



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO FINANCIERO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL
LIMITADA”**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIATURA EN FINANZAS

AUTOR:

MIGUEL ANTONIO PUCHA JUMBO

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA FINANZAS

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO FINANCIERO EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL
LIMITADA”**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIATURA EN FINANZAS

AUTOR: MIGUEL ANTONIO PUCHA JUMBO
DIRECTOR: ING. OLGA MARITZA RODRIGUEZ ULCUANGO

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Miguel Antonio Pucha Jumbo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo Miguel Antonio Pucha Jumbo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados de mismo son auténticos. Los textos en el documento provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciadas

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 20 de enero de 2022

Miguel Antonio Pucha Jumbo

1105472144

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de investigación, **PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO FINANCIERO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LIMITADA.**, realizado por el señor: Miguel Antonio Pucha Jumbo, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado electrónicamente por: CARMEN AMELIA SAMANIEGO ERAZO</p>	2022-01-20
Ing. Olga Maritza Rodríguez Ulcuango DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	<p>OLGA MARITZA RODRIGUEZ ULCUANGO Firmado digitalmente por OLGA MARITZA RODRIGUEZ ULCUANGO Fecha: 2022.02.21 09:08:54 -05'00'</p>	2022-01-20
Ing: José Gabriel Pilaguano Mendoza MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado electrónicamente por: JOSE GABRIEL PILAGUANO MENDOZA</p>	2022-01-20

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados como es mi título universitario.

A mis padres, Juana y Miguel que supieron brindarme su amor incondicional, me regalaron sabios consejos, ellos constituyen mi fortaleza para luchar y vencer los obstáculos que se presentan a diario.

A mi hermana por su apoyo, por su perseverancia, en los momentos de declive, por guiarme y ayudarme a forjar el carácter suficiente para no darme por vencido,

A mis familiares allegados por su apoyo moral y consejero en la trayectoria universitaria.

Miguel

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y la Carrera de Finanzas, quienes me brindaron la oportunidad para formarme como un profesional ético y con conocimientos suficientes para enfrentar los desafíos en el mundo laboral.

A todos los docentes que desde el inicio de la carrera profesional, hasta el último día de estudios, compartieron sus conocimientos con ahínco, con el propósito de forjar el porvenir profesional de sus discípulos.

A la Ing, Olga Rodríguez directora de la carrera y docente, por ayudarme a forjar el carácter investigativo y aportar a la sociedad interesada en el nuevo conocimiento.

Agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., por la apertura para el desarrollo investigativo y por la oportunidad que se brinda a los nuevos prospectos profesionales, en especial al Ing: Alexis Ruiz jefe de agencia Riobamba, por la ayuda, paciencia y direccionamiento dado en el proceso de indagación.

Miguel

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Delimitación del problema	3
1.4 Campo:	3
1.5 Justificación.....	3
1.5.1 <i>Justificación teórica</i>	3
1.5.2 <i>Justificación Metodológica</i>	3
1.5.3 <i>Justificación Práctica</i>	4
1.6 Objetivos.....	4
1.6.1 <i>Objetivo General</i>	4
1.6.2 <i>Objetivos específicos</i>	4
1.7 Antecedentes investigativos.....	4
1.8 <i>Fundamentación teórica</i>	5
1.8.1 <i>Definición de proyecto</i>	5
1.8.2 <i>Factibilidad</i>	6
1.8.3 <i>Proyectos de inversión</i>	7
1.8.4 <i>Actividades y recursos de un proyecto</i>	8
1.8.5 <i>Proyectos según su carácter</i>	8
1.8.6 <i>Proyectos según sector de la economía</i>	8
1.8.6.1 <i>Proyectos agropecuarios,</i>	8
1.8.6.2 <i>Proyectos industriales</i>	9

1.8.6.3	<i>Proyectos de infraestructura social y económica,</i>	9
1.8.6.4	<i>Proyectos de servicios</i>	9
1.8.7	<i>Proyectos según su objetivo</i>	9
1.8.8	<i>Fases de un proyecto</i>	10
1.8.9	<i>Pasos para un estudio de factibilidad</i>	11
1.8.10	<i>Tipos de factibilidad</i>	11
1.8.10.1	<i>Factibilidad de la empresa</i>	11
1.8.10.2	<i>Factibilidad del mercado</i>	11
1.8.10.3	<i>Factibilidad técnica</i>	12
1.8.10.4	<i>Factibilidad financiera</i>	12
1.8.10.5	<i>Implementar:</i>	12
1.8.11	<i>Productos financieros</i>	12
1.8.12	<i>Tarjeta de débito</i>	12
1.8.13	<i>Cooperativa de ahorro y crédito</i>	13
1.8.14	<i>Estudio de mercado</i>	13
1.8.14	<i>Información primaria</i>	13
1.8.14.2	<i>Información de fuentes secundarias</i>	13
1.8.14.3	<i>Ciclo de vida del producto</i>	14
1.8.15	<i>Oferta y demanda</i>	14
1.8.15.1	<i>Oferta</i>	14
1.8.15.2	<i>Demanda</i>	14
1.8.16	<i>Estudio económico y financiero</i>	14
1.8.16.1	<i>Análisis de la rentabilidad</i>	15
1.8.16.2	<i>Análisis de la financiación</i>	15
1.8.17	<i>Valor Actual Neto (VAN)</i>	16
1.8.18	<i>Tasa Interna de Retorno (TIR)</i>	16
1.8.19	<i>Rentabilidad</i>	17

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	18
2.1	Enfoque De la investigación	18
2.1.1	<i>Investigación cuantitativa</i>	18
2.1.2	<i>Investigación cualitativa</i>	18
2.2	Tipo de investigación	18
2.2.1	<i>De campo</i>	19
2.2.2	<i>Documental</i>	19

2.3	Método	19
2.3.1	Inductivo	19
2.3.2	Deductivo	19
2.3.3	Analítico	19
2.4	Técnicas	20
2.4.1	Encuesta	20
2.4.2	Observación	20
2.5	Población y muestra	20
2.5.1	Población	20
2.5.2	Muestra	20

CAPÍTULO III

3	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
3.1	Información general de la cooperativa de ahorro y crédito Credil limitada ... 22	
3.1.1	Visión	23
3.1.2	Misión	23
3.1.3	Valores Corporativos	23
3.1.4	Objetivo	24
3.1.5	Líneas o giro del negocio (objeto social)	24
3.1.6	Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda.	25
3.2	Aplicación de encuesta	25
3.2.1	Discusión de resultados	36
3.3	Estudio legal	36
3.3.1	Normas generales, Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera.	36
3.3.1.1	Sección I: Definiciones	36
3.3.1.2	Sección II: De los emisores y operadores	37
3.3.2	Sección III: De los contratos y formatos	37
3.3.2.1	Sección v: costos, cargos e intereses	39
3.3.2.2	Disposiciones generales	40
3.3.3	Reglamento para la obtención de la tarjeta de débito en la cooperativa de ahorro y crédito Credil, limitada.	40
3.3.4	Contrato para la obtención de la tarjeta de débito	44
3.4	Estudio técnico	48
3.4.1	Localización del proyecto	48
3.4.1.1	Macro localización	49
3.4.2	Micro localización	49

3.5	Características del producto financiero.....	52
3.5.1	<i>Características de la tarjeta</i>	52
3.5.2	<i>Características del servicio</i>	52
3.5.3	<i>Producto sustituto</i>	52
3.6	Estudio de mercado	54
3.6.1	<i>Segmentación de mercado</i>	54
3.6.2	<i>Demanda real.....</i>	57
3.6.3	<i>Precio.....</i>	58
3.6.4	<i>Ruta para el proceso de obtención de tarjeta de débito</i>	59
3.6.5	<i>Requisitos para la obtención de la tarjeta de débito</i>	60
3.7	Estudio financiero y económico	60
3.7.1	<i>Requerimientos</i>	60
3.7.1.1	<i>Selección del personal:.....</i>	60
3.7.1.2	<i>Mano de obra.....</i>	61
3.7.2	<i>Maquinaria y equipo:</i>	61
3.7.3	<i>Equipo de computación</i>	61
3.7.4	<i>Software:</i>	62
3.7.5	<i>Impresora térmica.....</i>	62
3.7.6	<i>Muebles y enseres</i>	62
3.7.7	<i>Suministros de oficina</i>	63
3.7.8	<i>Inversión inicial.....</i>	65
3.7.9	<i>Estado de situación inicial.....</i>	66
3.7.10	<i>Estado de Situación Inicial Cooperativa de Ahorro Y Crédito Credil, Ltda”.....</i>	66
3.7.11	<i>Ingresos</i>	69
3.7.11.1	<i>Ingreso por venta de tarjetas</i>	69
3.7.11.2	<i>Ingresos por reposición.....</i>	70
3.7.11.3	<i>Ingresos por transacción.....</i>	70
3.7.12	<i>Punto de equilibrio</i>	72
3.7.13	<i>Indicadores</i>	74
3.7.13.1	<i>TIR.....</i>	75
3.7.13.2	<i>Beneficio costo</i>	75
3.7.13.3	<i>Tiempo de recuperación de capital invertido</i>	75
	CONCLUSIONES.....	76
	RECOMENDACIONES.....	77
	GLOSARIO	78
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Fases de un proyecto	10
Tabla 2-3:	Segmentación de las cooperativas en función de sus activos	23
Tabla 3-3:	Género de los socios y clientes de la COAC Credil, Ltda.....	26
Tabla 4-3:	Edad de los socios y clientes de la COAC Credil, Ltda	27
Tabla 5-3:	Posee tarjeta de débito	28
Tabla 6-3:	Actividad económica de los socios y cliente de la COAC Credil, Ltda	29
Tabla 7-3:	Tarjeta de débito en actividad económica	30
Tabla 8-3:	Frecuencia de retiro de ahorros	31
Tabla 9-3:	Retiro de dinero en efectivo	32
Tabla 10-3:	Implementación de tarjeta de débito.....	33
Tabla 11-3:	Servicios en tarjeta de débito.....	34
Tabla 12-3:	Medio publicitario	35
Tabla 13-3:	Segmentación de mercado	54
Tabla 14-3:	Evolución de socios	55
Tabla 15-3:	Método de ajuste de mínimos cuadrados.....	55
Tabla 16-3:	Datos de la ecuación.....	55
Tabla 17-3:	Proyección de socios y clientes	56
Tabla 18-3:	Resumen de proyección de socios	57
Tabla 19-3:	Demanda real.....	57
Tabla 20-3:	Tarifas máximas por servicios financieros	58
Tabla 21-3:	Suministros de oficina.....	63
Tabla 22-3:	Maquinaria y equipo.....	63
Tabla 23-3:	Equipo de computación	64
Tabla 24-3:	Muebles y enseres.....	64
Tabla 25-3:	Resumen de activos fijos	64

Tabla 26-3: Resumen de gastos	65
Tabla 27-3: Inversión inicial	65
Tabla 28-3: Sueldos y salarios	66
Tabla 29-3: Materiales de oficina	67
Tabla 30-3: Mantenimiento de equipo	67
Tabla 31-3: Resumen de gastos	67
Tabla 32-3: Evolución de la inflación.....	68
Tabla 33-3: Proyecciones de costos fijos y variables.....	68
Tabla 34-3: Precio de la tarjeta	69
Tabla 35-3: Tarjeta a producir	69
Tabla 36-3: Ingresos por reposición.....	70
Tabla 37-3: Ingresos por transacciones.....	71
Tabla 38-3: Ingresos totales	71
Tabla 39-3: Proyección estado de resultados	72
Tabla 40-3: Punto de Equilibrio.....	73
Tabla 41-3: Flujo de caja proyectado.....	73
Tabla 42-3: Flujo neto actualizado.....	74
Tabla 43-3: VAN Y TIR	75
Tabla 44-3: Recuperación de inversión	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Sucursal n° 1 de COAC Credil Ltda.	50
Figura 2-3:	Sucursal n° 2 de COAC Credil Ltda.	50
Figura 3-3:	Sucursal n° 3 de COAC Credil Ltda. n° 3	51
Figura 4-3:	Sucursal n° 4 de COAC Credil Ltda.	51
Figura 5-3:	Sucursal n° 5de COAC Credil Ltda.	52
Figura 6-3:	Logotipo y slogan que identificará a la tarjeta.....	53
Figura 7-3:	Tarjeta de débito Credit Card.....	53
Figura 8-3:	Proceso para emisión de una tarjeta.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Pasos para un estudio de factibilidad.....	10
Gráfico 2-1:	Ciclo de vida de un producto.....	14
Gráfico 3-1:	Pasos para un estudio financiero económico.....	15
Gráfico 4-3:	Género	26
Gráfico 5-3:	Edad.....	27
Gráfico 6-3:	Posee tarjeta de débito.....	28
Gráfico 7-3:	Actividad económica.....	29
Gráfico 8-3:	Tarjeta de débito en las actividades económicas	30
Gráfico 9-3:	Frecuencia de retiro de ahorros	31
Gráfico 10-3:	Retiros de dinero en efectivo.....	32
Gráfico 11-3:	Implementación de tarjeta de débito.....	33
Gráfico 12-3:	Servicios en tarjeta de débito.....	34
Gráfico 13-3:	Medio publicitario	35
Gráfico 14-3:	Macro localización.	49
Gráfico 15-3:	Proyección de socios y demanda.	57
Gráfico 16-3:	Comparación utilidad neta y flujo de caja.	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS Y CLIENTES DE COAC CREDIL,
LTDA

ANEXO B: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

ANEXO C: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COAC CREDIL,
LTDA

ANEXO B: RUC DE LA COAC CREDIL, LTDA

ANEXO E: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS DE LA COAC CREDIL,
LTDA.

ANEXO F: TASAS DE INTERESES REFERENCIALES A SEPTIEMBRE DEL 2021

ANEXO G: PROVEEDORES

ANEXO H: DEPRECIACIÓN EN LÍNEA RECTA

ANEXO I: AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS

ANEXO J: COMPROBANTE DE CLASIFICACIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

ANEXO K: RAZON SOCIAL DE LA COAC CREDIL, LTDA

ANEXO L: CARGOS MÁXIMOS POR SERVICIOS FINANCIEROS, REGULADOS
POR LA JUNTA POLÍTICA MONETARIA Y FINANCIERA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se enfocó en un proyecto de factibilidad para la implementación de un producto financiero (tarjeta de débito) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., en todas las agencias de la entidad, mediante los estudios de: mercado, financieros y la demanda insatisfecha tuvo como objetivo la captación de nuevos socios potenciales, optimizar el tiempo y a su vez generar mayores utilidades por año. Para el desarrollo de la investigación se recolectó información proporcionada por la institución y mediante la aplicación de encuestas dirigidas a socios y clientes, con esto se logró determinar la oferta, demanda y nivel de aceptación del producto. Se adaptó un estudio de mercado, técnico, legal y financiero de acorde a la necesidad, el cual permitió determinar la inversión, financiamiento y flujo de caja, obteniendo los siguientes resultados: tasa de descuento de 9,33 %, un valor actual neto (+VAN) \$39 694,77; una tasa interna de retorno (TIR) 42,93%, relación beneficio costo (RBC) \$2,33 y el periodo real de recuperación (PRR) que es de 2 años, 3 meses y 7 días. La inversión que se necesita para poner en marcha el proyecto es de \$ 29, 855,10 dólares. Mediante la aplicación y análisis de estos indicadores se concluye la factibilidad y viabilidad del proyecto, razón por la cual se recomienda su implementación.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <PROYECTO DE FACTIBILIDAD>, <ESTUDIO DE MERCADO>, <VALOR ACTUAL NETO (VAN)>, <TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>, <AMBATO (CANTÓN)>, <SALCEDO (CANTÓN)>.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



15-02-2022

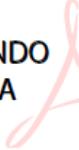
0274-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study focused on a feasibility project for the implementation of a financial product (a debit card) in Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda in all the institutional agencies through marketing and financial studies along with the unsatisfied demand aimed to attract new potential clients and optimize time to generate higher annual returns. For the development of the research, information provided by the institution was collected and through the application of surveys applied to associates and clients which made it possible to determine the supply, demand and level of acceptance of the product. A market, technical, legal and financial study was adapted according to the need, which allowed determining the investment, financing and cash flow, obtaining the following results: discount rate of 9.33%, a net present value (+NPV) \$39,694.77; an internal rate of return (IRR) 42.93%, benefit cost ratio (RBC) \$2.33 and the real recovery period (PRR) which is 2 years, 3 months and 7 days. The investment needed to start the project is \$29,855.10 dollars. Through the application and analysis of these indicators, the feasibility and viability of the project is concluded, which is why it is recommended its implementation.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <FEASIBILITY PROJECT>, <MARKET STUDY>, <PRESENT NET VALUE (NPV)>, <INTERNAL RATE OF RETURN (IRR)>, <RIOBAMBA (CANTON)>, <AMBATO (CANTON)>, <SALCEDO (CANTON)>

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY



Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.02.15
16:46:51 -05'00'

INTRODUCCIÓN

El proyecto de factibilidad permitirá determinar y decidir mediante la aplicación de ciertos estudios que requiera la investigación si es posible el desarrollo y la ejecución del nuevo producto financiero en beneficio de los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., en todas sus agencias.

Para detalle y guía de la investigación se evidencian tres capítulos sucesivos detallados así:

Capítulo I: Refleja el marco teórico referencial el que abarca los objetivos de la investigación tanto el general y el específico, marco conceptual, fundamentación teórica, este capítulo es la antesala de la investigación dado que de forma teórica se justifica el trabajo a realizar.

Capítulo II: Comprende el marco metodológico que refiere los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para el efecto de la investigación, en especial la aplicación de la encuesta a una muestra de socios y clientes de la cooperativa extraer información que ayuda a determinar la posible aceptación del producto

Capítulo III: Resultados y discusión de resultados Concierno a los resultados de la investigación, a la aplicación de los estudios: técnicos, financieros y económico, con los análisis correspondientes

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la competitividad cooperativista en el país ha permitido mejoras e innovaciones continuas para brindar mejores productos y servicios a los clientes. Las instituciones que no se adaptan a los cambios, se quedan rezagadas se condenan a poner en riesgo su permanencia y la de sus colaboradores. El uso de tarjetas de débito presenta auge, el efecto pandémico ha sido el gran detonante para migrar a esta forma de pago y de cobro, produciéndose así un efecto de desmaterialización de las instituciones de intermediación financiera y del dinero en efectivo con esto se da paso a la globalización mediante el uso de la tecnología, la cual ha cumplido un papel elemental, 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.

Según (Asobanca, 2021) A febrero de 2021 se registraron 8,7 millones de tarjetas de débito; esto es un incremento de 9,3% frente a igual mes de 2020. Los usuarios de tarjeta de débito hicieron 5,7 millones de transacciones en febrero de 2021; lo que representa un alza de 6,5% frente al número de transacciones con tarjeta de débito registradas en febrero de 2020.

El crecimiento es evidente, lo que manifiesta la preferencia de los usuarios por este producto financiero, pues contemplan ciertas ventajas como: mecanismo rápido y seguro, facilidad para transacciones, mejor gestión financiera, compras virtuales el cual durante la pandemia es un contexto fundamental y finalmente evitar la inseguridad de las calles, en el contexto empresarial, su implementación aporta al posicionamiento estratégico frente a la competencia, captación de nuevos clientes, mejora de rentabilidad, aumento de inversiones y sobre todo el crecimiento.

La Coac Credil limitada, con su matriz en la ciudad de Salcedo en la provincia de Cotopaxi y sus cuatro sucursales ubicadas en las provincias de Tungurahua y Chimborazo, no poseen el producto financiero de la tarjeta de débito en ninguna agencia de la entidad, siendo esta una desventaja frente a la competencia y a la captación de nuevos clientes afectando directamente al posicionamiento de la empresa, en la actualidad cuenta con 12 000 socios. El usuario afiliado tiene que acudir obligatoriamente a ventanilla de la institución a realizar transacciones, generando así un malestar en los principales implicados; por otra parte, se da incumplimiento a la misión empresarial “servicios financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes en la zona centro del país”.

1.2 Formulación del problema

¿La implementación del producto financiero contribuirá al crecimiento y sostenibilidad de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIL limitada, en todas sus agencias?

