por escrito a la Cooperativa cualquier modificación de datos personales o laborales.

Art.18.- El usuario y sus adicionales no podrán alegar en ningún caso desconocimiento de la prescripción es de este reglamento, a tal efecto se facilitara una copia del mismo a los usuarios.

CAPITULO VII

DE LAS RESTRICCIONES Y SANCIONES

Art.19.- Uso irregular: Si por cualquier razón la tarjeta fuera utilizada, fuera de los términos y condiciones establecidos en el contrato de uso, o fuera utilizada por otras personas, el socio

será responsable ante la Cooperativa y asumirá como propios los importes resultantes de todas las transacciones que fueran realizadas con la misma.

Art. 20.- Devolución o retención de tarjetas: Las tarjetas son y seguirán siendo en todo momento propiedad de la Cooperativa; el socio se compromete a devolver inmediatamente a la Cooperativa la tarjeta emitida a su nombre; así como las de los adicionales en caso de rescisión de contrato o cuando la Cooperativa lo requiere. Asimismo la Cooperativa se reserva el derecho de arbitrar los medios para recuperar la tarjeta pudiendo dar instrucciones para que sean retenidas por cualquier comercio adherido al sistema.

Art.21.- Sanciones: La Cooperativa se reserva el derecho de sancionar la utilización incorrecta de la Tarjeta de Débito por parte del usuario, con la inhabilitación de forma unilateral, el retiro de la misma y la aplicación de las sanciones contempladas en el contrato de uso y el presente reglamento independiente del cobro de lo adeudado.

Art.22.-Bloqueos de tarjeta: La Cooperativa procederá al bloqueo temporal o definitivo de tarjetas por las siguientes causas:

a. Por extravió, sustracción, retención o deterioro de la tarjeta denunciada por el usuario: Una vez recibida la denuncia del usuario por cualquier medio, se procederá al bloqueo temporal de inmediato, comprometiéndole al usuario a formalizar su denuncia por escrito en un plazo máximo de 48 horas. A fin de proceder al bloqueo definitivo de la tarjeta.

b. Cancelación de cuenta: En los casos de cancelación de cuenta de ahorros asociada al servicio de tarjeta de débito, se procederá al bloqueo definitivo de la tarjeta.

CAPITULO VIII
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES Y FINALES

De las disposiciones generales

Art.23.- La Cooperativa podrá implementar todos los mecanismos necesarios para la verificación de los datos proporcionados por el socio prestatario y/o codeudores. Asimismo queda autorizada por el usuario para recabar información de los Registros Públicos o privados referente a los antecedentes comerciales y judiciales del usuario, situación patrimonial, solvencia económica,

Art. 24.- Queda establecido que en caso de duda o situaciones no contempladas por este reglamento, corresponderá su interpretación o dilucidación al Consejo de Administración.

De las disposiciones finales.

Art.25.- La modificación parcial o total de este Reglamento es facultad exclusiva del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

Revisado por el Dr. Luis Pacheco; abogado de la COAC Crediamigo Ltda.

Contrato de tarjeta de debito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMIGO LTDA

YO:.....socio ahorrista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO LTDA., acepto y me someto a las condiciones descritas a continuación, para la utilización de los cajeros automáticos.

1. El servicio de los cajeros automáticos se realizara mediante la utilización de la tarjeta Socio-Card, que la cooperativa entregara al cliente conjuntamente con el instructivo de su uso y clave personal para la prestación de la misma.
El socio se hace responsable del uso que le dé a la tarjeta y a la información suministrada.
2. La tarjeta Socio- Card es de propiedad de la Cooperativa, por consiguiente este podrá retener o impedir su utilización cuando lo sea conveniente.
3. **Retiros de efectivo:** Se podrá hacer de acuerdo a la disponibilidad de fondos del socio.
4. Los costos del servicio son los vigentes a la fecha de suscripción del presente documento, fijado por la cooperativa y divulgado oportunamente.
La renovación será automática en los términos establecidos por la institución a la fecha, siempre y cuando el socio no haya infringido las normas y disposiciones establecidas para este servicio.
5. Si la tarjeta Socio Card es extraviada del poder del titular la cooperativa no es responsable de las transacciones realizadas en su cuenta de ahorros hasta después que la institución reciba una notificación escrita.
6. El socio se obliga con la cooperativa a no revelar el número secreto de la tarjeta.
7. En caso de cierre de la cuenta de ahorros, la tarjeta queda prohibida y será retirada automáticamente en la siguiente utilización para su destrucción inmediata.
8. Dentro del plazo máximo de 60 días la cooperativa podrá aceptar cualquier reclamo que tenga en relación e a los retiros en efectivo.

Recibo de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito CREDIAMIGO LTDA, una copia íntegra de igual tenor y contenido del documento que antecede.

Lugar y fecha:

Firma de recepción Cliente

Estudio económico financiero

Esto se hace en función a los requerimientos de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para poner en marcha el presente proyecto, aquí se determina los costos que incurrirá en el proceso de ejecución; esta determinación cuantitativa considera también los costos en que se incurrirá en la ejecución del proceso operacional, es así como se analiza el estudio económico financiero en base a los anteriores estudios y así determinar la inversión inicial e ingresos percibidos en un determinado periodo

Inversiones y Financiamiento

Son aquellos montos iniciales destinados a inversiones que se emplean mediante fondos propios o externos para la ejecución del proyecto estos pueden ser:

- Inversiones en activos fijos,
- Activos diferidos; y,
- Circulantes o capital de trabajo.

Inversiones en Activos Fijos

Son aquellos bienes tangibles que pertenecen a la empresa y que garantizan la actividad productiva durante su vida útil y estos no varían hasta dentro de un determinado lapso de tiempo; para poder implementar la tarjeta de débito es necesario contar con los siguientes activos fijos:

- Maquinaria y equipo
- Equipo de computación

Maquinaria y equipo

En la cuenta maquinaria y equipo se registra la adquisición del 1 cajero automático de la empresa Banred, 1 impresora Datacard, y 1 cámara de seguridad que son indispensables para el buen desarrollo del servicio al momento de implementar el producto financiero como es la tarjeta de débito, lo cual obtiene un costo total de \$32.600,00.

Tabla 45
Maquinaria y equipo

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Cajero Banred	1	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00
Impresora Datacard	1	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
Cámaras de seguridad	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Total			\$ 32.600,00

Fuente: Anexo 9,10 y 11

Equipo de Computación

En la cuenta equipo de computación se detalla la compra de 1 equipo informático y 1 impresora térmica y el software que son necesarias para el registro de los movimientos diarios del cajero automático; el valor total es de \$ 2.700,00.

Tabla 46
Equipo de computación

Detalle	Unidad	V. Unitario	V. Total
Equipo de computación	1	\$600,00	\$600,00
Impresora térmica	1	\$600,00	\$600,00
Software	1	\$1.500,00	\$1.500,00
TOTAL			\$2.700,00

Fuente: Innovacompu (Anexo 8)

Según el Reglamento de Aplicación de Régimen Tributario, el software es considerado activo fijo y depreciado al 33,33% anual.

Tabal 47
Resumen de activos fijos

Detalle	Unidad	V. Unitario	Total
Maquinaria y equipo	1	\$32.600,00	\$32.600,00
Equipo de computación	1	\$2.700,00	\$2.700,00
Total			\$35.300,00

Fuente: Tabla 45 y 46

Inversiones de activos diferidos

Son todos los valores que representan activos intangibles propiedad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., necesarios para poner en marcha el proyecto, se constituye todos aquellos gastos capitalizables que benefician a través de periodos cortos o relativamente largos. Es decir, aquellos que corresponden a la constitución, adecuación de instalaciones, y trámites requeridos para poner en marcha el proyecto. A continuación se detallan los activos diferidos necesarios para implementar el cajero automático con su respectiva tarjeta de débito.

Tabla 48
Activos diferidos

Detalle	Unidad	Valor Unitario	Valor total
Gastos legales	1	\$450,00	\$450,00
Instalaciones eléctricas y electrónicas	1	\$300,00	\$300,00
Instalación tecnológica	1	\$500,00	\$500,00
Adecuación de infraestructura	1	\$5.850,00	\$5.850,00
TOTAL			\$7.100,00

Fuente: Investigación realizada

Inversión de capital de trabajo

El capital de trabajo es la inversión líquida que la entidad financiera debe poseer para que el proyecto empiece a operar.

Sueldos administrativos

Constituyen los costos generados por la administración en el que se incurrirá dentro de la etapa administrativa, estos gastos comprenden, los sueldos y salarios para el personal, en donde se especifican los beneficios que indica la ley y de acuerdo a los salarios establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales para el año 2018, por un total para el primer año de \$6.159,79.

Tabla 49*Sueldos y salarios*

Cantidad	Personal	Valor mensual	Valor total anual
1	Encargado ATM	513,32	\$ 6.159,79
Total			\$ 6.159,79

Fuente: Ministerio de relaciones laborales.

Suministros de oficina

Se consideran los rubros de todos los útiles que requiere el nuevo cargo en la cooperativa, teniendo de esta forma un gasto de \$190,00.

Tabla 50*Suministros de oficina*

Detalle	Cantidad anual	Valor unitario	Valor total anual
Carpeta archivadoras pequeñas	30	\$1,80	\$54,00
Carpetas archivadoras grandes	20	\$2,80	\$56,00
Grapadora, perforadora	1	\$30,00	\$30,00
Varios(clips, esferográficos)	1	\$50,00	\$50,00
Total			\$190,00

Fuente: Papelería J y L (anexo 7)

Materiales e insumos

Los materiales e insumos son todo lo necesario para fabricar un producto, en este caso es todo lo necesario para diseñar la tarjeta de débito, lo cual se obtiene un gasto anual de \$ 4.113,80.

Tabla 51*Materiales e insumos*

Detalle	Cantidad anual	Valor Unitario	Valor Anual
Tarjetas	6456	\$0,50	\$3.228,00
Comprobante	15	\$5,00	\$ 75,00
Luz	9920	\$0,04	\$ 396,80
Cartucho/tinta	12	\$2,50	\$ 30,00
Internet	12	\$32,00	\$ 384,00
Total			\$ 4.113,80

Fuente: Investigación realizada

Publicidad y propaganda

Se describe el medio publicitario que obtendrá la tarjeta de débito.

Tabla 52*Publicidad y propaganda*

Detalle	Cantidad anual	Valor unitario	Valor anual
Radio semillas de amor	1	\$330,00	\$330,00
Radio rumba	1	\$80,00	\$80,00
Total			\$410,00

Fuente: Investigación realizada

Permiso de funcionamiento

Es el permiso que requiere toda institución para poder realizar alguna adecuación o cambio de infraestructura que afecten calles públicas, por ende se debe cancelar una patente municipal de \$38,70.

Tabla 53*Permiso de funcionamiento*

Detalle	Cantidad Anual	Valor unitario	Valor total anual
Patente municipal	1	\$38,70	\$38,70
TOTAL			\$38,70

Fuente: Municipio de Loja

Mantenimiento y equipo

En las operaciones de mantenimiento, el mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad con el fin de evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

Tabla 54*Mantenimiento de equipo*

Detalle	Cantidad anual	Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento de equipo	12	\$150,00	\$1800,00
Total			\$1800,00

Fuente: Investigación realizada

Tabla 55*Resumen de capital de trabajo*

Detalle	Costo total anual
Patente municipal	\$38,70
Materiales e insumos	\$4.113,80
Mantenimiento de equipo	\$1.800,00
Publicidad y propaganda	\$410,00
Sueldos y salarios	\$6.159,79
Suministros de oficina	\$190,00
Total	\$12.712,29

Fuente: Tabla 49, 50, 51, 52,53 y 54.

Resumen de inversiones

La inversión del proyecto será de \$45.478,07; distribuidos en activos fijos \$33.800,00 activos diferidos \$8.600,00, capital de trabajo \$3.178,07.

Tabla 56*Resumen de inversiones*

Inversión		Monto
A	Activos fijos	\$ 33.800,00
B	Activos diferidos	\$ 7.100,00
C	Total capital de trabajo	\$ 3.180,07
D= A + B + C		\$ 45.580,07

Fuente: Tabla 47,48 y 55.

Proyecciones

Para poder realizar las proyecciones de ingresos y gastos del siguiente proyecto se tomó en consideración el promedio de las tasas de inflación del año 2014,2015 y 2016. Obteniendo una tasa promedio de inflación de 2,72%.

Tabla 57*Promedio tasa de inflación*

Años	Tasa de inflación
2014	3,67%
2015	3,38%
2016	1,12%
Total	8,17% / 3 = 2,72%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Estructura de presupuestos y costos

La determinación de costos surge como consecuencia lógica y fundamental del propio estudio, que permitirá estimar y distribuir los costos del proyecto en términos totales y unitarios, con lo cual se estará determinando la cantidad de recursos monetarios que exige el proyecto en su vida útil.

Determinación de los costos

Los costos han sido proyectados para los cinco años de vida útil del proyecto, se considera un incremento para todos los años tomando en consideración la tasa de inflación.

Costo Total = Costo de operación + Costo de Administración + Costo de ventas.

Tabla 58*Costos proyectados*

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Gastos de operación						
Materiales e insumos	\$4.121,80	\$ 4.233,91	\$ 4.349,08	\$ 4.467,37	\$ 4.588,88	\$ 4.713,70
Mantenimiento de equipo	\$1.800,00	\$ 1.848,96	\$ 1.899,25	\$ 1.950,91	\$ 2.003,98	\$ 2.058,48
Total gastos operación	5921,80	\$ 6.082,87	\$ 6.248,33	\$ 6.418,28	\$ 6.592,86	\$ 6.772,18
Gastos de administración						
Patente municipal	\$38,70	\$ 39,75	\$ 40,83	\$ 41,94	\$ 43,09	\$ 44,26
Sueldos y salarios	\$6.159,79	\$ 6.327,33	\$ 6.499,44	\$ 6.676,22	\$ 6.857,82	\$ 7.044,35
Suministros de oficina	\$190,00	\$ 195,17	\$ 200,48	\$ 205,93	\$ 211,53	\$ 217,28
Depreciaciones en activos fijos	\$3.833,91	\$ 3.833,91	\$ 3.833,91	\$ 3.833,91	\$ 3.550,29	\$ 3.550,29
Amortizaciones en activos diferidos	\$1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00
Total gastos administración	\$11.642,40	\$11.816,16	\$11.994,66	\$12.178,01	\$12.082,72	\$12.276,18
Gastos de ventas						
Publicidad y propaganda	\$410,00	\$ 421,15	\$ 432,61	\$ 444,37	\$ 456,46	\$ 468,88
Total gastos de ventas	\$410,00	\$ 421,15	\$ 432,61	\$ 444,37	\$ 456,46	\$ 468,88
Costo total de producción	\$17.974,20	\$ 18.320,19	\$18.675,59	\$ 19.040,66	\$19.132,04	\$19.517,24

Fuente: Tabla 55 (anexo 2, 3,4 y 5)

Clasificación de los costos

Costos fijos: Estos no se relacionan con los niveles de producción, es decir, son valores que se deben cubrir independientemente si hay o no producción.

Costos variables: Son aquellos que varían con la cantidad de producción.

Tabla 59

Clasificación de costos

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos fijos					
Sueldos y salarios	\$6.327,33	\$6.499,44	\$6.676,22	\$6.857,82	\$7.044,35
Publicidad y propaganda	\$421,15	\$432,61	\$444,37	\$456,46	\$468,88
Materiales e insumos	\$4.233,91	\$4.349,08	\$4.467,37	\$4.588,88	\$4.713,70
Depreciaciones en activos fijos	\$3.833,91	\$3.833,91	\$3.833,91	\$3.550,29	\$3.550,29
Amortizaciones en activos diferidos	\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00
Total de costo fijo	\$16.236,31	\$16.535,03	\$16.841,88	\$16.873,45	\$17.197,21
Costo variables					
Suministros de oficina	\$195,17	\$200,48	\$205,93	\$211,53	\$217,28
Mantenimiento de equipo	\$1.848,96	\$1.899,25	\$1.950,91	\$2.003,98	\$2.058,48
Patente municipal	\$39,75	\$40,83	\$41,94	\$43,09	\$44,26
Total de costo variable	\$2.083,88	\$2.140,56	\$2.198,79	\$2.258,59	\$2.320,03

Fuente: Tabla 58

Costo unitario de producto

Tabla 60

Costo de la tarjeta de debito

Costos actuales	\$17.974,20
Socios año 2018	7589 socios
Costo actual	17.974,20/7589 = 2,37

Fuente: Tablas 26 y 58

Para determinar el costo unitario del producto se dividió el costo total para el número de unidades (número de socios), una vez determinado el costo unitario, se suma el margen de utilidad del 70% y se obtiene el precio de venta del producto y para los siguientes años se proyecta con la tasa promedio de inflación sin sobrepasar el valor máximo que impone la Junta de regulación monetaria y financiera.