1.3 Delimitación del problema

1.4 Campo:

Área:

Delimitación espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda, matriz y sucursales

1.5 Justificación

El presente proyecto de factibilidad y su aplicación busca resolver la desventaja competitiva de no ofrecer el producto financiero de las tarjetas de débito frente al resto de las cooperativas presentes en el mercado de estudio que ya lo ofrecen, los principales beneficiarios de la implementación serán los socios activos de la institución y los nuevos que se afilien, de esta forma la cooperativa se podrá consolidar en el mercado enmarcándose en la competencia.

La problemática existente y la solución dada mediante el estudio permitirán la consolidación de la empresa, mejorando así los procesos de la intermediación financiera

1.5.1 Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento e investigación, mediante la aplicación de fundamentación teórica, conceptos básicos de mercado y finanzas. Complementado con: estudio de mercado, estudio técnico, estudio financiero y estudio legal

1.5.2 Justificación Metodológica

Para la recopilación de información y cuantificación de la demanda insatisfecha se utilizará la encuesta, lo que permitirá delimitar los posibles clientes del estudio a realizar. Importante que el desarrollo y uso adecuado de técnicas e instrumentos, ayudarán a la determinación de la demanda

1.5.3 Justificación Práctica

Los beneficiarios al desarrollar el estudio de factibilidad son varios: La COAC, que buscará la inversión necesaria para su aplicabilidad dependiendo del veredicto del estudio además de la consolidación estratégica en el mercado, por otro lado, los socios y clientes se favorecen por la facilidad, agilidad y seguridad que brinda el producto financiero evitando así la aglomeración de usuarios en las instalaciones.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la factibilidad para la implementación de un producto financiero en beneficio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Credil Limitada.

1.6.2 Objetivos específicos

- Verificar la demanda insatisfecha para determinar el grado de aceptación de la implementación del producto financiero.
- Establecer los requerimientos, técnicos, administrativos para el desarrollo del producto financiero a través de los estudios de mercado
- Realizar la evaluación financiera para determinar técnicamente la factibilidad del proyecto mediante la aplicación de estudios financieros.

1.7 Antecedentes investigativos

El conocimiento investigativo relacionado a la temática central será soporte para encaminar el desarrollo de proyecto, los cuales se detallan a continuación:

A juicio de (Agila, 2018) en su trabajo de titulación 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*” Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa concluye que:

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.

Según, (Ramón, 2018) en su trabajo de posgrado denominado “*Factibilidad de implementación del Producto Financiero “Titularización de Tarjetas de Crédito” en el Ecuador*”, Universidad SAN Francisco De Quito, Colegio de Posgrados, concluye que:

La titularización de tarjetas de crédito permite diversificar los productos ofertados en el mercado de valores ecuatorianos, debido a que hay instituciones y personas naturales dispuestas a asumir un más alto riesgo y que esto se vea recompensado con una tasa de rendimiento más alta que la ofertada en el mercado.

(Sarmiento, 2019) en su tema de investigación, “*proyecto de factibilidad para la creación de una caja de ahorro destinada a la asociación de productores agropecuarios “Reina del Cisne” del cantón Olmedo*”, Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa concluye que:

Existe una aceptación favorable de los integrantes de la Asociación de Productores Agropecuarios “Reina del Cisne” del Cantón Olmedo, respecto a la creación de la Caja de Ahorro, donde 67 personas formarán parte de la Entidad, ya que consideran que por medio de esta contarán con un mecanismo para colocar sus ahorros y solicitar créditos con tasas de interés accesibles, que las establecidas en el mercado financiero.

Las investigaciones anteriormente presentadas cumplen un rol central de trascendencia para el presente trabajo, dado que sirven como guía metodológica, técnica y de planificación para el desarrollo investigativo. Además, refiriendo la objetividad que se logra con los estudios de factibilidad o proyectos en ciertos casos que se realizan, lo que determinará si es favorable para la empresa o desfavorable su ejecución, conociendo la posible demanda del producto.

1.8 Fundamentación teórica

1.8.1 Definición de proyecto

Es un trabajo no repetitivo que ha de planificarse y realizarse según unas especificaciones técnicas determinadas, con un presupuesto preestablecido y una organización temporal, con la participación de varios departamentos de una empresa que se desmantela cuando termina el proyecto y tal vez también con la colaboración de terceros. (Aceves, 2018)

Idea inicial, base y principio para el desarrollo de una investigación que a priori abarca un modelo determinado de ejecución sujeta a cambios de acuerdo a la necesidad que se requieran en el avance de la investigación o las dificultades que se necesiten remediar.

1.8.2 Factibilidad

A criterio de (Pinantoja & Yauli, 2020) es un documento o instructivo en el que se plantea proyectos para ofrecer un bien o servicio a la ciudadanía con la ayuda de objetivos, estrategias, estructura organizacional y montos de inversión con la finalidad de demostrar al final del estudio la factibilidad de un nuevo tipo de negocio.

Su objetivo básico es demostrar la Viabilidad del proyecto, justificando seleccionar la mejor alternativa para abastecer el mercado de acuerdo con las restricciones de recursos, ubicación y tecnologías accesibles. (Rodríguez, 2018)

Del estudio de factibilidad se determinará qué tan viable y rentable es el proyecto para la empresa para el sector en la que se propone su ejecución, además cumple el papel de mostrar una visión panorámica de la inversión que conlleva y esto puede ahuyentar o fomentar la tracción de nuevos inversionistas.

Las preguntas clave para un estudio de factibilidad según (Pacheco & Pérez, 2018) son:

- ¿Qué? Para definir el proyecto que se desea implementar y ejecutar.
- ¿Quién? Para saber qué persona lo desarrollará o implementará. Una vez definido el proyecto, se pregunta si la empresa tiene la posibilidad de hacerlo. Si la respuesta es negativa, existen dos opciones: la primera, que se deseché; la segunda, que se vuelva a definir hasta llegar a uno que sea posible para la compañía. Una vez que la respuesta sea afirmativa, el proyecto pasa al siguiente nivel.
- ¿Cuándo y dónde? Esto, con el propósito de saber en qué fecha y en qué lugar es conveniente iniciarlo, lo cual indica la factibilidad del mercado. Si la respuesta es negativa, existen dos alternativas: la primera, que se repruebe el proyecto; la segunda, que se vuelva a definir la fecha y el lugar hasta encontrar aquellos que sean posibles para el mercado. Una vez que la respuesta sea afirmativa, el proyecto pasa al siguiente nivel.
- ¿Cómo? Con el objeto de saber qué métodos, estrategias y/o técnicas se van a emplear. Si la respuesta es negativa, encontramos dos situaciones: la primera, que se elimine el proyecto o que se vuelva a definir la técnica afirmativa, el proyecto pasa al siguiente nivel.
- ¿Cuánto? Con el fin de saber la cantidad que se invertirá, cuánto nos generará y en cuánto tiempo; esto representa la factibilidad financiera por realizar el proyecto. Si la respuesta es negativa, se puede desechar el proyecto o bien, redefinir la factibilidad financiera hasta

encontrar la apropiada; una vez que la respuesta sea afirmativa, se realiza la siguiente pregunta.

- ¿Por qué? Para saber cuál es la razón por la que queremos o pensamos iniciar la operación. Una vez contestadas las dos preguntas anteriores, si son negativas se deben redefinir; si la respuesta es afirmativa, se procede a implementar el proyecto.

Adicional en el marco de factibilidad (Miranda, 2005) menciona la conducción que se debe dar para el desarrollo, estos son:

- Determinación plena e inequívoca a través del estudio de mercado, el tamaño, ubicación en espacio y tiempo.
- Diseño de modelo administrativo adecuado para cada etapa del proyecto.
- Estimación del nivel de las inversiones necesarias y su cronología, costos de operación y su rentabilidad, el principal atractivo.
- Identificación plena de fuentes de financiación y la regulación de compromisos de participación del proyecto.
- Determinación de términos de contratación, licitación en caso de ser necesario para la compra de equipos principales y complementarios.
- Aplicación de criterios de evaluación tanto financiera como económica, social y ambiental que permita allegar argumentos para la decisión de realización del proyecto.

1.8.3 Proyectos de inversión

Se denomina proyecto de inversión, a toda planificación previa que necesita de recursos para implementación, sofisticación o apertura, todo eso contiene un plazo estimado de retorno de los recursos invertidos.

Para (Rodríguez, 2018) El proyecto de inversión es un proceso que consta de actividades específicas y tareas precisas que permiten obtener un documento estructurado y confiable.

Sus actividades se pueden listar de la forma siguiente:

- Plan de negocios.
- Estudio de mercado.
- Estudio técnico.
- Elaboración de los estados financieros proforma

1.8.4 Actividades y recursos de un proyecto

Para (Rivas, Mieles, & Bolaño, 2017) Son las acciones o tareas que se deben hacer para alcanzar los resultados o productos comprometidos. De esta forma a cada producto y lo resultado le corresponderá una acción o un conjunto de acciones determinadas y lógicamente relacionadas. Sólo se deben incluir aquellas acciones que realiza el equipo del proyecto.

- Recursos de un Proyecto a versión de (Rivas, Mieles, & Bolaño, 2017) Son las materias primas, los medios disponibles (humanos y materiales conjunto con la tecnología), con que cuenta el proyecto, para lograr los objetivos, resultados y actividades planificadas en él.

Para (Prieto Herrera, 2016) clasifica a lo proyectos de la siguiente manera

1.8.5 Proyectos según su carácter

Los proyectos según su carácter se clasifican en:

Proyectos sociales: dirigen su acción a los individuos por su condición de miembros de la comunidad, se financian independientemente de la capacidad de pago del usuario, exigen alguna forma de respaldo colectivo, producen servicios o conocimientos y la idea de proyecto se genera con una necesidad y la existencia de una presión o consenso para satisfacerla.

Los proyectos económicos: van dirigidos a los individuos y están relacionados con el mercado en términos de la capacidad de pago del usuario, no buscan necesariamente el beneficio del individuo como integrante de la comunidad, ni requieren consenso para su ejecución; producen bienes, servicios o conocimientos y se generan mediante la identificación de necesidades individuales o colectivas y partiendo de la disponibilidad de insumos.

1.8.6 Proyectos según sector de la economía

De acuerdo con el sector de la economía al cual están dirigidos, estos proyectos pueden ser:

1.8.6.1 Proyectos agropecuarios,

Dirigidos al campo de la producción animal y vegetal, actividades pesqueras y forestales, proyectos de riego, colonización, re- forma agraria, abonos y fertilizantes, mecanización de cultivos y otros afines a sus características.

1.8.6.2 Proyectos industriales

Son los relacionados con la industria manufacturera, la industria extractiva y el procesamiento de productos derivados de la pesca, agricultura y la actividad pecuaria.

1.8.6.3 Proyectos de infraestructura social y económica,

Dirigidos a atender necesidades básicas de la población, como salud, educación, recreación, turismo, deportes, seguridad social, acueductos, alcantarillados, vivienda, transporte, energía eléctrica, telecomunicaciones y ordenamiento territorial urbano y rural.

1.8.6.4 Proyectos de servicios

Se caracterizan porque no producen bienes materiales sino que prestan servicios de carácter personal y técnico, ya sea mediante el ejercicio profesional individual o a través de instituciones. Se incluyen aquí los proyectos de investigación científica y tecnológica, de comercialización de productos, capacitación y desarrollo de la comunidad, asesoría técnica, etc.

1.8.7 Proyectos según su objetivo

Los proyectos de acuerdo con su objetivo se clasifican en

Proyectos de producción de bienes primarios (extracción), secundarios (transformación), consumo final, intermedios o bienes de capital. Proyectos de producción de servicios: infraestructura física (transporte, comunicaciones, energía, ordenamiento), infraestructura, servicios (salud, vivienda, educación, administración pública, seguridad); investigación: científica, tecnológica, aplicada.

1.8.8 Fases de un proyecto

Tabla 1-1: Fases de un proyecto

Planificación	Desarrollo	Ejecución	Finalización
Actividades			
Determinar el problema que realmente hay que resolver	Crear el equipo	Monitorizar el proceso	Evaluar la ejecución del proyecto
Identificar las partes interesadas	Planificar la asignación de tareas	Informar el progreso	Cerrar el proyecto
Definir los objetivos del proyecto	Crear el calendario	Celebrar reuniones semanales	Recibir informes del equipo
Determinar el alcance, los recursos y las principales tareas	Celebrar la reunión de lanzamiento	Gestionar los problemas que se presenten	Realizar un informe de evaluación posterior
Prepararse para soluciones intermedia	Elaborar presupuesto		

Fuente: (Business Review, 2017)

1.8.9 Pasos para un estudio de factibilidad

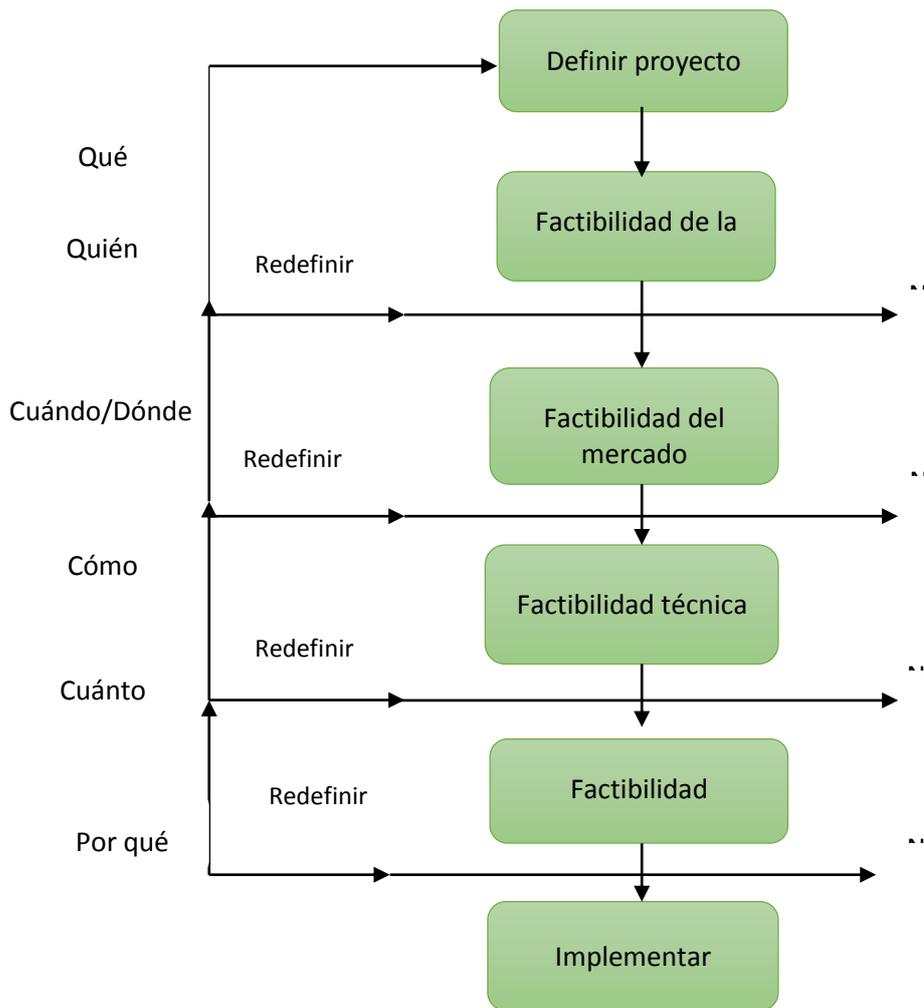


Gráfico 1-1. Pasos en un estudio de factibilidad

Fuente: (Pacheco & Pérez, 2018)

1.8.10 Tipos de factibilidad

1.8.10.1 Factibilidad de la empresa

Refiere a la posibilidad de la organización tanto administrativa, técnica y financiera para su desarrollo del nuevo producto, bien o servicio a implementar en un determinado tiempo y espacio.

1.8.10.2 Factibilidad del mercado

Considera aspectos netamente de la demanda sectorial, es decir ¿qué tan aceptable es el nuevo producto, bien o servicio en un determinado espacio?, además mediante estudios de mercado se mide la posible demanda o aproximada para cuantificar rentabilidad.

1.8.10.3 Factibilidad técnica

Reúne las condiciones cualitativas tales como: conocimiento, habilidades, experticia de los ejecutores sumado a esto la metodología, procedimientos y herramientas que se van a utilizar.

1.8.10.4 Factibilidad financiera

Consiste en la determinación de los recursos financieros y económicos que se necesita correlacionado con lo que la empresa puede desembolsar para su desarrollo y puesta en el mercado, adicionando la rentabilidad que generaría

1.8.10.5 Implementar:

Fase final en la que se pone en marcha o ejecuta la planificación que se ha generado en los incisos anteriores, además se pueden reajustar detalles que no se apegan a la realidad del mercado.

1.8.11 Productos financieros

Los productos financieros son instrumentos que ayudan de diferentes formas al ahorro y la inversión, adecuados a las necesidades de las personas, entre los productos financieros están los de ahorro y los de crédito. (CoopTulcan, 2021)

En el marco de esta investigación se define como: la herramienta tecnológica que permite al socio y cliente de la COAC Credil, Ltda., mayores facilidades de pago y cobro sin poner en riesgo los ahorros o inversiones que estos poseen en la institución.

1.8.12 Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un plástico emitido por una entidad financiera con una banda magnética en el reverso y un chip electrónico que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. Se utiliza para poder efectuar diferentes operaciones financieras y está ligada a una clave o PIN que permite autorizar dichas transacciones. (Escobar, 2020)

A criterio de (Cardozo, 2019) se menciona las principales ventajas de su uso.

- Es imposible endeudarse:
- Servicios de alertas y notificaciones
- Uso de los cajeros automáticos las 24 horas del día.
- El control de ingresos y egresos es con mayor facilidad
- Otorga mayor seguridad al evitar llevar consigo dinero en efectivo
- Evitar estafas con el dinero falso
- Fácil acceso puesto que con su implementación se la puede adquirir en cualquier agencia

1.8.13 Cooperativa de ahorro y crédito

Para (SEPS, 2018) son una alternativa cercana a la ciudadanía por el tipo de relación, que, por su naturaleza, mantiene con sus socios, quienes son los propietarios de la entidad mediante la elección de representantes y autoridades para representar y dirigir la cooperativa. De ahí que las ganancias que obtiene la cooperativa son invertidas en el pago a los empleados y gastos operativos, en cuanto a los excedentes estos retornan a los socios a través de créditos, entre otros servicios, todas reguladas en el marco normativo de la entidad estatal de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

1.8.14 Estudio de mercado

El estudio de mercado es un documento que contiene los resultados del estudio de la demanda que el bien o servicio tendrá entre su mercado meta. El punto de partida lógico para la formulación y el análisis de todos los proyectos de inversión es el estudio de mercado. De no existir una demanda suficiente de los productos de un proyecto, se dice que carece de base económica. (Rodríguez, 2018)

Todo estudio de mercado deberá ofrecer, por lo menos, la información y análisis siguiente:

- Definición del bien a producir.
- Análisis del consumidor.
- Análisis de la competencia.
- Previsión de la demanda.
- El plan de comercialización.

Para recabar la información para este estudio de mercado (Zárate & et al, 2019) refieren dos fuentes:

1.8.14.1 Información primaria

Es aquella investigada precisamente por el interesado o por personal contratado por él, y se obtiene mediante entrevistas o encuestas a los clientes potenciales o existentes; o bien, a través de la facturación para los negocios ya en operación, con el fin de detectar algunos rasgos de interés para una investigación específica.

1.8.14.2 Información de fuentes secundarias

Proviene generalmente de instituciones abocadas a recopilar documentos, datos e información sobre cada uno de los sectores de su interés.

1.8.14.3 Ciclo de vida del producto

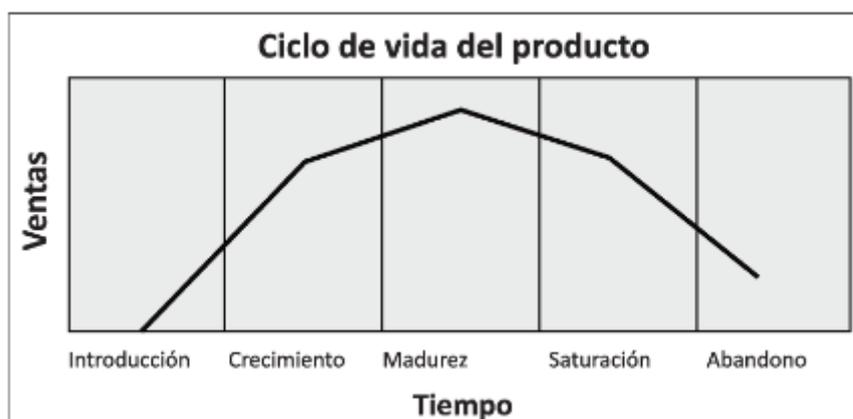


Gráfico 2-1. Ciclo de vida de un producto

Fuente: (Zárate & et al, 2019)

1.8.15 Oferta y demanda

1.8.15.1 Oferta

(Zárate & et al, 2019) Definen como oferta es: la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta, previo estudio minucioso del mercado objetivo para minimizar el riesgo y recuperar la inversión en el menor tiempo posible.

De esta manera, aumentos en el precio del bien generan incrementos en la cantidad ofrecida y, si el precio disminuye, también lo hace la cantidad ofrecida. Esta relación directa entre el precio y la cantidad ofrecida se conoce como Ley de Oferta. (Atucha & Gualdoni, 2018)

1.8.15.2 Demanda

La demanda en términos generales es una lista o programa de las cantidades que desea comprar la unidad de consumo ante diferentes precios en un período de tiempo, manteniéndose constantes el resto de los factores que inciden en las compras planeadas. (Atucha & Gualdoni, 2018)

“De acuerdo con la ley de la demanda, la cantidad demandada de un bien tiende a disminuir cuando sube su precio, lo cual en términos de nuestro gráfico adjunto constituye un movimiento descendente sobre la curva de demanda”

1.8.16 Estudio económico y financiero

A consideración de (Pérez & Segundo, 2018) un estudio económico y financiero se centra en la estimación de dos aspectos, primero en la capacidad de generación de fondos y por otro en las

necesidades financieras de la empresa. Esta conjugación y relación establece cierta viabilidad del proyecto para concluir si su aplicabilidad es rentable o no lo es.

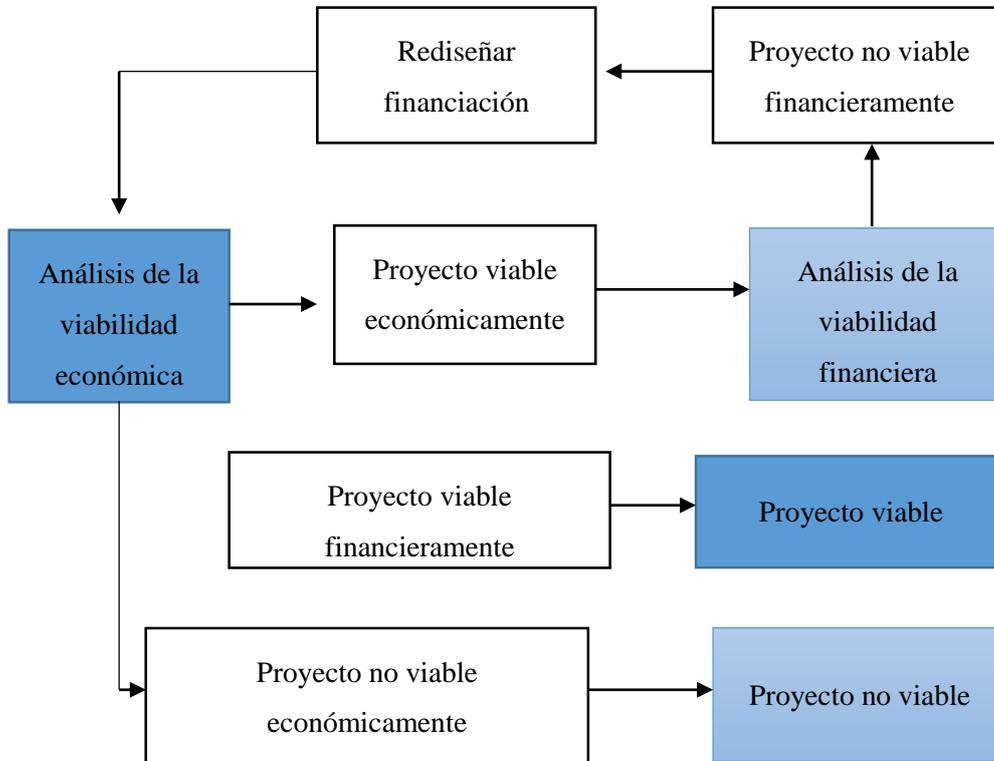


Gráfico 3-1. Pasos para un estudio financiero económico

Fuente: (Pérez & Segundo, 2018)

(Pérez & Segundo, 2018) consideran para el estudio de la viabilidad de tu empresa se debe analizar fundamentalmente y por pasos:

1.8.16.1 *Análisis de la rentabilidad*

Hace referencia a la relación existente entre los ingresos y los gastos de tu empresa, el objetivo principal es saber en qué medida el negocio es rentable.

1.8.16.2 *Análisis de la financiación*

Refiere al disponer de los recursos necesarios para iniciar la actividad, para destinarlos a la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las nuevas funciones de la empresa.

Existen algunas formas para evaluar un proyecto y determinar su factibilidad encontrándose entre las dos principales: el valor actual neto (VAN) y la tasa interna de rendimiento (TIR),

1.8.17 Valor Actual Neto (VAN)

También conocido como Valor Presente Neto (VPN). Según (Álvarez, 2017) es la suma, en valor presente, de todos los flujos de caja (tanto positivos y negativos) que ocurren en la actualidad y los que se espera que ocurran durante la vida útil proyecto que es objeto de estudio. Según sea positivo o negativo, representará generación o pérdida de valor para la persona o empresa que invierte. Generación de valor es sinónimo de enriquecimiento de los dueños del proyecto, y destrucción de valor lo es de empobrecimiento de ellos. La idea fundamental es: conviene realizar una inversión si ella crea valor para el inversionista.

$$VAN = -I^0 + \frac{FC1}{(1+i)^1} + \frac{FC2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FCn}{(1+i)^n}$$

Donde:

I^0 : Inversión inicial a partir del año cero, año de partida.

FCt: Flujo de caja en el o periodo de estudio

i = Tasa de oportunidad de crecimiento

Simplificada la fórmula se expresa así:

$$VAN = -I^0 + \sum_{t=1}^n \frac{FCt}{(1+i)^t}$$

Criterio según el resultado de aplicación de la fórmula

- Si $VAN > 0$ se acepta el proyecto.
- Si $VAN < 0$ se rechaza el proyecto.
- Si $VAN = 0$, hay indiferencia financiera, sumado que con este criterio, puesto que esta situación de equilibrio entre ingresos y egresos no estaría generando rentabilidad, ni riqueza para la inversión.

1.8.18 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La TIR (Álvarez, 2017) define como: una tasa que mide la rentabilidad de los saldos de dinero que permanecen invertidos en el proyecto limitados por tiempo y espacio. Por eso recibe el nombre de tasa interna de retorno. Esto hace que la tasa TIR sea una característica propia de cada proyecto y, además, independiente de la tasa de oportunidad del inversionista, pues considera reinversión, pero en el mismo proyecto y a la misma tasa TIR.

$$TIR = 0 = -I^o + \frac{FC1}{(1 + TIR)^1} + \frac{FC2}{(1 + TIR)^2} + \frac{FCn}{(1 + TIR)^n}$$

Simplificada la fórmula

$$VAN = -I^o + \sum_{t=1}^n \frac{FCt}{(1 + i)^t} = 0$$

Criterio de decisión:

Si $TIR >$ tasa de oportunidad (i), se acepta el proyecto.

Si $TIR <$ tasa de oportunidad (i), se rechaza el proyecto.

Resaltando que el resultado del TIR está dado porcentualmente razón por la cual porque se establece relación con la tasa de oportunidad.

1.8.19 Rentabilidad

“La rentabilidad en términos generales es la capacidad de ingresos que una empresa genera, mediante recursos propios y/o de terceros, la misma que admite minimizar la incertidumbre ante cualquier situación que se prolongue” (Zurita & et al, 2019)

Generalmente cuando la rentabilidad no logra cubrir con las expectativas empresariales que generen utilidades se deriva de: Elevados costos de producción (mano de obra, materia prima y otros costos indirectos) también relacionado con los costos de los recursos humanos y tecnológicos, se propone que se deben incrementar los ingresos para cubrir esos costos, sumas estrategias de marketing y ventas para la captación de nuevos clientes potenciales de consumo normal.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque De la investigación

Para la consecución de los objetivos del estudio se utiliza un enfoque investigativo de tipo mixto.

2.1.1 Investigación cuantitativa

Para (Cortez & Alan, 2018) es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar de forma numérica el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor; por otro parte la evidencia competente y suficiente para la investigación evidenciando así mediante los valores del estudios financieros y económicos que requiere.

2.1.2 Investigación cualitativa

Según (Cortez & Alan, 2018) la conciben a la investigación cualitativa como una categoría de diseños de investigación que permite recoger, agrupar y clasificar descripciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como observación y la entrevista, a fin de obtener información en forma de narraciones, grabaciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio y video, fotografías, entre otro.

2.2 Tipo de investigación

Para el complemento de la presente investigación se considera el aval de dos tipos de estudio, estos son:

2.2.1 De campo

A consideración de (Hernandez & Duarte, 2018) Se basa en información que se obtiene de forma directa de la realidad, le permite al investigador cerciorarse y comprender alguna situación, necesidad o problema, pues se trabaja en el ambiente natural en el que se sitúa el objeto investigado

2.2.2 Documental

A juicio de (Hernandez & Duarte, 2018) es el proceso de investigación que se apoya en la recopilación de antecedentes a través diferentes tipos de documentos, donde se indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello métodos e instrumentos que tienen como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica y aporten a la creación de nuevo conocimiento.

2.3 Método

Los métodos utilizados engloban al:

2.3.1 Inductivo

Para inferir en la información de la muestra en la población esto para la aplicación de las encuestas a un número determinado de socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., para (Fernández & Baptista, 2015) este método se interesa por el descubrimiento y el hallazgo, más que por la comprobación y la verificación; es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales.

2.3.2 Deductivo

Protagonista en las normas, reglamentos y políticas para la ejecución. Para (Rodriguez & Perez, 2017) se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad también denominado particular o pequeño. Las generalizaciones de los análisis de los estudios aplicados en esta investigación son puntos de partida para realizar inferencia y emitir nuevas conclusiones lógicas para casos particulares.

2.3.3 Analítico

Conjuga los resultados con la implementación del estudio. A juicio de (Rodriguez & Perez, 2017) es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte, mediante la interpretación de los estudios de la cooperativa

2.4 Técnicas

Se hará uso de dos técnicas de investigación fundamentales para el desarrollo del estudio de factibilidad estas son:

2.4.1 Encuesta

Es el cuestionario aplicado por un encuestador para dirigir al encuestado con preguntas intrínsecamente relacionadas a la consecución de los objetivos de la investigación.

2.4.2 Observación

Mediante esta técnica se analizará la información disponible sobre los procedimientos a seguir y realizar para la obtención de la tarjeta de débito, que permite determinar lo óptimo, con mayor facilidad para el socio y cliente.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Para (Hernandez & et al, 2014) define como: Un conjunto de todos los casos que reúnen y concuerdan con determinadas especificaciones que se establecen al inicio de la investigación. Las características de la población deben ser claras y concisas con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales.

La población está delimitada por todos los socios y clientes activos de la cooperativa de ahorro y crédito Credil Limitada de todas las 5 agencias que posee hasta de desarrollada la presente investigación (12 000 socios y clientes, dato extraído en septiembre del 2021), bajo la aplicación de la fórmula se determinará la muestra que se debe encuestar para conseguir la investigación.

2.5.2 Muestra

A criterio de (Hernandez & et al, 2014) se conceptualiza como: un subgrupo de la población en la que todos los elementos o miembros delimitados tienen la misma probabilidad de ser elegidos. El procedimiento para la selección puede realizarse de forma mecánica u al azar para estudiar el proyecto y su posible demanda.

Corresponde a un desprendimiento micro de la población objetiva, generando a primera instancia el nicho de mercado u objeto de estudio del proyecto.

(Moreno & Gallarado de Parada, 1999). Mencionan la siguiente fórmula que permitirá conocer el tamaño idóneo de la muestra que se debe analizar y encuestar de toda una población, para determinar la viabilidad del proyecto.

. Fórmula:

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error admisible

Donde:

e = (0.05)

p = (0.5)

q = (0.5)

z = (1.645)

N = (12000)

Aplicación de fórmula

$$n = \frac{(1,645)^2 * 1000 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(12000 - 1) + (1,645)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{576,24}{2,4579}$$

$$n = 264$$

De una población de 12 000 socios y clientes de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., que posee hasta la fecha se obtuvo una muestra de 264 socios a encuestar mediante la aplicación de la fórmula antes expuesta.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Información general de la cooperativa de ahorro y crédito Credil limitada

La cooperativa de ahorro y Crédito Credil desde su inicio ha buscado satisfacer las necesidades de sus socios y clientes, contribuyendo directamente a mejorar su nivel de vida, apoyándolos para que crezcan en su actividad económica y en el liderazgo, mediante servicios financieros de calidad. Nuestro compromiso social es construir un modelo empresarial sólido y de éxito, de propiedad de sus socios. La cooperativa ayuda a construir un mundo mejor, contribuye al desarrollo económico – sostenible del país. (COAC Credil, Ltda, 2021)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., surge de la iniciativa de un grupo de 5 personas cuyo objetivo era crear una institución financiera que mejore la calidad de vida de las personas y así constituirse en el futuro como un ente promotor del desarrollo económico. La idea de inicio fue abrir una cooperativa que otorgue créditos a partir de prendas de joyas de oro en la cual según el valor de la prenda se otorgaba los créditos. Luego de un arduo trabajo de búsqueda de socios fundadores se logró el aporte de 16 personas quienes contribuyeron y alcanzaron un capital de 30.000 dólares con el cual se podía formar la cooperativa, pero en la ciudad de Ambato no se dio la apertura de la misma, no obstante, la cooperativa ya funcionaba en el mercado mayorista como una pre cooperativa otorgando créditos a los pequeños comerciantes.

Durante el año 2008 y 2009 con reuniones diarias se optó por abrir la cooperativa en la provincia de Cotopaxi con la visión de abrir una agencia en la ciudad de Ambato. (COAC Credil, Ltda, 2021)

Actualmente la Coac Credil, Ltda., consta de 5 sucursales ubicadas en las provincias de: Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, en la clasificación de segmentos de la SEPS, consta en el 3 segmento.

De acuerdo a la resolución n° 038-2015-f de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece la normativa de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario.

De acuerdo al tipo de saldo de sus activos:

Tabla 2-3: Segmentación de las cooperativas en función de sus activos

Segmento	Activos USD
1	Mayor a 80'000.000.00
2	Mayor a 20'000.000.00 hasta 80'000.000.00
3	Mayor a 5'000.000.00 hasta 20'000.000.00
4	Mayor a 1'000.000.00 hasta 5'000.000.00
5	Hasta 1'000.000.00
	Caja de ahorros, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (SEPS, 2018)

A diciembre del 2020 según el boletín financiero de (SEPS, 2021) la Coac Credil Ltda. Registra un valor en activos por un valor de \$ 6.954.026,83 USD, lo que la clasifica en el segmento 3 de la segmentación de cooperativas.

3.1.1 Visión

“Para el año 2023 ser una entidad financiera basada en valores cristianos, reconocida a nivel nacional con productos y servicios competitivos a través de la innovación tecnológica”

3.1.2 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que contribuye al desarrollo económico – sostenible del país, a través de la generación de empleo, brindando productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes en la zona centro del país.

3.1.3 Valores Corporativos

Lo que es imposible para los hombres, es posible para Dios. Lucas 18, 27.

- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- -Lealtad
- -Compromiso
- -Equidad
- -Transparencia

3.1.4 Objetivo

Orientar los esfuerzos para el fortalecimiento socio-económico de todos sus grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el medio ambiente, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad, dentro del marco de la ética y transparencia.

3.1.5 Líneas o giro del negocio (objeto social)

La cooperativa tiene como objeto social principal: actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece. Para el cumplimiento de su objeto social, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, especialmente los siguientes:

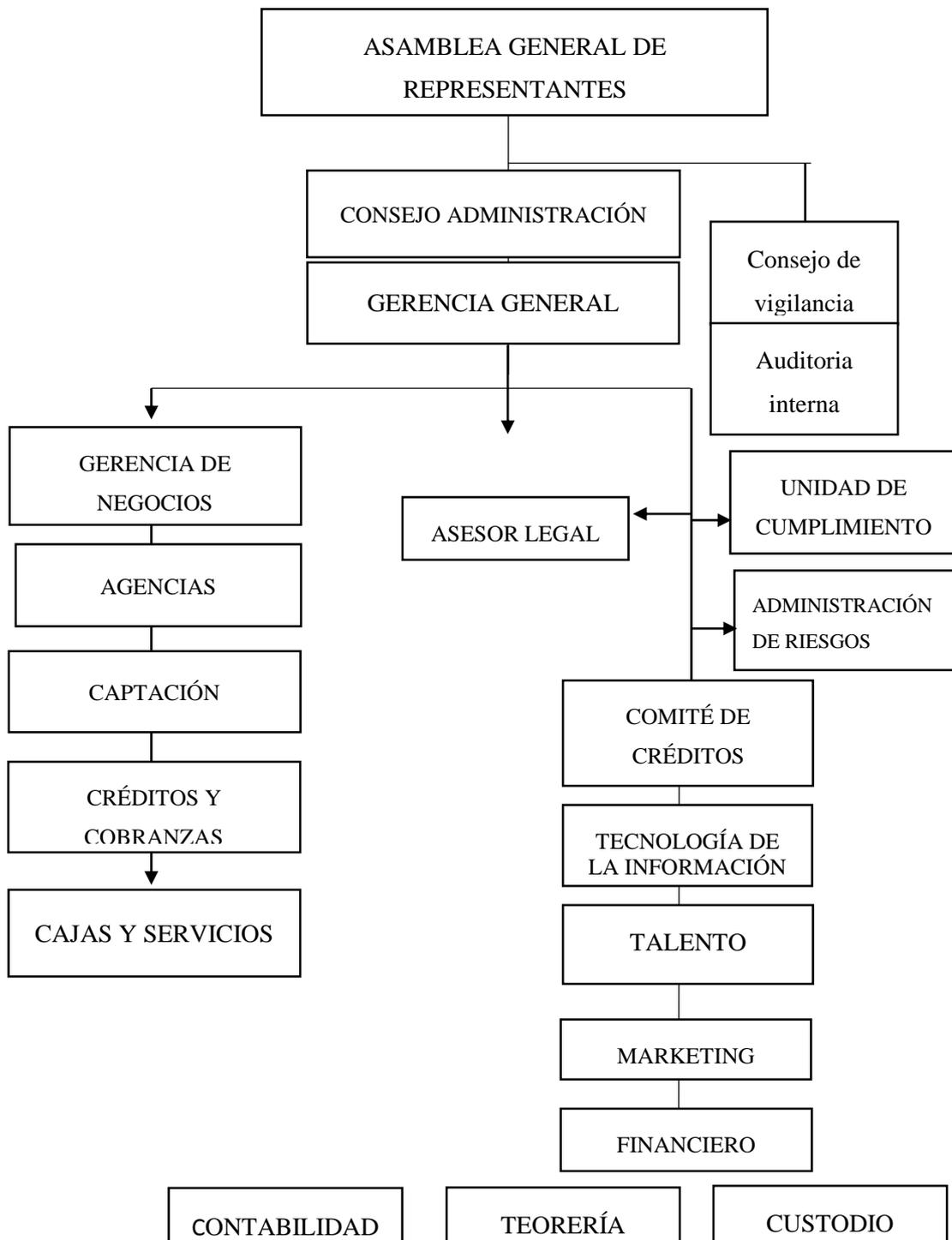
1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada
2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar servicios de caja y tesorería.
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras, entre otras.

Principales bases legales que rigen a la entidad.