El costo de la tarjeta para el año 2018 será de \$2,37 mismo que para los siguientes cinco años será proyectado de acuerdo a la tasa de inflación promedio de 2,72%

Estructura de ingresos

Primeramente es necesario manifestar que se ha establecido el proceso técnico para la estimación de los ingresos por la tarjeta de débito, para lo cual se ha considerado establecer mediante costo unitario de producción; el mismo que permite establecer una relación entre el costo total obtenido en el presupuesto de costos Totales (Costos de Producción + Gastos de administración + costo de ventas). **Ver tabla 58** y el número total de unidades que se calculó en el estudio de mercado como demanda insatisfecha que será capaz de producir anualmente. Una vez que se logró determinar el precio por método de costo unitario de producción, se destina a marginar un porcentaje de ganancia o margen de utilidad del 70%; la competencia ya tiene el precio establecido por ende el precio debe ir de la mano o no exagerar a lo que la competencia ha logrado marcar.

Tabla 61
Precio de la tarjeta

Años	Unidades a producir	Costo unitario	Margen utilidad 70%	Precio de venta
0	7589 tarjetas	\$2,37		
1	6472 tarjetas	\$2,43	\$1,70	\$4,14
2	7025 tarjetas	\$2,50	\$1,75	\$4,25
3	7578 tarjetas	\$2,57	\$1,80	\$4,36
4	8131 tarjetas	\$2,64	\$1,85	\$4,48
5	8685 tarjetas	\$2,71	\$1,90	\$4,60

Fuente: Tabla 32 y 60

En el presente cuadro se detalla el precio de venta de la tarjeta de débito para los 5 años de vida útil del proyecto; obteniendo un precio para el año 1 de \$4,14 y para el año 5 a un precio de \$4,60. Cabe recalcar que los precios para los diferentes años no sobrepasan el monto máximo que emite la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Ingresos por emisión de la tarjeta

Para calcular los ingresos por la emisión de la tarjeta, se toma en consideración el número de socios de la demanda insatisfecha que es igual al número de tarjetas impresas, que

multiplicando por el precio de venta, se obtienen los diferentes ingresos para todos los años; obteniendo un total de ingreso para el año 1 de \$26.767,48 y para el año 5 un total de \$39.889,38.

Tabla 62
Ingresos por tarjetas

Año	Unidades a producir tarjetas	Costo unitario	Ingresos por tarjeta
1	6472	\$4,14	\$26.767,48
2	7025	\$4,25	\$29.844,91
3	7578	\$4,36	\$33.069,95
4	8131	\$4,48	\$36.448,35
5	8685	\$4,60	\$39.889,38

Fuente: Tabla 61 Obteniendo una tasa promedio de inflación de 2,72%.

Obteniendo una tasa promedio de inflación de 2,72%.

Ingresos por transacción

Además la cooperativa obtendrá ingresos mediante el retiro de efectivo que realicen socios de otras entidades financieras en el cajero automático; para realizar estos cálculos se toma como base el número de socios que tiene la tarjeta de débito, y se calcula con el 8%, dato que fue investigado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, siendo esta cooperativa del mismo segmento a la cual pertenece la Cooperativa Crediamigo Ltda., se estima los mismos resultados.

A partir de estos datos se procede a realizar los diferentes cálculos considerando un cobro por transacción de \$0,50 valor obtenido de la tabla de cargos máximos por servicios financieros de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, obteniendo un ingreso para el primer año de \$2.750,00 y para el año quinto un total de \$3.696,00.

Tabla 63*Ingresos por transacción*

Año	Oferta	8% de la oferta	Uso per cápita transacciones anuales	Transacciones anuales	Cobro por transacción	Ingresos por transacción
1	1558	125	44	5500	\$0,50	\$2.750,00
2	1692	136	44	5984	\$0,50	\$2.992,00
3	1825	146	44	6424	\$0,50	\$3.212,00
4	1958	157	44	6908	\$0,50	\$3.454,00
5	2091	168	44	7392	\$0,50	\$3.696,00

Fuente: Tabla 31

Ingresos por reposición

Para realizar el siguiente cuadro se considera el número de socios de la demanda insatisfecha que multiplicado por el 2%, dato obtenido de la misma entidad, que representan el porcentaje de pérdida de cartola por año; se estima el mismo porcentaje por pérdida de la tarjeta de débito, se obtiene como resultado un total de tarjetas que serán nuevamente emitidas a su titular a un precio que no supere los montos máximos emitidos por la junta, obteniendo como ingreso para el primer año \$572,00 y para el último año \$852,36.

Tabla 64*Precio por reposición de la tarjeta de débito*

Precio año 1	Margen utilidad 6,5%	Precio reposición
\$4,14	\$0,26	\$4,40

Fuente: Tabla 61

Tabla 65*Ingresos por reposición*

Año	Demanda insatisfecha	2% socios	Precio por reposición	Ingresos por reposición
1	6472	130	\$4,40	\$572,00
2	7025	141	\$4,52	\$637,27
3	7578	152	\$4,64	\$705,68
4	8131	163	\$4,77	\$777,33
5	8685	174	\$4,90	\$852,36

Fuente: Tablas 32 y 64

A continuación se detallan los ingresos totales del proyecto:

Tabla 66
Ingresos totales proyectados

Años	Ingresos totales del proyecto			Total de ingresos anuales
	Ingresos por emisión de tarjetas	Ingresos por transacción	Ingresos por reposición	
1	\$26.767,48	\$2.750,00	\$572,00	\$30.089,48
2	\$29.844,91	\$2.992,00	\$637,27	\$33.474,18
3	\$33.069,95	\$3.212,00	\$705,68	\$36.987,63
4	\$36.448,35	\$3.454,00	\$777,33	\$40.679,68
5	\$39.990,68	\$3.696,00	\$852,36	\$44.539,04

Fuente: Cuadro 62,63 y 65

Punto de equilibrio

Punto de Equilibrio en función de ventas para el primer año

- En función de las Ventas

CFT = Costo fijo total

CVT = Costo variable total

VT = Ventas totales

$$PE = \frac{CFT}{1 - \frac{CVT}{VT}}$$

Tabla 67
Punto de equilibrio

Años	Ingresos por Ventas	costos fijos	costos variable	costo total
1	\$ 30.089,48	\$ 16.236,31	\$ 2.083,88	\$ 18.320,19
2	\$ 33.474,18	\$ 16.535,03	\$ 2.140,56	\$ 18.675,59
3	\$ 36.987,63	\$ 16.841,88	\$ 2.198,79	\$ 19.040,66
4	\$ 40.679,68	\$ 17.181,55	\$ 2.258,59	\$ 19.440,14
5	\$ 44.539,04	\$ 17.505,31	\$ 2.320,03	\$ 19.825,34

Fuente: Tabla 59 y 63

$$PE = \$16.236,31 / (1 - \$2.083,88 / \$30.089,48) = \mathbf{\$17444,44}$$

Significa que si la Cooperativa en su primer año obtiene ventas de al menos **\$17444,44** alcanzaría su punto de equilibrio en función a sus ventas es decir no perdería ni obtendría utilidad.

Punto de Equilibrio en función de la Capacidad Instalada

- **En función de Capacidad Instalada**

$$PE = (CFT / (VT - CVT)) * 100$$

$$PE = (\$16.236,31 / (\$30.089,48 - 2.083,88)) * 100 = 58\%$$

Significa que la cooperativa deberá trabajar con un 58% de su capacidad productiva para que los ingresos provenientes de las ventas puedan cubrir los costos, y de esta forma no obtener pérdida ni ganancia, es decir exista un equilibrio.

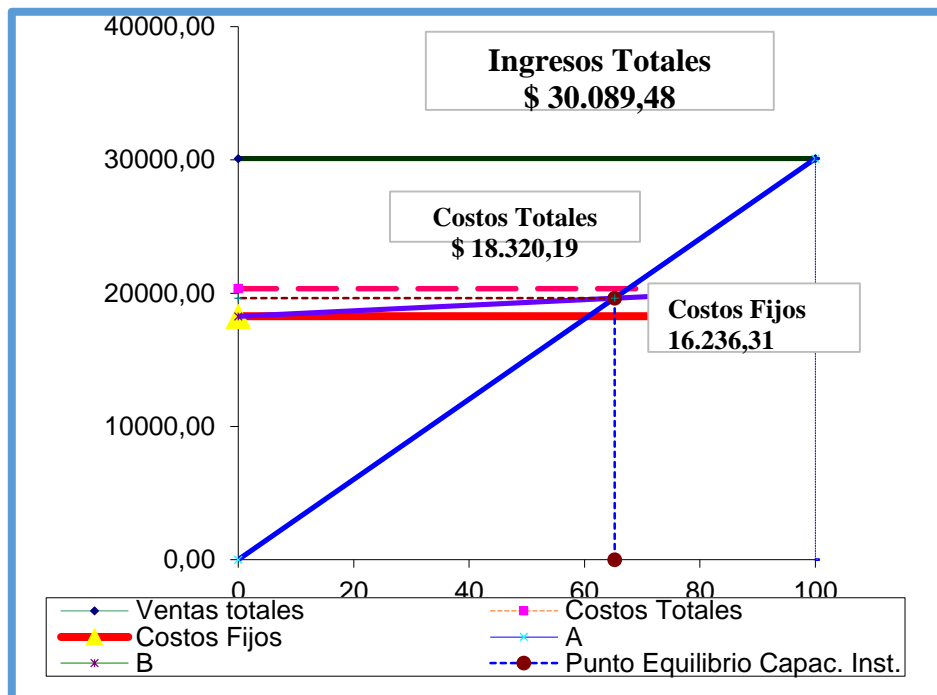


Figura 7. Punto de equilibrio en función de ventas \$30.089,48 y el 58% de su capacidad instalada

Estado de pérdidas y ganancias

El estado de pérdidas y ganancias es un documento contable que refleja la rentabilidad de la empresa o resultados obtenidos en un periodo contable, las pérdidas o ganancias, muestra de dónde provienen los ingresos y la naturaleza de los egresos, las utilidades o pérdidas; la deducción del impuesto proporcional se la realiza mediante la tabla del impuesto a la renta emitida por el SRI, que va en función de ingresos percibidos.

Tabla 68*Estado de pérdidas y ganancias*

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos					
Ingresos por tarjetas	\$ 26.767,48	\$ 29.844,91	\$ 33.069,95	\$ 36.448,35	\$ 39.990,68
Ingresos por transacción	\$ 2.750,00	\$ 2.992,00	\$ 3.212,00	\$ 3.454,00	\$ 3.696,00
Ingresos por reposición	\$ 572,00	\$ 637,27	\$ 705,68	\$ 777,33	\$ 852,36
Total ingresos ventas	\$ 30.089,48	\$ 33.474,18	\$ 36.987,63	\$ 40.679,68	\$ 44.539,04
Costos					
Costo de operación	\$ 6.082,87	\$ 6.248,33	\$ 6.418,28	\$ 6.592,86	\$ 6.772,18
Costos de administración	\$ 11.816,16	\$ 11.994,66	\$ 12.178,01	\$ 12.082,72	\$ 12.276,18
Costos de ventas	\$ 421,15	\$ 432,61	\$ 444,37	\$ 456,46	\$ 468,88
Costo total	\$ 18.320,19	\$ 18.675,59	\$ 19.040,66	\$ 19.132,04	\$ 19.517,24
Utilidad antes de repartición a trabajadores	\$ 11.769,29	\$ 14.798,59	\$ 17.946,96	\$ 21.547,64	\$ 25.021,79
15% participación de trabajadores	\$ 1.765,39	\$ 2.219,79	\$ 2.692,04	\$ 3.232,15	\$ 3.753,27
Utilidad antes de impuesto a la renta	\$ 10.003,89	\$ 12.578,80	\$ 15.254,92	\$ 18.315,49	\$ 21.268,53
22% Impuesto a la renta proporcional	\$ 2.200,86	\$ 2.767,34	\$ 3.356,08	\$ 4.029,41	\$ 4.679,08
Utilidad neta	\$ 7.803,04	\$ 9.811,47	\$ 11.898,84	\$ 14.286,09	\$ 16.589,45

Fuente: Tabla 58 y 66

Evaluación financiera

La evaluación financiera permite determinar el nivel de rentabilidad del proyecto mismo que se fundamenta en los análisis de los ingresos y egresos combinando operaciones matemáticas a fin de obtener coeficientes de evaluación basados en valores actuales de ingresos y gastos para proyectarlos.

Los indicadores que permiten medir la rentabilidad del proyecto son: Flujo de caja, Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), Relación Beneficio Costo (RBC), Periodo de Recuperación del Capital (PRC) y el análisis de sensibilidad.

Flujo de Caja

Representa la diferencia entre los ingresos y los egresos. El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

El flujo de caja permite determinar la cobertura de todas las necesidades de efectivo a lo largo de los años de vida útil del proyecto. Lo cual se encuentra demostrado en el cuadro siguiente:

Tabla 69*Flujo de caja*

Detalle	Año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Ingresos						
Ingresos por tarjetas		\$ 26.767,48	\$ 29.844,91	\$ 33.069,95	\$ 36.448,35	\$ 39.990,68
Ingresos por transacción		\$ 2.750,00	\$ 2.992,00	\$ 3.212,00	\$ 3.454,00	\$ 3.696,00
Ingresos por reposición		\$ 572,00	\$ 637,27	\$ 705,68	\$ 777,33	\$ 852,36
Total ingresos ventas		\$ 30.089,48	\$ 33.474,18	\$ 36.987,63	\$ 40.679,68	\$ 44.539,04
Costos		\$30.089,48	\$33.474,18	\$36.987,63	\$40.679,68	\$44.539,04
Costo de operación		\$6.082,87	\$6.248,33	\$6.418,28	\$6.592,86	\$6.772,18
Costos de administración		\$11.816,16	\$11.994,66	\$12.178,01	\$12.082,72	\$12.276,18
Costos de ventas		\$421,15	\$432,61	\$444,37	\$456,46	\$468,88
Costo total		\$18.320,19	\$18.675,59	\$19.040,66	\$19.132,04	\$19.517,24
Utilidad antes de repartición a trabajadores		\$11.769,29	\$14.798,59	\$17.946,96	\$21.547,64	\$25.021,79
15% participación de trabajadores		\$1.765,39	\$2.219,79	\$2.692,04	\$3.232,15	\$3.753,27
Utilidad antes de impuesto a la renta		\$10.003,89	\$12.578,80	\$15.254,92	\$18.315,49	\$21.268,53
Impuesto a la renta proporcional		\$2.200,86	\$2.767,34	\$3.356,08	\$4.029,41	\$4.679,08
Utilidad neta		\$7.803,04	\$9.811,47	\$11.898,84	\$14.286,09	\$16.589,45
+ Depreciaciones		\$3.833,91	\$3.833,91	\$3.833,91	\$3.550,29	\$3.550,29
+ Amortizaciones		\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00	\$1.420,00
Flujo de efectivo operacional		\$13.056,95	\$15.065,38	\$17.152,75	\$19.256,37	\$21.559,74
- Inversión inicial	-\$45.580,07					
- Reinversiones					\$2.773,44	
+ Valor recate						\$23.655,25
Flujo de efectivo	-\$45.580,07	\$13.056,95	\$15.065,38	\$17.152,75	\$16.482,93	\$45.214,99

Fuente: Tabla 68 (Anexo 2, 3, 4,5 y 6)

Es evidente que el flujo neto va de forma progresiva en aumento a tal punto que para el año 5 que es el año final de vida útil del proyecto llega a \$45.214,99 el flujo caja, esto debido a la suma del valor rescate en inversión de activos fijos que al término del proyecto se los podrá disponer en caso de ser necesario para el pago de cuentas por pagar, liquidación de personal, etc.

Costo de oportunidad

Es el rendimiento del inversionista que deja de recibir en el mercado financiero por dedicar sus fondos a un proyecto; por lo tanto la tasa de interés que se reciba representa el costo de oportunidad del dinero invertido, actualmente el país se encuentra en una recesión económica y mantiene una inflación negativa según datos del Banco Central del Ecuador; por lo que es difícil proyectar con una TMAR, por consiguiente se toma la tasa máxima convencional que dicta el BCE de **9,33%** (Anexo 12).

Valor actual neto

Permite comprobar la factibilidad del proyecto y por otra parte conocer el costo de la inversión a través del tiempo. Indica que si el resultado es igual o superior a 1 se acepte el proyecto y si es menor o negativo, no se acepte.

Tabla 70

Valor actual neto

PERIODO	flujo de efectivo neto	valor actualizado 9,33%
0	-\$45.580,07	-\$45.580,07
1	\$13.056,95	\$11.942,69
2	\$15.065,38	\$12.603,79
3	\$17.152,75	\$13.125,49
4	\$16.482,93	\$11.536,58
5	\$45.214,99	\$28.945,81
	Total	\$78.154,37
	VAN	\$32.574,30

$$\text{VAN} = \text{Sumatoria Flujo Neto Actualizado} - \text{Inversión}$$

$$\text{VAN} = \$78.154,37 - 45.580,07$$

$$\text{VAN} = \$ 32.574,30$$

Actualizando los flujos de caja se ha obtenido un total de \$78.154,37, que restada la inversión (45.580,07) genera un VAN para la cooperativa de \$ 32.574,30 por lo tanto el proyecto si es rentable porque el resultado es positivo.

Tasa interna de retorno

La TIR es utilizada para descontar los flujos de caja, además sirve como indicador que expresa en forma porcentual la capacidad de ganancia del proyecto ya que mediante esta tasa se decidirá si se debe implementar o no el proyecto de inversión.

Tabla 71
Tasa interna de retorno

Periodo	Flujo	Factor de actualización 29%	Van menor	Factor de actualización 30%	Van mayor
0	(45.580,07)		29%		30%
1	\$ 13.056,95	0,7751938	\$ 10.121,66	0,7698229	\$ 10.051,54
2	\$ 15.065,38	0,6009254	\$ 9.053,17	0,5926274	\$ 8.928,15
3	\$ 17.152,75	0,4658337	\$ 7.990,33	0,4562181	\$ 7.825,39
4	\$ 16.482,93	0,3611114	\$ 5.952,18	0,3512072	\$ 5.788,93
5	\$ 45.214,99	0,2799313	\$ 12.657,09	0,2703674	\$ 12.224,66
	Total		\$ 45.774,42		\$ 44.818,67
	Inversión		(\$ 45.580,07)		(\$ 45.580,07)
			194,35		(761,41)
	TIR		29,18%		

Fuente: Tabla 70

La TIR se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$TIR = Tm + Dt (VAN MENOR / (VAN MENOR - VAN MAYOR)$$

$$TIR = 39\% + 0,01\% * (194,35 / (194,35 - (-761,41)))$$

$$TIR = 29,18\%$$

La tasa interna de retorno refleja la rentabilidad que el proyecto arrojará para el primer año, es decir si la TIR es menor a la Tasa de descuento el proyecto se rechaza o si la TIR es mayor a la tasa de descuento el proyecto se acepta. Determinando así una TIR de 29,18% lo que significa que el proyecto es factible.

Periodo de recuperación de capital

Este periodo comprende el tiempo que requiere la empresa para recuperar la inversión original, siendo una medida de la rapidez en que el proyecto reembolsará el desembolso original del capital.

Tabla 72

Periodo de recuperación del capital

Periodo	Inversión	Flujo neto	Flujo acumulado
0	(45.580,07)		\$ 45.580,07
1		\$ 13.056,95	\$ 13.056,95
2		\$ 15.065,38	\$ 28.122,32
3		\$ 17.152,75	\$ 45.275,07
4		\$ 16.482,93	\$ 61.758,00
5		\$ 45.214,99	\$ 106.972,99
	(45.580,07)	\$ 106.972,99	3,02

$$PRC = \text{Año que supera la inversión} + \frac{\text{inversión} - \text{primeros flujos}}{\text{flujo del año en que se supera la inversión}}$$

$$PRC = 4 + \frac{\$ 45.580,07 - \$ 61.758,00}{\$ 16.482,93}$$

$$PRC = 3,02$$

Para reconocer el periodo de recuperación, hay que establecer el flujo del año que supera la inversión, en este caso corresponde al cuarto año con un valor de \$ 61.758,00, valor que sirve

de referencia para reconocer el PRC de la entidad, obteniendo un resultado de 3,02; lo que significa que la empresa recuperará la inversión en 3 años, 0 meses, 6 días.

Relación beneficio costo

El criterio de evaluación beneficio-costo se interpreta como la cantidad obtenida en calidad de beneficio por cada dólar invertido. Para la toma de decisiones se deberá tomar en cuenta que si es mayor a 1 se puede realizar el proyecto.

Tabla 73

Relación beneficio costo

Periodo	Costo original	Factor de actualización	Ingreso original	Factor de actualización	Costo actualizado	Ingreso actualizado
0						
1	\$ 18.320,19	0,914662	\$ 30.089,48	0,914662	\$ 16.756,78	\$ 27.521,70
2	\$ 18.675,59	0,836607	\$ 33.474,18	0,836607	\$ 15.624,12	\$ 28.004,72
3	\$ 19.040,66	0,765212	\$ 36.987,63	0,765212	\$ 14.570,15	\$ 28.303,39
4	\$ 19.132,04	0,699911	\$ 40.679,68	0,699911	\$ 13.390,72	\$ 28.472,14
5	\$ 19.517,24	0,640182	\$ 44.539,04	0,640182	\$ 12.494,58	\$ 28.513,08
Totales					\$ 72.836,36	\$ 140.815,03
RBC					\$ 1,93	

Fuente: Tabla 58

$$RBC = \frac{\text{Ingreso actualizado}}{\text{costo actualizado}}$$

$$RBC = \frac{\$140.815,03}{\$72.836,36} = 1,93$$

La relación beneficio-costo del presente proyecto se la obtiene al actualizar los costos e ingresos con un factor del 9,33% indicando su resultado que por cada dólar invertido se tendrá 0,93 centavos de dólar de ganancias demostrando la factibilidad del proyecto para la entidad financiera.

Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad es un estudio que se realiza para conocer de qué manera se afecta una decisión económica si varían algunos factores. Mediante un análisis tradicional se puede observar el resultado del cambio de una variable en un momento determinado. Al momento de desarrollar este tipo de análisis se consigue disminuir la incertidumbre que se presenta alrededor de las principales variables, puesto que nos permite deducir el éxito o fracaso de llevar a cabo un determinado proyecto.

Tabla 74

Incremento en costos

Años	Costo original	Costo original incremento 30,40%	Ingreso original	Flujo neto	Factor actualizado 9%	Valor actualizado	Factor actualizado 10%	Valor actualizado
0						-\$45.580,07		-\$45.580,07
1	\$18.320,19	\$23.889,29	\$30.089,48	\$6.200,19	\$0,92	\$5.688,25	\$0,91	\$5.636,53
2	\$18.675,59	\$24.352,73	\$33.474,18	\$9.121,45	\$0,84	\$7.677,35	\$0,83	\$7.538,39
3	\$19.040,66	\$24.828,77	\$36.987,63	\$12.158,85	\$0,77	\$9.388,86	\$0,75	\$9.135,13
4	\$19.132,04	\$24.947,93	\$40.679,68	\$15.731,75	\$0,71	\$11.144,77	\$0,68	\$10.745,00
5	\$19.517,24	\$25.450,23	\$44.539,04	\$19.088,81	\$0,65	\$12.406,42	\$0,62	\$11.852,65
						VAN menor	VAN mayor	-\$672,37

Fuente. Tabla 69

$$\text{Nueva TIR} = \text{tasa menor} + \text{diferencia de tasas} \left(\frac{\text{VAN menor}}{\text{VAN menor} - \text{VAN mayor}} \right)$$

$$\text{Nueva TIR} = 0,09 + 0,01 \left(\frac{725,57}{53,20} \right)$$

$$\text{Nueva TIR} = 22,64\%$$

Tmar	9,33%
Nueva TIR	22,64%
Diferencia de TIR	6,54%
Porcentaje de variación	22,42%
Sensibilidad	0,99

1. Diferencia de TIR = TIR del proyecto – Nueva TIR

$$\text{Diferencia de TIR} = 29,18\% - 22,64\%$$

$$\text{Diferencia de TIR} = 6,54$$

2. Porcentaje de variación = Diferencia de TIR / TIR del proyecto

$$\text{Porcentaje de variación} = 6,54\% / 29,18$$

3. Coeficiente de sensibilidad = % de variación/nueva TIR

$$\text{Coeficiente de sensibilidad} = 22,42\% / 22,64\%$$

Porcentaje de variación = 22,42%

Coefficiente de sensibilidad = 0,99

Tabla 75

Disminución de ingresos

Años	Costo original	Ingreso original	Ingreso disminuido 15,73%	Flujo neto	Factor actualizado	Valor actualizado	Factor actualizado	Valor actualizado
0						(45.580,07)		(45.580,07)
1	18.320,19	30.089,48	25.357,003	7.036,81	0,9174311927	6.455,79	0,909090909	6.397,10
2	18.675,59	33.474,18	28.209,363	9.533,77	0,8416799933	8.024,38	0,826446281	7.879,15
3	19.040,66	36.987,63	31.170,212	12.129,55	0,7721834801	9.366,24	0,751314801	9.113,11
4	19.132,04	40.679,68	34.281,581	15.149,54	0,7084252111	10.732,32	0,683013455	10.347,34
5	19.517,24	44.539,04	37.533,936	18.016,70	0,6499313863	11.709,62	0,620921323	11.186,95
					VAN menor	708,27	VAN mayor	(656,42)

Fuente. Tabla 74

Nueva TIR = Tasa menor + diferencia de tasas $\left(\frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$

$$Nueva\ TIR = 0,09 + 0,01 \left(\frac{708,27}{51,85} \right)$$

Nueva TIR = 22,66%

Nueva TIR	22,66%
Diferencia de TIR	6,52%
Porcentaje de variación	22,36%
Sensibilidad	0,99

1. Diferencia de TIR = TIR del proyecto – Nueva TIR

Diferencia de TIR = 29,18% - 22,66 %

Diferencia de TIR = 6,52

2. Porcentaje de variación = Diferencia de TIR / TIR del proyecto

Porcentaje de variación = 6,52% / 29,18

Porcentaje de variación = 22,36%

3. Coeficiente de sensibilidad = % de variación/nueva TIR

Coeficiente de sensibilidad = 22,36% / 22,66%

Coeficiente de sensibilidad = 0,99

Análisis

La finalidad de este análisis es medir en qué grado se altera la tasa de rentabilidad esperada en un proyecto, frente al cambio que pueda haber en los costos. Para su cálculo se obtuvo los nuevos flujos de caja por efectos en incrementos en costos y para encontrar el porcentaje de incremento se procedió a realizar un juego de búsqueda de valores de máximo soporte, para ello fue importante trabajar con tasas que permitieron obtener valores o flujos positivos; y con la aplicación de las diferentes fórmulas se obtuvo que el proyecto puede soportar un incremento hasta 30,40% sobre los costos estimados y una disminución del 15,73% en los ingresos, indicando que sigue siendo factible aun si su costos incrementan o sus ingresos disminuyen hacia cierto porcentaje.

g) Discusión

En la ciudad de Loja el sistema financiero se ha tornado bastante dinámico y flexible debido a un alto nivel de competitividad existente, posibilitando a los bancos y a las cooperativas de ahorro y crédito extender sus oficinas y cubrir la mayor extensión del mercado financiero posible, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad; por ello la cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., buscando el bienestar personal de sus socios ha considerado conveniente realizar un estudio de factibilidad para ofrecer una tarjeta de débito, que le permita al socio realizar sus transacciones en menor tiempo posible.

(Sanchez M. , 2011) en su tesis titulada “Proyecto de factibilidad para la creación de una tarjeta de débito para la cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente Cía. Ltda. en la ciudad de Loja, 2010” señala que una tarjeta de débito es un producto importante, indispensable y útil para todas los socios que mantienen una cuenta de ahorros en una entidad financiera, así mismo que la ejecución del proyecto contribuirá al desarrollo social y económico de la ciudad, ofertando un servicio que facilite y agilite la atención del socio así como la dinamización en el sector financiero local. Esta información tiene relación con la recabada en el presente trabajo de investigación porque de acuerdo a las encuestas realizadas el 98% de los socios si desean que se implemente la tarjeta de débito y obtener su dinero de manera rápida y segura, y así dinamizar la economía local y nacional.

En el estudio de mercado (Sanchez M. , 2011) emplea una muestra para realizar las encuestas y poder conocer la demanda y oferta de la tarjeta de débito, gracias a estos datos determinó una demanda insatisfecha del producto que le permitieron continuar con su investigación; de la misma manera en la presente tesis se realizó una encuesta a 366 socios de la cooperativa , estando estructurada por preguntas claras y precisas que ayudaron a obtener información válida sobre la oferta y demanda del producto en el mercado, obteniendo como resultado una

demanda insatisfecha por tal razón los socios desean que se implemente este nuevo producto y acceder a sus ahorros en cualquier tiempo sin que sea un obstáculo los días no laborables de la entidad financiera.

En el estudio técnico se determinó la macro y micro localización optando como mejor ubicación para el cajero automático en la matriz de la cooperativa Crediamigo Ltda. debido a la cercanía del centro de la ciudad, así mismo (Sanchez M. , 2011) en su estudio menciona que la matriz de la entidad financiera es un lugar óptimo y adecuado ya que por cuestiones de trámites los socios acuden de manera frecuente. Estas dos versiones se asemejan debido a que las dos instituciones financieras están ubicadas en el centro de la ciudad de Loja.

Para realizar la capacidad diseñada, instalada y utilizada de la tarjeta de débito (Sanchez M. , 2011) toma como referencia el número de transacciones que realiza el cajero automático por lo tanto considera ubicar dos cajeros para cubrir la demanda insatisfecha. En la presente tesis también se tomó como base el número de transacciones que realizan los socios obteniendo una cobertura del 100% gracias a la instalación de un cajero automático, ambos estudios consideran viable y rentable debido a los ingresos que a su vez estos generan.

En lo que respecta al estudio legal y administrativo se desarrolló un reglamento y contrato de la tarjeta de débito, con la finalidad de describir aspectos importantes para el uso y compra de la tarjeta establecidos en términos de conveniencia tanto para la institución financiera como para el socio, sin embargo (Sanchez M. , 2011) en su estudio solo considera estructurar un contrato que incluye aspectos legales necesarios protegiendo a la entidad financiera como a los socios.

En el estudio económico financiero se muestra el activo fijo, diferido y el capital de trabajo, como la inversión necesaria para la implementación del producto y servicio financiero, obteniendo para el primer año un costo total de \$17.974,20, una utilidad de \$ 7.803,04 con

una inversión de \$ 45.580,07 dólares, dinero que en su totalidad es cubierta por la entidad financiera así mismo (Sanchez M. , 2011) en base a los resultados obtuvo un costo de \$14.860,57 para el primer año, una utilidad de \$15.916,73 y una inversión inicial de \$27.016,90; se observa que su utilidad es superior debido a que el precio de los cajeros automáticos están por debajo del precio que ofertan en el mercado, además obtuvo mayor ingreso por la emisión de la tarjeta debido que su demanda insatisfecha fue de 10187 socios en comparación con 6472 que obtuvo la Cooperativa Crediamigo Ltda.

En la evaluación financiera se aplicó diferentes indicadores que sirven como estimación de la rentabilidad que obtendrá el proyecto durante los cinco años; obteniendo como resultados: un Valor Actual Neto \$ 32.574,30; Tasa Interna de Retorno 29,18 %; Relación Beneficio Costo \$ 1.93, y el Periodo de Recuperación de Capital que será en 3 años, 0 meses y 6 días, el análisis de sensibilidad con el incremento en costos hasta el 30,40% y una disminución en sus ingresos hasta 15,73% por otro lado (Sanchez M. , 2011) en su investigación obtiene como resultado un VAN de \$8.597,75, una TIR de 36% con una relación beneficio costo de \$2,23, su inversión será recuperada en 2 años, 1 mes y 22 días y de acuerdo al análisis de sensibilidad el proyecto soportará incremento en costo hasta un 4% y una disminución de sus ingresos hasta 54%, ambas investigaciones en su evaluación obtienen resultados positivos, aunque en la de (Sanchez M. , 2011) los costos se podían incrementar en un porcentaje muy bajo.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda., es una entidad financiera sólida, rentable y en permanente crecimiento, referente en la atención y servicio al socio, actualmente cuenta con una tarjeta de débito con su respectivo cajero automático, por lo tanto se observa el crecimiento considerable de años pasados hacia la actualidad; así mismo se espera que la Cooperativa Crediamigo Ltda., luego de implementar

la tarjeta de débito sea una entidad sostenible, confiable que permita satisfacer las necesidades de sus socios generando rentabilidad social a nivel local.