La Cooperativa de ahorro y crédito “Credil“, está sujeta a las siguiente normativas legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- (LOEPS) Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero y solidario.
- Reglamento a ley orgánica de la economía popular y solidaria
- (LORTI) Ley orgánica de régimen tributario interno.
- Ley de seguridad social.
- Código de trabajo.
- Reglamento y estatutos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Manual de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito

3.1.6 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda.



3.2 Aplicación de encuesta

La presente encuesta se aplicó a una muestra de 264 socios y clientes de las 5 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda, los cuales estas ligados directamente con el nuevo producto financiero a ofrecer, puesto que son los principales demandantes.

A continuación, se detallan cada una de las interrogantes presentadas a los encuestados, en donde se determina la frecuencia de lo preguntado, sumado al análisis e interpretación de cada.

1. Género

Tabla 1-3: Género de los socios y clientes de la COAC Credil, Ltda

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	111	42 %
Masculino	153	58 %
Total	264	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M 2021

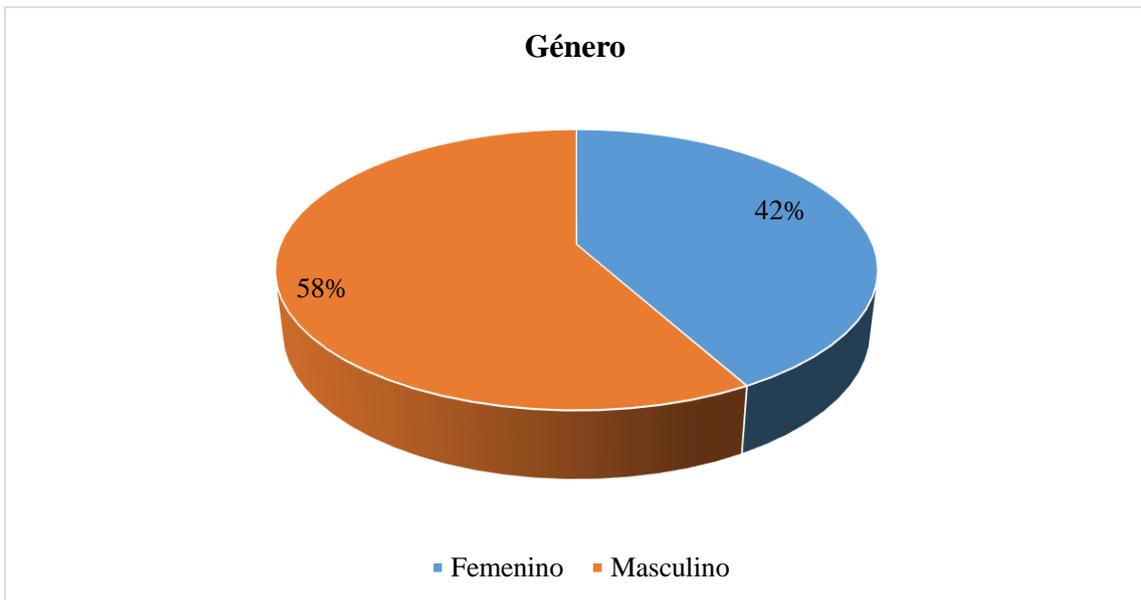


Gráfico 4-3. Género

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

De la muestra de estudio determinada en 264 encuestas se establece que: el 42 % corresponde al género femenino, el restante del 58 % representa al género masculino, evidentemente con mayor presencia.

Análisis

En 16 puntos porcentuales radican las variaciones de diferencia del giro masculino respecto al femenino, lo que refleja un mercado objetivo con mayor presencia de este género

2. Edad

Tabla 4-2: Edad de los socios y clientes de la COAC Credil, Ltda

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18 – 28 años	79	30 %
29 – 39 años	100	38 %
40 – 50 años	53	20 %
Más de 50 años	32	12 %
Total	264	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Miguel Pucha

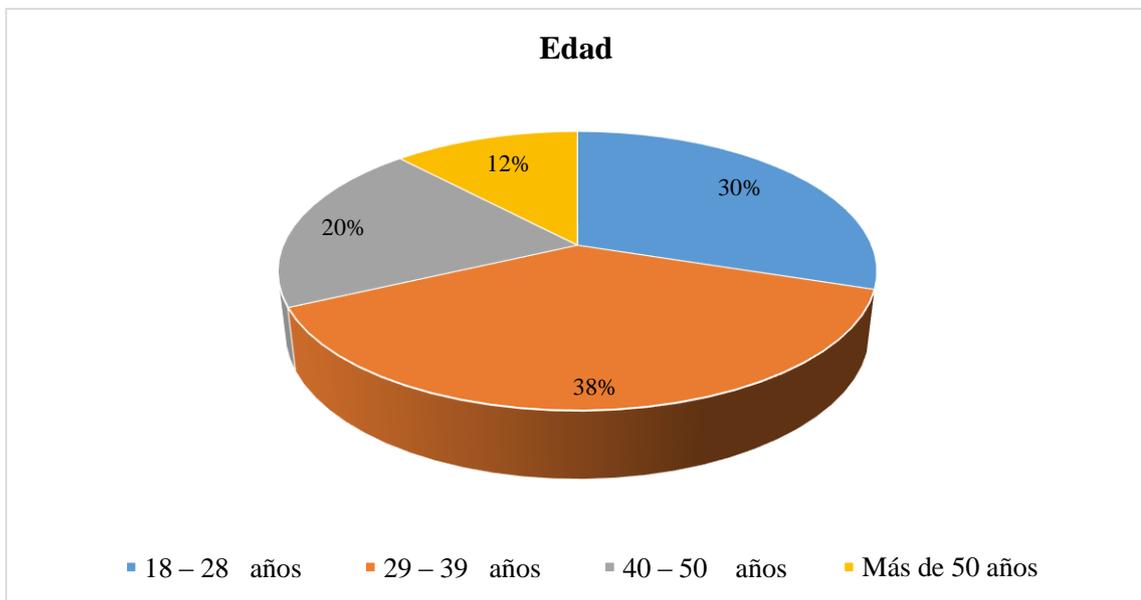


Gráfico 5-3. Edad

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

El 38 % de la muestra encuestada posee un intervalo de edad de 29 a 39 años, el 30 % con un rango de edad de 18 a 28 años, por otro lado en tercer orden se posiciona la categoría de 40 a 50 años, para finalmente colocar con un 12 % del total a las personas mayores de 50 años

Análisis

La COAC Credil Ltda., en sus agencias presenta la mayor cantidad socios y clientes con edad de 29 a 39 años, razón por la cual el mayor enfoque para analizar la demanda es esta categoría complementada con los otros intervalos restantes.

3. ¿Actualmente, posee tarjeta de débito en alguna institución financiera?

Tabla 5-3: Posee tarjeta de débito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	145	55%
No	119	45%
Total	264	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M 2021

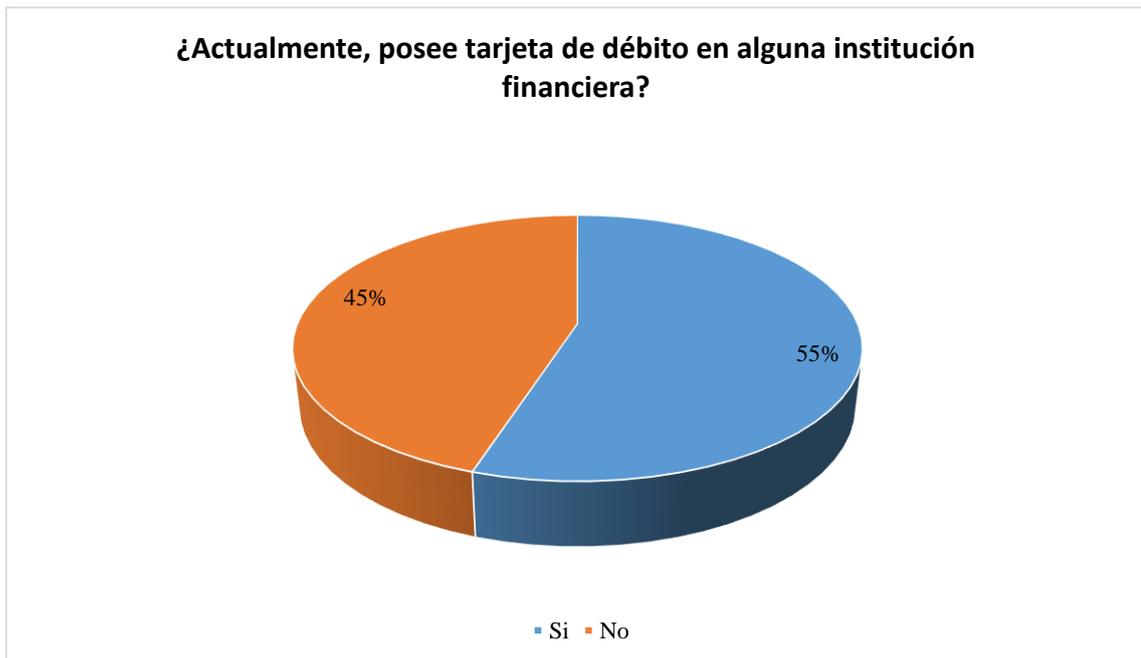


Gráfico 6-2. Posee tarjeta de débito

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

En la tabla 5-3 y gráfica 4-3, respondieron que 145 personas o el 55 % no poseen actualmente tarjeta de débito en ninguna institución financiera del sistema financiero, el sobrante o 119 personas, poseen este producto financiero.

Análisis

Existe un nicho de mercado que no ha optado por el adquiere el producto financiero propuesto en esta investigación, es menester abarcarlo por parte de la Coac y esto se logra con la implementación de la tarjeta de débito.

4. ¿Qué tipo de actividad económica desempeña usted?

Tabla 6-3: Actividad económica de los socios y cliente de la COAC Credil, Ltda

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Servicio	137	52%
Agrícola/Ganadero	69	26%
Comercial	37	14%
Industrial	21	8%
Total	264	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M 2021

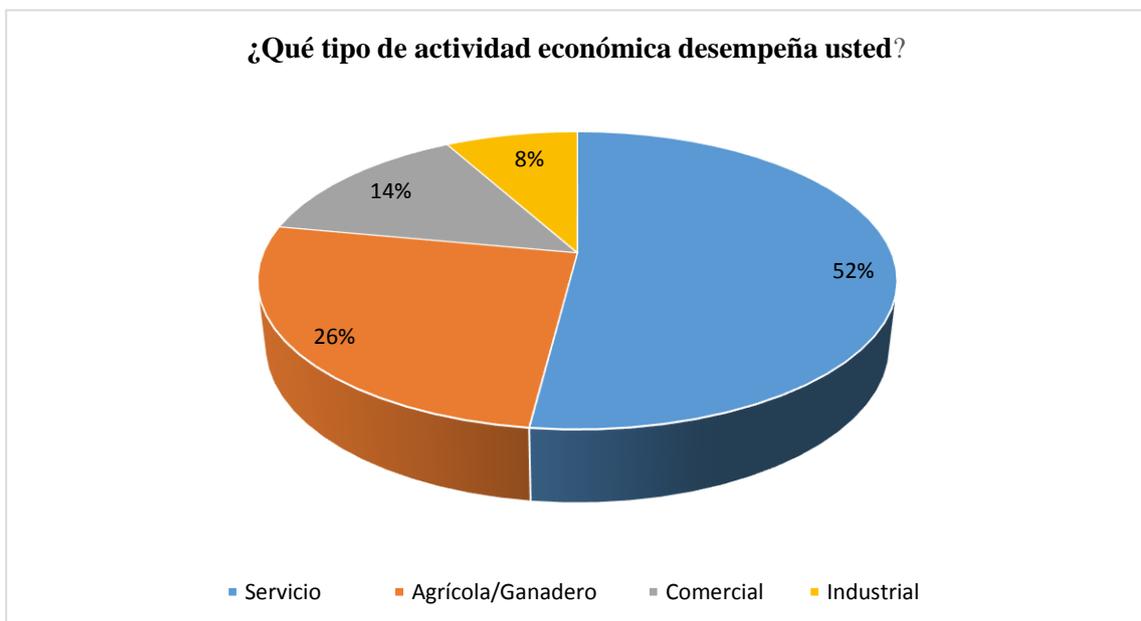


Gráfico 7-3. Actividad económica

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

El 52 % de la muestra encuestada se dedica a la actividad económica de brindar servicios de toda índole, seguido con un 26 % al sector agrícola y ganadero para finalmente revelar el 14 % y el 8% al sector comercial e industrial respectivamente.

Análisis

La actividad económica de servicios predomina en los encuestados, razón por la cual estos son el principal objeto de estudio complementado con las personas que se dedican al resto de actividades económicas.

5. ¿Cree usted que una tarjeta de débito, le facilitaría en su actividad económica que realiza a diario?

Tabla 7-3: Tarjeta de débito en actividad económica

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	243	92%
No	21	8%
Total	264	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M (2021)



Gráfico 8-3. Tarjeta de débito en las actividades económicas

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

De las alternativas planteadas para saber si los socios y clientes les facilitaría en su actividad económica el uso de tarjeta de débito se pudo determinar que 243 encuestados que representan el 92 % les favorece y 21 encuestados o el 8 % no les representa beneficio alguno.

Análisis

Se determina la oferta del producto que tendría, bajo el estudio de la muestra seleccionada, lo que refleja un interés elevado por parte de los socios y clientes de la Coac.

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

Tabla 8-3: Frecuencia de retiro de ahorros

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Diario	0	0 %
Semanal	95	36 %
Quincenal	77	29 %
Mensual	87	33 %
Otro	5	2 %
Total	264	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M 2021

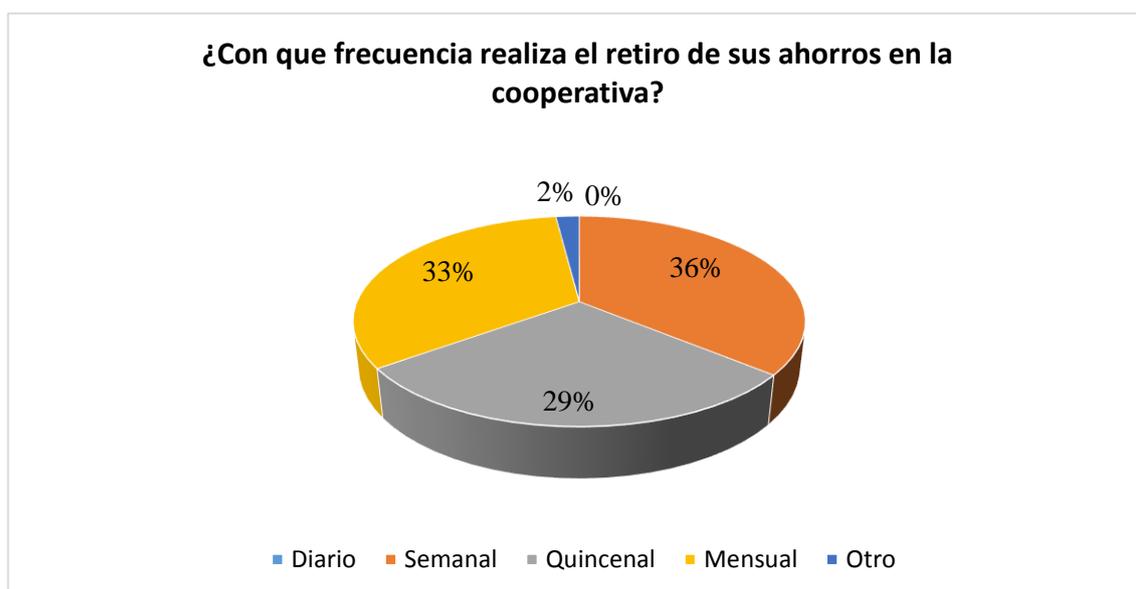


Gráfico 9-3. Frecuencia de retiro de ahorros

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

De una muestra de 264, el 36 % o frecuencia de 96, realizan sus retiros de forma mensual, tres puntos diferenciales menos o una frecuencia de 86 está el segmento de forma semanal, con el 29% o 77 encuestados se encuentran en el orden tres, para finalmente dejar a la variable diaria y otra con un 0 % y 2 %, respectivamente.

Análisis Al realizarse todas estas transacciones por medio de una tarjeta de débito se genera comisiones para la cooperativa por el uso del producto, lo que permite los incrementos de los ingresos, lo que actualmente la no existencia permite la fuga de estos recursos.

7. ¿A cuánto ascienden los retiros de dinero en efectivo que realiza en la cooperativa?

Tabla 9-3: Retiro de dinero en efectivo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De \$0 a \$100	121	46%
De \$100 a \$200	56	21%
De \$300 a \$400	37	14%
De \$400 en adelante	50	19%
Total	264	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M 2021

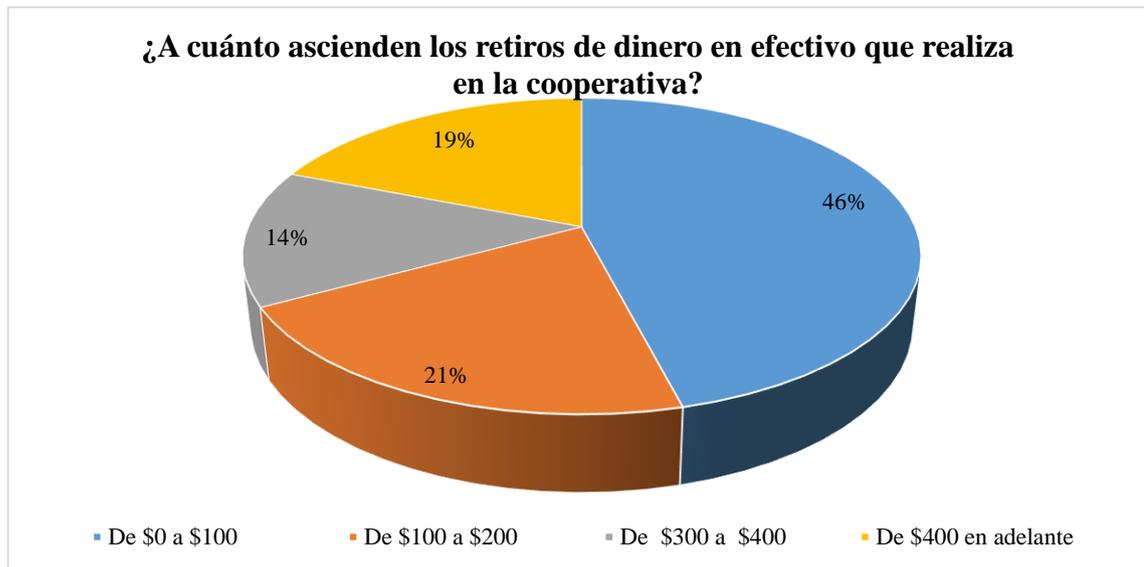


Gráfico 10-3. Retiros de dinero en efectivo

Realizado por: Pucha, M 2021

Interpretación

El 46 % con una frecuencia de 121 encuestados manifiestan retiros cada vez que acuden a la Coac en intervalo de 0 a 100 USD, seguido del rango de 100 a 200 USD con un valor porcentual de 21, adjunto el segmento de 300 a 400 USD, con el 19 % para finalmente con el 14 % el rango de 400 USD en adelante.

Análisis

Los socios y clientes reflejan como mejor opción eficiente y ágil adquirir la tarjeta de débito junto con sus benéficos y servicios para realizar las transacciones en el cajero más cercano sin ser relevante la hora del día ni el horario de atención de las ventanillas de atención de la Coac Credil, Ltda.

8. ¿Si la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., implementa una tarjeta de débito usted haría uso de este producto financiero?

Tabla 10-3: Implementación de tarjeta de débito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	235	89 %
No	29	11 %
Total	264	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M. 2021

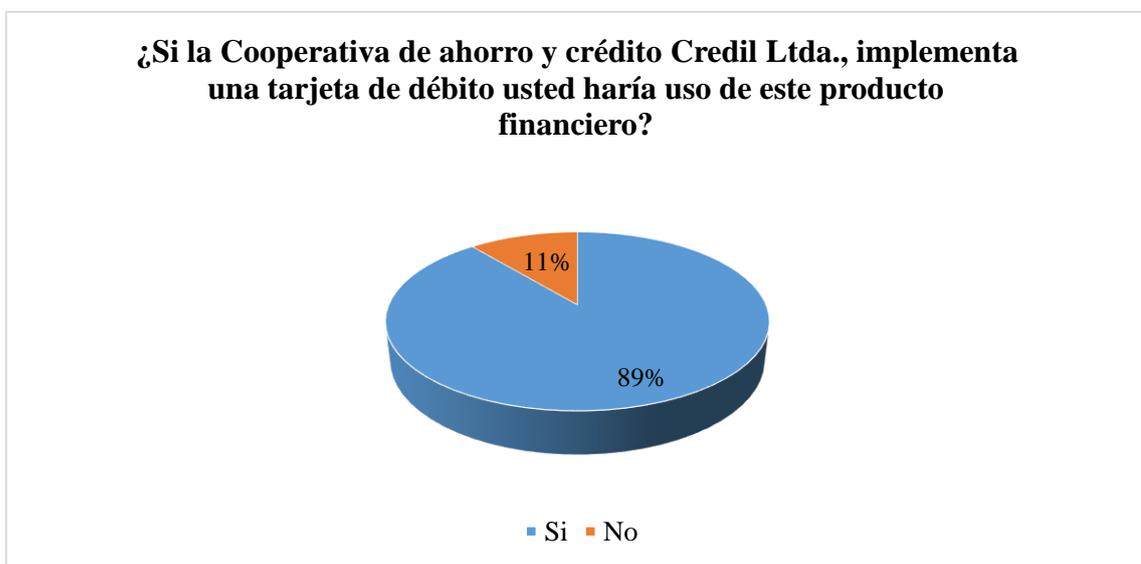


Gráfico: 11-3 Implementación de tarjeta de débito

Realizado por: Pucha, M. 2021

Interpretación

Del total encuestas se determina un 89 % están interesados en la adquisición de la tarjeta de débito a implementar en la Coac, el sobrante del 11 % no reflejan interés por este producto financiero.

Análisis

Se prevé una gran demanda del producto financiero y esto corrobora la necesidad de su implementación por todas las facilidades y beneficios que puede ofrecer a los socios y clientes, con esto crea una rentabilidad e ingresos adicionales para la Coac y ventajas al nicho mercado que haga su uso.

9. ¿Qué servicios desearía que incluyan la tarjeta de débito?

Tabla 11-3: Servicios en tarjeta de débito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ban red	135	51 %
Compra en línea	103	39 %
Otro	26	10 %
Total	264	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M. 2021

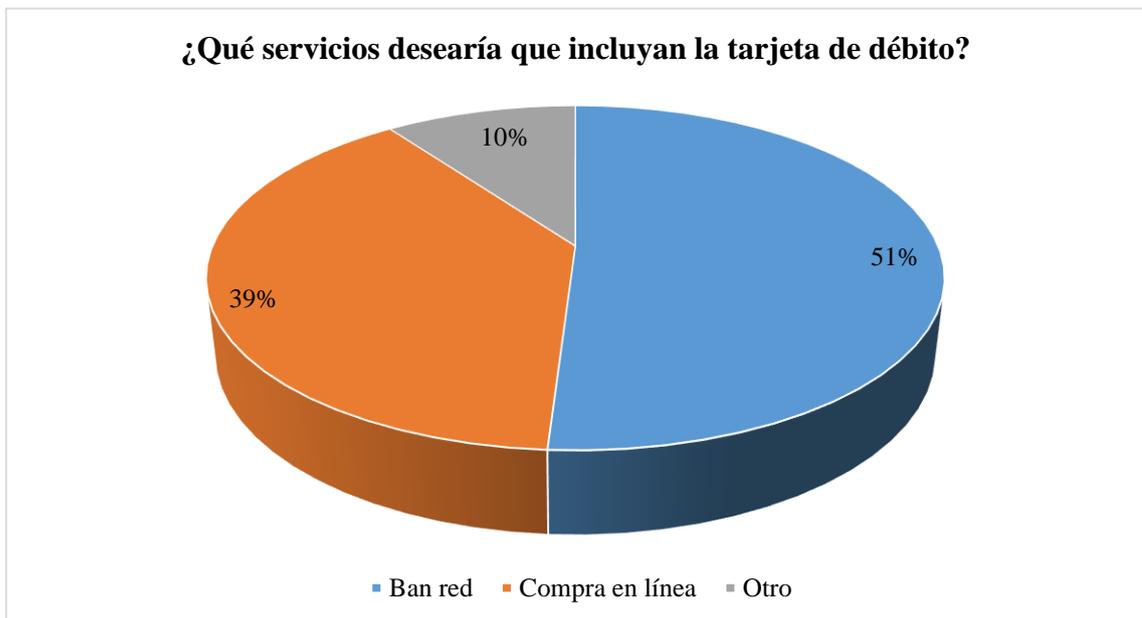


Gráfico: 12-3. Servicios en tarjeta de débito

Realizado por: Pucha, M. 2021

Interpretación

Del total de la muestra encuestada, 139 personas equivalente al 51 % erogan el servicio de línea ban red de las tarjetas de débito; 103 encuestados igual al 39 % requieren el servicio de compras en línea, para finalmente colocar la opción otros servicios con una representación de 26 encuestados y 10 %.

Análisis

Se refleja una gran demanda de los servicios de ban red y compras en línea, puesto que con esto el producto financiero se vuelve más beneficiosos a los socios y clientes que adquieran, facilitando así la actividad económica que realizan.

10. ¿A través de que medio publicitario le gustaría conocer la existencia de la tarjeta de débito en la COAC Credil?

Tabla 12-3: Medio publicitario

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Redes Sociales	198	75 %
Televisión	29	11 %
Radio	16	6 %
Periódico	3	1 %
Otros	18	7 %
Total	264	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y clientes de COAC Credil, Ltda

Realizado por: Pucha, M. 2021

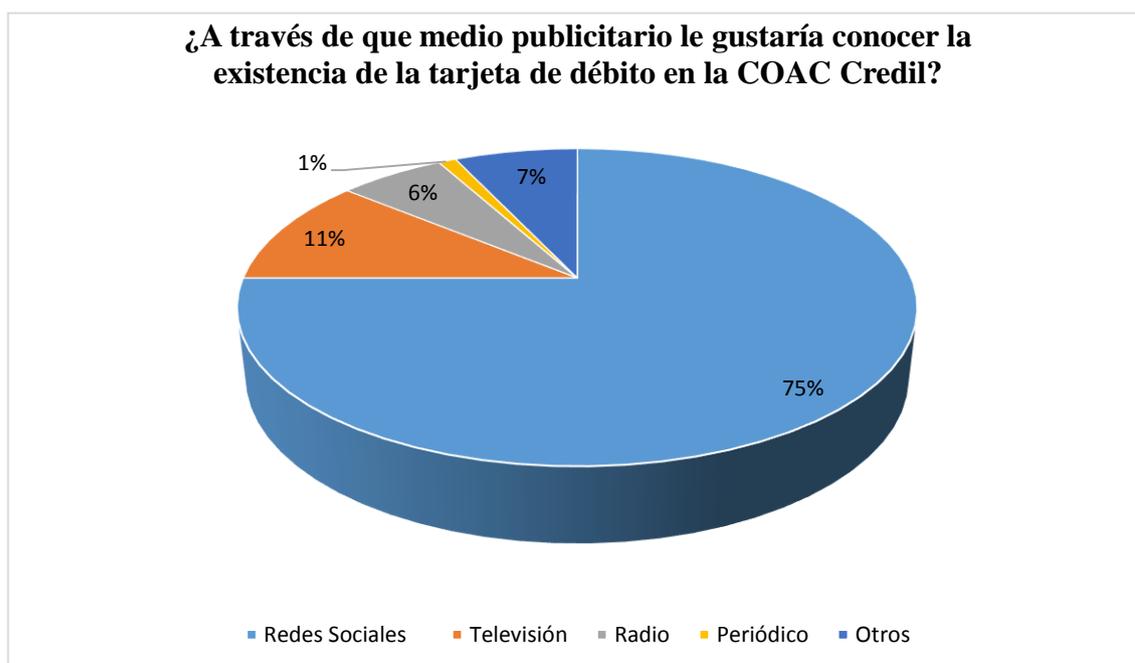


Gráfico 13-3. Medio publicitario

Realizado por: Pucha, M. 2021

Interpretación

Con el 75 % predomina la variable redes sociales como mejor medio publicitario para los socios y clientes; muy por debajo la televisión hace presencia con el 11 % de aceptación para finalmente dejar a radio, periódico y otros con el 6 %, 1 % y 7 % respectivamente.

Análisis

Se evidencia el medio que se debe priorizar para llegar a la población del mercado objetivo y con esto lograr atraer a nuevos clientes y socios para la COAC Credil, Ltda aportando así al crecimiento cooperativista y su consolidación en el mercado.

3.2.1 *Discusión de resultados*

Aplicada la encuesta al mercado objeto del presente proyecto investigativo para la implementación del producto financiero (tarjeta de débito) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., en todas sus 5 agencias se arrojan los siguientes resultados.

Analizada los resultados de la encuesta se determina que el 55 % de la población cuenta al menos con una tarjeta de débito en el marco de las instituciones del sistema financiero nacional, esto por la razón de evitar la congestión de socios y clientes en las cooperativas, bancos y otros, gestionando así de mejor forma el tiempo. Se refleja que un 92 % de la población considera que: este producto financiero facilitaría la actividad económica que realizan a diario, un 85 % de la población estaría interesada en el uso de la tarjeta de débito lo que se considera la posible demanda insatisfecha del mercado, lo que comprendería que los 12 000 socios y clientes que presentan a septiembre del 2020 al menos 10 200 está interesados en su adquisición, generando así un posicionamiento en el mercado de la Cooperativa, sumando así una nueva oferta de productos y servicios.

3.3 Estudio legal

Está dividido en tres partes: Las normas emitidas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, reglamento interno de la COAC para la obtención de la tarjeta de débito y finalmente el contrato a firmar entre el tarjetahabiente y la institución

3.3.1 *Normas generales, Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera.*

La (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) y su reformatoria (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016) en sus articulados refiere la normativa para las instituciones cooperativistas que quieran implementar el producto financiero de la tarjeta de débito, se detallan así:

3.3.1.1 *Sección I: Definiciones*

Artículo 2.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán actuar como emisores u operadores de tarjetas de débito, tarjetas de pago o tarjeta de pre prepagó previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 4.- Las entidades debidamente autorizadas por el Banco Central del Ecuador para operar como sistemas auxiliares de pagos e infraestructura de pagos, podrán actuar como operadores de tarjetas para las cooperativas de ahorro y crédito.

3.3.1.2 Sección II: De los emisores y operadores

Artículo 5.- Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas para obtener el permiso para operar, presentarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información detallada a continuación:

- a) Solicitud correspondiente, adjuntando copia certificada del acta o parte pertinente del acta de la sesión del consejo de administración o quien haga sus veces, en la cual se haya resuelto la operación;
- b) Proyecto de convenio a celebrarse con los tarjetahabientes; c) Proyecto de contrato a celebrarse con los establecimientos comerciales afiliados;
- c) Formato y contenido de las tarjetas;
- d) Formatos de notas de cargo a ser utilizados por los establecimientos afiliados; y, 0 Formatos de estados de cuenta

Artículo 6.- Las entidades para obtener la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para emitir tarjetas, deberán al menos cumplir con los siguientes requisitos: Para las cooperativas de los segmentos 1, 2, 3 y cajas centrales, haber cumplido con el envío del informe de auditoría externa del año inmediato anterior;

- a) Cumplir con la Norma de seguridad de canales telefónicos;
- b) Contar con opinión del auditor externo que no sea negativa ni abstención;
- c) No encontrarse en un programa de supervisión intensiva;
- d) Haber constituido las provisiones requeridas conforme la Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
- e) Haber cumplido con el cronograma de envío de estructuras de información solicitado por la Superintendencia de Economía Popular y Soldaría.

3.3.2 Sección III: De los contratos y formatos

Artículo 8.- El contrato a celebrarse entre las entidades emisoras de tarjetas de débito o de pago y el tarjetahabiente, deberá contener como mínimo lo siguiente:

Los derechos y obligaciones de las partes;

- 1) Servicios y prestaciones que se ofrece a través de la tarjeta;
- 2) Requisitos para cancelación de ia tarjeta;

- 3) Determinación de la o las cuentas vinculadas a la tarjeta, debiendo ser de libre elección del tarjetahabiente;
- 4) Límites para los retiros de efectivo por transacción, para lo cual se deberá considerar los requerimientos del tarjetahabiente, que deberán estar en función del monto máximo de retiros definido por la entidad;
- 5) Causas de suspensión del servicio;
- 6) Frecuencia de renovación y cobro;
- 7) Cobertura de la tarjeta;
- 8) Descripción del proceso operativo y de aprobación;
- 9) Declaración de intransferibilidad de la tarjeta;
- 10) Determinación de la propiedad de la tarjeta;
- 11) Causas de terminación del contrato;
- 12) Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan.
- 13) Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
 - o) Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los movimientos registrados en la cuenta asociada a la tarjeta. Dicho plazo no podrá ser menor de quince (15) días;
- 14) Condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta. En estos casos, el tarjetahabiente, debidamente identificado por nombres completos y número de cédula de ciudadanía, deberá notificar del particular a la entidad emisora u operadora no siendo responsable el tarjetahabiente, a partir de ese momento, de los consumos que se hagan con cargo a la tarjeta reportada como perdida o robada. La notificación podrá hacerse por escrito o por teléfono, en cuyo caso el mensaje magnetofónico constituirá medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en el artículo 121 del Código de Procedimiento Civil;

Art. 121.- Las pruebas consisten en confesión de parte, instrumentos públicos o privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Se admitirá también como medios de prueba las grabaciones magnetofónicas, las radiografías, las fotografías, las cintas cinematográficas, los documentos obtenidos por medios técnicos, electrónicos, informáticos, telemáticos o de nueva tecnología; así como también los exámenes morfológicos, sanguíneos o de otra naturaleza técnica o científica. La parte que los presente deberá suministrar al juzgado en el día y hora señalados por el juez los aparatos o elementos necesarios para que pueda apreciarse el valor de los registros y reproducirse los sonidos o figuras. Estos medios de prueba serán apreciados con libre criterio judicial según las circunstancias en que hayan sido

producidos. Se considerarán como copias las reproducciones del original, debidamente certificadas que se hicieren por cualquier sistema.

- 15) Procedimiento para reclamos por errores de facturación; y,
- 16) Solución de controversias.

La entidad deberá entregar una copia del contrato al tarjetahabiente al momento de la firma.

Artículo 10.- Las cláusulas obligatorias y prohibiciones de los contratos de adhesión con los tarjetahabientes deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidara.

Artículo 12.- Las tarjetas contendrán, al menos, la siguiente información:

- a) Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
- b) Nombre de la entidad que emite la tarjeta;
- c) Nombre de la entidad propietaria de la tarjeta;
- d) Numeración codificada de la tarjeta;
- e) Nombre del tarjetahabiente,
- f) Fecha de expiración de la tarjeta;
- g) Firma del tarjetahabiente;
- h) Banda o chip para la impresión de los caracteres magnéticos; y,
- i) Código de seguridad.

Artículo 15.- La Superintendencia de Economía Popular y Soldaría podrá disponer la modificación del contenido de los contratos y formatos y aprobará las cláusulas obligatorias y prohibiciones.

3.3.2.1 Sección v: costos, cargos e intereses

Artículo 17.- Los folletos de promoción de los servicios de las tarjetas y las solicitudes de suscripción deberán desglosar todos los costos, gastos, cargos, honorarios, identificando claramente el alcance de sus servicios y otras retribuciones inherentes al servicio. En tarjetas de crédito, adicionalmente, informar los intereses y la metodología de cálculo de las tasas de mora. La entidad emisora u operadora de tarjetas deberá, en todo momento, tener a disposición del público un folleto de servicios, detallando el alcance de los servicios que presta, los números telefónicos de servicio al tarjetahabiente y la información indicada en el inciso anterior.

Artículo 18.- Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas pueden cobrar y percibir intereses, y cargos por sus servicios, de acuerdo a las normas que expida para el efecto la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 23.- Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas deberán:

- a) Conservar todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero y con las normas dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- b) Establecer un servicio telefónico o cualquier otro medio de funcionamiento permanente y verificable, el cual permita al usuario realizar consultas o reclamos y notificar la pérdida, sustracción o hurto de las tarjetas;
- c) Entregar a los establecimientos y a los tarjetahabientes una copia del contrato que suscriban con la emisora u operadora de tarjetas de crédito y notificar el mecanismo por el cual los contratos entran en vigencia; y,
- d) Notificar por escrito al establecimiento y/o al tarjetahabiente, con copia a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las modificaciones a los respectivos contratos, con al menos treinta (30) días de anticipación, inclusive cualquier modificación en la metodología de cálculo de cada una de las tasas o retribuciones que perciba por el servicio que presta, e indicar que la aceptación o uso de la tarjeta después del plazo indicado, implica aceptación tácita de las modificaciones.

3.3.2.2 Disposiciones generales

Primera.- Si la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en sus visitas de inspección, determinare que en los procesos de emisión u operación de tarjetas, de las entidades autorizadas a implementarlos, existen debilidades importantes, podrá proceder a suspender dicha autorización, hasta que, en un plazo razonable, las mismas se superen. Si no llegasen a superarse las debilidades identificadas, en el tiempo establecido, el organismo de control no podrá reiniciar el proceso de revisión hasta después de al menos doce meses.

3.3.3 Reglamento para la obtención de la tarjeta de débito en la cooperativa de ahorro y crédito Credil, limitada.

CAPÍTULO I FINES Y OBJETIVOS

Art 1.-Fines: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., pone a disposición de socios y clientes un nuevo producto financiero (tarjeta de débito) para mayor facilidad seguridad y comodidad.

Art 2.-Objetivos:

- a) Brindar a los socios mayor facilidad en acceso a sus cuentas para realizar transacciones de retiro a través de los cajeros automáticos

- b) Facilitar el pago de compras en línea y de comercios adheridos a la COAC Credil, Ltda.
Con disponibilidad de las 24 horas del día.

CAPÍTULO II

DE LO SERVICIO

Art 3.- El servicio consiste.- concesión de una tarjeta magnética a la par con la cuenta de ahorros del socio, lo que se convierte en un instrumento de retiro y pago. Es de uso personal e intransferible a otras personas.

Art 4.- Duración del producto: Cada emisión de tarjeta de débito tendrá una duración de (60 meses) 5 años

Art 5: Requisitos: Indispensables para la obtención del producto financiero:

- a) Ser socio/a o cliente de la cooperativa
- b) Estar al día con las obligaciones estipuladas por la cooperativa
- c) Tener habilitada la cuenta de ahorro en la que se refleje el saldo mínimo que exija 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 la normativa y reglamento que rige este servicio

CAPÍTULO III

DE LAS TRANSACCIONES

Art 6: El usuario deberá poseer los fondos suficientes para cubrir las transacciones a realizar con la respectiva comisión que establezca la cooperativa, de tener un mínimo de 20 USD más la comisión, caso contrario la transacción de retiro no se realizará.

Art 7: El usuario podrá retirar hasta 300 dólares diarios, si supera el monto el cajero no realizará ninguna transacción.

CAPÍTULO IV

DE LAS OPERACIONES

Art 8: La tarjeta de débito será concedida previa solicitud del usuario 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 realizará la entrega de la tarjeta de débito de forma unipersonal y a una sola cuenta de ahorro, esta estará relacionada con la cuenta de ahorro del socio. Si el usuario desea asociar una nueva tarjeta deberá cubrir los costos correspondientes.

Art 10: Cada usuario tendrá una identificación personal e intransferible, para su uso exclusivo bajo la responsabilidad del mismo de cualquier acción que ponga en riesgo su seguridad, eximiendo de cualquier responsabilidad a la cooperativa. El código permitirá acceder a la red de cajeros automáticos ban red. El usuario autoriza a su cuenta de ahorros el cargo de los costos y comisiones que impliquen dichas transacciones.

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

CAPÍTULO 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.

CAPÍTULO VI

DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

Art. 13.- Reconocer y aceptar como respaldo de las transacciones que se efectúen en la red de cajeros automáticos ban red y terminales de transacción, los comprobantes que contengan el número de tarjeta del socio o cliente.