Considerando los resultados obtenidos, la importancia de la ventaja competitiva al implementar el producto financiero y el incremento de la rentabilidad y sostenibilidad de la entidad se comprobó que el proyecto de implementación de la tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., es factible.

h) Conclusiones

- A través del estudio de mercado se pudo determinar que existe una demanda insatisfecha para el primer año de 6472 socios que desean que se implemente la tarjeta de débito, esta demanda se irá incrementando año a año ya que este producto les permitiría acceder a sus ahorros las 24 horas del día sin que sea un obstáculo los días no laborables de la entidad.
- El estudio técnico permitió conocer la capacidad del proyecto que en este caso será del 100% de la demanda insatisfecha, puesto que la cooperativa tiene la capacidad para solventar dicha demanda mediante el servicio del cajero automático.
- En el estudio administrativo-legal se ve la necesidad de implementar un reglamento de obtención de la tarjeta de débito, así mismo estructurar un contrato para realizar la negociación del servicio con el socio, que servirá de respaldo legal para la cooperativa.
- Para poner en funcionamiento el proyecto se requiere una inversión de \$ 45.580,07 la misma que será financiada en su totalidad por la cooperativa y la evaluación financiera desarrollada dio como resultado un VAN positivo de \$32.549,98, una TIR del 29,17%, el Periodo de recuperación del capital será en 3 años, 0 meses 6 días; la Relación Beneficio Costo es de \$1,93 y por último el Análisis de Sensibilidad el cual permitió conocer que la Cooperativa en su etapa de operación soportará un incremento en costos hasta el 30,40% y una disminución de sus ingresos hasta el 15,73%, cuyos resultados indican que implementar este producto es viable y financieramente rentable.

i) Recomendaciones

- En base a los resultados obtenidos se recomienda la implementación de la tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., el mismo que dará beneficios socio-económicos tanto a sus socios como a la entidad financiera.
- De acuerdo al estudio técnico se recomienda adquirir un cajero automático de la empresa Banred ya que debe ser un equipo actualizado, con constante mantenimiento con la finalidad de ofertar un servicio de calidad, evitando contratiempos al momento de que los socios retiren su dinero.
- En base al estudio administrativo legal se recomienda la elaboración del reglamento y contrato de adquisición de la tarjeta de débito, así mismo dar a conocer a los socios la mención de los artículos que mantiene dicho reglamento con el fin de mantenerlos informados y evitar problemas futuros; además se recomienda reestructurar el organigrama estructural y funcional de la cooperativa.
- Se recomienda la implementación de un cajero automático en las diferentes sucursales de la cooperativa para que de esta manera todos los socios tengan la posibilidad de acceder a los servicios que brinda la tarjeta de débito volviéndola a la entidad más sólida y rentable incrementando los ingresos generados y mejorando la economía local y nacional.

j. Bibliografía

- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos* (Sexta ed.). México D.F: Mc Graw Hill Iinteramericana Editores, S.A. De C.V.
- Calderon, R. (2015). *Selección de maquinaria y equipo*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2016, de <http://documents.mx/documents/seleccion-de-maquinaria-y-equipo.html>
- COMF. (2014). *Código Organico Monetario y Financiero*. Obtenido de Código Organico Monetario y Financiero: <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Córdoba, M. (2011). Formulación y Evaluación de proyectos. En *Estructura Legal* (segunda ed., pág. 2). Bogota: Ecoediciones.
- Kotler, P. (2010). *Principios de marketing*. Chicago: Díaz de Santos, S.A.
- LOEPS. (2008). *Ley organica de economia popular y solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>
- Luna, J. (08 de 06 de 2013). *Estudio Administrativo*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/sagjess/unidad-6-estudio-administrativo-y-legal-22680464>
- Miquel, S., Parra, F., Lhermie, C., & Miquel, M. J. (Julio de 2008). *Distribución Comercial*. Madrid, España: Esic Editorial. Obtenido de Books.google.com.
- Much, L. (2015). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. PEARSON.
- Muñiz, R., & Muñiz de la Torre, V. (2016). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid, España: Centro de Estudios Financieros.
- Sanchez, A. B. (febrero de 2011). *Economía y Finanzas*. Obtenido de <http://www.queeseconomia.com/2011/02/tarjeta-de-debito/>
- Sánchez, M " *“Proyecto de factibilidad para la creación de una tarjeta de débito para la cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente Cía. Ltda. En la ciudad de Loja, 2010”* <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream>
- SEPS. (2017). *Superintendencia de Economía Popular*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/>
- Thompson, I. (2009). *Tipos de Organigramas*. McGraw-Hill.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TITULO:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA TARJETA DE DÉBITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA”

Proyecto de tesis previo a
optar el grado de Ingeniería
en Banca y Finanzas

ASPIRANTE

Gladys Katherine Agila Ramírez

LOJA- ECUADOR

2017-2018

No basta con
alcanzar la
sabiduría, es
necesario saber
utilizarla.

1. Tema

“Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Ltda., de la ciudad de Loja”.

2. Problemática

En los últimos años debido a la globalización el mundo ha experimentado un crecimiento acelerado, el mismo que ha ayudado al constante desarrollo económico de cada país, provocando muchos impactos positivos para la sociedad, de tal manera que la tecnología ha jugado un papel muy importante, para mejorar el estilo de vida de las personas, así como la eficiencia y eficacia en las labores cotidianas, es por esto que hoy en día las innovaciones tecnológicas permiten la comunicación, interacción y la productividad económica en la sociedad.

Las exigencias dentro de un mundo globalizado por el avance de la tecnología informática, se ha visto detonado por las tarjetas de débito la cual hace que haya más poder económico, por lo que no se queda atrás Ecuador uniéndose a este último medio actualizado, estos factores pretenden que cada una de las cooperativas esté a la orden del día, siendo esto beneficioso para sus socios, en donde sea cada vez sea más fácil manejar el dinero de una forma rápida y segura, y al mismo tiempo permita mejorar el nivel competitivo de la entidad.

El crecimiento experimentado de cajeros automáticos, número de transacciones y montos dispensados se ha expandido progresivamente en los últimos años, ya que en una economía como la ecuatoriana donde la demanda de dinero es cada vez más transaccional, se ha venido generando una recomposición de la liquidez monetaria a favor de instrumentos más líquidos, por la posibilidad de emitir cheques o hacer uso de las tarjetas de débito.

En la ciudad de Loja, siendo un sector con un número importante de cooperativas, existe una gran competencia entre los productos y servicios que ofrecen; sobre todo aquellas que van a la vanguardia de la tecnología, logrando una ventaja competitiva hacia quienes aún no cuentan con aquellos productos y servicios; por lo tanto la tecnología juega un rol importante dentro de las instituciones financieras, porque gracias a ella se puede ofrecer o mejorar el servicio al cliente, permitiendo altos estándares de demanda e incrementando la rentabilidad en cada entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., ubicada en la ciudad de Loja abierta al público en el año 2008, actualmente cuenta con 7589, su actividad comercial es la prestación de servicios y productos financieros de alta calidad. Actualmente la entidad no cuenta con un producto financiero como es la tarjeta de débito, lo cual trae consigo algunos inconvenientes y problemas que hacen que la entidad mantenga un crecimiento deficiente afectando el éxito como negocio, su posicionamiento y por ende su competitividad en el mercado.

Además con el uso de una tarjeta de débito los socios de la cooperativa podrían evitar hacer largas filas para retirar su dinero, conocer el saldo de su cuenta sin acudir a la entidad, proteger su dinero del deterioro o robo las 24 horas del día, además permite llevar un control más estricto de lo que se está gastando.

Observando los problemas anteriores ¿Es importante realizar el estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., de la ciudad de Loja?.

3. Justificación

El presente proyecto de investigación, tiene como finalidad determinar mediante un estudio de factibilidad la rentabilidad al implementar un producto financiero como es la tarjeta de

débito con su respectivo cajero automático en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., de la ciudad de Loja y así poder determinar la necesidad de inversión que tiene la organización por múltiples factores como; el incremento de la demanda, nivel de posicionamiento en el mercado, por la competencia existente y por la globalización mundial, por lo tanto permitirá a sus interesados tomar una buena decisión.

Con la implementación de la tarjeta de débito la entidad obtendrá ingresos para la cooperativa, lo que significa mayor consumo de otros bienes y servicios, por ejemplo el pago en establecimientos comerciales, cambiando el dinero en físico por una tarjeta de débito, de igual manera generará rentabilidad para las empresas que ofrecen servicios informáticos; permitiendo de esta manera el desarrollo económico de la sociedad.

Investigaciones recientes señalan que los socios actuales de las cooperativas fluctúan entre las edades de 21 a 46 años, los mismos que están relacionados de forma directa con la tecnología; en este sentido es conveniente implementar este producto para ser una entidad llamativa para futuros clientes, permitiendo su confianza y fidelidad de socios actuales, y de esta manera permitir su amplitud y desarrollo mediante su posicionamiento y sostenibilidad.

Además este proyecto de investigación permite aplicar los conocimientos adquiridos durante los diferentes periodos académicos cursados en la trayectoria de la carrera, mismos que se generan como resultado de la metodología de estudio teórica-práctica donde los estudiantes realizan un trabajo investigativo según la formación profesional que han obtenido.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Evaluar la factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda. de la ciudad de Loja.

4.2 Objetivos específicos

- Realizar un estudio de mercado que permita determinar la oferta y demanda existente.
- Determinar los requerimientos técnicos que permita ubicar las instalaciones, los equipos, los recursos y los materiales que se utilizarán para la creación de la tarjeta de débito.
- Conocer los requerimientos legales e identificar la estructura administrativa para la operación de los servicios de tarjeta de débito.
- Desarrollar el estudio económico financiero y realizar su respectiva evaluación del proyecto.

5. Marco teórico

5.1 Superintendencia de economía popular y solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (SEPS, 2017)

5.1.1 Cooperativas de ahorro y crédito

“Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras de economía popular y solidaria, que realizan intermediación financiera con sus socios y con clientes” (SEPS, 2017)

5.1.2 Productos y servicios financieros

Productos Bancarios.- Son aquellos que conllevan a una transacción monetaria, percibiendo generalmente a cambio un tipo de interés.

Servicios Bancarios.- Son aquellas actuaciones relativas a una entidad bancaria que apoyan y acompañan a los productos bancarios y que pueden afectar de algún modo a los clientes.

Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un instrumento financiero de pago emitido por una entidad financiera, que permite al titular acceder al saldo que dispone en su cuenta corriente o de ahorro, en el momento en que realiza un movimiento. También, la tarjeta de débito puede ser vista como el dinero de plástico, debido a que es una tarjeta de plástico compuesta por una banda magnética. (Sanchez, 2011)

5.2 Proyecto.

Baca (2010) afirma que “Un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana”.

5.2.1 Proyecto de inversión

“Un proyecto de inversión es aquel que se plantea por las necesidades o problemas que existen en la sociedad, se utiliza distintos recursos sea materia prima, mano de obra y la tecnología” (Cordova, 2011).

Clasificación de los proyectos de inversión.

Existen distintas clasificaciones (Córdova, 2011) afirma que:

e. De acuerdo a su naturaleza, los proyectos pueden ser:

- **Dependientes**, son los proyectos que para ser realizados requieren que se haga otra inversión. Por ejemplo, el sistema de enfriamiento de la leche en un depósito depende de que se construya el depósito, mientras que este último necesita del sistema de enfriamiento para funcionar adecuadamente. En este caso, se habla de proyectos complementarios y se seleccionan en conjunto.
- **Independientes**, son los proyectos que se pueden realizar sin depender ni afectar ni ser afectados por otro proyecto.
- **Mutuamente excluyentes**, son proyectos operacionales donde aceptar uno impide que no se haga el otro, o lo hace innecesario. Por ejemplo, adoptar el sistema de siembra directa hace innecesaria la inversión en maquinaria tradicional.

f. De acuerdo al área que pertenece, los proyectos pueden catalogarse en cinco tipos básicos:

- **Productivos:** los que utilizan recursos para producir bienes orientados al consumo intermedio o final (proyectos de producción agrícola, ganadera, forestal, etc).
- **De infraestructura económica:** los que generan obras que facilitan el desarrollo de futuras actividades (v.g., caminos, diques, canales de riego, electrificación y telefonía, etc.).
- **De infraestructura social:** los que se dirigen a solucionar limitantes que afectan el rendimiento de la mano de obra, tales como deficiencias en educación, salud, provisión de agua potable y para riego, telefonía, etc.
- **De regulación y fortalecimiento de mercados:** son los proyectos que apuntan a clarificar y normalizar las reglas de juego de los mercados o a fortalecer el marco jurídico donde se desenvuelven las actividades productivas. Por ejemplo, los proyectos de saneamiento de títulos de propiedad.
- **De apoyo de base:** aquellos dirigidos a apoyar a los proyectos de las tipologías anteriores. Son proyectos de asistencia, por ejemplo, de capacitación, asistencia técnica, alfabetización, vacunación, etc., y estudios básicos para diagnóstico e identificación de proyectos.

g. De acuerdo al fin buscado, los proyectos pueden ser:

- **Proyectos de inversión privada:** en este caso el fin del proyecto es lograr una rentabilidad económica financiera, de tal modo que permita recuperar la inversión de capital puesta por la empresa o inversionistas diversos en la ejecución del proyecto.

- **Proyectos de inversión pública:** en este tipo de proyectos el Estado es el inversionista que coloca sus recursos para la ejecución del mismo.

- **Proyectos de inversión social:** un proyecto social sigue el único fin de generar un impacto en el bienestar social. Generalmente, en estos proyectos no se mide el retorno económico.

h. Una clasificación de proyectos privados se puede establecer en función al impacto en la empresa:

- **Creación de nuevas unidades de negocios o empresas:** en este caso un proyecto se refiere a la creación de un nuevo producto o servicio.

- **Cambios en las unidades de negocios existentes:** en este tipo de proyectos no se crea ningún producto o servicio; simplemente se hacen cambios en las líneas de producción. Estos cambios pueden darse ya sea cambiando maquinaria antigua por maquinaria nueva o reduciendo equipos por tercerización de la producción.

i. En el caso de los proyectos públicos o sociales, se pueden establecer ciertas clasificaciones:

- **Proyectos de infraestructura:** relacionados a inversión en obras civiles de infraestructura que puede ser de uso económico (beneficiando la producción) o de uso social, mejorando las condiciones de vida.

Proyectos de fortalecimiento de capacidades sociales o gubernamentales: en este caso se trabajan diversas líneas, como por ejemplo participación ciudadana, mejora de la gestión pública, vigilancia ciudadana u otros.

5.2.2 Estudio factibilidad

Es aquel que nos permite saber las ventajas y desventajas de una serie de alternativas planteadas como respuesta a la información antes obtenida del estudio de pre factibilidad o anteproyecto, con la finalidad de conocer si es posible realizarlo y si este responderá a las carencias del problema (Baca, 2010).

5.2.3 Estudio de mercado

Es aquel que determina la acogida que tendrá el bien o servicio, que se fabricará en el mercado, y si los consumidores están dispuestos a comprarlo. La información que se obtenga del análisis del estudio de mercado permite conocer características particulares que desea el consumidor sobre el bien o servicio, estos datos serán base para continuar con el estudio del proyecto (Morales & Morales, 2009).

Producto.

Kothler & Keller (2012) afirman que un producto “Es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad”.

Cliente.

Además de conocer su mercado, el vendedor ha de conocer al cliente al que se dirige, que es la razón de ser de la compañía, (...), por lo que el asesor debe dar respuesta a sus crecientes demandas con el mismo grado de información y de una manera personalizada y con un compromiso formal. (Muñiz & Muñiz de la Torre, 2016)

Demanda.

Mankiw (2002) menciona que la demanda “Es la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar” y clasifica de la siguiente manera:

- **Demanda Potencial.**

Es la determinación de cantidades de las herramientas de productos con el fin de satisfacer las necesidades de la población.