Art. 14.- Retirar de forma mensual los extractos de ahorro asociada a la tarjeta de débito, con el fin de verificar los montos debitados.

Art. 15.- todo reclamo se desarrollará por escrito en un lapso de cumplido los 30 días de la transacción.

Art. 16.- El socio deberá denunciar e informar de forma inmediata cualquier pérdida, extravió, deterioro o sustracción de la tarjeta de débito

Art. 17.-El usuario deberá comunicar de forma escrita cualquier modificación de los 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.

CAPÍTULO VII

DE LAS RESTRICCIONES Y SANCIONES

Art. 19.- Uso irregular: Si por cualquier razón la tarjeta fuera utilizada, fuera de los términos y condiciones estipulados en el contrato de uso, o fuera utilizadas por otras personas, el socio titular será el responsable ante la Cooperativa y asumirá como propios los importes, costos o comisiones resultantes de las transacciones que fueran realizadas con la misma.

Art. 20.- Devolución o retención de tarjetas: Las tarjetas son y seguirán siendo propiedad de la Cooperativa; el socio se compromete a devolver inmediatamente a la institución la tarjeta emitida a su nombre; así como los adicionales en caso de rescisión de contrato o cuando la institución lo requiera. 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.

Art. 22.- Bloqueos de tarjeta: La Cooperativa procederá a realizar el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta por las siguientes acciones:

- a. Por extravió, sustracción, retención o deterioro de la tarjeta denunciada por el usuario: Una vez receptada 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 posterior a dicha acción. A fin de proceder al bloqueo definitivo de la tarjeta.
- b. Cancelación de cuenta: En caso de cancelación o cierre de la cuenta de ahorros asociada al producto financiero, con esto se procede al bloqueo definitivo de la tarjeta.

CAPÍTULO VIII

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES Y FINALES

De las disposiciones generales

Art. 23.- La cooperativa podrá implementar los mecanismos necesarios para la verificación de la información y datos personales 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 Credil Ltda.

3.3.4 Contrato para la obtención de la tarjeta de débito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL, LIMITADA

Contrato habilitante para emisión de tarjeta de débito

En la ciudad de..... a los del mes dedel
año....., comparecen a la celebración del presente contrato de tarjeta de débito por una parte de
la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., representada por Ing. Cesar Chango Gerente
General y como tal Representante Legal, a quien en adelante se le denominará "LA COAC"; y
por otra parte El (Los) señor (eres)....., quien(es) en
adelante se denominara(n) EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) quien(es) de manera

voluntaria acuerdan suscribir el presente contrato de tarjeta de débito en los siguientes términos y condiciones:

PRIMERA CLÁUSULA.- SERVICIOS: Los servicios que presta LA COAC a través de la tarjeta de débito son:

- a. Retiro de fondos por medio de la tarjeta de débito, EL (LOS) TAREJETA HABIENTE(S) está(n) facultado(s) para retirar en el país o en el exterior, fondos disponibles de su(s) cuenta(s) de ahorro, que mantenga(n)
- b. Consulta de saldos de su(s) cuenta(s) de ahorro;
- c. Transacciones en línea;
- d. Otros servicios que LA COAC implemente en el futuro,

CLÁUSULA TERCERA.- MEDIOS DE ACCESO: Para la utilización del servicio de cajero automático, LA COAC entregará a EL (LOS) CUENTA HABIENTE(S) una tarjeta personal e intransferible que permita disponer de éstos servicios. Además de la tarjeta, LA COAC facilitará la operatividad para que EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) asigne(n) un número de clave personal, secreto e intransferible, que será de su exclusivo conocimiento y que es necesario para la utilización de la tarjeta de débito. En consecuencia EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S), a partir de este momento se compromete(n) a custodiar la tarjeta que ha(n) recibido de LA COAC y a no dar a conocer el número secreto a terceras personas, siendo por lo tanto responsable(s) ante LA COAC en caso de uso indebido de dicha tarjeta.

CLÁUSULA CUARTA.- MEDIOS DE PRUEBA: EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) reconoce(n) y acepta(n) como medio de prueba de transacciones de retiro que realice(n), el comprobante que emitirá la red de cajeros tanto a nivel local como internacional, así también los comprobantes provenientes de aquellas transacciones que se realicen a través de los puntos de ventas que poseen los establecimientos aliados al sistema de pagos

CLÁUSULA QUINTA.- RESPONSABILIDAD DEL (LOS) TARJETA HABIENTE(S): EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) es (son) responsable(s) de todas las operaciones o transacciones que se realicen mediante la utilización de su(s) tarjeta(s), entendiéndose por su tarjeta propia y las adicionales que hubiere solicitado al amparo de su(s) cuenta(s) y con su(s) número(s) de clave(s) personal, secreta e intransferible. LA COAC no asume responsabilidad alguna cuando EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) no pueda(n) efectuar sus transacciones por desperfectos ocasionales de los equipos, por suspensión del servicio, casos fortuitos o fuerza mayor.

CLÁUSULA SEXTA.- COSTOS: El uso de la(s) tarjeta(s) estará(n) sujetos a los siguientes costos:

- 1.1** Costo por emisión de la tarjeta, será cobrado por LA COAC por una sola vez, un valor que ha sido previamente conocido y aceptado por EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S), valor que será debitado por adelantado de la cuenta DEL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) en la fecha de suscripción de éste contrato. Una vez que LA COAC hubiere emitido la tarjeta y efectuado el débito en la cuenta DEL (LOS) TARJETA HABIENTE (S) por el costo de la misma, dicho valor no será reembolsado, aún en el caso de que EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) no retire(n) dicha tarjeta, o que la misma se encuentre bloqueada, o que esté inactiva;
- 1.2** Costo por renovación del servicio, EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) autoriza(n) expresamente a LA COAC a efectuar el débito correspondiente al costo por renovación por servicio;
- 1.3** Costo por reposición, EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) autoriza(n) expresamente a LA COAC a efectuar el débito correspondiente al costo por reposición de la tarjeta en caso de extravío o pérdida; y
- 1.4** En cuanto al costo por las transacciones que se efectúen a través de los cajeros propios de LA COAC o de terceros, EL (LOS) TARJETA HABIENTE (S) reconocerá(n) por su uso un costo que es previamente conocido y aceptado por EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S), costo que en caso de variar será puesto en conocimiento del EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S).
- 1.5** El valor que la institución podrá cobrar a EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) por estos servicios, será los establecido por el organismo de control respectivo y que formará parte integrante de este contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- PLAZO: El servicio de tarjeta de débito contratado a través del presente contrato, tiene el plazo de duración de un año contado a partir de la fecha de emisión de la misma. Este plazo, se entenderá renovado por un período igual si no mediara comunicación expresa en contrario por parte de LA COAC o EL (LOS) TARJETA HABIENTE (S).

CLÁUSULA OCTAVA.- ROBO O EXTRAVÍO: En los casos de pérdida, extravío, robo o sustracción, EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) deberá (n) notificar por escrito o telefónicamente a la COAC; desde el momento de la notificación, sea por escrito o vía telefónica, dejará de ser responsable por cualquier retiro o transferencia.

CLÁUSULA NOVENA.- MODIFICACIONES: Todas las modificaciones que se originen de un cambio normativo, y que como consecuencia de ellas modifiquen o incorporen nuevos derechos

y obligaciones, se entenderán incorporadas a este contrato de pleno derecho, para tal efecto bastará darlas a conocer por cualquier medio.

CLÁUSULA DÉCIMA.- CANCELACIÓN DE LA TARJETA: La tarjeta se emite como consecuencia de una cuenta de ahorros, de tal manera que al cancelarse o cerrarse dicha cuenta, la tarjeta automáticamente dejará de tener valor alguno sin valor alguno, y podrá ser recuperada por LA COAC. Se deja expresa constancia que la tarjeta es de exclusiva propiedad de LA COAC y que su entrega a EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) se la efectúa con la sola intención de prestar un servicio más a EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S). EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S), para proceder con la cancelación de la tarjeta de débito, deberá(n) realizar la solicitud formal a la institución mediante carta escrita y suscrita por el (LOS) TARJETA HABIENTE(S), presentando el documento original de su cédula de ciudadanía; la cancelación será procesada de manera inmediata.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL (LOS) TARJETA HABIENTE(S): Son derechos y obligaciones de EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S):

- a) Utilizar el servicio contratado en todos los lugares y cajeros disponibles que la institución tenga acceso, así como facilidad para brindar el servicio.
- b) Tener un servicio óptimo y de calidad;
- c) Recibir facilidades para el uso de servicios Financieros;
- d) Recibir información sobre el uso seguro de cajeros ATM, así como los riesgos del uso de la tarjeta por parte de la institución;
- e) Realizar cambios de clave con total discreción;
- f) Custodiar de manera responsable la tarjeta física que producto de éste contrato se entrega; así como, custodiar la clave personal que de manera única conoce el usuario de la misma;
- g) Realizar un cambio de clave con la periodicidad establecida por el organismo de control o política institucional;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CUENTAS VINCULADAS: A solicitud expresa de EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S), la tarjeta de débito solicitada estará vinculada a la(s) cuenta (s) No.....

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- LÍMITES DE RETIROS: El límite diario de retiro será el establecido en las políticas de la institución, valor que podrá ser modificado por EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) a través de los canales que se disponen para el efecto, dejando claro que deberán estar en función del monto máximo de retiros definido por la entidad.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN: LA COAC, previa notificación al público en general, podrá suspender los servicios de sus cajeros ATMS por las razones que debidamente se expresarán, salvo los en caso de fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- COBERTURA: La cobertura de la tarjeta de débito solicitada es nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- TERMINACIÓN: El presente contrato terminará por:

- a) Mutuo acuerdo de las partes.
- b) Decisión motivada de la institución.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- DECLARACIÓN: EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) declara(n) expresamente, con conocimiento de causa, y así lo acepta, que el uso de la tarjeta de débito, es el medio mediante el cual accederá(n) a otros servicios ofertados por la institución, de manera ejemplificativa y no limitativa, como por ejemplo transferencias electrónicas.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA.- ORIGEN DE FONDOS: EL (LOS) TARJETA HABIENTE (S) declara(n), con la gravedad del juramento y conocimiento de las penas por perjurio, por sus propios y personales derechos, que el origen de los fondos entregados a LA COAC, no provienen ni serán destinados a ninguna actividad tipificada en la Ley para Reprimir el Lavado de Activos y autoriza (n) A LA COAC a realizar las investigaciones que se considere pertinente de transacciones inusuales o sospechosas tipificadas en las leyes pertinentes

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- DECLARACIÓN: EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) declara(n) expresamente que ha(n) leído y entendido en su totalidad el contenido del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- ACEPTACIÓN: Para constancia de lo expuesto, las partes suscriben el presente contrato por duplicado, recibiendo EL (LOS) TARJETA HABIENTE(S) una copia del mismo.

3.4 Estudio técnico

3.4.1 Localización del proyecto

El estudio y análisis de la localización del proyecto es elemental para determinar si existe estratégicamente factibilidad, considerando también criterios económicos, criterios estratégicos, institucionales, técnicos y sociales.

La localización del proyecto representa el área geográfica y delimitada para ofrecer el producto financiero en el nicho de mercado que sea determinado.

3.4.1.1 *Macro localización*



Gráfico: 14-3 Macro localización.

La tarjeta de débito se implementará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., ubicada en el Ecuador en tres provincias de la sierra central del país: Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, detallados en el gráfico anterior.

3.4.2 *Micro localización*

Geográficamente la COAC, Credil, Ltda., posee 5 agencias repartidas en las tres provincias, siendo estas las ubicaciones para el desarrollo e implementación del proyecto, detalladas a continuación:

1. Matriz Salcedo (Cotopaxi)
Salcedo Av. 24 de mayo y Ana Paredes

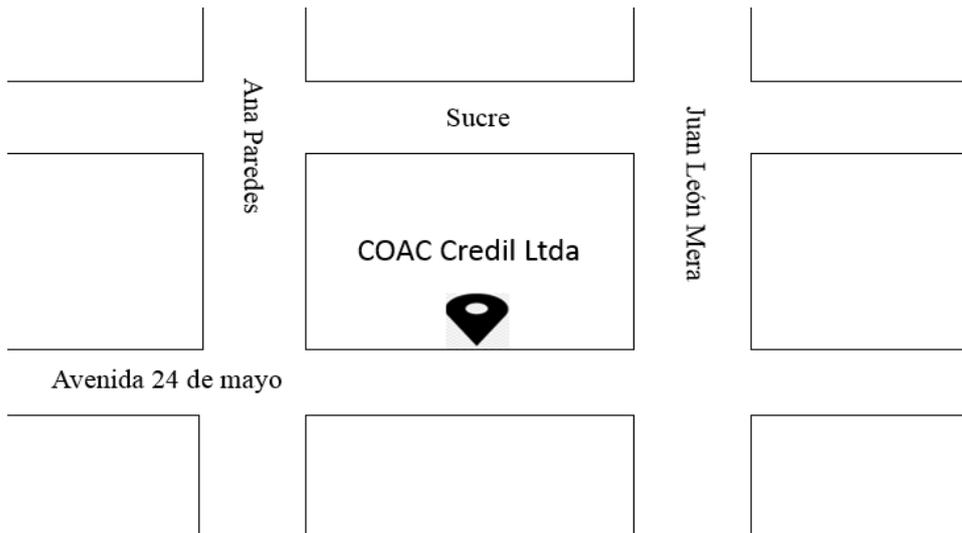


Figura 1-3. Sucursal n° 1 de COAC Credil Ltda.

Realizado por: Pucha, M. 2021

2. Sucursal Ambato (Tungurahua)

Ambato centro Av. 12 de Noviembre y Maldonado



Figura 4-3. Sucursal n° 2 de COAC Credil Ltda.

Realizado por: Pucha, M. 2021

}

3. Sucursal Ambato – Izamba (Tungurahua)

Izamba Av. Pedro Vasconez, entre el ex Redondel de Izamba y el Colegio Tirso de Molina

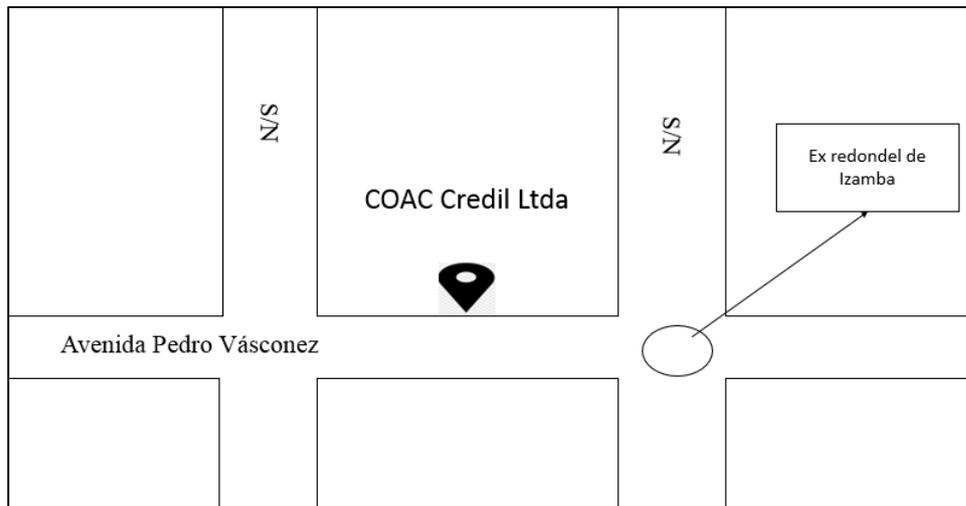


Figura 5-1. Sucursal n° 3 de COAC Credil Ltda. n° 3

Realizado por: Pucha, M. 2021

4. Sucursal Ambato - Mercado Mayorista (Tungurahua)

Av. Bolivariana Interior del Mercado Mayorista



Figura 6-3. Sucursal n° 4 de COAC Credil Ltda.

Realizado por: Pucha, M. 2021

5. Sucursal Riobamba (Chimborazo)

Chile y Juan Montalvo

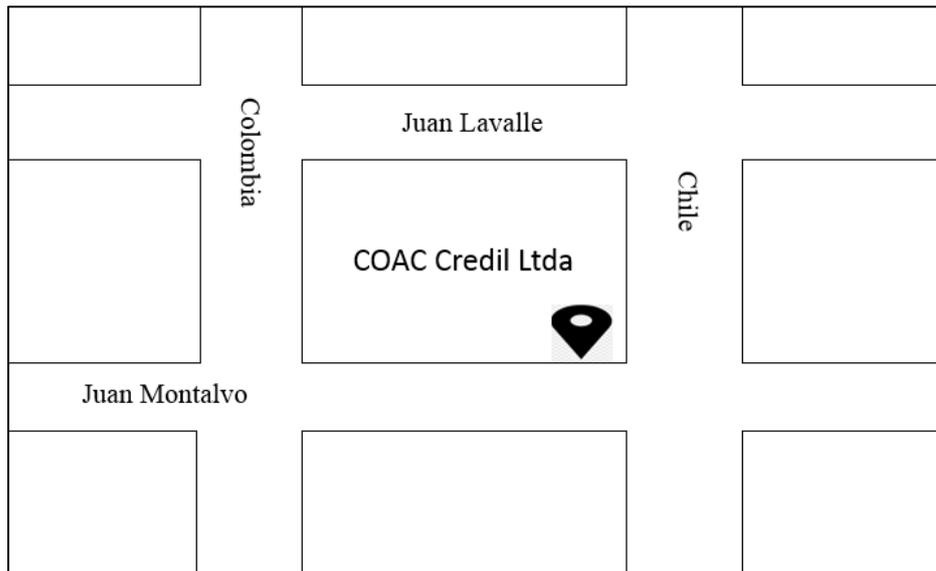


Figura 7-3. Sucursal n° 5de COAC Credil Ltda.

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.5 Características del producto financiero

3.5.1 Características de la tarjeta

- Servicio de ban red
- Constará con el nombre del cliente y de la cooperativa
- Logotipo de la cooperativa
- Su tamaño es estándar rectangular de: 6 cm x 4cm
- Poseerá franja magnética
- Colores distintivos de la cooperativa, azul, blanco

3.5.2 Características del servicio

- La tarjeta de débito tendrá una clave de uso personal para uso del cliente
- No requiere el uso de las ventanillas de atención al cliente para su uso
- Las transacciones son independientes y se pueden realizar a cualquier hora del día

3.5.3 Producto sustituto

Las tarjetas de crédito otorgadas por los bancos y las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 son sustitutivas para las tarjetas de débito, y a su vez se puede reemplazar con el

servicio de atención al cliente y ventanillas de pagos en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil, Ltda., en todas sus agencias

Slogan y Logotipo

Frase que identifica la tarjeta y diferencia del resto que están en funcionamiento en el mercado para esto se decidió:



Figura 8-3. Logotipo y slogan que identificará a la tarjeta

Realizado por: Pucha, M. 2021



Figura 9-3. Tarjeta de débito Credit Card

Realizado por: Pucha, M. 2021

“Agil, seguro y confiable”

Nombre técnico: Denominado de forma general como: tarjeta de débito dentro y fuera del Sistema Financiero Nacional

Nombre comercial: “Credicard”, es diferente para cada una de las instituciones financieras con el objetivo de que el socio o cliente puede diferenciarlas

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

3.6 Estudio de mercado

El estudio de mercado en este proyecto de factibilidad sirve de base y principio para desarrollar el estudio técnico, económico y financiero, mediante el cual se determina la viabilidad y factibilidad del proyecto propuesto.

El estudio de mercado permitió determinar la oferta y demanda del producto financiero en la COAC Credil, Ltda, de esta manera se puede brindar mayor comodidad a los socios y clientes

3.6.1 Segmentación de mercado

Tabla 11-3: Segmentación de mercado

CRITERIOS	SEGMENTACIÓN
Geográficas	
Región	Sierra
Provincias	Chimborazo, Tungurahua y Cotopaxi
Cantón	Riobamba, Ambato y Salcedo
Demográficas	
Género	Masculino y femenino
Edad	Socios y clientes de la Coac Credil, Ltda.
Conductuales	
Producto	Tarjeta de débito

Realizado por: Pucha, M. 2021

Los siguientes datos representan la evolución de los socios y clientes que la Coac Credil, Ltda., con 5 años base para realizar las proyecciones necesarias, incluido el 2021 dato recogido a octubre del 2021.

Tabla 14-3: Evolución de socios

AÑOS	Socios
2017	4 679
2018	5 230
2019	6 012
2020	7 737
2021	12 000

Fuente: Datos proporcionados por la Coac

Realizado por: Pucha, M. 2021

Para realizar la proyección para los siguientes 5 años se utiliza el método de ajustes de mínimos cuadrados

Tabla 15-3: Método de ajuste de mínimos cuadrados

X	AÑOS	Y	X	Ȳ	X=(X-X)	Y=(Y-Ȳ)	X*Y	X²
Nº		SOCIOS	MEDIA	MEDIA				
0	2017	4679	2	7131,6	-2	-2452,6	4905,2	4
1	2018	5230			-1	-1901,6	1901,6	1
2	2019	6012			0	-1119,6	0	0
3	2020	7737			1	605,4	605,4	1
4	2021	12000			2	4868,4	9736,8	4
		35658	2	7131,6	0	0	17149	10

Realizado por: Pucha M. 2021

La tabla 15-3 representa el cálculo base para encontrar los Datos de la ecuación para realizar la proyección de los socios de la entidad en los próximos 5 años, todo a través del método de ajuste de mínimos cuadrados

Tabla 16-3: Datos de la ecuación

N (número de años)	5
X	2
Y	7131,6

Realizado por: Pucha M. 2021

A continuación se establece la ecuación, con ayuda de los datos calculados. en los incisos anteriores.

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

$$Y = 7131,6 + \frac{17149}{10}(x - 2)$$

$$Y = 7131,6 + 1714,9(X - 2)$$

$$Y = 7131,6 + 1714,9X - 3429,8$$

$$Y = 3701,8 + 1714,9x$$

Ahora reemplazamos el valor de x en la ecuación por el número de periodo a proyectar los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro Y crédito Credil, Ltda, lo cual se detalla a continuación.

Tabla 17-3: Proyección de socios y clientes

x	$Y = 3701,8 + 1714,9x$	Proyección de socios y clientes
5	-	12 000
6	$Y = 3701,8 + 1714,9(6)$	13991
7	$Y = 3701,8 + 1714,9(7)$	15 706
8	$Y = 3701,8 + 1714,9(8)$	17 241
9	$Y = 3701,8 + 1714,9(9)$	19 136
10	$Y = 3701,8 + 1714,9(10)$	20 851

Realizado por: Pucha, M. 2021

Reemplazado el valor de x en la ecuación se refleja los resultados del crecimiento de los socios y clientes en la entidad cooperativista.

Tabla 18-3: Resumen de proyección de socios

Periodo	Año	Número de socios
5	2021	12000
6	2022	13991
7	2023	15706
8	2024	17421
9	2025	19136
10	2026	20851

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.6.2 *Demanda real*

Es un porcentaje u límite inferior a las proyecciones presentadas en la tabla 18-3 definidas por las personas que realmente están interesadas en comprar el producto financiero a ofrecer, relacionada directamente con la pregunta 8 de la encuesta aplicada: **¿Si la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., implementa una tarjeta de débito usted haría uso de este producto financiero?** Donde resulta que el 89% está interesado en su uso, en caso de la implementación. Reduciendo, obtenemos los siguientes resultados.

Tabla 19-3: Demanda real

Año	Número de socios proyectados	Demanda real (85%)
2021	12000	10200
2022	13991	11893
2023	15706	13350
2024	17421	14808
2025	19136	16266
2026	20851	17723

Realizado por: Pucha, M. 2021

Los resultados arrojados por la reducción de la demanda real, basados en proyecciones sirven de base para establecer las cifras económicas, a necesitar para su implementación y a su vez para los subsiguientes años que son parte de la investigación.

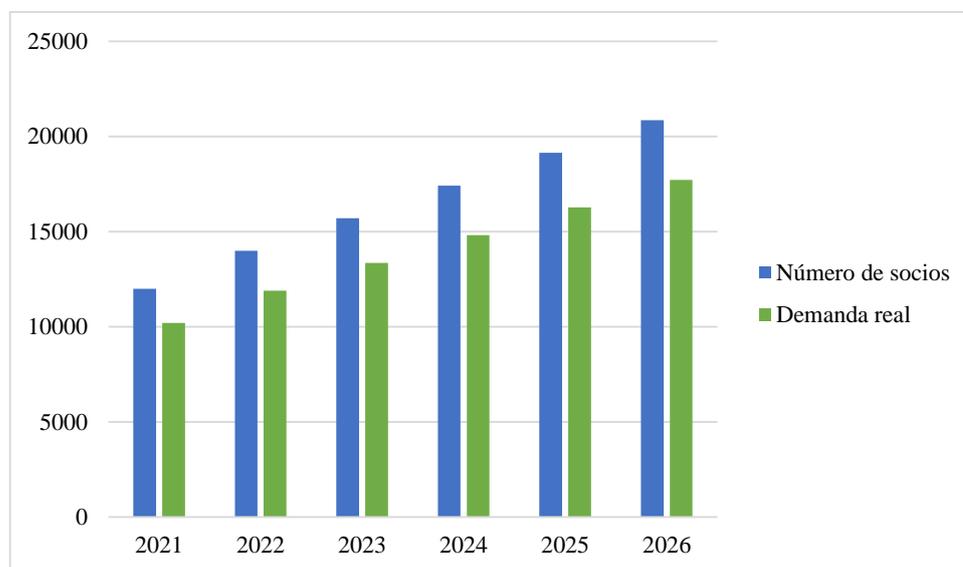


Gráfico 15-3. Proyección de socios y demanda real

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.6.3 Precio

Para determinar el precio de la tarjeta de débito su emisión, renovación y valor del servicio anual se toma en cuenta las tarifas máximas emitidas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera en el año 2019.

Tabla 20-3: Tarifas máximas por servicios financieros

Tarifas máximas fijadas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera	
Emisión de tarjeta plástica de débito	\$ 4.37
Renovación de tarjeta plástica de débito	\$ 4.37
Renovación del servicio anual de tarjeta de débito	\$ 1.57
Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con chip, por pérdida, robo o deterioro a excepción de fallas en el chip	\$ 4.37
Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	\$0,45

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019)

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.6.4 Ruta para el proceso de obtención de tarjeta de débito

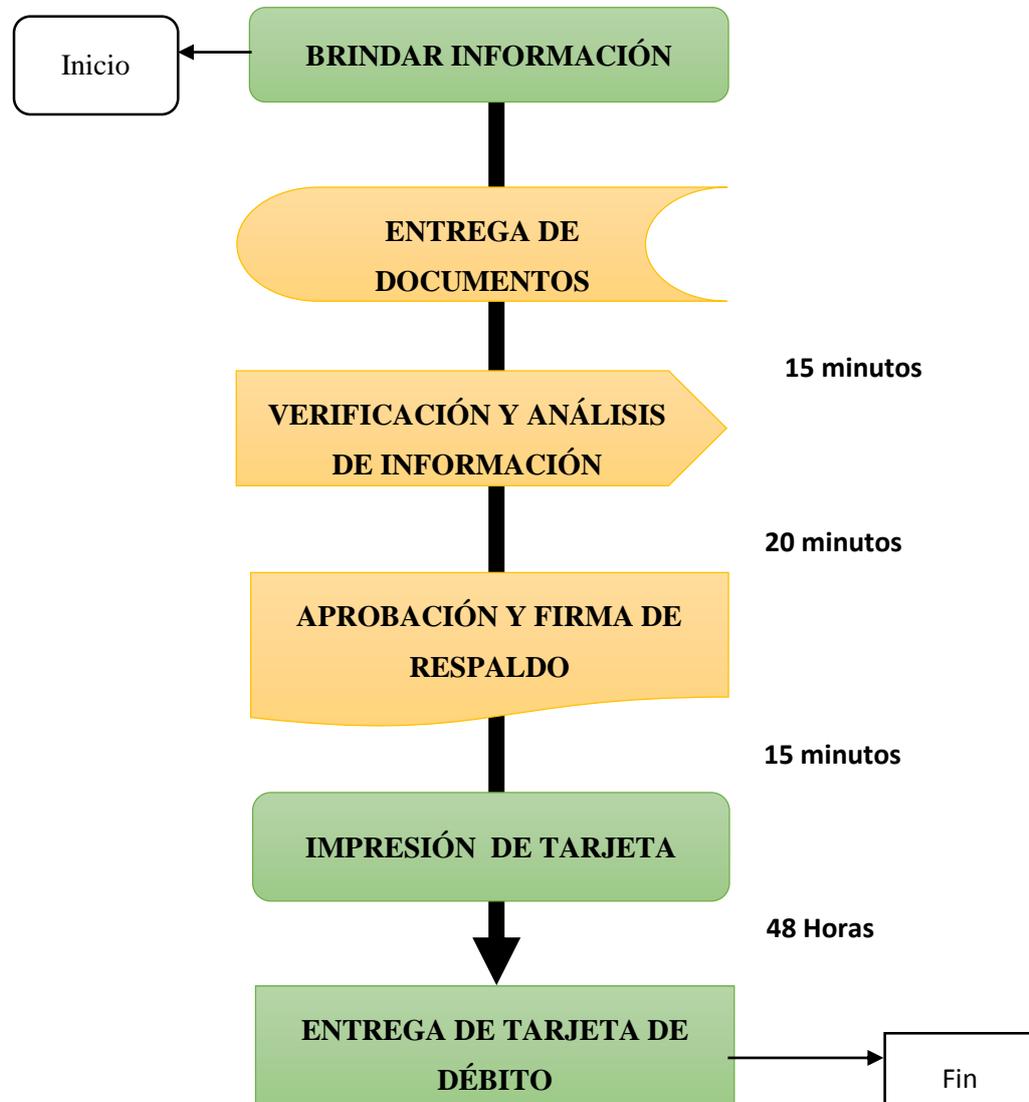


Figura 11-3. Proceso para emisión de una tarjeta

Realizado por: Pucha, M. 2021

El proceso de emisión de la tarjeta de débito dura aproximadamente 48 horas desde que se brinda la información al cliente hasta la impresión y entrega de este producto financiero, a continuación:

1. Acudir a la Cooperativa y solicitar los requisitos o a su vez en el sitio web de la Cooperativa

2. Entregar el requisito de planilla de agua, luz o teléfono, y los documentos de identidad personal
3. El personal de atención al cliente ingresa al sistema y verifica la base de datos del cliente, en caso de algún cambio grabe 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 50 minutos para su entrega al cliente.
6. Se entrega la tarjeta al cliente y se finaliza., previamente haber firmado el contrato..

3.6.5 *Requisitos para la obtención de la tarjeta de débito*

- Copia de cedula de identidad y Certificado de votación
- Copia y original de un servicio básico, actualizado
- Llenar formulario de solicitud
- Firma de respaldo

3.7 Estudio financiero y económico

Se realiza con el objetivo de determinar los ingresos, egresos y costos proyectados para determinar la rentabilidad y viabilidad del proyecto y el periodo de recuperación de la inversión cumpliendo así con la determinación de factibilidad del proyecto.

Para lo que respecta a la compra de ciertos activos necesarios para el desarrollo del proyecto los cuales se detallan a continuación.

3.7.1 *Requerimientos*

3.7.1.1 *Selección del personal:*

Se requiere de 5 personas para poner en marcha el proyecto el personal se distribuirá una persona para cada agencia de la Cooperativa

3.7.1.2 *Mano de obra*

Cantidad: 5

Perfil:

- Título de tercer nivel en finanzas o afines
- Conocimiento básico e intermedio en informática y contabilidad
- Experiencia mínima de 1 año en operador de tarjetas y atención al cliente



3.7.2 *Maquinaria y equipo:*

Impresora data card

Cantidad: 5

Características

- 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



3.7.3 *Equipo de computación*

Computadoras

Cantidad: 5

Características

Marca: Hp

3.7.4 *Software:*

Características

BIOS Software

HD Sector Boot Software

Ensambladores y Compiladores

MySQL



3.7.5 *Impresora térmica*

Cantidad: 5

Características:

Marca: Epson Tm-t20

Velocidad: 250 mm/s,

Ancho estándar de 40 mm

Compuesta por serie de pines



Las impresoras data card y térmicas, sumadas las computadoras son distribuidas una para cada agencia, respectivamente y establece en el presupuesto y proyecciones.

3.7.6 *Muebles y enseres*

Escritorios

Cantidad: 5

Color: claro

Cajones: 2



Silla de oficina

Cantidad: 5

Color: negro

Giratoria



Fuente: Investigación realizada

3.7.7 Suministros de oficina

Tabla 21-3: Suministros de oficina

Suministros de oficina Detalle	Cantidad por agencia	Cantidad total
Carpetas archivadoras	10	50
Carpetas archivadoras grandes	10	10
Grapadora, perforadora	2	10
Otros (bolígrafos, clips, grapas)	10	100

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 22-3: Maquinaria y equipo

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Impresora Data card	5	\$ 2.500,00	\$12.500,00
Total			\$ 12.500

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

La impresora data card sirve directamente para la impresión de las tarjetas de débito con logotipos, slogan y demás contenido personalizado para el socio, con: número de tarjeta, nombre, año de emisión, año de caducidad y código de valor de verificación (CVV).

Tabla 21-3: Equipo de computación

Detalle	Unidad	V. Unitario	V. Total
Equipo de computación	5	\$600,00	\$3000,00
Impresora térmica	5	\$600,00	\$3000,00
Software	5	\$1.500,00	\$7.500,00
TOTAL		\$2.700,00	\$13.500,00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 24-4: Muebles y enseres

Detalle	Unidad	V. Unitario	V. Total
Escritorio	5	\$ 102,12	\$ 510,60
Sillas giratorias	5	\$ 118,90	\$ 594,50
Total		\$ 221,02	\$ 1.105,10

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 25-3: Resumen de activos fijos

Detalle	Unidad	V. Unitario	Total
Maquinaria y equipo	5	\$2.500,00	\$12.500,00
Equipo de computación	5	\$2.700,00	\$13.500,00
Muebles y enseres	5	\$221,02	\$1.105,10
Total			\$27.105,10

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 26-3: Resumen de gastos

Detalle	Unidad	Valor Unitario	Valor total
Instalaciones eléctricas y electrónicas	5	\$100,00	\$500,00
Instalación tecnológica	5	\$200,00	\$1000,00
Adecuación de oficina	5	\$250,00	\$1250,00
TOTAL			\$2.750,00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.7.8 Inversión inicial

Tabla 27-3: Inversión inicial

Inversión	
Maquinaria	\$ 12 500.00
Equipo de computación	\$ 13 500.00
Muebles y enseres	\$ 1 105,10
Instalación	\$ 2 750. 00
Total Inversión	\$ 29 855.10

Realizado por: Pucha M. 2021

3.7.9 Estado de situación inicial

3.7.10 Estado de Situación Inicial Cooperativa de Ahorro Y Crédito Credil, Ltda”

AL 31 DE ENERO DE 2022

Activos fijos	Valores
Terrenos	\$ 0,00
Edificios	\$ 0,00
Diferidos	\$ 0,00
Equipo de computo	\$ 12.500,00
Muebles y Enseres	\$ 1 105,10
Maquinaria y equipo	\$13 500,00
Total activos Fijos	\$ 27.105,10
Activos Diferidos	
INSTALACIONES	\$ 2.750,00
INSTALACION TELEFONICAS: Línea	\$ 0,00
PUESTA EN MARCHA Y ORGANIZACIÓN:	\$ 0,00
	\$ 0,00
Total activos diferidos	\$ 2.750,00
TOTAL ACTIVOS	\$ 29.855,10

Tabla 28-3: Sueldos y salarios

Cantidad	Personal	Valor mensual	Valor total anual
5	Encargado ATM	\$ 750.00	\$ 45.000,00
Total		\$ 3 750	\$ 45.000,00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 29-3: Materiales de oficina

Detalle	Cantidad anual	Valor Unitario	Valor Anual
Tarjetas sin fondo	10 680	\$ 0,50	\$ 5 340 .00
Total			\$ 5 340 .00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 10-3: Mantenimiento de equipo

Detalle	Cantidad anual	Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento de equipo	12	\$ 83,33	\$ 1 000.00
Total			\$ 1 000.00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Los datos presentados son calculados al año base 0, sin aplicar una tasa de inflación, razón por la cual para el año 1 se aplica con tasas referenciales y promedio.

Tabla 11-3: Resumen de gastos

Detalle	Costo total anual
Materiales e insumos	\$ 5.340,00
Mantenimiento de equipo	\$ 1.000,00
Publicidad y propaganda	\$ 1.000,00
Sueldos y salarios	\$ 45.000,00
Suministros de oficina	\$ 300,00
Total	\$ 52.640,00

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 12-3: Evolución de la inflación

Año	Inflación
2021	1,05%
2022	2,32%
2023	1,38%
2024	1%
2025	1%
2026	1,35%
Tasa promedio	1,41%

Fuente: (Statista, 2021)

Realizado por: Pucha, M. 2021

La tabla 32-3 muestra la evolución y proyección estimada de la inflación anual del país, dato que sirve de base para realizar las proyecciones para la vida útil del proyecto a implementar

Tabla 13-3: Proyecciones de costos fijos y variables

Concepto	2022	2023	2024	2025	2026
Costos fijos					
Sueldos y salarios	45.634,50	46.277,95	46.930,47	47.592,19	48.263,23
Publicidad y propaganda	1.014,10	1.028,40	1.042,90	1.057,60	1.072,52
Materiales e insumos	6.150,70	6.904,60	7.658,49	8.412,38	9.166,27
Depreciaciones en activos fijos	6.117,88	6.117,88	6.117,88	6.187,01	6.187,01
Amortizaciones en activos diferidos	540,00	540,00	540,00	540,00	540,00
Total de costo fijo	59.457,18	60.868,82	62.289,73	63.789,18	65.229,03
Costo variables					
Suministros de oficina	304,23	300,00	300,00	300,00	300,00
Mantenimiento de equipo	1.216,92	1.234,08	1.251,48	1.269,12	1.287,02
Total de costo variable	1.521,15	1.534,08	1.551,48	1.569,12	1.587,02
Costos totales	60.978,33	62.402,90	63.841,21	65.358,30	66.816,05

Realizado por: Pucha, M. 2021

Para los 5 años de proyección dentro de los costos fijos y variables una disminución porcentual esto por factores relaciones a la depreciación y amortización de los activo.. Para el año 1 el costo total es de: \$ 60 978,33 USD y para el último año de proyección es de \$ 66 816,05

3.7.11 Ingresos

Tabla 14-3: Precio de la tarjeta

Años	Unidades a producir	Costo unitario	Margen utilidad	Precio de venta
0	10200			4,37
1	11893	\$ 2,74	\$ 1,69	\$ 4,43
2	13350	\$ 2,78	\$ 1,71	\$ 4,49
3	14808	\$ 2,81	\$ 1,73	\$ 4,55
4	16266	\$ 2,85	\$ 1,76	\$ 4,61
5	17723	\$ 2,89	\$ 1,78	\$ 4,67

Realizado por: Pucha, M. 2021

Se prevé un aumento del precio de la tarjeta de débito tales precios regula la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, el aumento de precios es limitada por la inflación promedio tanto para determinar el valor del costo unitario y del precio de venta al público.

3.7.11.1 Ingreso por venta de tarjetas

Tabla 15-3: Tarjeta a producir

Año	Unidades a producir tarjetas	Costo unitario	Ingresos por tarjeta
2021	10200	4,37	\$ 45.175,75
2022	11893	\$ 4,43	\$ 52.671,91
2023	13350	\$ 4,49	\$ 59.926,13
2024	14808	\$ 4,55	\$ 67.366,61
2025	16266	\$ 4,61	\$ 74.997,06
2026	17723	\$ 4,67	\$ 82.821,26

Realizado por: Pucha, M. 2021

La tabla 35-3 muestra para los próximos 5 años mediante la proyección de la demanda y la inflación estadística a lo que genera los ingresos anuales por la venta y emisión de la tarjeta de débito,.