- **Demanda Real.**

Es la cantidad de bienes que puede adquirir un consumidor en base a los ingresos que percibe, qué es lo que le permite poder comprar en el mercado.

- **Demanda Efectiva**

La cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos por el mercado ya que existe restricción producto de la situación económica.

De acuerdo al siguiente criterio podemos mencionar:

- **Demanda insatisfecha.**

Ocurre cuando los productos que ofrecen los compradores no alcanzan satisfacer las necesidades de los vendedores.

- **Demanda satisfecha.**

La cantidad ofrecida es igual a la cantidad demandada (Morales & Morales, 2009).

Oferta.

“Es la cantidad de un bien que los vendedores quieren y pueden vender” (Mankiw, 2002).

Precio.

Kotler & Armstrong (2013) alude que el precio “Es el valor monetario o dinero que el consumidor paga por tener un producto o servicio. Desde el punto de vista de un vendedor es la cantidad de dinero que cobra por el mismo”.

Canales de distribución.

“Es aquel camino que sigue un producto o servicio desde el momento de su fabricación hasta que llega a las manos del consumidor, así como las personas que hacen posible este proceso” (Miquel, Parra, Lhermie, & Miquel, 2008).

Marketing

El marketing es una disciplina en continua evolución y como tal puede ser uno que las empresas se encuentran abandonados en gran medida detrás de la competencia si se detienen durante demasiado tiempo, de esta manera el marketing mix trata de poner el producto adecuado o una combinación de los mismos en el lugar, en el momento adecuado y al precio adecuado. (Muñiz & Muñiz de la Torre, 2016)

Las 7 P de Marketing

- **Producto:** El producto debe adaptarse a la tarea que los consumidores quieren para, que debería funcionar y debe ser lo que los consumidores esperan obtener.
- **Lugar:** El producto debe estar disponible desde donde el consumidor objetivo le resulta más fácil realizar sus compras. Esta puede ser la calle principal, correo y la opción más actual a través de comercio electrónico o una tienda online.
- **Precio:** El producto siempre debe ser visto como que representa una buena relación calidad-precio. Esto no significa necesariamente que debe ser el más barato disponible; uno de los principios fundamentales del concepto de marketing es que los clientes son por lo general dispuestos a pagar un poco más por algo que funciona muy bien para ellos.
- **Promoción:** Publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas, venta personal y, en tiempos más recientes, los medios sociales son herramientas de comunicación clave para una organización. Estas herramientas deben utilizarse para transmitir el mensaje de

la organización a las audiencias correctas en la forma que más les gustaría saber, ya sea informativo o apelando a sus emociones.

- **La gente:** Todas las empresas dependen de las personas que las dirigen desde el frente del personal de ventas de línea al Director Gerente. Tener a la gente adecuada es esencial, ya que son una parte tan importante de su oferta de negocio como los productos / servicios que se ofrecen.
- **Procesos:** La entrega de su servicio se hace generalmente con el cliente presente así que ¿cómo se presta el servicio, una vez más es parte de lo que el consumidor está pagando.
- **La evidencia física:** Casi todos los servicios incluyen algunos elementos físicos, aunque la mayor parte de lo que el consumidor está pagando es inmaterial. (Professional Academy, 2016)

5.2.4 Estudio técnico

Es el análisis de elementos que tienen que ver con la ingeniería básica del producto y/o proceso que se desee implementar, para ello se tiene que hacer la descripción detallada del mismo con la finalidad de indicar todos los requerimientos para hacerlo funcionar. Consiste en diseñar la función de producción óptima, que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto deseado, sea este un bien o servicio (Córdova, 2011).

Tamaño del Proyecto.

Se refiere a la capacidad instalada del proyecto, y se expresa en unidades de producción por año. Existen otros indicadores indirectos, como el monto de la inversión, el monto de ocupación efectiva de mano de obra o algún otro de sus efectos sobre la economía. Se considera óptimo cuando opera con los menores costos totales o la máxima rentabilidad económica (Baca, 2010).

Capacidad.

Baca (2010) menciona que la capacidad es la cantidad de producción o de prestación de servicios por unidad de tiempo. Se presentan tres tipos de capacidad:

- **Capacidad diseñada:** Corresponde al nivel máximo posible de producción o de prestación de servicios.
- **Capacidad instalada:** Corresponde al nivel máximo de producción o de prestación de servicios que los trabajadores con la maquinaria, equipos e infraestructura disponible pueden generar permanentemente.
- **Capacidad utilizada:** Que es el porcentaje de la capacidad instalada que en promedio se está utilizando.

Factores que determinan el tamaño de un proyecto

- **Tamaño y mercado:** El estudio de mercado, tiene el propósito de mostrar las necesidades del consumidor, la demanda real, potencial y la proyectada basándose en su investigación de mercado.
- **Tamaño y materias primas:** Se refiere a la provisión de materias primas o insumos suficientes en cantidad y calidad para cubrir las necesidades del proyecto durante los años de vida del insumo. Es recomendable realizar un listado de todos los proveedores así como las cotizaciones de los productos requeridos para el proceso productivo.
- **Tamaño y tecnología:** Las relaciones entre el tamaño y la tecnología influirán en las relaciones entre tamaño, inversiones y el costo de producción.
- **Tamaño y financiamiento:** Si los recursos financieros son insuficientes para cubrir las necesidades de inversión la realización del proyecto es imposible. Si los recursos económicos propios y ajenos permiten escoger entre varios tamaños,

se aconsejará escoger aquel que se financie con mayor comodidad y seguridad, y que a la vez ofrezca los menores costos financieros y un alto rendimiento de capital.

- **Tamaño propuesto:** Se determina el tamaño del proyecto considerando el volumen de producción, cuyo componente deberá encontrarse dentro de los márgenes de la demanda insatisfecha del mercado, así como aspectos relacionados con el abastecimiento de materia prima, insumos, materiales, equipos, personal suficiente, etc. También debe tenerse en cuenta la implementación de la planta, facilitada por la existencia de equipos y maquinarias con capacidad productiva acorde a las exigencias del proyecto, y la predisposición y capacidad de los inversionistas para llevar a cabo el proyecto. (Miranda, 2004)

Localización del proyecto.

La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de análisis y determinación de la localización, tamaño, disponibilidad y costo de los suministros e insumos, identificación y descripción del proceso, determinación de la organización humana y jurídica que se requiere para la correcta operación del proyecto. El objetivo general de este punto es, llegar a determinar el sitio donde se instalará la planta (Córdova, 2011).

Macro localización.

Consiste en decidir el país, región, provincia o zona más adecuada y atractiva para la localización en donde se instalará el proyecto. Es importante destacar la cercanía de la materia prima, acceso de mano de obra, infraestructura de vías de comunicación,

infraestructura de servicios que permitan llevar el producto y aspectos legales (Córdova, 2011)

Micro localización.

“Determina el lugar preciso o específico (sector, barrio, etc.), donde se instalará definitivamente la empresa o negocio. Se analiza la demanda, la competencia, aspectos legales costo del terreno, transporte, disponibilidad de servicios básicos y se representa grafica mediante planos urbanísticos” (Córdova, 2011).

Ingeniería del proyecto.

La ingeniería del proyecto es una propuesta de solución a necesidades detectadas en el ámbito empresarial, social, individual, entre otros. El objetivo general del estudio de ingeniería de proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición del equipo y maquinaria se determina la distribución óptima de la planta, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habrá de tener la planta productiva. (Baca, 2010)

Distribución de La Planta

Una buena distribución de la planta es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores. (Baca, 2010)

Descripción del producto o servicio.

La descripción del bien o servicio debe mostrar las especificaciones físicas del producto. Para ello será necesario identificar la materia prima (insumos) que se utilizarán y los procesos tecnológicos necesarios para su fabricación. En el caso de empresas de servicio, también se tiene que describir detalladamente en qué consiste dicho servicio. (Baca, 2010)

Selección de maquinaria y equipos

Esta ser precedida por una adecuada toma de información a través de fabricantes de equipos, publicaciones comerciales, asociaciones de venta, archivos de las empresas, etc. y se debe distinguir las dos etapas que involucra todo proceso de selección: Elección del tipo de equipo para especificar las propuestas y Selección entre los distintos equipos dentro del tipo elegido, a fin de decidir entre las propuestas. (Baca, 2010)

Características técnicas

Todos los equipos y las máquinas tienen determinadas características técnicas que pueden influenciar en la selección, entre algunas de ellas podemos citar a las siguientes:

- **Acondicionamiento:** Característica que señala aquella exigencia que pueda tener el equipo o la máquina para un buen funcionamiento.
- **Accionamiento:** Si es fácil o presenta algunas dificultades, la operación del equipo
- **Capacidad y velocidad:** Lo cual estará ligada a la capacidad de producción de la planta.
- **Características de operación:** Indicando si existen particularidades específicas, para los equipos.
- **Simultaneidad:** Si puede operar conjuntamente con otras máquinas o equipos, o si puede producir uno o más productos.
- **Confiabilidad:** Relacionada con sus especificaciones en forma general.
- **Modularidad:** En relación fundamentalmente a la capacidad de producción.
- **Rasgos especiales:** Especificaciones que pueden ser muy particulares, en relación a otros equipos o máquinas. (Calderon, 2015)

Selección de la materia prima

“Se debe hacer una descripción detallada de los insumos principales y secundarios indicando: nombre, unidad de medida, cantidad necesaria, calidad mínima exigida,

proveedores, precios y disponibilidad, teniendo en cuenta la calidad de los productos que se van a fabricar, la tecnología que se utilizará y el tipo de maquinaria” (Córdova, 2011).

Selección del personal de producción

“El personal de producción está relacionado directamente con el tipo de tecnología a utilizar en el proceso, lo mismo que el tipo de maquinaria: entre más mecanizado sea el proceso, el requerimiento de mano de obra será menor” (Córdova, 2011).

Técnicas de análisis del proceso de producción.

Se analiza el proceso o la tecnología, la utilidad de este análisis es básicamente que cumple dos objetivos: facilitar la distribución de la planta aprovechando el espacio disponible en forma óptima, lo cual, a su vez, optimiza la operación de la planta mejorando los tiempos y movimientos de los hombres y las máquinas, (...) Cualquier proceso productivo, por complicado que sea, puede ser representado por medio de un diagrama para su análisis. (Baca, 2010)

Diagrama del proceso

Para representar el proceso productivo existen varios métodos, entre los que se tienen:

Diagrama de bloques: Consistente en que cada operación unitaria ejercida sobre los insumos se encierra en un rectángulo; cada rectángulo o bloque se coloca en forma continua y se une con el anterior y el posterior por medio de flechas que indican tanto la secuencia de las operaciones como la dirección del flujo, como se muestra en el ejemplo de la gráfica 4.6.

Diagrama de flujo: Utilizando una simbología internacionalmente aceptada para representar las operaciones efectuadas, así:

Diagrama sinóptico: Este diagrama sólo utiliza los símbolos internacionales de operación y transporte, es decir, es un diagrama sintetizado de un proceso. Se utiliza para representar procesos complejos que puedan tener decenas o aun cientos de actividades. Precisamente, el diagrama mostrará de manera rápida y clara las principales actividades, omitiendo mostrar las demoras, almacenamiento e inspecciones. (Baca, 2010)

5.2.5 Estudio administrativo

Es aquel estudio que se refiere a los aspectos propios de la actividad ejecutiva de su administración. Todas las empresas, grandes o pequeñas, necesitan definir alguna forma de ordenamiento interno. Es necesario distribuir las tareas y responsabilidades entre los propietarios y empleados de la empresa. En general las áreas principales de la empresa son: Producción, Ventas, Administración y Finanzas. (Luna, 2013)

Factores humanos y factores técnicos.

Las organizaciones disponen de una serie de medios que según (Cordova, 2011) los clasifica en:

- c) **Factores humanos:** tienen ideas para mejorar los procesos técnicos y alteran la estabilidad porque proponen cambios, intentando modificar el desarrollo del trabajo para una mejor consecución de los objetivos.
- d) **Factores técnicos:** aportan estabilidad a la organización. Son los puntos de referencia tangibles que ayudan en el sentido de dar continuidad en el trabajo.

Aspectos de la estructura administrativa

Según (Baca, 2010) existen tres formas distintas de entender la estructura administrativa:

- Como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en áreas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas.

- Como el patrón establecido de las relaciones entre los componentes de la organización.
- Como complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos.

El organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen, cuentan con ventajas como: constituir un medio de información, de análisis, permite visualizar las posiciones y cargos, las relaciones entre estos, identificar la cadena de mando y conocer la organización. (Ivan, 2009)

Requisitos de un organigrama

Entre éstos se encuentran:

- Los organigramas deben ser, ante todo, muy claros; por ello se recomienda que no contengan un número excesivo de cuadros y de puestos ya que esto, en vez de ayudar a la estructura administrativa de la empresa, puede producir mayores confusiones. Por tal motivo los cuadros deben quedar separados entre sí por suficiente espacio.
- Los organigramas no deben comprender ordinariamente a los trabajadores o empleados. Lo más frecuente es hacerlos por cargos iniciando con del Director, o Gerente General, y terminarlos con los jefes o supervisores del último nivel.
- Los organigramas deben contener nombres de funciones y no de personas. Cuando se desea que estos últimos figuren conviene colocar, dentro del mismo cuadro, el nombre del puesto con una letra mayor y con letra menor el nombre de la persona que lo ocupe.

- Los organigramas pueden presentar un número muy grande de elementos de organización. (Cordova, 2011)

Estructura legal

Es la plataforma jurídica que regula las relaciones de los distintos miembros de la organización, las cuales deben estar enmarcadas en la Constitución y la Ley. La estructura legal está conformada por aspectos de la organización como son la elección de la forma jurídica en la cual se deben tener en cuenta los diferentes tipos de organización contempladas en la normatividad vigente, con sus requisitos, las ventajas y desventajas que ofrecen, y los requisitos para la constitución la cuales deben estar enmarcadas según la ley. (Baca, 2010).

Marco legal de la empresa y factores relevantes

Es obvio señalar que tanto la constitución como una gran parte de los códigos y reglamentos locales, regionales y nacionales, repercuten de alguna manera sobre un proyecto y, por tanto, deben tomarse en cuenta, ya que toda actividad empresarial y lucrativa se encuentra incorporada a determinado marco jurídico (Baca, 2010).

Ley de la economía popular y solidaria (LOEPS, 2008)

Ley de las operaciones

Art.- 92.- Las cooperativas de ahorro y crédito, según el segmento en que se ubiquen y previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades u operaciones:

- j) Actuar como emisor de tarjetas de débito

De las operaciones

Código orgánico monetario y financiero (COMF, 2014)

Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

d. Servicios:

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.

5.2.6 Estudio financiero

Inversión

“Incluyen desde la inversión del proyecto construcción o remodelación de edificios, oficinas o salas de ventas, hasta la construcción de caminos, cercos o estacionamientos”. (Econlink, 2015)

Inversiones del proyecto

Comprende la inversión inicial constituida por todos los activos fijos, tangibles e intangibles necesarios para operar y el capital de trabajo (Baca, 2010)

- **Inversión fija**

Los activos tangibles están referidos al terreno, edificaciones, maquinaria y equipo, mobiliario, vehículos, herramientas, etc.

- **Inversión diferida**

Los activos intangibles están referidos al conjunto de bienes propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, e incluyen investigaciones preliminares, gastos de estudio, adquisición de derechos, patentes de invención, licencias, permisos, marcas, asistencia técnica, gastos pre operativos y de instalación, puesta en marcha, estructura organizativa, etc.

- **Capital de trabajo inicial**

El capital de trabajo, que contablemente se define como la diferencia entre el activo circulante y pasivo circulante, está representado por el capital adicional necesario para que funcione una empresa, es decir, los medios financieros necesarios para la primera producción mientras se perciben ingresos: materias primas, sueldos y salarios, cuentas por cobrar, almacén de productos terminados y un efectivo mínimo necesario para sufragar los gastos diarios de la empresa. (Córdova, 2011)

Determinación de los costos

El costo es un desembolso en efectivo, se lo realiza a efectos de determinar el costo real de producir o generar un bien o un servicio, para fijar el precio con el cual se pondrá en el mercado el nuevo producto. (Cordova, 2011)

Costo de producción

Son aquellos que se vinculan directamente con la elaboración del producto o la prestación del servicio.

Elementos del costo de producción

Los costos de producción se dividen en tres grupos que son:

- Materiales directos
- Costos de personal
- Costos generales de operación

Costo de administración

Son los costos necesarios para realizar las labores administrativas de la empresa entre los que tenemos: remuneraciones, suministros de oficina, servicios básicos, depreciación de activos de oficina, etc.

Costo de venta

Bajo este rubro se incluyen los valores correspondientes al pago por concepto de actividades que se realizan para asegurar la venta o prestación del servicio, como propaganda, promoción, transporte, arriendo, etc.

Costos financieros

Son los intereses que se deben pagar y otros rubros ocasionados por la utilización de capitales obtenidos en préstamos

Depreciaciones y amortizaciones

El término depreciación tiene exactamente la misma connotación que amortización, pero el primero sólo se aplica al activo fijo, ya que con el uso valen menos, por lo cual debe preverse un reemplazo, en cambio, la amortización significa el cargo anual que se hace para recuperar la inversión, sólo se aplica a los activos diferidos o intangibles (Cordova, 2011).

Punto de equilibrio

“El punto de equilibrio es el punto de producción en que los ingresos cubren totalmente los egresos de la empresa y por lo tanto no existe ni utilidad, ni pérdida, es donde se equilibra los costos y los ingresos” (Cordova, 2011)

Estados Financieros

Los estados financieros son documentos o informes que permiten conocer la situación financiera de una empresa, los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha tenido, entre otros aspectos financieros de ésta. (Cordova, 2011)

Estado de pérdidas y ganancias

La finalidad del Estado de Pérdidas y Ganancias es calcular la utilidad neta y los flujos netos de efectivo del proyecto, que son en forma general, el beneficio real de la operación de la planta, y que se obtiene restando a los ingresos todos los costos en que incurra en la planta y los impuestos que debe pagar. (Cordova, 2011)

Flujo de caja

“El flujo de caja establece los ingresos reales del proyecto. Para su cálculo no se incluyen como egresos las depreciaciones ni las amortizaciones de los activos diferidos, ya que no implican salida de efectivo de caja, los cuales se deben adicionar, para conocer la situación real de los ingresos del proyecto, a partir de los cuales se puede realizar la evaluación financiera.” (Córdova, 2011)

Financiamiento

Baca (2010) menciona que “Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular. El financiamiento puede provenir de diversas fuentes, siendo el más habitual el propio ahorro”.

5.2.7 Evaluación financiera

El objetivo de la evaluación financiera desde el punto de vista privado, es determinar el mérito de un proyecto, estimándose como tal el grado o nivel de utilidad que obtiene el empresario privado como premio al riesgo de utilizar su capital y su capacidad empresarial en la implementación de un proyecto (Córdoba, 2006).

Indicadores financieros

Costo de oportunidad del dinero (COC)

Es el rendimiento del inversionista que deja de recibir en el mercado financiero por dedicar sus fondos a un proyecto; por lo tanto la tasa de interés que se reciba representa el costo de oportunidad del dinero invertido en el proyecto. La tasa de interés para la evaluación financiera también se denomina tasa de actualización, tasa de descuento, tasa mayor aceptable de rendimiento o tasa de interés real (Córdova, 2011).

Formula:

$$\mathbf{1+i \text{ mercado} = (1+i \text{ real}) (1+ i \text{ inflación})}$$

Valor actual neto

El método del valor actual neto (VAN), consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto. Alternativamente esta actualización puede aplicarse al flujo neto y en definitiva corresponde a la estimación al valor presente de los gastos que se utilizaran con todos y cada uno de los años de operación del proyecto (Córdova, 2011).

Fórmula:
$$\mathbf{VPN= \sum \frac{F.F}{(1+i)^n} - Inversion Inicial}$$

Criterio de aceptación:

VAN mayor 0 el proyecto debe ser aceptado

VAN menor 0 el proyecto debe ser rechazado

VAN igual 0 el proyecto es indiferente

Tasa interna de retorno

Se define a la Tasa Interna de Retorno (TIR), como aquella tasa que iguala el valor presente de los flujos de ingresos con la inversión inicial. Se podría interpretar a la Tasa de Interna de Retorno, como la más alta de interés que se podría pagar un préstamo que financiara la inversión, si el préstamo con los interés acumulados a esta tasa dada, se fuera abonando con los ingresos provenientes del proyecto, a medida que estos van siendo generados a través de toda la vida útil del proyecto. (Córdova, 2011).

Fórmula:
$$\mathbf{TIR = Tm + [Dt * (\frac{VAN\ Menor}{VAN\ Menor - VAN\ MAYOR})]}$$

Criterio de aceptación:

- Si la TIR es mayor que el costo de capital debe aceptarse el proyecto.
- Si la TIR es igual que el costo de capital es indiferente llevar ha cabo el proyecto.
- Si la TIR es menor que el costo de capital debe rechazarse el proyecto.

Relación beneficio-costo (r b/c)

Permite medir el rendimiento que se obtiene por cada unidad monetaria invertida, permite decidir si el proyecto se acepta o no (Baca, 2010).

Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$\mathbf{RBC = \sum \frac{\text{Ingresos Totales Actualizados}}{\text{Egresos Totales Actualizados} + \text{Inversion}}}$$

Criterio de aceptación:

- RBC mayor 1 el proyecto es rentable
- RBC menor 1 el proyecto no es rentable

Periodo de recuperación de capital (prc)

Es el tiempo requerido para que las ganancias u otros beneficios económicos, sobre una inversión, iguallen el valor de los costos de la inversión inicial. Es decir, el número de años que se requieren para recuperar una inversión inicial en efectivo (Baca, 2010).

Fórmula:

$$\text{PRC} = \text{Año que supera la Inversión} + \left(\frac{\text{Inversión} - \text{Primeros Flujos}}{\text{Flujo neto del año que supera la Inversión}} \right)$$

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 (Baca, 2010).

El criterio de decisión basado en el análisis de sensibilidad es el siguiente:

Si el coeficiente es mayor a 1 el proyecto es sensible, los cambios reducen o anulan la rentabilidad.

Si el coeficiente es menor a 1 el proyecto no es sensible, los cambios no afectan la rentabilidad.

Si el coeficiente es igual a 1 no hay efectos sobre el proyecto.

Análisis de sensibilidad con incremento en costos

1. Se obtienen los nuevos flujos de caja por efectos de incremento en costos.

2. Para encontrar el porcentaje de incremento se procede a realizar una búsqueda de valores de soporte máximo, para ello es importante trabajar con tasas que permitan obtener valores o flujos positivos, luego de lo cual se procede de la siguiente manera:

a) Se obtiene una nueva TIR

b) Se encuentra la Tasa Interna de Retorno resultante. TIR, R

Para ello se resta de la TIR Original (TIR.O) la nueva TIR así:

$$\mathbf{TIR.R = TIR.O - N.TIR}$$

c) Se calcula el porcentaje de variación (%V).

Para ello se divide la TIR. Resultante para la TIR original y al valor resultante se lo multiplica por 100.

$$\mathbf{\%V = (TIR.R / TIR.O)*100}$$

d) Se calcula en coeficiente de sensibilidad. S

El porcentaje de variación se lo divide para la nueva TIR

$$\mathbf{S = (\%V / N.TIR.)}$$

Análisis de sensibilidad con disminución en ingresos

1. Se obtienen los nuevos flujos de caja por efectos de disminución en ingresos.

2. Para encontrar el porcentaje de disminución se procede a realizar una búsqueda de valores de soporte máximo, para ello es importante trabajar con tasas que permitan obtener valores o flujos positivos, luego de lo cual se procede de la siguiente manera.

a) Se obtiene una nueva TIR

b) Se encuentra la Tasa Interna de Retorno resultante. TIR, R

Para ello se resta de la TIR Original (TIR.O) la nueva TIR. así:

$$\mathbf{TIR.R = TIR.O - N.TIR}$$

c) Se calcula el porcentaje de variación (%V).

Para ello se divide la TIR. Resultante para la TIR original y al valor resultante se lo multiplica por 100.

$$\%V = (TIR.R / TIR.O)*100$$

d) Se calcula en coeficiente de sensibilidad. S

El porcentaje de variación se lo divide para la nueva TIR.

$$S = (\%V / N.TIR.)$$

6. Metodología

6.1 Métodos

Método Científico

El método científico se utilizará en la parte teórica y práctica aplicando procedimientos que permitirán desarrollar el tema objeto de estudio.

Método Deductivo

Carvajal (2013) afirma que “El método deductivo es el movimiento del conocimiento que va de lo general a lo particular”. Este método permitirá desarrollar el estudio de mercado y estudio técnico; dentro del estudio de mercado se podrá obtener la muestra representativa de los socios para analizar las características particulares y llegar a determinar si el producto es idóneo y acorde a sus exigencias; dentro del estudio técnico se podrá determinar la micro localización del proyecto. Además será utilizado para aplicar los indicadores financieros que permitirán determinar la viabilidad y rentabilidad del proyecto.

Método Inductivo

Carvajal (2013) afirma que “El método inductivo es el movimiento de conocimientos que va de lo particular a lo general”. El presente método se utilizará para conocer los aspectos correspondientes a la administración, así mismo analizar los aspectos legales, normas y procedimientos que son necesarios para la implementación del producto financiero

Método Analítico

Los autores desarrollan a profundidad el tema del método analítico como análisis del discurso, con base en los procesos de entender, criticar, contrastar e incorporar, y las actitudes generales de escucha, análisis e intervención” Este método permitirá examinar e interpretar la información mediante la tabulación de las encuestas, determinando los porcentajes reales que ayudarán a

establecer el análisis, y así mismo contrastar la necesidad del servicio en la entidad; consecuentemente se podrá realizar el respectivo análisis y descripción de los resultados obtenidos luego de haber realizado los diferentes estudios correspondientes;

6.2 Técnicas

Observación

Con esta técnica se podrá conocer, revisar y observar los pasos empleados en la elaboración de un estudio de factibilidad para la creación de la tarjeta de débito, ciertas características de la competencia, así como información sobre datos precisos y concretos de la cooperativa para realizar dicho estudio.

Encuesta

Esta técnica permitirá determinar el grado de aceptación que tiene el nuevo producto, por parte de los socios de la institución, para su implementación en la cooperativa.

Análisis de datos

Mediante esta técnica se podrá obtener resultados mediante cuadros y gráficos que permitirán obtener la interpretación y comprensión de la información con el propósito de sacar conclusiones sobre la implementación del proyecto.

6.3 Instrumentos

Muestreo

Siendo el segmento de mercado para el año 2018 un total de 7589 socios de la cooperativa, se toma una muestra de esta población, para conocer el número de encuestas que se aplicará a los socios de la Cooperativa CREDIAMIGO LTDA, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

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

Fuente: Córdova, 2011

Donde:

- e = Error experimental (0.05)
- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- z = Nivel de Confianza (1.96)
- N = Población total (7589)

	$N * p * q * z^2$
M=	$\frac{7.589 * 0,5 * 0,5 * (1,96)^2}{(7589 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$
M=	$\frac{7288.47}{19.9304}$
M=	366 Encuestas

De una población de 7589 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO LTDA. de la ciudad de Loja, bajo los parámetros de la fórmula escogida para la determinación de la muestra, se obtiene como resultado 366 encuestas.

7. Cronograma

ACTIVIDADES	Año	2017																2018																											
	Meses	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto					■																																								
Presentación y aprobación del proyecto					■	■	■	■	■																																				
Desarrollo de la revisión de la literatura										■	■	■																																	
Aplicación de fuentes primarias y revisión de las fuentes secundarias										■	■																																		
Revisión parcial de avances														■	■	■																													
Análisis e interpretación																		■	■	■	■																								
Redacción del Informe final																						■	■																						
Presentación del informe																						■	■	■																					
Preparación para audiencia privada																										■	■	■	■																
Trámites administrativos																														■	■	■	■												
Correcciones del borrador de tesis.																																		■	■	■	■								
Audiencia Pública.																																										■	■	■	■

8. Presupuesto y financiamiento

8.1 Presupuesto

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	
DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	VALOR TOTAL
INGRESOS	\$ 1.930,00
Aporte personal	\$ 1.930,00
GASTOS	\$ 1.930,00
Equipo de Computación	\$ 1200,00
Suministros de Oficina	\$ 150,00
Impresora	\$ 150,00
Materiales de Oficina	\$ 150,00
Transporte	\$ 80,00
Otros Gastos	\$ 200,00

8.2 Financiamiento

El total de los gastos del siguiente proyecto será cubierto en su totalidad por la investigadora.

9. Bibliografía

- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos* (Sexta ed.). México D.F: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Calderon, R. (2015). *Selección de maquinaria y equipo*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2016, de <http://documents.mx/documents/seleccion-de-maquinaria-y-equipo.html>
- Chiriboga, A. (2007). *Sistema Financiero*. Quito Ecuador: 1° Edición.
- COMF. (2014). *Código Organico Monetario y Financiero*. Obtenido de Código Organico Monetario y Financiero: <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Córdova, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Definición. (2015). *Financiamiento*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2016, de <http://definicion.mx/financiamiento/>
- Econlink. (2015). *Inversiones*. Recuperado el 30 de 10 de 2016, de <http://www.econlink.com.ar/definicion/inversion>
- Finanzas y Practicas. (2016). *Análisis de Sensibilidad*. Recuperado el 24 de 11 de 2016, de <https://www.finanzaspracticadas.com.co/finanzaspersonales/presupuestar/personales/analisis.php>
- Ivan, T. (2009). *Tipos de Organigramas*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Décimoprimer ed.). México D.F, México: Pearson Educación De México, S.A De C.V.
- LOEPS. (2008). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>
- Luna, J. (08 de 06 de 2013). *Estudio Administrativo*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/sagjess/unidad-6-estudio-administrativo-y-legal-22680464>
- Mankiw, G. (2002). *Principios de Economía* (Segunda ed.). (A. Navarro, Ed.) Madrid, España: Mc Graw Hill Interamerica De España, S.A.U.
- Miquel, S., Parra, F., Lhermie, C., & Miquel, M. J. (Julio de 2008). *Distribución Comercial*. Madrid, España: Esic Editorial. Obtenido de Books.google.com.
- Miranda, J. (2004). Factores determinantes del Proyecto. En *Gestión de Proyectos* (págs. 122-123). MM Editores.
- Morales, A., & Morales, J. (2009). *Proyectos de Inversión*. México D.F, México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Muñiz, R., & Muñiz de la Torre, V. (2016). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid, España: Centro de Estudios Financieros.

- Muther, R. (2006). *Distribucion de la Planta*. Recuperado el 24 de 11 de 2016, de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/30060/capitulo%201.pdf>
- Negocios, C. (21 de 02 de 2012). *Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/los-estados-financieros/>
- Professional Academy. (2016). *Marketing Mix*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2016, de <http://www.professionalacademy.com/blogs-and-advice/marketing-theories---the-marketing-mix---from-4-p-s-to-7-p-s>
- Sanchez, A. B. (febrero de 2011). *Economía y Finanzas*. Obtenido de <http://www.queeseconomia.com/2011/02/tarjeta-de-debito/>
- SEPS. (2017). *Superintendencia de Economía Popular*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/>
- The Marketing Mix. (2013). *Definición de Marketing*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2016, de <http://marketingmix.co.uk/>

Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

La presente encuesta pretende obtener información acerca de la demanda existente por parte de los socios de la Cooperativa hacia una tarjeta de débito.

1. Sexo

Femenino () Masculino ()

2. Edad

20-30 años () 31-40 años () 41-50 años ()

51-60 años () Más de 61 años()

3. Estado civil

Soltero () Casado ()

Divorciado () Viudo ()

Unión Libre ()

4. Parroquia o barrio al que pertenece

Valle () Sagrario ()

Sucre () San Sebastián ()

5. Ocupación

Empleado público ()

Empleado privado ()

Comerciante ()

Jubilado ()

Trabajador por cuenta propia ()

6. ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales?

\$100 a \$199 () \$500 a \$599 () \$900 a \$1000 ()

\$200 a \$299 () \$600 a \$699 ()

\$300 a \$399 () \$700 a \$799 ()

\$400 a \$499 () \$800 a \$899 ()

7. ¿Cuánto gasta mensualmente?

\$100 a \$199 () \$500 a \$599 () \$900 a \$1000 ()

\$200 a \$299 () \$600 a \$699 ()

\$300 a \$399 () \$700 a \$799 ()

\$400 a \$499 () \$800 a \$899 ()

8. ¿Qué cantidad ahorra mensualmente en la cooperativa?

\$1 a \$44 () \$180 a \$224 () \$360 a \$405 ()

\$45 a \$89 () \$225 a \$269 ()

\$90 a \$134 () \$270 a \$314 ()

\$135a \$179 () \$315 a \$359 ()

9. ¿Con que frecuencia realiza el retiro de sus ahorros en la cooperativa?

Diario ()

Semanal ()

Quincenal	()
Mensual	()
Trimestral	()
Semestral	()

10. ¿Posee tarjeta de débito en alguna institución financiera?

Si ()
 No ()

Especifique:.....

11. ¿Le interesaría obtener el servicio de una tarjeta de débito en la cooperativa Crediamigo Ltda?

Si () No ()

12. ¿Si la Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda., implementa una tarjeta de débito usted haría uso de este servicio?

Si () No ()

13. ¿Le gustaría que su tarjeta de débito obtenga línea de BAN RED?

Si () No ()

14. Desearía que la Cooperativa implemente el servicio de cajero automático?

Si () No ()

15. ¿Dónde le gustaría que se ubique el cajero automático?

CREDIAMIGO matriz	()
CREDIAMIGO Agencia norte	()
SUPERMAXI	()
SAN SEBASTIAN	()
TERMINAL TERRESTRE	()

16. A través de que medio publicitario le gustaría conocer la existencia de la tarjeta de débito en la cooperativa CREDIAMIGO?

Televisión	()
Radio	()
Periódico	()
Redes Sociales	()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2

Amortizaciones 20%						
		1	2	3	4	5
Gastos legales	\$ 450,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00
Instalaciones eléctricas y electrónicas	\$ 300,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00
Instalación tecnológica	\$ 500,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Instalación de infraestructura	\$ 5.850,00	\$ 1.170,00	\$ 1.170,00	\$ 1.170,00	\$ 1.170,00	\$ 1.170,00
TOTAL	\$ 7.100,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 1.420,00

Anexo 3

Depreciación de maquinaria y equipo				
Valor del Activo	\$ 32.600,00			
% Depreciación	10%			
Años	Valor residual	Depreciación anual	Depreciación acumulada	Valor del activo
0	\$3.260,00			\$ 32.600,00
1		\$2.934,00	\$2.934,00	\$29.666,00
2		\$2.934,00	\$5.868,00	\$26.732,00
3		\$2.934,00	\$8.802,00	\$23.798,00
4		\$2.934,00	\$11.736,00	\$20.864,00
5		\$2.934,00	\$14.670,00	\$17.930,00
6		\$2.934,00	\$17.604,00	\$14.996,00
7		\$2.934,00	\$20.538,00	\$12.062,00
8		\$2.934,00	\$23.472,00	\$9.128,00
9		\$2.934,00	\$26.406,00	\$6.194,00
10		\$2.934,00	\$29.340,00	\$3.260,00

Anexo 4

Depreciación de equipo de computación				
Valor del Activo	\$ 2.700,00			
% Depreciación	33,33%			
Años	Valor residual	Depreciación anual	Depreciación acumulada	Valor del activo
0	\$ 0			\$ 2.700,00
1		\$ 899,91	\$ 899,91	\$ 1.800,09
2		\$ 899,91	\$ 1.799,82	\$ 900,18
3		\$ 899,91	\$ 2.700,00	\$ 0


Anexo 5

Depreciación de la reinversión equipo computación			\$ 2.773,44	
% Depreciación			33,33%	
Años	Valor residual	Depreciación anual	Depreciación acumulada	Valor del activo
0	\$924,39			\$ 2.773,44
4		\$ 616,29	\$ 616,29	\$ 2.157,15
5		\$ 616,29	\$ 1.232,58	\$ 1.540,86
6		\$ 616,29	\$ 1.848,87	\$ 924,57

Anexo 6

Valor rescate			
Detalle	Valor actual	Depreciación acumulada	Valor residual
Equipo de computación	\$ 2.700,00	\$ 2.700	0
Reinversión en computadora	\$ 2.773,44	\$ 1.232,58	\$2.465,25
Maquinaria y equipo	\$ 32.600,00	\$14.670,00	\$21.190,00
Total			\$23.655,25

Anexo 7



PAPELERÍA "L&J"
 Dirección: Colón 154-64 entre 18 de Noviembre y Sucre
 Teléfono: 0986714229/0939003809
 E-mail: paperialj@gmail.com
 LOJA-ECUADOR

Loja, 14 de Marzo de 2018


Srta.
 Gladys Katherine Agila Ramírez
PETICIONARIA
 Ciudad.-

Mediante el presente escrito Papelería "L&J" tiene a bien hacer llegar la proforma de los suministros solicitados:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
30	Carpetas archivadoras pequeñas	1,80	54,00
20	Carpetas archivadoras grandes	2,80	56,00
1	Grapadora, perforadora	30,00	30,00
1	Clips, esferos	50,00	50,00
TOTAL			190,00

Nos permitimos aclarar que el valor total incluye IVA.

Atentamente,



Srta. Liliana Condoy
PROPIETARIA

Anexo 8



INNOVACOMPU

INNOVACOMPU CIA LTDA RUC. 1192932952001
 AVE. UNIVERSITARIA Y COLON
 DIR.MATRIZ **COTIZACIÓN N° 5112**

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Nro. 00290 **FECHA: 2018-02-20**
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nombre: Gladys Agila Ramírez
cedula: 1105213126

PROFORMA

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio Total
23944	1	laptop Toshiba Core 7	\$535,71	\$535,71
			subtotal neto	\$535,71
			ICE	\$0,00
			IVA 12%	\$64,29
			VALOR TOTAL	\$600,00



FIRMA AUTORIZADA



FIRMA CLIENTE

Anexo 9


BANRED

Numero de operación 005 RUC. 1192932952001
 R.U.T 6,522,206-K **COTIZACIÓN N° 9258412**
 6,522,206-K
 CONSUMIDOR

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio Total
6,522,206-K	2016	OPEL ATM 3,0 ANTARA.5245JJ	\$30.000,00	\$30.000,00
			subtotal neto	\$26.785,71
			ICE	\$0,00
			IVA 12%	\$30.000,00

MATRIZ (Guayaquil):
 Dirección: Pedro Carbo 855 y Vélez Edificio Plaza San Francisco. Piso 4
 Telefax: +593 - 4 - 2523333
 OFICINA PRINCIPAL (Quito):
 Dirección: Alpillana E7-50 y Whympet, Edificio María Victoria III Piso 5
 Telefax: +593 - 2 - 2823333
 CALL CENTER: 1800 BANRED
 SERVICE DESK: servicedesk@banred.fin.ec

Anexo 10




COMPU-ZONE
ANDRES BELLO
GUAYAQUIL
CONTRIBUYENTE ESPECIAL NRO° 00290
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

RUC. 1152024856001
COTIZACIÓN N° 2546231
FECHA: 2018-02-20

cedula: 1105213126

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio Total
5884562	1	IMPRESORA DATACARD	\$2.500,00	\$2.500,00
		subtotal neto		\$2.232,14
		ICE		\$0,00
		IVA 12%		\$267,86
		VALOR TOTAL		\$2.500,00

Anexo 11



TELCONET.LTDA
MERCADILLO Y OLMEDO
DIR.SUCURSAL
CONTRIBUYENTE ESPECIAL NRO° 00290
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

RUC. 1152024856001
COTIZACIÓN N° 3564854
FECHA: 2018-02-20

Nombre: Gladys Agila Ramirez
cedula: 1105213126

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio Total
23944	1	CAMARA DE TERMICA	\$100,00	\$100,00
		subtotal neto		\$89,28
		ICE		\$0,00
		IVA 12%		\$10,72
		VALOR TOTA		\$100,00

información: info@telconet.ec

Anexo 12

Tasas de interés activas efectivas vigentes para el sector financiero privado, público y, popular y solidario del Banco Central del Ecuador marzo-2018

3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.96	Depósitos de Ahorro	1.02
Depósitos monetarios	0.62	Depósitos de Tarjetahabientes	1.11
Operaciones de Reporto	0.10		
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.51	Plazo 121-180	4.72
Plazo 61-90	4.08	Plazo 181-360	5.79
Plazo 91-120	4.79	Plazo 361 y más	7.21
5. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 133-2015-M)			
6. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
7. OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	4.96	Tasa Legal	7.26
Tasa Activa Referencial	7.26	Tasa Máxima Convencional	9.33
8. Boletín de Tasas de Interés			
8.1. Boletín Semanal de Tasas de Interés			
8.2. Comparación Tasas: Activas Promedio – Referenciales BCE			
9. Información Histórica de Tasas de Interés			
9.1. Tasas de Interés Efectivas			
9.2. Resumen Tasas de Interés			
9.3. Tasas de Interés por Tipo de Crédito (Vigente hasta Julio de 2007)			
9.4. Boletines Semanales de Tasas de Interés			
10. Material de Apoyo:			
10.1. Instructivo de Tasas de Interés			
11. Informes de Tasas de Interés:			
11.1. Evolución del monto de las operaciones activas y pasivas del Sistema Financiero Nacional.			
12. Base legal:			

Fuente: Banco Central del Ecuador

Anexo 13

CARGOS MÁXIMOS POR SERVICIOS FINANCIEROS

No.	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	Cargo * (Dólares)
1	Servicios con cuentas corrientes	Emisión de un formulario de cheque	0.45
2		Cheque devuelto nacional (1)	2.49
3		Cheque devuelto del exterior	2.89
4		Cheque certificado	1.79
5		Cheque de emergencia	2.23
6		Cheque consideración cámara de compensación (2)	3.13
7		Suspensión transitoria del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	2.68
8		Revocatoria de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	2.68
9		Anulación de formularios de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	2.68
10		Declaración sin efecto de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	2.68
11		Procesamiento protesto de cheque (4)	8.93
12	Servicios de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0.45
13		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad (5)	0.45
14		Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad (6)	0.31
15	Servicios de consultas	Consulta impresa de saldos por cajero automático	0.31
16	Servicios de referencias	Emisión de referencias bancarias	4.46
17		Confirmaciones bancarias para auditores externos	2.37
18		Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente (7)	1.63
19	Servicios de copias	Copia de voucher/vale local aplica a tarjeta de crédito	1.79
20		Copia de voucher/vale del exterior, aplica a tarjeta de crédito	8.93
21		Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito	0.45
22	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas	0.27
23		Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet	0.45
24		Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina	1.92
25		Transferencias interbancarias SCI recibidas	0.27
26		Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet	0.25
27		Transferencias interbancarias SCI enviadas, oficina	1.72
28		Transferencias enviadas al exterior por montos menores o iguales a \$1.000,00	49.54
29		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1.000,00 y menores (o iguales) a \$5.000,00	66.36
30		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$5.000,00 y menores (o iguales) a \$10.000,00	85.18
31		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10.000,00	100.00
32		Transferencias recibidas desde el exterior	8.93
33	Transferencias nacionales otras entidades oficina	1.79	
34	Servicios de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito, débito y prepago	0.23
35	Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	0.89
36		Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito (banda/chip) por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.	5.36

37	Servicios de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip (8)	5.36
38		Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip (8)	5.36
39	Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip (9)	5.36
40		Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip (9)	5.36
41		Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con banda lectora o con chip	1.79
42	Servicios de cuenta básica	Emisión del paquete de apertura de cuenta básica. (10)	5.36
43	Servicios para tarjetas prepago	Emisión de tarjeta prepago recargable con chip (incluye la primera carga) (11)	5.36
44		Renovación de plástico de tarjeta prepago recargable con chip	5.36
45		Recarga de tarjeta prepago en corresponsal no bancario (12)	0.31
46		Descarga de tarjeta prepago en corresponsal no bancario (12)	0.31
47		Descarga de tarjeta prepago en canal físico (11)	0.00
48		Descarga de tarjeta prepago en canal electrónico	0.00
47		Renovación del servicio anual de tarjeta prepago recargable	1.79
48		Reposición de tarjeta prepago recargable con chip	5.36
49	Servicios con estados de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta a domicilio (Cuentas corrientes y tarjetas de crédito)	1.66

Anexo 14

**INFORME DE LABORES DEL GERENTE DE LA COOPERATIVA
CREDIAMIGO LTDA., DICIEMBRE 2016**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO "CREDIAMIGO" Ltda.**

**INFORME DE LABORES DEL
GERENTE.
PERIODO 2016**

Ing. Manuel Alvarado González

Loja-Ecuador



INFORME DE LABORES DE GERENCIA PARA LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

MISION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO" Ltda., ofrece productos y servicios financieros competitivos para el desarrollo de nuestros socios, a través de la educación y la calidez de su talento humano, fomentando el bienestar y solidaridad de la sociedad.

VISION

Crediamigo, a Diciembre del 2016, es una cooperativa de Ahorro y Crédito sostenible; líder en educación cooperativista, que ofrece productos y servicios innovadores, generando rentabilidad social.

VALORES: *Confianza, honestidad, equidad, amistad, solidaridad, responsabilidad, compromiso, tolerancia, lealtad, humildad.*

CRECIMIENTO DE LA COAC. CREDIAMIGO Ltda. Al 31 de diciembre de 2016

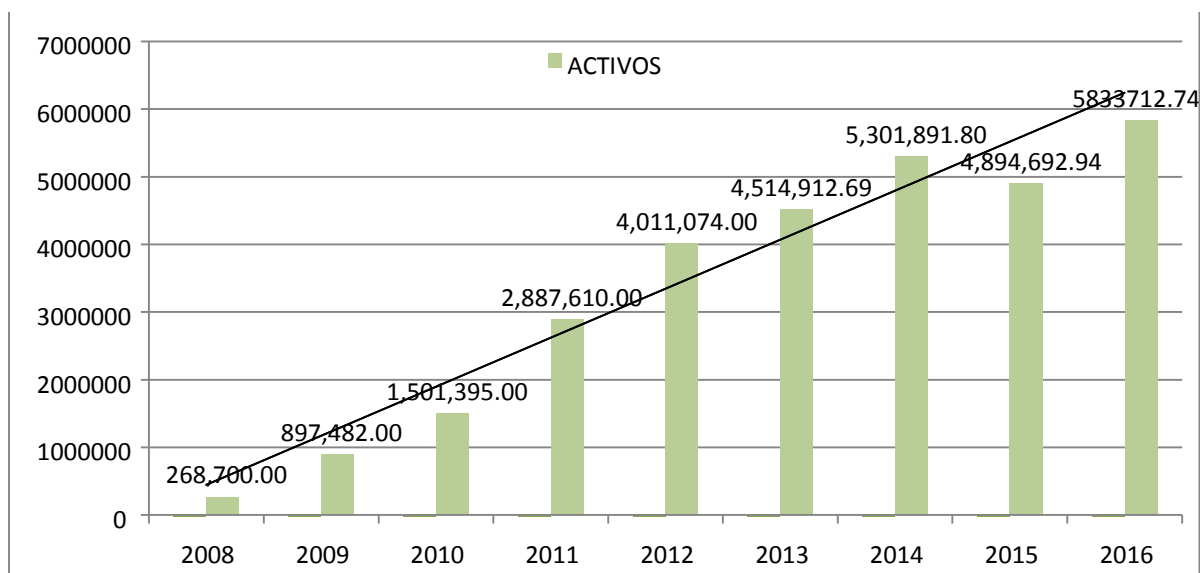
Es un honor tener la oportunidad de poner a vuestra consideración el informe de las actividades del ejercicio económico 2016, mismo que se resume en acciones que se puede considerar de mucha importancia para el bienestar de nuestra Cooperativa. Pensar solo en números y su tendencia, quizá sea de importancia, pero debemos tomar en cuenta que una empresa se valora más por la participación de varios elementos adicionales, que son decisivos en el sendero o destino de la Cooperativa. Uno de esos elementos es el talento humano conformado por directivos, funcionarios y más colaboradores de la Cooperativa, que sin su participación no habríamos obtenido un crecimiento importante de nuestra Institución. Mi reconocimiento, especialmente a la plana directiva de los Consejos de Administración y Vigilancia, que con su apoyo hemos logrado hacer mejor las cosas cada día. Así mismo, en el desarrollo de nuestra existencia no todo es ganar y a veces también se pierde, y uno de ellos es el fracaso de la fusión que se venía liderando por el espacio de más de 2 años; por ello tuvimos la decisión de retirarnos de este proyecto, por desacuerdos en la distribución de las representaciones en los estamentos directivos. Aceptar entrar en igualdad de condiciones para conformar la planta directiva de la nueva Cooperativa, es un riesgo demasiado elevado, tomando en consideración que por derecho y por equidad, debemos en forma mayoritaria tener la representación, la cual no fue aceptada. Por ello, nos permitimos anunciar que debemos seguir adelante mirando nuevas opciones y con mejores bríos y de esta manera seguir por el sendero del progreso y desarrollo para consolidar un crecimiento armónico y de solida organización operativa, financiera y económica.

Para verificar su crecimiento, es necesario revisar las tendencias de las principales cuentas que conforman los estados financieros de la institución, para ello se realiza una comparación con otros periodos, permitiendo observar la tendencia que viene obteniendo nuestra Institución en el año próximo anterior.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016:

ACTIVOS:

AÑOS	ACTIVOS
2008	268,700
2009	897,482
2010	1,501,395
2011	2,887,610
2012	4,011,074
2013	4,514,912
2014	5,301,891
2015	4,894.692
2016	5,833.712



Los activos constituyen los valores de cómo y en donde esta los recursos económicos que se viene administrando, cuyo monto a diciembre de 2016 asciende a \$5,833.712.74 y está conformado principalmente por los siguientes rubros:

- ▬ **Fondos disponibles:** dinero en efectivo, más dinero en cooperativas y bancos por \$ 592188.02
- ▬ **Las inversiones** que mantenemos que equivalen a \$ 411.273.51
- ▬ **Cartera colocada:** con un total de dinero en préstamos por \$ 4,398.115.50 con una morosidad del 9.70%, porcentaje que ha disminuido con relación al periodo anterior (13.7%); esperamos seguir bajando, ya que mientras más bajo sea éste, mucho mejor para la institución.
- ▬ **Provisiones:** Por un valor de \$191.597.86 en comparación al valor del 2015 que fue de (\$141,412.20) y que constituye reservas para créditos con problemas de recuperación. Este valor debe ser continuamente incrementado y a esta fecha equivale al 42.08%.

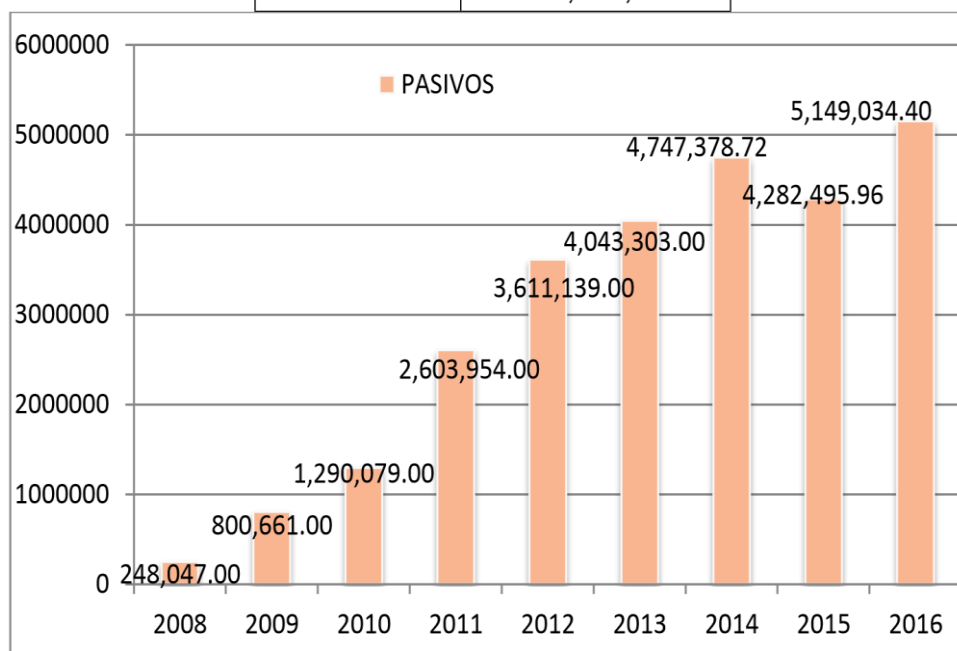
PASIVOS:

Constituyen los valores que recibe la Cooperativa de sus socios e inversionistas, para ofrecer sus productos financieros. Así mismo vienen a constituir los valores que la cooperativa debe a sus acreedores.

Las principales cuentas que conforman son: Depósitos a la vista con \$1,063.909.56 Vs. (\$896,689.99 de 2015) que representa el 20.66%. Otro rubro importante es: Depósitos a plazo fijo, en el que tenemos el valor de \$3,762.126.70 vs. (\$2,989,612.22 - 2015) que equivale al 73% con relación a los pasivos. El rubro otros pasivos representan el 6.29% en comparación con el

total de pasivos.

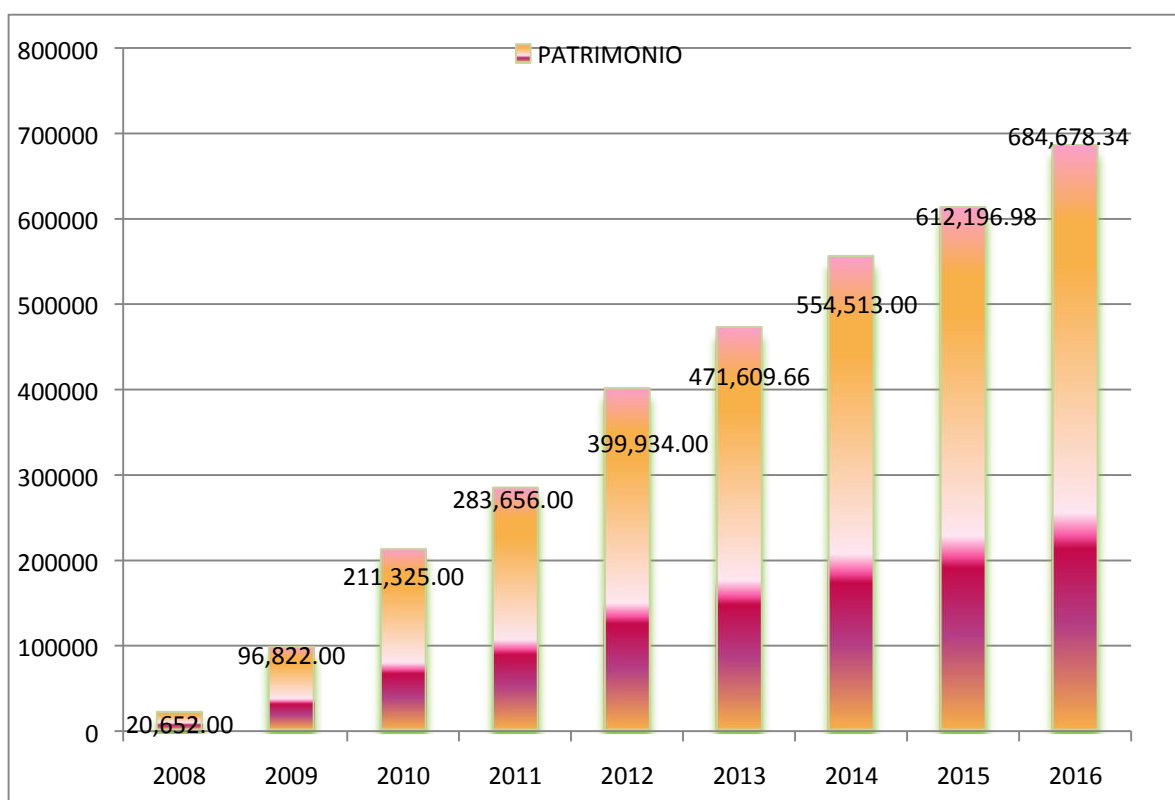
AÑOS	PASIVOS
2008	248,047.00
2009	800,661.00
2010	1,290,079.00
2011	2,603,954.00
2012	3,611,139.00
2013	4,043,303.00
2014	4,747,378.72
2015	4,282,495.96
2016	5,149,034.40



PATRIMONIO:

Su tendencia es muy importante dado su comportamiento, permitiendo a la Cooperativa ver crecer su patrimonio; esperamos seguir incrementando este rubro; por cuanto es el rubro considerado mas importante de la Cooperativa.

AÑOS	PATRIMONIO
2008	20,652.00
2009	96,822.00
2010	211,325.00
2011	283,656.00
2012	399,934.00
2013	471,609.66
2014	554,513.00
2015	612,196.98
2016	684,678.34

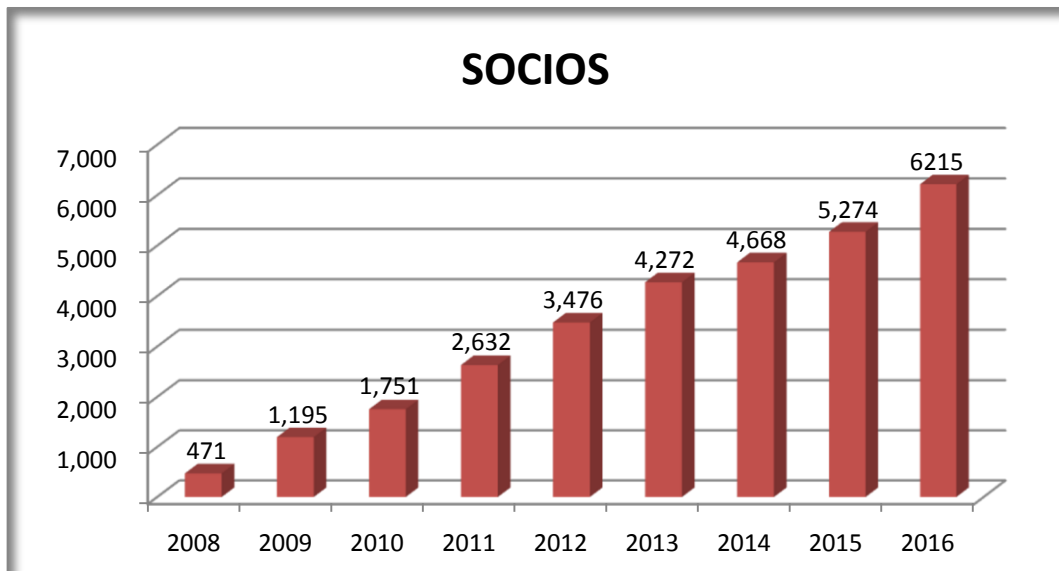


EI PATRIMONIO: Viene a representar los valores que la Cooperativa posee a su favor luego de pagar sus obligaciones. El monto al finalizar el periodo es de \$684.678.34 (\$612,196.98) **que representa el 13.28% con relación a los pasivos.**

SOCIOS NUEVOS

Los socios de la Cooperativa, siempre va en crecimiento, y esperamos que sigan ingresando muchos más, para bien de todos, porque unidos somos más:

AÑOS	SOCIOS
2008	471
2009	1,195
2010	1,751
2011	2,632
2012	3,476
2013	4,272
2014	4,668
2015	5,274
2016	6,215



En lo relacionado al ingreso de nuevos socios, para este periodo ingresaron un numero importante (941); que esperamos sea mucho mayor en el 2017, para una mejor fortaleza de nuestra Institución, por ellos se trabajará en activación de socios inactivos e ingreso de nuevas personas, para de esta manera contar con una cooperativa mucho mas grande. Los socios para la Cooperativa es como la sangre en el cuerpo. De ahí su importancia.

SERVICIOS FINANCIEROS:

Nuestra Cooperativa ofrece a sus socios y ciudadanía en general el pago de los siguientes servicios:

- Pago de teléfono y recargas electrónicas
- Pago del bono solidario,
- Pago de sueldos de empleados del sector público
- Pago de impuesto de los vehículos □ Envío y recepción de remesas
- Pago de servicio de energía eléctrica.
- Pago de pensiones del IESS.
- Transferencia electrónica de dinero por medio del Banco Central del Ecuador a cualquier entidad financiera del País.

- Efectivarían de cheques en un plazo máximo de 24 horas a través del Banco Central del Ecuador.
- Recaudación de todo tipo de impuestos municipales.

Al ser calificados como CORRESPONSALES del Banco Central del Ecuador, estamos en condiciones de ofrecer varios de los servicios que ofrece esta Institución, esto es el de ser agente recaudadores de dinero de las instituciones del sector público.

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS:

INGRESOS: En el periodo 2016 analizado los ingresos totales asciende a \$790,138.06 (\$834,115.48) en donde los rubros que mayor aporta a los ingresos del periodo es por intereses ganados de los préstamos concedidos que equivale el 94% del total de ingresos.

EGRESOS: el total de egresos del periodo suman \$785,636.21 Vs. (817,537.10) del 2015 siendo el rubro pago por intereses en depósitos a la vista y plazo fijo el más grande cuyo monto asciende a \$394,527.39 (\$431,639.73) que representa el 50.20% Vs 52.34% del 2015. Le sigue los gastos operativos por el valor de \$360,600.10 vs (351,284.91) del periodo pasado y que equivale el 45.90% con relación al total de gastos.

EXCEDENTES. Los excedentes del periodo es de \$4,501.85 valor que siempre ha estado limitado por cuanto debemos siempre estar cumpliendo con requerimiento de incremento de provisiones, ya que es una necesidad de cumplimiento obligatorio y por transparencia de los estados financieros. Cabe mencionar que para este ejercicio económico la institución debió incrementar las provisiones en un valor de \$50.000,00.

ASPECTO ADMINISTRATIVO.

CAPACITACIÓN: Una de las inversiones de vital importancia es la capacitación, pues permite obtener óptimos resultados, garantizando un desempeño acorde a las necesidades de la Cooperativa; pero si no capacitamos, también los resultados van a ser poco alentadores. De ahí la necesidad de capacitación a nivel de Directivos, ejecutivos y servidores: En este año se capacitó al personal aprovechando los eventos organizados ya sea por la Cooperativa (Dos) uno de microcrédito y otro de capacitadores para captación, en donde el personal se prepara para llegar a los socios y potenciales socios para un mejor desempeño. Así mismo ha recibido capacitación el área de: Contabilidad, sistemas, gerencia, riesgos, crédito y directivos. Quisiéramos mucho más, pero a veces la limitante es la parte económica.

El talento humano de la Cooperativa está conformada por el siguiente personal y por oficinas:

MATRIZ

1. Sr. Alexander Mendoza, GUARDIA DE SEGURIDAD
2. Ing. Gavy Alvarado Sarango, CONTADORA
3. Ing. Ivannova España Medina, ASIST. CONTABLE, SECRETARIA(E)
4. Lcda. Maritza Galarza, OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y BALCON DE SERVICIOS.
5. Ing. Ivette Monge Encarnación, RESPONSABLE DE CRÉDITO
6. Ing. Elizabeth Peña, JEFE DE INVERSIONES
7. Dr. Luis Pacheco, ABOGADO
8. Ing. Xavier González, RESP. RIESGOS
9. Ing. Mónica Huaca, CAJERA

10. Lcdo. Denis Arias Ojeda, RESPONSABLE DE SISTEMAS
11. Dr. Cesar Brito Guarnizo, AUDITOR INTERNO
12. Ing. Manuel Alvarado González, GERENTE

AGENCIA NORTE

13. Abg. Pedro Mendoza, JEFE DE AGENCIA NORTE
14. Ing. María José Parra, CAJERA
15. Econ. Wilson Guamán, ASISTENTE DE CRÉDITO
16. Sr. Francisco Uchuari, GUARDIA DE SEGURIDAD
17. Ing. Carlos Vallejo ASISTENTE DE OPERACIONES (marzo/2017)

AGENCIA AMALUZA

18. Srta. Cecilia Abad Flores, JEFE DE AGENCIA
19. Ing. Verónica Rosales, OFICIAL DE NEGOCIOS
20. Sr. Marco Jiménez, CAJERO
21. Ing. Pedro Jiménez, ASISTENTE DE CRÉDITO
22. Sr. Francisco Abad Jiménez, GUARDIA.

SECTOR DE GONZANAMA

23. Ing. Maritza Luna Herrera, OFICIAL DE NEGOCIOS
24. Srta. Nelly Briceño, ASISTENTE DE CRÉDITO.

Cooperativamente,

Ing. Manuel Alvarado González
GERENTE

INDICE

Caratula	1
Certificaciòn	ii
Autoria.....	iii
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
a) Título.....	1
b) Resumen.....	2
Summary	4
c) Introducciòn	6
d) Revisiòn de Literatura.....	8
e) Materiales y Métodos.....	28
f) Resultados	32
g) Discusiòn.....	100
h) Conclusiones	104
i) Recomendaciones	105
j. Bibliografía	106
k. Anexos.....	107
INDICE	161