3.7.11.2 Ingresos por reposición

A continuación para realizar el siguiente cuadro se considera el número de socios de la demanda 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 \$1 086,98 y para el último año \$1 790,04

Tabla 16-3: Ingresos por reposición

Año	Demanda	2%	Precio por reposición	Ingresos por reposición
2021	10200			
2022	11893	238	\$ 4,57	\$ 1.086,98
2023	13350	267	\$ 4,69	\$ 1.252,25
2024	14808	296	\$ 4,81	\$ 1.424,52
2025	16266	325	\$ 4,93	\$ 1.603,78
2026	17723	354	\$ 5,05	\$ 1.790,04

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.7.11.3 Ingresos por transacción

Para reducir el campo de ingresos por las transacciones que realicen los clientes en los diferentes cajeros de la red nacional, se establece un valor monetario a favor de la institución dueña de la tarjeta de débito y el monto referencial es de \$ 0,45 centavos de dólar por cada transacción realizada, ahora para determinar la demanda por este rubro, referimos a la pregunta 6 de la encuesta aplicada: **¿Con que frecuencia realiza el retiro de sus ahorros en la cooperativa?** , Referido el valor porcentual más alto (semanal 33%). Adicional para determinar el número de transacciones anuales que podría hacer un tarjetahabiente y según el (BCE, 2020) representa un uso de 7 veces anuales per cápita.

Tabla 17-3: Ingresos por transacciones

Año	Demanda real	Demanda a 33%	Transacciones anuales (7 per cápita)	Ingresos anuales
2021	10200			
2022	11893	3925	27472	\$ 12.362,27
2023	13350	4406	30839	\$ 13.877,52
2024	14808	4887	34206	\$ 15.392,76
2025	16266	5368	37573	\$ 16.908,00
2026	17723	5849	40941	\$ 18.423,25

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 18-3: Ingresos totales

Ingresos por transacción	Ingresos por reposición	Ingresos por tarjeta	Total ingresos
\$ 12.362,27	\$ 1.086,98	52.671,91	\$ 66.121,16
\$ 13.877,52	\$ 1.252,25	59.926,13	\$ 75.055,89
\$ 15.392,76	\$ 1.424,52	67.366,61	\$ 84.183,89
\$ 16.908,00	\$ 1.603,78	74.997,06	\$ 93.508,85
\$ 18.423,25	\$ 1.790,04	82821,2633	\$ 103.034,55

Realizado por: Pucha, M. 2021

La tabla 38-3 resume los ingresos, ya puesto en marcha el proyecto.

Tabla 39-3: Proyección estado de resultados

Ingresos	2022	2023	2024	2025	2026
Ventas	66.121,16	75.055,89	84.183,89	93.508,85	103.034,55
Ventas por tarjetas	52.671,91	59.926,13	67.366,61	74.997,06	82.821,26
Ventas por transacción	12.362,27	13.877,52	15.392,76	16.908,00	18.423,25
Ventas por reposición	1.086,98	1.252,25	1.424,52	1.603,78	1.790,04
(-) Costos de ventas	60.978,33	62.411,42	63.854,08	65.375,58	66.837,81
Administrativos	52.596,61	53.244,35	53.901,22	54.636,48	55.312,00
De operación	7.367,62	8.138,67	8.909,97	9.681,50	10.453,29
De ventas	1.014,10	1.028,40	1.042,90	1.057,60	1.072,52
(=) Utilidad bruta	5.142,83	12.644,48	20.329,81	28.133,26	36.196,75
(-) 15% participación trabajadores	771,42	1.896,67	3.049,47	4.219,99	5.429,51
(=) Utilidad antes de impuestos	4.371,40	10.747,80	17.280,34	23.913,27	30.767,23
(-) 25% impuesto a la renta	1.092,85	2.686,95	4.320,08	5.978,32	7.691,81
Utilidad Neta	3.278,55	8.060,85	12.960,25	17.934,96	23.075,42

Realizado por: Pucha, M. 2021

Es relevante el cálculo de un estado de resultados para determinar y proyectar la utilidad a partir de los ingresos que generaría el proyecto en los 5 años de estudio con este dato se calcula el flujo de caja, dato elemental para el cálculo de: Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno.

3.7.12 Punto de equilibrio

En función de las ventas

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

Tabla 40-3: Punto de Equilibrio

Años	Ingresos por Ventas	Costos fijos	costos variable	Costo total	Punto de equilibrio
1	66.121,16	59.457,18	1.521,15	60.978,33	60.857,23
2	75.055,89	60.868,82	1.534,08	62.402,90	62.138,89
3	84.183,89	62.289,73	1.551,48	63.841,21	63.459,26
4	93.508,85	63.789,18	1.569,12	65.358,30	64.877,86
5	103.034,55	65.229,03	1.587,02	66.816,05	66.249,46

Realizado por: Pucha, M. 2021

Tabla 41-3: Flujo de caja proyectado

		2022	2023	2024	2025	2026
Inversión	29.855,10					
Utilidades		3.278,55	8.060,85	12.960,25	17.934,96	23.075,42
(+) Depreciación		6.117,88	6.117,88	6.117,88	6.187,01	6.187,01
(+) Amortización		540,00	540,00	540,00	540,00	540,00
Flujo de efectivo operacional		9.936,43	14.718,73	19.618,13	24.661,97	29.802,44
Reinversiones					14.811,03	
Valor de los nuevos activos						11.187,01
Flujo de caja		9.936,43	14.718,73	19.618,13	9.850,93	40.989,45

Realizado por: Pucha, M. 2021

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 \$40.989,45 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.

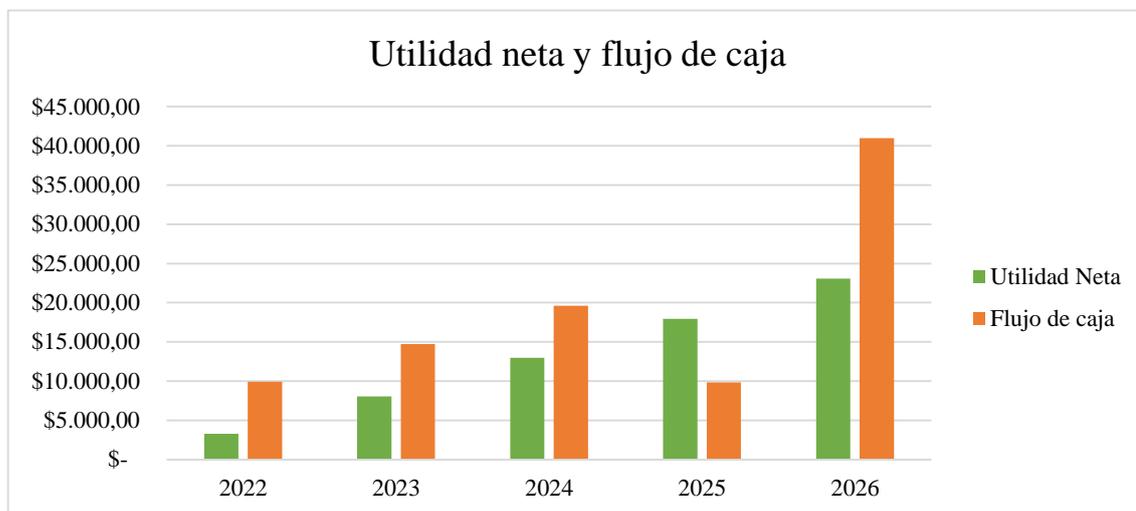


Gráfico 16-3. Comparación utilidad neta y flujo de caja

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.7.13 Indicadores

Tabla 42-3: Flujo neto actualizado

	Tasa de descuento	9,33%	
	Factor actualización	$1/(1+t)^n$	
n	Flujo neto de caja	Valor de actualización	Flujo neto actualizado 9,33%
1	\$ 9.936,43	\$ 0,9147	\$ 9.088,48
2	\$ 14.718,73	\$ 0,8366	\$ 12.313,79
3	\$ 19.618,13	\$ 0,7652	\$ 15.012,04
4	\$ 9.850,93	\$ 0,6999	\$ 6.894,77
5	\$ 40.989,45	\$ 0,6402	\$ 26.240,69
Total			\$ 69.549,77

Realizado por: Pucha, M. 2021

3.7.13.1 TIR

Tabla 41-3: VAN Y TIR

VAN	TIR
\$ 39.694,67	42,93 %

Realizado por: Pucha, M. 2021

Aplicadas las fórmulas (descritas en el capítulo 1) de los dos criterios para determinar la factibilidad de un proyecto de inversión se determina qué:

- Si $VAN > 0$ se acepta el proyecto, tal es el caso que en la aplicación resulta en mayor que 0, lo que por consecuencia refiere a la aceptación.

Para efecto del TIR

Arroja un resultado del 42,93 % por encima de lo limitado, lo que evidencia que por medio de este segundo criterio el proyecto es viable.

3.7.13.2 Beneficio costo

$$\text{Beneficio costo} = \text{Flujos netos actualizado} / \text{Inversión}$$

$$\text{Beneficio costo} = 69\,549,77 / -29\,855,10$$

$$\text{Beneficio costo} = \$ 2,33$$

Por cada dólar invertido se va recuperar \$ 1, 33, USD sumando este tercer criterio como viable para la ejecución del proyecto de factibilidad para la implementación de la tarjeta de débito.

3.7.13.3 Tiempo de recuperación de capital invertido

Tabla 44-3: Recuperación de inversión

Periodo	Inversión	Flujo neto	Flujo acumulado
0	\$ (29.855,10)		\$ (29.855,10)
1		\$ 9.936,43	\$ 9.936,43
2		\$ 14.718,73	\$ 24.655,17
3		\$ 19.618,13	\$ 44.273,30
4		\$ 9.850,93	\$ 54.124,23
5		\$ 40.989,45	\$ 95.113,68
	\$ (29.855,10)	\$ 95.113,68	

Realizado por: Pucha, M. 2021

$$PRI = \text{Año que supera la inversión} + \frac{\text{Inversión} - \text{Suma de los flujos}}{\text{Flujo n, del año que se supera la inversión}}$$

$$PRI = 3 + \frac{29\,855,10 - 44\,273,3}{19\,618,13}$$

$$PRI = 2,27$$

Para reconocer el PRC de la entidad, obteniendo un resultado de 2,27; lo que significa que la empresa recuperará la inversión en 2 años, 3 meses, 7 días.

CONCLUSIONES

- A través del estudio de mercado mediante la aplicación de encuestas se pudo determinar que existe una demanda insatisfecha para el primer año 2022 de 11 893 socios y clientes que desean que se implemente la tarjeta de débito, las proyecciones de la demanda estiman un crecimiento elevado.
- En el estudio 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 y cliente, que servirá de respaldo legal para la cooperativa. Complementario se requiere la contratación de nuevo personal que cumpla con los requisitos necesarios para ser el operador y brinde el producto financiero a los socios y clientes.
- La viabilidad financiera y económica concluye que: el TIR. 42,93% algunas cifras por encima del límite de cero, el VAN \$ 39.694,67 USD por encima del límite cero y finalmente el beneficio costo refleja una recuperación de \$ 2,32 USD, dando así paso a la viabilidad bajo estos tres criterios.
- La inversión que se necesita para poner en marcha el proyecto es de \$ 29, 855,10 USD, de los cuales se contará con un capital propio, recalcando que las utilidades al final de cada año fiscal se invierten en la implementación del nuevo producto financiero.

RECOMENDACIONES

- Los ejecutivos y dirigentes de la COAC, Credil, Ltda. Deberán revisar la presente planificación y realizar los ajustes necesarios para su implementación, de acuerdo a la normativa reglamentaria y vigente. Tal es el caso del contrato normas
- En base a los resultados obtenidos se recomienda la implementación de la tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mismo que será beneficios socio-económicos tanto a sus socios como a la entidad financiera
- Se recomienda la investigación para determinar la factibilidad de implementación de cajeros automáticos en todas las sucursales de la cooperativa para que de esta manera

todos los socios y clientes tengan la posibilidad de acceder a los servicios que brinda la tarjeta de débito volviéndola a la entidad más acudida y por ende genere mayores ingresos. Adicional de realizar un estudio amplio respecto con las nuevas sucursales a incorporarse.

- La implementación del producto financiero de este proyecto es recomendable desde el punto de vista económico, tal como se lo demuestra con los respectivos índices de evaluación financiera, aplicados en la investigación.

GLOSARIO

Tarjeta de crédito: Es un medio de pago que te permite hacer compras y cancelar el valor posteriormente. Es “de crédito” porque la suma de dinero que usas cuando haces una compra, corresponde a un préstamo que te otorga la entidad financiera. Con este producto, la entidad te autoriza a utilizar cierta cantidad de dinero para el pago de bienes y servicios (Bancolombia, 2021)

Productos financieros: Los productos financieros son instrumentos que ayudan de diferentes formas al ahorro y la inversión, adecuados a las necesidades de las personas, entre los productos financieros están los de ahorro y los de crédito. (CoopTulcan, 2021)

Servicios financieros: Los servicios financieros son un conjunto de servicios prestados por una entidad financiera, relacionados con el dinero de las personas y sus expectativas futuras, con la finalidad de facilitar al usuario la intermediación financiera. (CoopTulcan, 2021)

Cooperativa de ahorro y crédito: Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Crédito: El derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. (Luzuriaga & Tania, 2016)

Mercado: Área o lugar geográfico en donde concurren los demandantes y ofertantes para realizar transacciones de tipo comercial en base a parámetros dados, siendo libre en algunos casos la competencia en lo que tiene que ver con precio, calidad, cantidad y promoción del producto (Luzuriaga & Tania, 2016)

Producto: Bienes o cosas producidas que resultan del trabajo ejecutado sobre una materia prima y que son ofrecidos a los consumidores.

Socio: son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de ahorro y solidaridad, y que mantengan un valor mínimo en certificados de aportación.

Intermediarios financieros: son aquellas personas o empresas que ofrecen servicios financieros al inversor sin que este tenga que contactar con el emisor del instrumento financiero.

Utilidad neta: Es aquella resultante luego de descontar de los ingresos obtenidos por una empresa u organización, todos los gastos y tributos correspondientes

BIBLIOGRAFÍA

- Aceves, P. (2018). *Administración de proyectos: enfoque por competencias*. DF México: Patria. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40534?page=16>.
- Agila, G. (2018). 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 de grado). Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 23 de 07 de 2021, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20922/1/Gladys%20Katherine%20Agila%20Ram%c3%adrez.pdf>
- Álvarez, F. (Agosto de 2017). *Técnicas para evaluar financieramente proyectos de*. (U. I. Cali, Ed.) Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83189/1/alvarez_tecnicas_evaluar_2017..pdf
- Asobanca. (Febrero de 2021). *La tarjeta de débito es cada vez más usada por los ecuatorianos*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <https://www.asobanca.org.ec/prensa/noticias/la-tarjeta-de-d%C3%A9bito-es-cada-vez-m%C3%A1s-usada-por-los-ecuatorianos>
- Atucha, A., & Gualdoni, P. (2018). *El funcionamiento de los mercados*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2879/1/atucha-et-al-2018.pdf>
- Bancolombia. (21 de Febrero de 2021). *¿Qué es una tarjeta de crédito y como funciona ?* Obtenido de <https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/que-es-una-tarjetacredito#:~:text=Una%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20es,te%20otorga%20la%20entidad%20financiera>.
- BCE. (Diciembre de 2020). *Evolución de los medios de pago del Ecuador en el contexto de pandemia covid-2019*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Business Review. (2017). *Gestión de proyectos*. Barcelona: Reverté. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/46768?page=14>
- Cardozo, R. (4 de Febrero de 2019). *Seis ventajas que ofrecen las tarjetas de débito*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/seis-ventajas-que-ofrecen-las-tarjetas-de-debito/>

- COAC Credil, Ltda. (08 de Septiembre de 2021). *Reseña Histórica*. Obtenido de <https://coopcredil.com/nosotros>
- CoopTulcan. (2021). *Educación financiera*. Obtenido de <https://www.cooptulcan.fin.ec/productos-3/educacion-financiera/aprendamos/productos-y-servicios-financieros>
- Escobar, R. (29 de Julio de 2020). *¿Qué es una tarjeta de débito y para qué puedo usarla?* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/tarjeta-debito-puedo-usarla/>
- Hernandez, A., & Duarte, I. (2018). *Métodos de investigación, información básica*. México: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. Obtenido de <https://cobachsonora.edu.mx/files/semestre6-2018/basica/metodosdeinv.pdf>
- Hernandez, R., & et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, D.F: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (16 de Diciembre de 2015). *Resolución No. 166-2015-F: Norma que regula la definición y las acciones que comprenden la emisión y la operación de tarjetas de crédito, débito, pago y prepago para el sector financiero popular y solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/resolucion166f.pdf/caf819fd-b5c6-4c29-ab9c-def58d5f6058>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (14 de Diciembre de 2016). *Resolución No.311-2016-F: Norma reformatoria a la resolución no.156-2015,f de 16 de diciembre de 2015 que regula la definición y las acciones que comprenden la emisión y la operación de tarjetas de crédito, débito, pago y prepago para el sector financiero*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resolucion-311-2016-F.pdf/929b6ccc-0ec3-44dc-8d40-5aef21aea296>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (10 de Mayo de 2019). *Cambios a los costos de 23 servicios financieros*. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/Res.%20No.%20514-2019-F%20Cambios%20a%20los%20costos%20de%2023%20servicios%20financieros%20con%20cargo%20m%C3%A1ximo.pdf>
- Luzuriaga, A., & Tania, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una tarjeta de débito-crédito para la cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Loja LTDA, Cadecol (tesis de grado)*. Obtenido de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13316/1/Adriana%20Rosario%20Luzuriaga%20Encalada%20y%20Tania%20Elizabeth%20Mar%20c3%20adn%20Largo.pdf>

Miranda, J. (2005). *Gestión de proyectos*. Bogota: MM.

Moreno, A., & Gallarado de Parada, Y. (1999). *Aprende a investigar*. Santa Fé de Bogota: ARFO EDITORES LTDA.

Pacheco, C. E., & Pérez, G. J. (2018). *El proyecto de inversión como estrategia gerencial*. México D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116948?page=18>.

Peréz, A., & Segundo, J. (05 de Febrero de 2018). *El análisis económico y financiero que has de realizar en el inicio de un proyecto*. Obtenido de <https://emprendedores.uca.es/wp-content/uploads/2018/02/5-analisis-econ%20C3%B3mico-financiero.pdf>

Pinantoja, A., & Yauli, E. (2020). Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la producción y comercialización de productos elaborados a base de chocho (Trabajo de titulación) (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Recuperado el 24 de 07 de 2021, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5915/1/T-001446.pdf>

Prieto Herrera, J. .. (2016). *Proyectos: enfoque gerencial (4a. ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Ramón, V. (2018). Factibilidad de implementación del Producto Financiero “Titularización de Tarjetas de Crédito” en el Ecuador. (trabajo de posgrado). Universidad San Francisco de Quito. Recuperado el 23 de 07 de 2021, de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7448/1/139154.pdf>

Rivas, L., Mieles, L., & Bolaño, F. (2017). El diseño de proyectos, estudio teórico-conceptual de sus etapas y componentes. *Dominio de las Ciencias*, 3, 1189-1205. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.esp.3.jul.1189-1205>

Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, F. (2018). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión: una propuesta metodológica*. México DF: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116949?page=38>.

- Sarmiento, A. (2019). Proyecto de factibilidad para la creación para la creación de una caja de ahorro destinada a la asociación de productores agropecuarios "Reina del Cisne" del cantón Olmedo (tesis de grado). Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 23 de 07 de 2021, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/21813>
- SEPS. (2018). *RESOLUCION No. 038-2015-F*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- SEPS. (2018). *Verifique si su cooperativa de ahorro y crédito cuenta con autorización*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?verifique-si-su-cooperativa-de-ahorro-credito-cuenta-con-autorizacion>
- SEPS. (2021). *Boletines Financieros mensuales*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Statista. (02 de Julio de 2021). *Evolución anual de la tasa de inflación en Ecuador desde 2015 hasta 2025*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1190037/tasa-de-inflacion-ecuador/>
- Zárate, J., & et al. (2019). *Investigación en el desarrollo de proyectos*. Éxodo: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/130324?page=16>.
- Zurita, T., & et al. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *NNOVA Research Journal*, 4(3), 30-41. doi:: <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS