



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

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UNA TARJETA DE DÉBITO EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. DE LA CIUDAD DE
AMBATO PERIODO 2020.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

EVELYN GISSELA TIBÁN FLORES

Riobamba-Ecuador

2022



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

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UNA TARJETA DE DÉBITO EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. DE LA CIUDAD DE
AMBATO PERIODO 2020.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: EVELYN GISSELA TIBÁN FLORES

DIRECTOR: LIC. VÍCTOR GABRIEL ÁVALOS PEÑAFIEL

Riobamba-Ecuador

2022

© 2022, Evelyn Gissela Tibán Flores

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

Yo, Evelyn Gissela Tibán Flores, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora 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, 14 de marzo del 2022



Evelyn Gissela Tibán Flores

1804896858

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 UNA TARJETA DE DÉBITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO PERIODO 2020.**, realizado por la señorita: **EVELYN GISSELA TIBÁN FLORES**, 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. Jazmín Isabel García Guerra

2022-03-14

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel

2022-03-14

DIRECTOR DE TRABAJO DE

TITULACIÓN

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

2022-03-14

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante, a mis padres por el gran esfuerzo que han hecho para brindarme la educación, por su amor, su apoyo y nunca abandonarme a pesar de las circunstancias, a mi hermano que siempre ha estado ahí para apoyarme y alentarme a creer en mí. A mis directores de tesis Lic. Gabriel Ávalos e Ing. Pedro Bravo por su guía y consejos para poder culminar mi trabajo de titulación, también agradezco a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato Ing. Cristina Santamaría por permitirme realizar la investigación en la institución financiera.

Evelyn Tibán F.

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación se lo dedico a Dios por darme la oportunidad de vivir, a mis padres Hernán y Elsa ya que sin el apoyo de ellos no hubiera logrado mis objetivos puesto a que son un pilar fundamental para mi vida que nunca permiten que me rinda, a mi hermano que siempre me motiva a ser mejor y a pesar de lo bueno y lo malo seguimos juntos apoyándonos, a mis familiares que me han apoyado con sus consejos en todo este tiempo y amigos que encontré en el transcurso del camino que me enseñaron muchas cosas para ser mejor.

Evelyn Tibán F.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xiv |
| RESUMEN..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|---|-----------|
| 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL..... | 5 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación..... | 5 |
| 1.2. Antecedentes Históricos de la empresa..... | 5 |
| 1.3. Marco Teórico..... | 5 |
| 1.3.1. Cooperativas de ahorro y crédito..... | 5 |
| 1.3.2. Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito..... | 6 |
| 1.3.3. Productos y servicios financieros..... | 6 |
| 1.3.3.1. Cuenta de ahorros..... | 7 |
| 1.3.3.2. Depósito a plazo..... | 7 |
| 1.3.3.3. Transferencias..... | 7 |
| 1.3.3.4. Tarjeta de Débito..... | 7 |
| 1.3.3.5. Cajero Automático..... | 8 |
| 1.3.4. Proyecto..... | 8 |
| 1.3.5. Estudio de factibilidad..... | 8 |
| 1.3.6. Estudio de mercado..... | 9 |
| 1.3.6.1. Cliente..... | 9 |
| 1.3.6.2. Demanda..... | 9 |
| 1.3.6.3. Demanda insatisfecha..... | 9 |
| 1.3.6.4. Oferta..... | 10 |
| 1.3.7. Marketing Mix..... | 10 |
| 1.3.7.1. El producto..... | 10 |

| | | |
|---------------|---|----|
| 1.3.7.2. | El precio | 10 |
| 1.3.7.3. | La plaza o distribución | 10 |
| 1.3.7.4. | Publicidad y promoción | 11 |
| 1.3.8. | <i>Estudio técnico</i> | 11 |
| 1.3.8.1. | Localización | 11 |
| 1.3.8.2. | Tamaño del proyecto..... | 11 |
| 1.3.8.3. | Ingeniería del proyecto..... | 12 |
| 1.3.9. | <i>Estudio financiero</i> | 12 |
| 1.3.9.1. | Inversión inicial:..... | 13 |
| 1.3.9.2. | Costos de producción y de operación:..... | 13 |
| 1.3.9.3. | Capital de trabajo: | 13 |
| 1.3.9.4. | Flujos de efectivo: | 13 |
| 1.3.9.5. | Rentabilidad del proyecto: | 13 |

CAPÍTULO II

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 2. | MARCO METODOLÓGICO..... | 15 |
| 2.1. | Enfoque de investigación | 15 |
| 2.2. | Nivel de Investigación | 15 |
| 2.3. | Diseño de investigación | 15 |
| 2.4. | Tipo de estudio | 15 |
| 2.5. | Población y muestra | 16 |
| 2.6. | Métodos, técnicas e instrumentos de investigación | 17 |
| 2.6.1. | <i>Método de investigación</i> | 17 |
| 2.6.2. | <i>Técnica e instrumentos</i> | 17 |
| 2.6.3. | <i>Fuentes de información</i> | 18 |

CAPÍTULO III

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3. | MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 19 |
| 3.1. | Resultados y discusión de los resultados | 19 |
| 3.1.1. | <i>Análisis de los resultados</i> | 19 |
| 3.1.1.1. | Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. | 19 |
| 3.1.2. | <i>Discusión de los resultados</i> | 32 |
| 3.2. | Propuesta | 33 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 3.2.1. | <i>Introducción</i> | 33 |
| 3.2.2. | <i>Objetivo general de la propuesta</i> | 33 |
| 3.2.3. | <i>Estudio de Mercado</i> | 33 |
| 3.2.3.1. | Segmentación de mercado..... | 34 |
| 3.2.3.2. | Proyección de socios | 34 |
| 3.2.3.3. | Análisis de la demanda..... | 36 |
| 3.2.3.4. | Análisis de la oferta..... | 37 |
| 3.2.3.5. | Demanda insatisfecha..... | 38 |
| 3.2.4. | <i>Marketing Mix</i> | 39 |
| 3.2.4.1. | Producto | 39 |
| 3.2.4.2. | Precio | 42 |
| 3.2.4.3. | Plaza | 42 |
| 3.2.4.4. | Promoción | 43 |
| 3.2.5. | <i>Estudio Técnico</i> | 43 |
| 3.2.5.1. | Localización | 43 |
| 3.2.5.2. | Tamaño del proyecto..... | 46 |
| 3.2.5.3. | Ingeniería del proyecto..... | 48 |
| 3.2.6. | <i>Estudio Financiero</i> | 57 |
| 3.2.6.1. | Inversión Inicial | 57 |
| 3.2.6.2. | Costos de producción y de operación..... | 59 |
| 3.2.6.3. | Capital de trabajo | 65 |
| 3.2.6.4. | Ingresos | 66 |
| 3.2.6.5. | Estado de pérdidas y ganancias..... | 68 |
| 3.2.6.6. | Flujo de efectivo..... | 69 |
| 3.2.6.7. | Valor Actual Neto | 70 |
| 3.2.6.8. | Tasa Interna de Retorno | 71 |
| 3.2.6.9. | Periodo de Recuperación..... | 72 |
| 3.2.6.10. | Relación Beneficio Costo..... | 73 |
| | CONCLUSIONES | 74 |
| | RECOMENDACIONES | 75 |
| | GLOSARIO | |
| | BIBLIOGRAFÍA | |
| | ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|--------------------|--|----|
| Tabla 1-1: | Segmentación de la Cooperativas de Ahorro y Crédito..... | 6 |
| Tabla 2-3: | Género | 20 |
| Tabla 3-3: | Edad..... | 21 |
| Tabla 4-3: | Ocupación..... | 22 |
| Tabla 5-3: | ¿Cuánto ahorra al mes aproximadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.? | 23 |
| Tabla 6-3: | ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa? | 24 |
| Tabla 7-3: | ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros? | 25 |
| Tabla 8-3: | ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito? | 26 |
| Tabla 9-3: | ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera? | 27 |
| Tabla 10-3: | ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito? | 28 |
| Tabla 11-3: | A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito? | 29 |
| Tabla 12-3: | ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa? | 30 |
| Tabla 13-3: | ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?..... | 31 |
| Tabla 14-3: | Segmentación de mercado | 34 |
| Tabla 15-3: | Porcentaje de crecimiento..... | 34 |
| Tabla 16-3: | Socios proyectados | 35 |
| Tabla 17-3: | Demanda proyectada | 36 |
| Tabla 18-3: | Oferta proyectada | 37 |
| Tabla 19-3: | Demanda insatisfecha..... | 38 |
| Tabla 20-3: | Cargos máximos de la tarjeta de débito..... | 42 |
| Tabla 21-3: | Promoción de la tarjeta de débito | 43 |
| Tabla 22-3: | Macro localización | 44 |
| Tabla 23-3: | Micro localización | 45 |
| Tabla 24-3: | Transacciones anual por cada socio..... | 47 |
| Tabla 25-3: | Capacidad instalada | 47 |
| Tabla 26-3: | Insumos y materiales | 52 |
| Tabla 27-3: | Suministros de oficina | 53 |
| Tabla 28-3: | Ingeniería civil..... | 54 |
| Tabla 29-3: | Maquinaria y equipo..... | 58 |

| | | |
|--------------------|--|----|
| Tabla 30-3: | Equipo de Cómputo..... | 58 |
| Tabla 31-3: | Activos Fijos..... | 59 |
| Tabla 32-3: | Activos diferidos | 59 |
| Tabla 33-3: | Sueldos y salarios | 60 |
| Tabla 34-3: | Luz..... | 60 |
| Tabla 35-3: | Publicidad y propaganda | 61 |
| Tabla 36-3: | Depreciación de activos fijos..... | 61 |
| Tabla 37-3: | Amortización de activos diferidos..... | 62 |
| Tabla 38-3: | Insumos y materiales | 62 |
| Tabla 39-3: | Suministros de Oficina | 63 |
| Tabla 40-3: | Mantenimiento de equipo | 63 |
| Tabla 41-3: | Costo de producción..... | 64 |
| Tabla 42-3: | Costo Unitario | 64 |
| Tabla 43-3: | Capital de trabajo..... | 65 |
| Tabla 44-3: | Inversión inicial | 66 |
| Tabla 45-3: | Ingresos por emisión de tarjeta | 66 |
| Tabla 46-3: | Ingresos por reposición..... | 67 |
| Tabla 47-3: | Ingresos por transacción | 67 |
| Tabla 48-3: | Estado de pérdidas y ganancias | 68 |
| Tabla 49-3: | Flujo de efectivo | 69 |
| Tabla 50-3: | Valor Actual Neto..... | 70 |
| Tabla 51-3: | Tasa interna de retorno | 71 |
| Tabla 52-3: | Periodo de recuperación de la inversión..... | 72 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|---------------------|--|----|
| Figura 1-3: | Anverso de la tarjeta de Débito..... | 40 |
| Figura 2-3: | Reverso de la tarjeta de Débito | 40 |
| Figura 3-3: | Mapa Ecuador | 44 |
| Figura 4-3: | Mapa Ambato..... | 45 |
| Figura 5-3: | Mapa Parroquia La Merced..... | 46 |
| Figura 6-3: | Mapa Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. | 46 |
| Figura 7-3: | Impresora Rio Pro 360neo | 49 |
| Figura 8-3: | Cámara de seguridad C4W | 50 |
| Figura 9-3: | Computadora HP..... | 51 |
| Figura 10-3: | Impresora Epson | 51 |
| Figura 11-3: | FlujogramaB de proceso de adquisición de tarjeta de débito..... | 55 |
| Figura 12-3: | Flujograma del proceso de retiro de dinero en un cajero automático | 56 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------------|--|----|
| Gráfico 1-3: | Género | 20 |
| Gráfico 2-3: | Edad..... | 21 |
| Gráfico 3-3: | Ocupación..... | 22 |
| Gráfico 4-3: | ¿Cuánto ahorra al mes aproximadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.? | 23 |
| Gráfico 5-3: | ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa? | 24 |
| Gráfico 6-3: | ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros? | 25 |
| Gráfico 7-3: | ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito? | 26 |
| Gráfico 8-3: | ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera?..... | 27 |
| Gráfico 9-3: | ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito? | 28 |
| Gráfico 10-3: | A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito? | 29 |
| Gráfico 11-3: | ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa? | 30 |
| Gráfico 12-3: | ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?..... | 31 |
| Gráfico 13-3: | Socios proyectados | 35 |
| Gráfico 14-3: | Demanda proyectada | 36 |
| Gráfico 15-3: | Oferta proyectada | 38 |
| Gráfico 16-3: | Demanda insatisfecha..... | 39 |

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** Formato de la encuesta realizada a los socios
- ANEXO B:** Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa
- ANEXO C:** Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa
- ANEXO D:** Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa
- ANEXO E:** Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa
- ANEXO F:** Cálculo depreciaciones en Excel
- ANEXO G:** Cálculo de amortización en Excel
- ANEXO H:** Proyección del precio de la tarjeta

RESUMEN

El trabajo de titulación propuso un proyecto de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato, que tiene como objetivo la captación de nuevos socios y ampliar su mercado ofreciendo un producto de calidad que le permita a los socios retirar su dinero en el momento que ellos deseen, logrando estar al alcance de la competencia. Para la elaboración del proyecto se recolectó información proporcionada por la gerente de la Cooperativa y también mediante las encuestas realizadas a los socios lo cual ayudó a determinar la aceptación de la tarjeta de débito y se realizó un análisis del lugar en donde prefieren que se ubique un cajero automático que complementa a la tarjeta de débito que en este caso se determinó que la preferencia de los socios es el sector centro en donde se encuentra ubicada la matriz institución debido que a la mayoría de socios les queda cerca por sus lugares de trabajo, en el estudio de mercado se determinó la demanda y oferta del proyecto con sus respectivas proyecciones, en el marketing mix se determina las 4p, el producto en el cual está un diseño de la tarjeta de débito, precio el establecido por la ley, plaza y promoción la cual la mayoría de los socios eligió a las redes sociales para promocionar la tarjeta. El estudio técnico permitió determinar la inversión inicial del proyecto que es de \$34378,79 cabe mencionar que la cooperativa no requiere de capital ajeno y que cubrirá la inversión con capital propio, en el estudio financiero se obtiene los flujos de efectivo necesarios para el cálculo del valor actual neto (VAN) con un resultado de \$1730,93, tasa interna de retorno (TIR) del 12% y un periodo de recuperación del capital (PRC) de 4 años, 1 mes y 1 día. Mediante el análisis de todos los indicadores se determina la viabilidad del proyecto.

Palabras clave: <PROYECTO DE FACTIBILIDAD>, <TARJETA DE DEBITO>, <MARKETING MIX>, <VALOR ACTUAL NETO> <TASA INTERNA DE RETORNO>.



Firmado digitalmente por:
JHONATAN RODRIGO
PARRERO UQUILLAS



21-04-2022

0740-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The titling work requires a feasibility project for the implementation of a debit card in the Credit and Savings Cooperative Credi Ya Ltda. of the city of Ambato, which aims to attract new members and expand its market by offering a product of quality that allows partners to withdraw their money at the time they want, managing to be within the reach of the competition. For the elaboration of the project, information was collected provided by the manager of the Cooperative and also through the surveys carried out on the members, which helped to determine the acceptance of the debit card and an analysis was made of the place where they prefer a store to be located. ATM that complements the debit card, which in this case is limited to the fact that the preference of the members is the central sector where the parent institution is located, due to the fact that most of the members are close to their places of work, in the market study will extend the demand and supply of the project with their respective projections, in the marketing mix the 4p is determined, the product in which there is a design of the debit card, the price established by law, place and promotion which most of the members selected social networks to promote the card. The technical study will determine the initial investment of the project, which is \$34,378.79. It is worth mentioning that the cooperative does not require outside capital and that it will cover the investment with its own capital. In the financial study, the necessary cash flows are obtained to calculate the value. real net income (VAN) with a result of \$1,730.93, an internal rate of return (IRR) of 12% and a capital recovery period (PRC) of 4 years, 1 month and 1 day. Through the analysis of all the indicators, the feasibility of the project is determined.

Keywords: <FEASIBILITY PROJECT>, <DEBIT CARD>, <MARKETING MIX>, <NET PRESENT VALUE> <INTERNAL RATE OF RETURN>.

VIVIANA
VANESSA YANEZ
VALLE
Lic. Viviana Yáñez Msc.

Digitally signed by VIVIANA
VANESSA YANEZ VALLE
Date: 2022.04.21 19:38:25
-05'00'

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo principal analizar la factibilidad de la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato para ayudar a tomar la decisión de si se aplica o no el proyecto el cual consta de III capítulos con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y anexos.

El Capítulo I está compuesto por los antecedentes de la investigación, antecedentes históricos de la Cooperativa Credi Ya y el marco teórico que se realizó con la información obtenida mediante las páginas web o artículos científicos, siendo así la base fundamental para sustentar teóricamente el proyecto sirviendo de guía para su elaboración.

El Capítulo II está compuesto por la metodología de la investigación que contiene Enfoque, nivel, tipo y diseño de la investigación en la cual se determina que la mejor opción para la recolección de la información es la aplicación de encuestas a los socios, también se obtiene la muestra del número de personas a encuestar.

El Capítulo III contiene el marco de resultados y discusión de resultados en el cual se obtienen los resultados de las encuestas realizadas a los socios, la propuesta con su respectivo objetivo general, el estudio de mercado con la segmentación de mercado, demanda, oferta y demanda insatisfecha. El marketing mix con sus 4p, estudio técnico y finalmente el estudio financiero que determina si es factible o no el proyecto

Finalmente, los anexos sirven de evidencia de la investigación realizada para el proyecto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sistema financiero nacional las cooperativas de ahorro y crédito han ido evolucionando de una forma significativa ya que buscan estar al alcance de toda la población mediante cada uno de los productos y servicios que ofrecen, teniendo como prioridad la creación o implementación de nuevos productos para así mantenerse en un margen de competitividad alto, debido a que los socios encuentran más atractivas a las instituciones que más productos ofrecen siempre y cuando estos los beneficien de una forma directa.

En la provincia de Tungurahua existe una gran cantidad de cooperativas de ahorro y crédito, lo cual genera competencia debido a la variedad de productos y servicios que ofrecen sin embargo podemos encontrar cooperativas que trabajan de la mano con la tecnología lo que les brinda una ventaja competitiva ante las que no cuentan con la misma, la tecnología juega un papel importante en estas instituciones ya que ayuda a brindar un mejor servicio al cliente e incrementar la rentabilidad de cada institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. forma parte de las cooperativas del segmento 3 caracterizados por poseer activos desde cinco millones hasta veinte millones en el rango impuesto por la Secretaría de Economía de Economía Popular y Solidaria, tras 10 años de funcionamiento en el ámbito financiero de la ciudad existe un porcentaje significativo de la movilidad de dinero por ahorros que los socios necesitan tener con disponibilidad inmediata para realizar la respectiva actividad económica que cada uno maneja, la ausencia de una tarjeta de débito como mecanismo de innovación ha impedido a los socios disponer de sus ahorros en cualquier momento del día debido a que solo cuentan con una única agencia ubicada en la calle Bolívar 02-27 y Ayllón en horarios de Lunes a Sábado de 08.30 a 6:30, al estar ubicada en pleno centro de la ciudad y no contar con productos financieros que hoy en día la competencia les brinda hace que la cooperativa se vuelva poco atractiva para la captación de nuevos socios además que de no implementarse una alternativa que mejore su oferta de servicios y la rentabilidad también estaría afectando a la misión de la cooperativa de promover el apoyo al desarrollo de los socios y clientes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la elaboración de un proyecto de factibilidad en la implementación de una tarjeta de débito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Con que frecuencia retiran su dinero los socios de la cooperativa?
- ¿Cómo afecta a la cooperativa no contar con una tarjeta de débito para sus socios?
- ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la competencia?

OBJETIVOS

General

Realizar un proyecto de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito mediante el estudio de mercado, técnico y financiero que mejorará la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato periodo 2020.

Específicos

- Investigar todo lo referente a los proyectos de factibilidad para tener referencias del estudio con la utilización de fuentes bibliográficas virtuales.
- Realizar un estudio de mercado determinando oferta y la demanda existente, y un estudio técnico para determinar diferentes variables.
- Elaborar la evaluación financiera mediante el cálculo del VAN y el TIR para determinar la factibilidad del proyecto.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto, tiene como fin determinar la factibilidad de la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato ya que en la actualidad la mayoría de las instituciones financieras cuentan con este tipo de tarjeta teniendo grandes avances tecnológicos, la institución se ve en la obligación de implementar nuevos productos financieros para estar al alcance de la competencia y ser más atractivos ante el público. La implementación de esta tarjeta beneficiara de forma directa a los socios y a la cooperativa debido a que se logrará captar más socios que estén interesados en tener acceso a sus ahorros las 24 horas de día de una forma rápida y segura, además se puede revisar los movimientos del dinero de cada socio dependiendo del tiempo de ahorro que mantengan en la institución. Por lo tanto, es importante realizar un estudio de mercado, técnico y financiero para obtener los resultados que permitan tomar una decisión correcta a la institución.

Justificación teórica

El presente trabajo de titulación se justifica teóricamente, porque se utilizará la mayor cantidad de información mediante de fuentes bibliográficas de investigación, referencias teóricas sobre los Proyectos de Factibilidad de diferentes autores, adjuntas en libros, revistas especializadas, artículos científicos e investigaciones actualizadas.

Justificación metodológica

En la parte metodológica, se justifica mediante la aplicación de los métodos cuantitativo ya que según (Bratt, 2015) el enfoque cuantitativo se basa en la utilización de datos para tratar una hipótesis basándose en números para analizar o probar teorías que se investigan, por lo que se realizaran diferentes cálculos en la elaboración del proyecto. Con el método deductivo e inductivo se utilizarán las encuestas dirigidas a los socios lo que permitirá conseguir información suficiente y relevante.

Justificación práctica

El presente trabajo de titulación se justifica desde la parte práctica, ya que para la elaboración de este proyecto se aplicarán todos los conocimientos obtenidos durante la malla curricular así generar resultados reales que impulsaran a que la Cooperativa tome la decisión de implementar el producto que ayudará a mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de la investigación

1.2. Antecedentes Históricos de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. inicia sus actividades el 24 de marzo del 2011 gracias a un grupo de 11 emprendedores con una gran visión y ganas de superarse para ayudar a los sectores del comercio minorista cada uno apporto un capital inicial de cinco mil dólares, con lo cual ya podían otorgar créditos con un monto máximo a 1000 dólares lo cual cumplieron con su objetivo principal que era beneficiar a las personas de bajos recursos.

Con mucho esfuerzo abren las puertas al público en sus primeras oficinas ubicadas en Izamba en la avenida Indoamérica, con lo cual se puso en marcha este nuevo proyecto.

El 6 de agosto de 2011 Credi Ya se traslada a sus nuevas oficinas ubicadas en el centro de la ciudad en la calle Bolívar 07-22 y Joaquín Ayllón donde hasta la actualidad brinda su servicio de calidad enfocándose en ayudar principalmente a los agricultores, comerciantes y microempresas de la provincia de Tungurahua.

Con el tiempo Credi Ya abrió sucursales en las provincias de Chimborazo y Pichincha, manteniendo firme su visión de seguir creciendo con el transcurso de los años. (Santamaría, 2020)

1.3. Marco Teórico

1.3.1. *Cooperativas de ahorro y crédito*

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas con el aporte de capitales de sus socios o clientes de forma libre y voluntaria, para mejorar las condiciones de vida de los socios que pertenecen a las mismas que en la actualidad está sujeta al control de la Ley de Economía Popular y Solidaria. (Corporación Financiera Nacional, 2018)

Las cooperativas tienen un gran desarrollo dentro de los países y lugares donde se encuentran ubicados estratégicamente, ya que son organizaciones de cooperación voluntaria organizados que permiten el desarrollo de la sociedad implementando productos y servicios que estén al alcance de sus socios.

1.3.2. *Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales tienen como objetivo realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, clientes o con terceros. Mediante resolución No. 038-2015-F de 13 de febrero de 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera estableció los segmentos de las entidades del sector financiero, popular y solidario con base en el tipo y saldo de los activos, lo cuales son los siguientes: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Tabla 1-1: Segmentación de la Cooperativas de Ahorro y Crédito

| Segmento | Activos (USD) |
|----------|---|
| 1 | Mayor a 80'000.000 |
| 2 | Mayor a 20'000.000 hasta 80'000.000 |
| 3 | Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000 |
| 4 | Mayor a 1'000.000 hasta 5'000.000 |
| 5 | Hasta 1'000.000 |
| | Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales |

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Elaborado por: Tibán, E. 2020

1.3.3. *Productos y servicios financieros*

De acuerdo con (Vision Fund, s.f.) los productos y servicios financieros son creados para cubrir las necesidades de ahorro de cada uno de los socios de las instituciones financieras los cuales brindan mayor facilidad al momento de realizar créditos, inversiones o ahorrar dinero, en el país su sistema financiero cuenta con una gran variedad de productos y servicios que son ofertados al público, pero los más comunes son:

1.3.3.1. *Cuenta de ahorros*

Una cuenta de ahorro es un producto de las instituciones financieras que permite guardar el dinero con seguridad, además de facilitar la planificación financiera y el manejo de los recursos. Además, estas cuentas se puede retirar el dinero cuando el usuario así lo desee. (Vision Fund, s.f.)

1.3.3.2. *Depósito a plazo*

Es cuando el dinero se puede retirar solo después de un período de tiempo, pactado con la institución financiera al momento de hacer el depósito, generando un interés mismo que es mayor al de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado mínimo de 30 días. (Vision Fund, s.f.)

1.3.3.3. *Transferencias*

Mediante una transferencia, es posible enviar dinero fácilmente desde una cuenta a otra, pudiendo ser esta transacción entre cuentas de una misma entidad o hacia cuentas en otras instituciones financieras. (Vision Fund, s.f.)

1.3.3.4. *Tarjeta de Débito*

La tarjeta de débito es un plástico que la entidad financiera emite con una banda magnética en la parte posterior y un chip que contiene información acerca del acceso, también cuenta con el nombre y número de tarjeta del titular. Comúnmente es utilizada para realizar diferentes movimientos financieros y contiene una clave o Pin de acceso para realizar diferentes transacciones. (Escobar, 2018)

Según (Navarro Palacios & Muñoz Rodríguez , 2015) la tarjeta de débito tiene las siguientes ventajas:

- El costo de mantenimiento anual es más bajo normalmente que la tarjeta de crédito.
- El cargo de la compra se registra directamente en la cuenta del cliente, de tal manera, que le permite mayor control de sus ahorros y evita sorpresas al final del mes.

- Es muy útil para compras recurrentes de pequeños importes.
- No tiene coste sacar dinero en cajeros de la propia entidad bancaria, si se retira efectivo de un cajero de otra entidad financiera, entonces si se paga comisión.

Se puede decir que la tarjeta de débito ayuda a las personas a obtener de forma más rápida su dinero o en casos especiales ayuda a pagar consumos en establecimientos afiliados, este dinero será debitado de la cuenta de ahorros del titular de la tarjeta.

1.3.3.5. *Cajero Automático*

El cajero automático es utilizado por las entidades financieras para mejorar su servicio al cliente ya que este servicio se encuentra disponible en cualquier momento solo se necesita una tarjeta magnética para hacer el retiro de su respectivo dinero. (Morales, s.f.)

1.3.4. **Proyecto**

Un proyecto es un conjunto de actividades determinadas que tiene como finalidad cumplir un objetivo en un tiempo determinado, el cual también sirve para evaluar mediante estudios de mercado, técnicos e indicadores económicos financieros si es o no rentable hacer una inversión en determinada empresa o producto. (Gallardo & Maldonado, 2016)

1.3.5. **Estudio de factibilidad**

El estudio de factibilidad de un proyecto es un instrumento que ayuda a la toma de decisiones al momento de evaluar un proyecto, este material es utilizado antes de la implementación del proyecto y sirve para saber el éxito o fracaso de una inversión, de esta forma se toma la decisión de implementar o no el proyecto. (Chimborazo, 2019)

El estudio de factibilidad para la gerencia o el personal de mayor rango es una herramienta que les ayuda a la valoración de las propuestas o ideas de proyectos, teniendo en cuenta el capital con el que cuentan y el financiamiento en caso de ser necesario, con el cálculo de los indicadores PR, VAN y TIR ayuda a tomar decisiones acerca de las inversiones ya que determina la rentabilidad que ese proyecto va a brindar. (Burneo Valarezo, Delgado Victore, & Vérez, 2016)

Un estudio de factibilidad es un análisis que se elabora para determinar si es o no viable un proyecto también ayuda a tomar la mejor decisión a los directivos sobre la inversión ya que se tiene en cuenta varios indicadores.

1.3.6. Estudio de mercado

El estudio de mercado es una herramienta fundamental con la que los dueños de las empresas toman decisiones ya que esto ayuda a detectar algunos problemas que se pueden presentar o también para aprovechar las oportunidades en determinados segmentos, este estudio recolecta información amplia acerca del mercado al que se quiere enfocar como los consumidores y la competencia de la empresa. (Castillejo, 2015)

1.3.6.1. Cliente

De acuerdo con (Aguirre M. F., 2021) el cliente es una persona que adquiere algún producto o servicio de una empresa que satisface sus necesidades esto quiere decir que realiza un pago por lo adquirido, y es fundamental para una empresa debido a que el cliente representa la demanda de una empresa.

Según (Betancur, 2015) menciona que el estudio de los clientes ayuda a identificar los cambios de las necesidades o frecuencia del consumo de un producto o servicio, determinando así cuales son las preferencias del cliente para lograr satisfacer las necesidades de precio y calidad.

1.3.6.2. Demanda

Se denomina demanda a la cantidad de productos, bienes y servicios que pueden ser adquiridos por los clientes de la empresa o negocio a los distintos precios asignados en un momento determinado. La determinación de la demanda es uno de los puntos importantes para determinar la viabilidad de un proyecto. (Padilla, 2011)

1.3.6.3. Demanda insatisfecha

Según (Burbano, 2015) la demanda insatisfecha hace referencia a la demanda que no ha sido cubierta en el mercado y puede ser cubierta con una oferta considerada para ese mercado insatisfecho.

Comúnmente la demanda insatisfecha suele darse cuando la demanda es mayor a la oferta en un mercado, por la dificultad de acceder a los productos o servicios, la falta de beneficios de los productos o servicios actuales que llamen la atención de sus clientes, precios que no estén al alcance del consumidor, localización no adecuada, ente otros.

1.3.6.4. *Oferta*

La oferta es la cantidad de productos o servicios que se lanzan al mercado a un precio establecido para satisfacer las necesidades de los clientes por lo tanto para una demanda siempre debe existir una oferta la cual debe ofrecer productos al mercado que cumplan con las expectativas de los clientes para así llevar a cabo las ventas con mayor facilidad. (Burbano, 2015)

1.3.7. *Marketing Mix*

1.3.7.1. *El producto*

El producto es lo que compran o adquieren las personas este puede ser tangible o intangible también conocido como servicio, por lo tanto, el producto es la parte fundamental del negocio y se debe prestar especial atención a la calidad y al precio para que se encuentre al alcance del bolsillo de los consumidores satisfaciendo sus necesidades. (Gutiérrez, 2020)

1.3.7.2. *El precio*

El precio es el valor que se le otorga a un producto para su venta por lo que se debe hacer un buen análisis de los precios teniendo en cuenta los costos de producción más la utilidad que se desea ganar, a través del precio las empresas generan ingresos siempre y cuando este acorde al mercado y a la competencia. (Gutiérrez, 2020)

1.3.7.3. *La plaza o distribución*

La plaza o distribución es el lugar en donde se va a comercializar el producto esto quiere decir que son medios de distribución por los cuales el cliente o consumidor podrá obtener fácilmente acceso a los productos que se venden, para lo cual se debe hacer un correcto análisis que

determinará los puntos de venta y almacenamiento necesarios para una acertada distribución en los potenciales mercados. (Velázquez, 2015)

1.3.7.4. *Publicidad y promoción*

La publicidad y promoción se encarga de dar a conocer tu producto esto quiere decir que despierta el interés en el consumidor mediante la promoción en los espacios radiales o las redes sociales que hoy en día son de gran ayuda para promocionar un producto. (Gutiérrez, 2020)

1.3.8. *Estudio técnico*

El estudio de técnico es un análisis que ayuda a determinar los diferentes componentes necesarios para la puesta en marcha del proyecto ya que se tiene en cuenta la localización, la capacidad y maquinaria fundamentales para la elaboración de un producto o prestación de un servicio. (Espinosa, 2019)

1.3.8.1. *Localización*

La localización es el lugar exacto en donde se ubicará el proyecto para lo cual se divide en dos tipos de localización tales como la macro localización y la micro localización los cuales son fundamentales para identificar la ubicación más conveniente para el proyecto.

- Macro localización: es el lugar global en donde se encuentra el proyecto esto quiere decir de forma geográfica en que país, región o provincia se encuentra ubicado.
- Micro localización: es la ubicación exacta del proyecto esto quiere decir la ciudad, parroquia y calles. (Aguirre S. P., 2015)

1.3.8.2. *Tamaño del proyecto*

La capacidad de un proyecto da a conocer el máximo o mínimo de capacidad para lo que es necesario identificar varios elementos. La primera se refiere a la cantidad de producción que puede llegar hacer este lo cual da a conocer un costo unitario para una mejor interpretación. (Santos, 2008)

1.3.8.3. *Ingeniería del proyecto*

La ingeniería del proyecto tiene como objetivo analizar y determinar los componentes necesarios para la elaboración del producto o la prestación de un servicio. (Santos, 2008)

Tecnología: la tecnología influye directamente en el costo de la inversión y es necesario para la elaboración de los productos ya que va de la mano con la maquinaria o equipos de cómputo. (Santos, 2008)

Maquinarias y equipos de cómputo: los equipos y maquinarias se deben determinar de acuerdo con las necesidades del proyecto para cumplir con la ejecución y correcto funcionamiento de este determinando los costos de cada uno para obtener el total de la inversión. (Santos, 2008)

Obras de Ingeniería civil: aquí se determina las obras físicas que requerirá el proyecto para su puesta en marcha y los costos que este incurre en el cual se especifica las principales características de este. (Santos, 2008)

Análisis de insumos: Se describen las materias primas y materiales u otros insumos que contribuyan con la fabricación del producto con sus respectivos costos ya que es un instrumento fundamental para la determinación de los costos de operación. (Santos, 2008)

Mano de obra: una vez identificado todos los procesos para la ejecución del proyecto se debe analizar selección del personal necesario para el proyecto con los requerimiento y cargo que se va a ocupar. (Santos, 2008)

1.3.9. *Estudio financiero*

El estudio financiero es el proceso realizado para determinar la rentabilidad de la inversión en un proyecto, identificando todos los ingresos y costos que intervienen en el mismo realizando los correspondientes cálculos para obtener una inversión inicial y determinar su viabilidad. (Pérez, 2021)

1.3.9.1. *Inversión inicial:*

La inversión inicial es el costo de las adquisiciones antes de la puesta en marcha del proyecto y se puede agrupar en activos fijos o tangibles, activos diferidos o intangibles y capital de trabajo. (Cevallos Ponce, 2019)

1.3.9.2. *Costos de producción y de operación:*

Los costos de operación o de producción están relacionados con los gastos necesarios en los cuales están incluidos los costos fijos y variables para la elaboración del producto o prestación de servicios. (Rus Arias, 2020)

1.3.9.3. *Capital de trabajo:*

El capital de trabajo es el dinero requerido para iniciar con el proyecto el cual está compuesto por todos los costos que permita operar durante un ciclo determinado como son los costos fijos y variables. (Cevallos Ponce, 2019)

1.3.9.4. *Flujos de efectivo:*

Son fundamentales para la toma de decisiones ya que son utilizados para calcular la rentabilidad tomando en cuenta lo que se pretende vender anualmente según el estudio de mercado que se debe realizar con anterioridad también toma en cuenta todos los costos y la depreciación de los activos. (Espinoza, 2007)

1.3.9.5. *Rentabilidad del proyecto:*

Para determinar rentabilidad de un proyecto se hace uso de las técnicas de evaluación de inversiones como el VAN y la TIR. (Espinoza, 2007)

VAN (Valor Actual Neto)

Es un indicador que ayuda a los empresarios a tomar decisiones debido a que permite saber si una proyecto o implementación de un nuevo servicio o producto es factible, también si se tiene varias

opciones refleja cual es la mejor opción. Además, si alguien desea adquirir cualquier negocio ayuda a saber si el valor ofrecido es el adecuado. (Gracia, 2018)

TIR (Tasa Interna de Retorno)

Es un instrumento utilizado para obtener un porcentaje de rentabilidad el cual brinda información para saber si la inversión en un proyecto es la correcta, tomando en cuenta otras inversiones que pueden resultar confiables y seguras. (Torres, 2016)

Costo / beneficio

Análisis costo-beneficio: es una relación entre los ingresos o beneficios que se obtiene y los costos que se generan, su unidad de medida utilizada es el dinero. Por lo general, cuando los ingresos son mayores que los costos se obtiene una relación beneficio-costos mayor a uno. (Cinterfor, s.f.)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Para la realización del trabajo de titulación se utilizará el enfoque cuantitativo, según (Bratt, 2015) este enfoque “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” este enfoque será utilizado en la presente investigación ya que se obtendrá información mediante encuestas y se realizarán los cálculos correspondientes para analizar la factibilidad del proyecto.

2.2. Nivel de Investigación

El alcance de esta investigación es explicativo y descriptivo, ya que con estos métodos obtenemos las características de los encuestados y mediante la recolección de información financiera de la cooperativa y los resultados de las tabulaciones de las encuestas realizadas para determinar la factibilidad del proyecto.

2.3. Diseño de investigación

El diseño que se va a utilizar en la presente investigación es la no experimental, puesto a que no se manipulará la variable independiente y según (Mousalli, 2015) dice que este tipo de diseños no tiene ningún tipo de modificación de las variables ya que se analiza a los fenómenos tal como se presentan.

2.4. Tipo de estudio

Tomando como referencia a la (Unam, 2018) dice que la investigación de campo se utiliza para dar solución a un problema con la obtención de datos que serán recolectados mediante herramientas como las encuestas o cuestionarios para obtener conocimiento mediante el análisis de los resultados llegando a una solución del problema.

Por este motivo se realizará un trabajo de campo en la investigación puesto a que se recurrirá a la aplicación de encuestas a los socios de la cooperativa para obtener información necesaria y pertinente para llevar a cabo el proyecto de factibilidad.

También se utilizará el tipo de estudio documental ya que se obtendrá información mediante tesis pasadas o relacionadas al tema y de páginas web que otorguen información oportuna para realizar este proyecto.

2.5. Población y muestra

La población en la que el proyecto a realizar se enfocara en los socios mayores de 18 años de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato. cuenta con un total de 2707 socios en el año 2020.

Determinación del tamaño de la muestra

Como nuestro universo seleccionado son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato con una cantidad de 2707 socios.

Cálculo de la muestra

El cálculo de la muestra se realizará con la siguiente fórmula:

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

El significado de los términos es:

n= Tamaño de la muestra

Z = Margen de confiabilidad, 95% constante 1,96;

p = Probabilidad de que el evento ocurra (0.5)

q = Probabilidad de que el evento no ocurra (0.5)

E = Error de estimación o error muestral del 5%

N = Población o universo de estudio (2707 socios)

N-1 = Factor de corrección.

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

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.5 * 0.5 * 2707)}{(0.05^2(2707 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (676.75)}{(0.0025(2706)) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{2599.8028}{7.7254}$$

$$n = 337 \text{ encuestas}$$

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Método de investigación

La presente investigación utilizará el método deductivo ya que se partirá de una investigación general obteniendo los resultados del estudio de mercado que se va a realizar y se obtendrá una muestra de la cantidad de socios de la cooperativa lo cual ayudará a determinar si el producto es el correcto de acuerdo con las exigencias de estos.

El método inductivo será utilizado ya que se partirá de lo más específico que son las exigencias de los socios como es la problemática de las largas filas en ventanillas para retirar su dinero y se llegará a lo más general que en este caso es realizar un el estudio financiero para determinar la factibilidad de la implementación de la tarjeta de débito.

2.6.2. Técnica e instrumentos

Las técnicas e instrumentos para utilizar en el presente trabajo de titulación son los siguientes:

Encuesta: La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de 337 socios de la cooperativa lo cual su tabulación permitirá conocer la aceptación de la tarjeta de débito.

Cuestionario de la encuesta: Este cuestionario es un instrumento de la encuesta el cual estará formado de preguntas cerradas y de fácil entendimiento para los socios.

Análisis de estados financieros: es una técnica que será utilizada para el análisis correspondiente del proyecto de factibilidad.

Internet: las ventajas que hoy ofrece internet como una técnica de obtener información; es más, se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información.

2.6.3. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas en este proyecto serán:

Primarias: Son utilizadas ya que a partir de trabajo de campo con la realización de las encuestas a los socios se obtendrán datos relevantes para la ejecución del proyecto.

Secundarias: Se recopila información importante mediante el uso de páginas web, blogs, libros digitales y también artículos científicos que nos sirven de guía para la elaboración del presente proyecto.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados y discusión de los resultados

3.1.1. *Análisis de los resultados*

3.1.1.1. Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

La encuesta se aplicó a una muestra de 337 socios de la Cooperativa a las personas a partir de los 18 años debido a que están en la capacidad de manejar sus ahorros en las instituciones financieras, el objetivo de esta encuesta es el de analizar la factibilidad o nivel de aceptación de los socios de la implementación de una tarjeta de débito en la institución.

Género

Tabla 2-3: Género

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|---------------|----------------|
| Femenino | 203,00 | 60,24% |
| Masculino | 134,00 | 39,76% |
| TOTAL | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

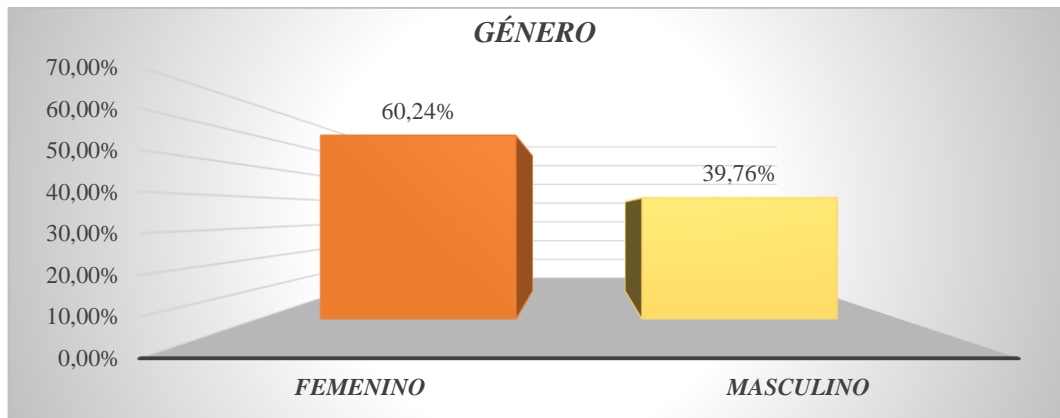


Gráfico 1-3: Género

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Se evidencia que en el 100% de las encuestas 203 socios encuestados son del género femenino lo que representa un porcentaje del 60,24% y 134 personas son del género masculino que representa un porcentaje de 39,36% del total de los encuestados.

Interpretación

De acuerdo con la gráfica se puede observar que la mayoría de los socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. pertenecen al género femenino y en una minoría al género masculino.

Edad

Tabla 3-3: Edad

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|---------------|----------------|
| 18 años a 30 años | 124,00 | 36,80% |
| 31 años a 50 años | 147,00 | 43,62% |
| 51 años a 65 años | 55,00 | 16,32% |
| 66 años en adelante | 11,00 | 3,26% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

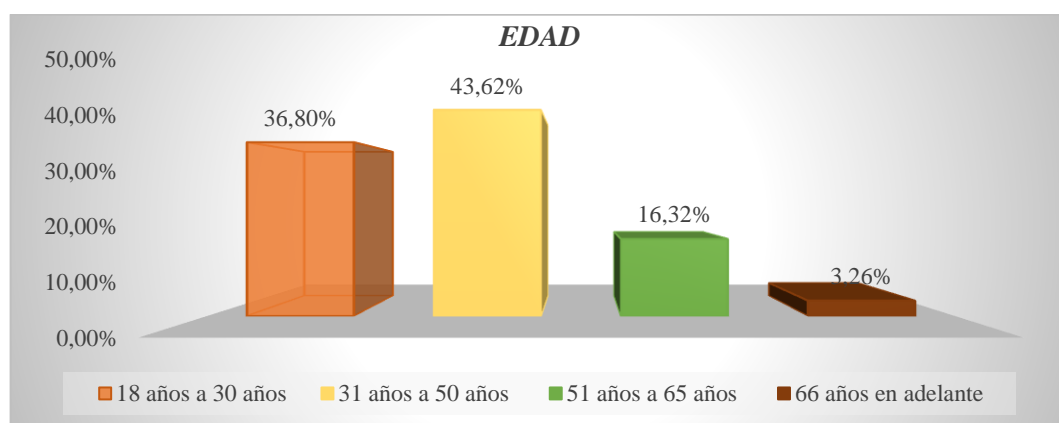


Gráfico 2-3: Edad

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Se obtuvo como resultado que en el 100% de las encuestas 124 socios tienen una edad entre 18 años a 30 años lo que representa un 36,80%, 147 socios indican que su edad está entre 31 años a 50 años representando un porcentaje de 43,62%, 55 socios están en la edad entre los 51 años a 65 años con un 16,32% y finalmente de 66 años en adelante con un porcentaje del 3,26% del total de los encuestados.

Interpretación

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los socios de la Cooperativa pertenecen a la edad entre los 31 años a 50 años, seguidos por los socios más jóvenes con una edad entre los 18 años a los 30 años ya que estos socios forman parte de la sociedad económicamente activa.

Ocupación

Tabla 4-3: Ocupación

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|---------------|----------------|
| Servidor Público | 32,00 | 9,50% |
| Servidor Privado | 113,00 | 33,53% |
| Negocio Propio | 192,00 | 56,97% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

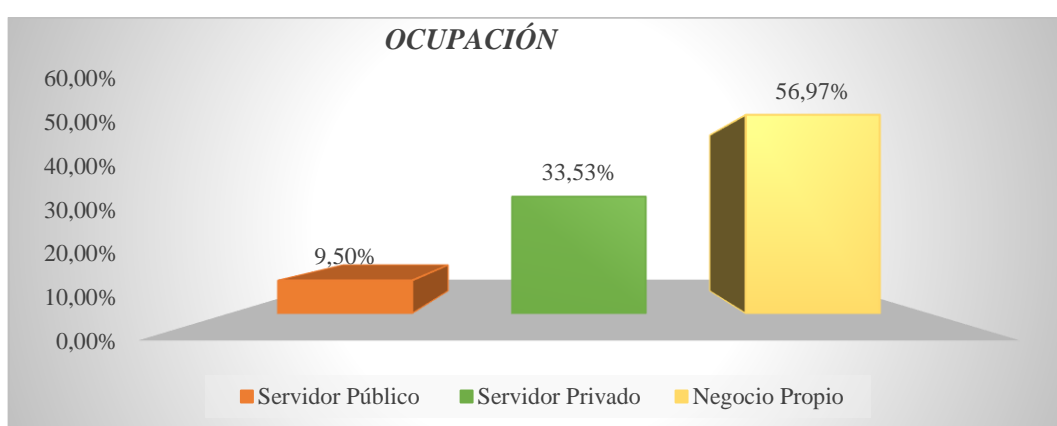


Gráfico 3-3: Ocupación

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

La información obtenida del 100% de las encuestas da un resultado de que 192 socios tienen un negocio propio lo que representa un porcentaje de 56,97%, 113 socios señalan que son servidores privados con un porcentaje de 33,53% y 32 socios son servidores públicos lo que representa un porcentaje de 9,50% del total de los encuestados.

Interpretación

Se puede observar que los socios que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. la mayoría de ellos tienen un negocio propio debido a que se dedican a la agricultura y comercio ya que la cooperativa se creó especialmente para ayudar a estos grupos, con un porcentaje menor se evidencia que los socios pertenecen a empresas privadas y en su minoría son servidores públicos.

1. ¿Cuánto ahorra al mes aproximadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.?

Tabla 5-3: ¿Cuánto ahorra al mes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|---------------|----------------|
| \$1 a \$50 | 101,00 | 29,97% |
| \$51 a \$100 | 65,00 | 19,29% |
| \$101 a \$150 | 33,00 | 9,79% |
| \$151 a \$200 | 59,00 | 17,51% |
| \$201 a \$250 | 12,00 | 3,56% |
| \$251 a \$300 | 20,00 | 5,93% |
| \$301 a \$350 | 23,00 | 6,82% |
| \$351 a \$400 | 4,00 | 1,19% |
| \$401 o más | 20,00 | 5,93% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

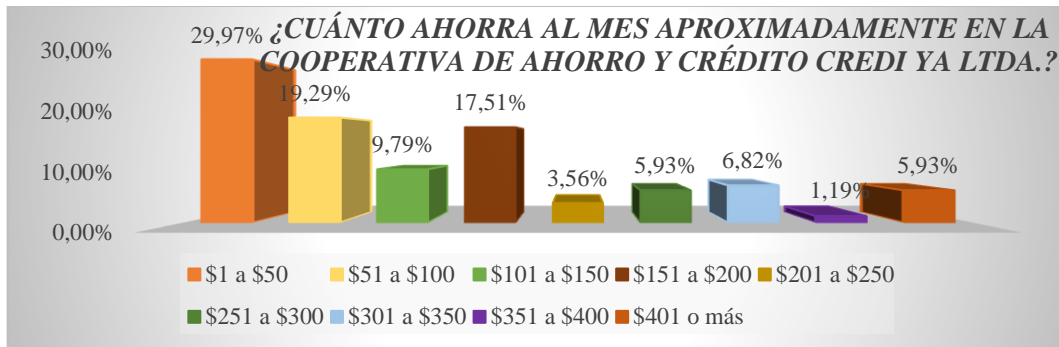


Gráfico 4-3: ¿Cuánto ahorra al mes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

El 100% de las encuestas realizadas indican 101 socios tienen un ahorro mensual de \$1 a \$50 con un 29,97%, 65 socios \$51 a \$100 con un 19,29%, 23 socios \$301 a \$350 con un 6,82%, y 4 socio ahorran \$351 a \$400 con un 1,19%.

Interpretación

Esto indica que un porcentaje mayor los socios de la Cooperativa ahorran mensualmente un aproximado de \$1 a \$50 dependiendo de su ganancia o sueldo mensual sacan un porcentaje para su ahorro.

2. ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa?

Tabla 6-3: ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|---------------|----------------|
| Diariamente | 20,00 | 5,93% |
| Semanalmente | 45,00 | 13,35% |
| Quincenalmente | 52,00 | 15,43% |
| Mensualmente | 202,00 | 59,94% |
| Semestralmente | 18,00 | 5,34% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

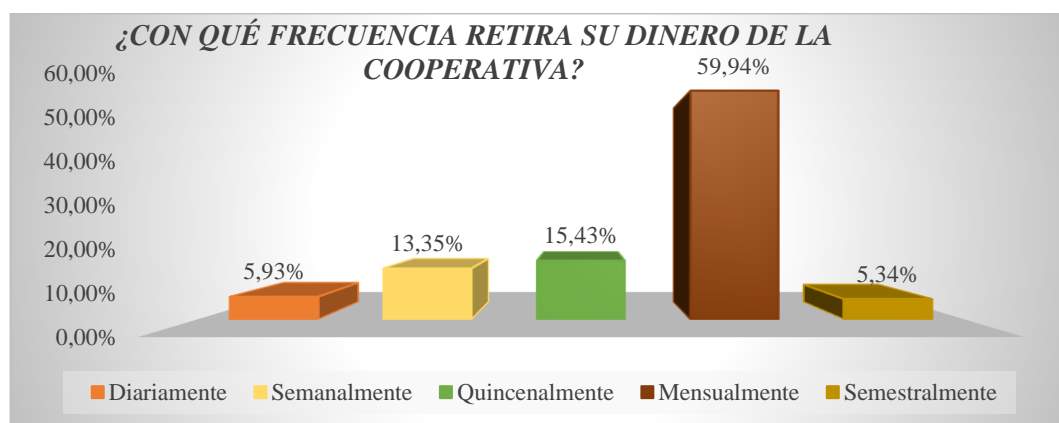


Gráfico 5-3: ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

De 337 socios encuestados, 202 socios retiran sus ahorros mensualmente lo que representa un 59,94%, 52 socios indicaron que retiran sus ahorros quincenalmente con un 15,43%, 45 socios semanalmente con un 13,35% y 18 personas retiran semestralmente sus ahorros los que representa un 5,34% del total de los encuestados.

Interpretación

Según el gráfico los socios de la Cooperativa en su mayoría retiran sus ahorros mensualmente dependiendo de sus gastos que, seguidos de socios que quincenalmente retiran su dinero y con un porcentaje menor se muestran los socios que retiran su dinero semestral y diariamente lo que indica que siempre existe un constante movimiento en las cuentas de los socios.

3. ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros?

Tabla 7-3: ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|---------------|----------------|
| SI | 289,00 | 85,76% |
| NO | 48,00 | 14,24% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021



Gráfico 6-3: ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Según la información obtenida del 100% de los encuestados 289 socios de la Cooperativa si les gustaría evitar largar colas al momento de acercarse a ventanilla a retirar su dinero lo que representa un 85,76% y un total de 4 socios indicaron que prefieren no evitar las largas colas cuando ellos vayan a restirar su dinero representando un 14,24% del total de los encuestados.

Interpretación

Se determina que la mayoría de los socios encuestados de la institución financiera prefieren evitar largas colas al momento de retirar sus ahorros ya que debido a sus actividades diarias no tienen mucho tiempo para esperar a que sean atendidos y un porcentaje menor señala que no desea evitar largas colas para restirar sus ahorros.

4. ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito?

Tabla 8-3: ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|---------------|----------------|
| SI | 215,00 | 63,80% |
| NO | 122,00 | 36,20% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

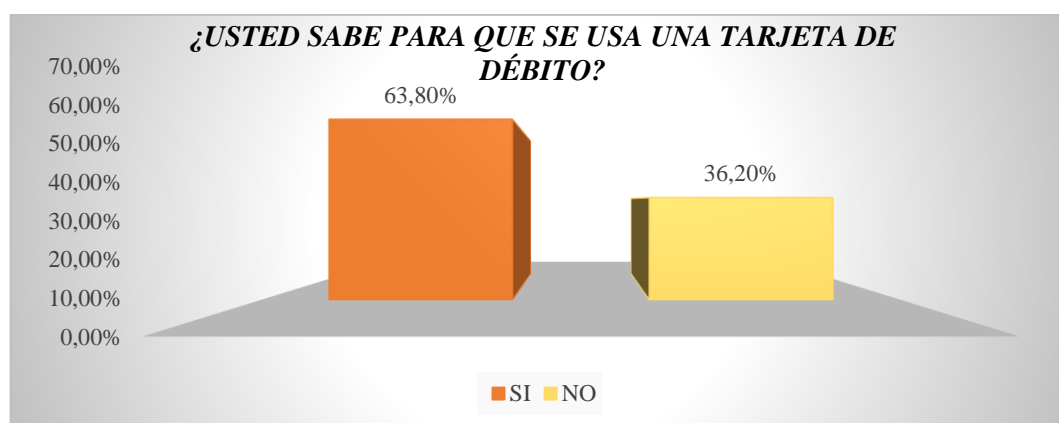


Gráfico 7-3: ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Los 215 socios indican que si saben para que sirve y que beneficios brinda una tarjeta de débito lo que representa un 63,80% y 122 socios señalaron que no tienen conocimiento de para que se usa una tarjeta de débito lo que representa un porcentaje del 32,20% del total de los encuestados.

Interpretación

La mayoría de los socios de la Cooperativa Credi Ya Ltda. saben para que se usa una tarjeta de débito lo que indica que una gran cantidad de socios pueden utilizar la tarjeta sin ningún problema y finalmente un porcentaje no tan bajo no tiene conocimiento del uso de esta tarjeta para lo cual se debería capacitar a este grupo.

5. ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera?

Tabla 9-3: ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|---------------|----------------|
| SI | 142,00 | 42,14% |
| NO | 195,00 | 57,86% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

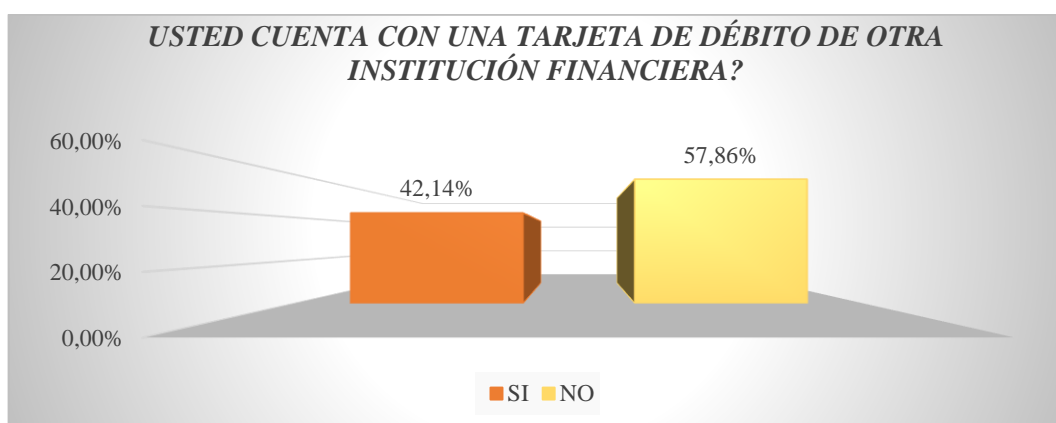


Gráfico 8-3: ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Con un 100% de las encuestas realizadas se determina que 142 socios de la cooperativa cuentan con una tarjeta de débito en otra institución financiera lo que representa un porcentaje de 42,14% y 195 socios no cuentan con una tarjeta de débito los que es un 57,86% del total de los encuestados.

Interpretación

El gráfico indica que la mayoría de los socios no tienen una tarjeta de débito en otra institución debido a que muchas de las personas no saben cuál es el uso adecuado para esta tarjeta o tienen desconocimiento de sus beneficios.

6. ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito?

Tabla 10-3: ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--|---------------|----------------|
| Cooperativa Cámara de Comercio | 20,00 | 5,93% |
| Cooperativa El Sagrario | 13,00 | 3,86% |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus | 113,00 | 33,53% |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC | 5,00 | 1,48% |
| Cooperativa de Ahorro Crédito Chibuleo | 13,00 | 3,86% |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP | 1,00 | 0,30% |
| Cooperativa Mushuc Runa | 102,00 | 30,27% |
| Otros | 70,00 | 20,77% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

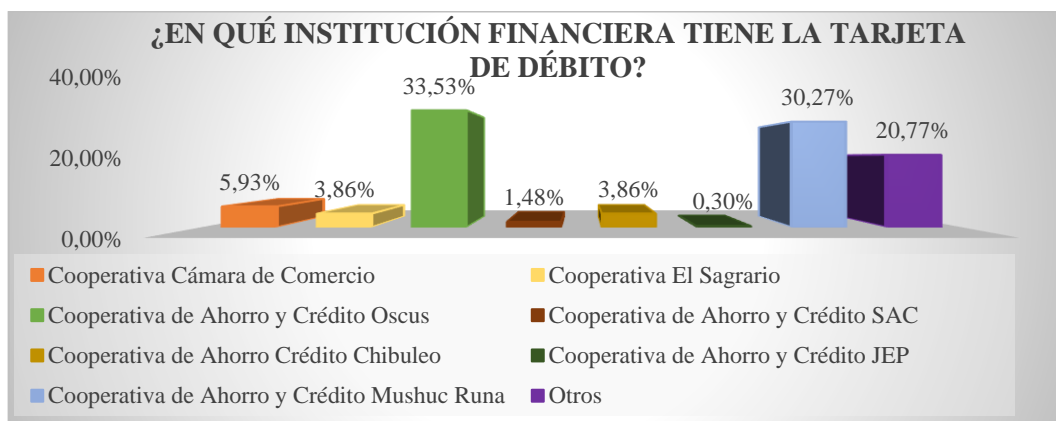


Gráfico 9-3: ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

De las encuestas realizadas se determina que 113 socios tienen una tarjeta de débito en la Coop. Oscus con un 33,53%, 102 socios con un porcentaje de 30,27% tienen en la Cooperativa Mushuc Runa, 70 socios en otras instituciones financieras con un 20,77%, 20 socios en la Cámara de Comercio con un 5,93%, 13 socios con un porcentaje de 3,86% tienen una tarjeta en Coop. El Sagrario y en la Coop. Chibuleo, 5 socios en la Coop. SAC con 1,48%.

Interpretación

La mayoría de los socios señalan que tienen una tarjeta de débito en la Cooperativa Oscus y la Cooperativa Mushuc Runa lo cual indica que son los mayores competidores de esta institución seguidos de otras instituciones financieras etc.

7. A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito?

Tabla 11-3: A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|---------------|----------------|
| SI | 299,00 | 88,72% |
| NO | 38,00 | 11,28% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

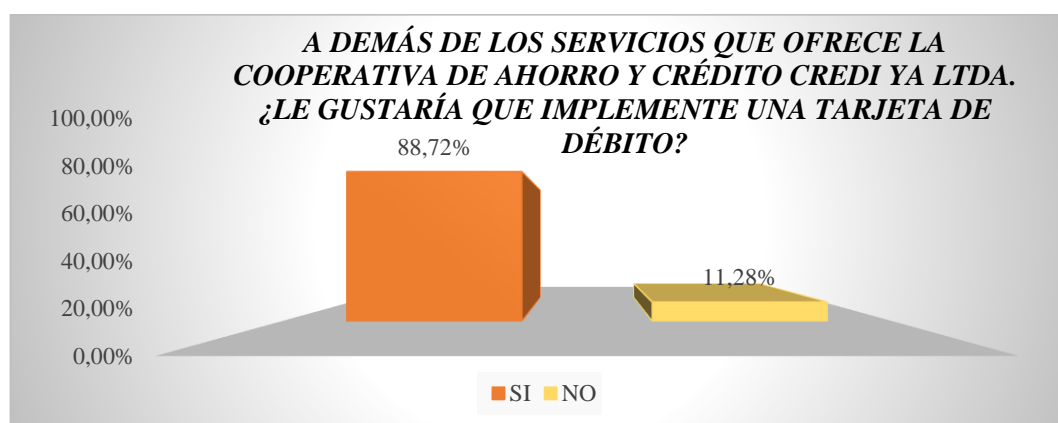


Gráfico 10-3: A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Los resultados obtenidos indican que 299 socios indicaron que si les gustaría que se implemente una tarjeta de débito con un porcentaje de 88,72% y 38 socios señalaron que no están de acuerdo en que se implemente una tarjeta de débito lo que representa un porcentaje de 11,28% del total de los encuestados.

Interpretación

El gráfico señala que la mayoría de los socios están de acuerdo con que se implemente una tarjeta de débito en la Cooperativa Credi Ya Ltda. debido a que para ellos es más fácil realizar sus retiros o hacer pagos con la tarjeta evitando pérdidas de tiempo, lo que indica que existe acogida para la implementación de la tarjeta ya que un porcentaje mínimo no está de acuerdo con esto.

8. ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa?

Tabla 12-3: ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|---------------|----------------|
| Centro de la Ciudad | 146,00 | 43,32% |
| Sector Sur | 63,00 | 18,69% |
| Sector Norte | 128,00 | 37,98% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

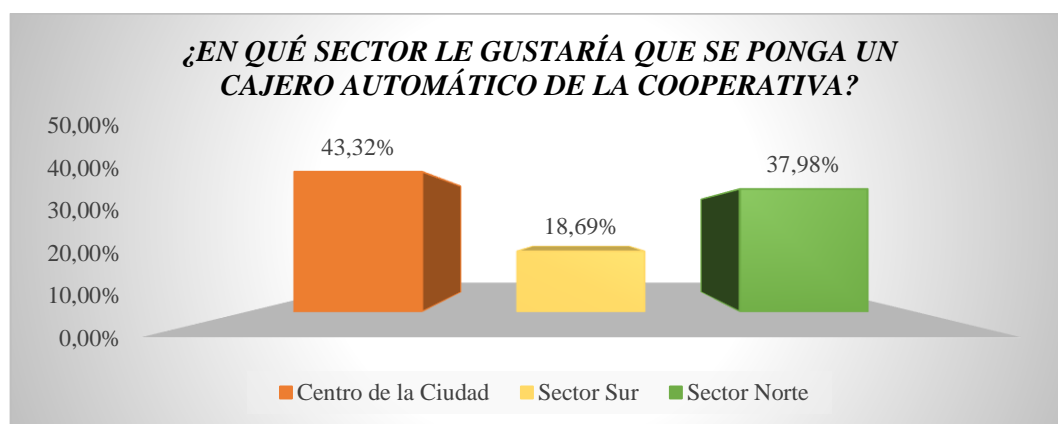


Gráfico 11-3: ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Según la información arrojada por las encuestas 146 socios prefieren que se ponga un cajero automático en el centro de la ciudad con un porcentaje de 43,32%, 128 socios indicaron que se ponga un cajero en el sector norte con el porcentaje de 37,98% y finalmente 63 socios señalaron les gustaría que se implemente un cajero en el sector sur con el porcentaje de 18,69% del total de los encuestados.

Interpretación

Por lo tanto, en el gráfico se observa que el mayor porcentaje de los socios de la cooperativa prefieren un cajero automático en el centro de la ciudad ya que la mayoría trabaja o tienen sus negocios ahí y les queda más cerca, seguido por el sector norte el cual puede ser en Izamba y finalmente un porcentaje mínimo recomienda un cajero en el sector sur especialmente en el Mayorista ya que tienen sus negocios en ese sector.

9. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?

Tabla 13-3: ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|---------------|----------------|
| Redes Sociales | 224,00 | 66,47% |
| Periódico | 21,00 | 6,23% |
| Radio | 56,00 | 16,62% |
| Televisión | 36,00 | 10,68% |
| Total | 337,00 | 100,00% |

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

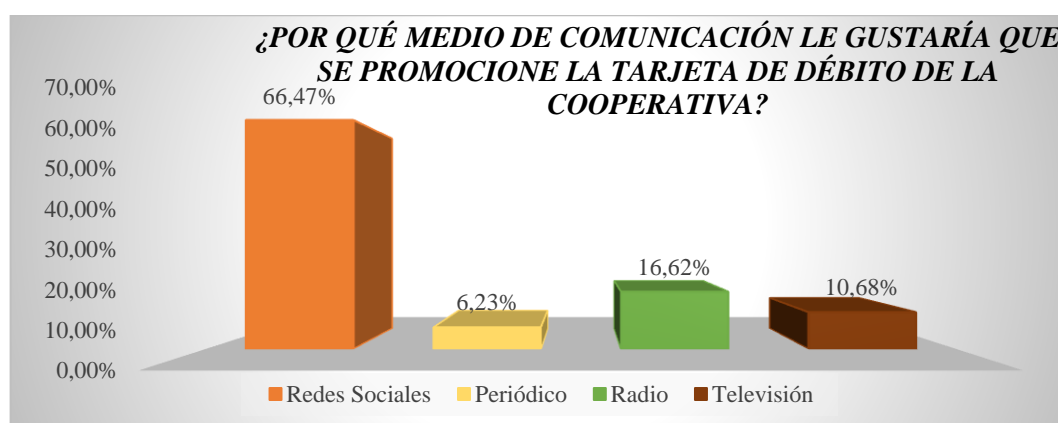


Gráfico 12-3: ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?

Fuente: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Realizado por: Tibán, E. 2021

Análisis

Los 224 socios prefieren se promocióne la tarjeta de débito en las redes sociales con un porcentaje del 66,47%, 56 socios indicaron que se promocióne por la radio que representa un 16,62%, 36 socios con un porcentaje de 10,68% señalaron que les gustaría que se promocióne por televisión y finalmente 21 indicaron que se promocióne la tarjeta por el periódico con un de 6,23% del total.

Interpretación

Se determina según el gráfico que la mayoría de los socios prefieren que se promocióne la tarjeta de débito mediante las redes sociales de la cooperativa como Facebook, Instagram, Whatsapp, ya que en la actualidad es lo más usado, seguidos por la radio, televisión y periódico respectivamente.

3.1.2. *Discusión de los resultados*

Una vez realizada la investigación de campo se puede determinar que un porcentaje de 56,97% de los socios de la Cooperativa tienen un negocio propio ya que la mayoría de ellos se dedican a la agricultura y son comerciantes minoristas por esta razón es que se determinó con el resultados de las encuestas que sería factible la colocación de un cajero automático en el centro de la ciudad en este caso en el edificio de la Cooperativa, también arrojó resultados que los socios ahorran mensualmente cantidades determinadas dependiendo de sus actividades económicas de igual forma realizan retiros de su dinero mensualmente y diariamente lo que indica que existe un constante movimiento en sus cuentas.

Según los resultados obtenidos se determina que la mayoría de los socios prefieren evitar largas colas para retirar su dinero debido al poco tiempo que tienen para realizar esta operación y la mayoría de ellos visitan la institución en horas pico, un gran número de encuestados no cuentan con una tarjeta de débito de otra institución financiera y se evidencia que el principal competidor de la institución es la Cooperativa Ocus ya que esta cuenta con una agencia en el sector norte en donde también existen varios socios. En cuanto al conocimiento de para que se usa una tarjeta de débito se determinó que los socios si conocen cual es el uso o los beneficios que se le da a la mismo y un porcentaje indico que no tienen conocimiento de que es la tarjeta.

Con la información recolectada de las encuestas se determina que existe aceptación de que se implemente la tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. con un alto porcentaje de 88,72% ya que para los socios es de gran utilidad debido a que pueden retirar su dinero las 24/7 o pueden realizar sus pagos sin necesidad de tener efectivo. Respecto a la promoción de la tarjeta se determina que la mayoría de los socios actualmente manejan más las redes sociales para recibir información acerca de alguna situación y también un porcentaje prefiere enterarse de las noticias de la cooperativa mediante la radio que lo que la mayoría de los trabajadores escucha hoy en día.

3.2. Propuesta

3.2.1. *Introducción*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. desde su creación trabaja en función a las necesidades de sus socios y está enfocada en ayudar a los productores, agricultores, comerciantes minoristas y emprendedores ofreciendo varios productos y servicios financieros. Por lo tanto, el estudio de mercado sirve de referencia para realizar el estudio técnico y financiero los cuales ayudan a determinar factibilidad o viabilidad de la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato gracias a la información recolectada mediante las encuestas también se puede determinar la demanda y oferta de esta tarjeta.

El presente proyecto será de gran utilidad para los directivos de la Cooperativa puesto a que les ayudará a tomar las decisiones adecuadas acerca de la implementación de esta tarjeta y con esto se logra brindar una mayor comodidad y facilidad a los socios que deseen retirar sus ahorros sin que sea un obstáculo el horario de atención o esperar largas colas para ser atendidos necesidad de y así captar nuevos socios y clientes.

3.2.2. *Objetivo general de la propuesta*

Realizar el estudio de mercado para obtener la factibilidad de la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato basado en la información recolectada de la investigación de campo

3.2.3. *Estudio de Mercado*

El estudio mercado determina los segmentos a quien va dirigido el producto o servicio, el cual recolecta la información necesaria para determinar el mercado objetivo y así poder determinar la demanda, oferta y demanda insatisfecha.

3.2.3.1. Segmentación de mercado

Tabla 14-3: Segmentación de mercado

| Geográficas | |
|-------------------------------|--|
| País | Ecuador |
| Región | Sierra |
| Provincia | Tungurahua |
| Ciudad | Ambato |
| Sector | Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya |
| Tamaño de la población | Socios de la Cooperativa |
| Demográficas | |
| Edad | Personas mayores de 18 años |
| Género | Masculino – Femenino |
| Conductuales | |
| Producto o servicio | Tarjeta de débito |

Realizado por: Tibán, E. 2021

3.2.3.2. Proyección de socios

La Cooperativa en el año 2020 contaba con 2707 socios y en el 2021 cuenta con 3453 ya que la Cooperativa ha ido creciendo cada día más para lo cual se procede hacer la proyección de los siguientes años del proyecto, calculando el porcentaje de crecimiento para lo cual se aplicó la siguiente formula:

$$Tasa\ de\ crecimiento = \frac{Cantidad\ actual - Cantidad\ inicial}{Cantidad\ inicial} * 100$$

Tabla 15-3: Porcentaje de crecimiento

| Población | | |
|------------------|-------------|----------------------------|
| 2020 | 2021 | Tasa de crecimiento |
| 2707,00 | 3453,00 | 27,56% |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2021

A continuación, se realiza el cálculo de los socios proyectados.

Tabla 16-3: Socios proyectados

| Año | Número de socios | Porcentaje crecimiento |
|-----|------------------|------------------------|
| 0 | 2707,00 | 27,56% |
| 1 | 3453,00 | |
| 2 | 4405,00 | |
| 3 | 5618,00 | |
| 4 | 7167,00 | |
| 5 | 9142,00 | |

Fuente: Información proporcionada por la gerente de la Cooperativa

Realizado por: Tibán, E. 2021



Gráfico 13-3: Socios proyectados

Fuente: Información proporcionada por la gerente de la Cooperativa

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para realizar el cálculo de los socios proyectados de los 5 años se obtuvo primero el porcentaje crecimiento de los socios pertenecientes al año 2020 y 2021. Luego procedimos a multiplicar los 3453 socios del año 1 por el 27,56% y ese resultado se sumó al año 2 y así sucesivamente se obtuvo los resultados que indican que la Cooperativa en el año 5 contara con 9142 socios lo que es un desarrollo significativo de la misma.

3.2.3.3. Análisis de la demanda

La demanda es una parte fundamental del proyecto ya que se determina que porcentaje de personas está dispuesto al adquirir la tarjeta de débito en caso de que la Cooperativa la implemente. Por lo tanto, en el análisis de la demanda se aplicó 337 encuestas a los socios de la institución financiera lo que representa el total de los 2707 que forman parte de la Cooperativa en el año 0.

Demanda proyectada

Tabla 17-3: Demanda proyectada

| Año | Socios | Demanda 88,72% |
|-----|---------|----------------|
| 0 | 2707,00 | 2402,00 |
| 1 | 3453,00 | 3064,00 |
| 2 | 4405,00 | 3908,00 |
| 3 | 5618,00 | 4985,00 |
| 4 | 7167,00 | 6358,00 |
| 5 | 9142,00 | 8111,00 |

Fuente: Tabla 11-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

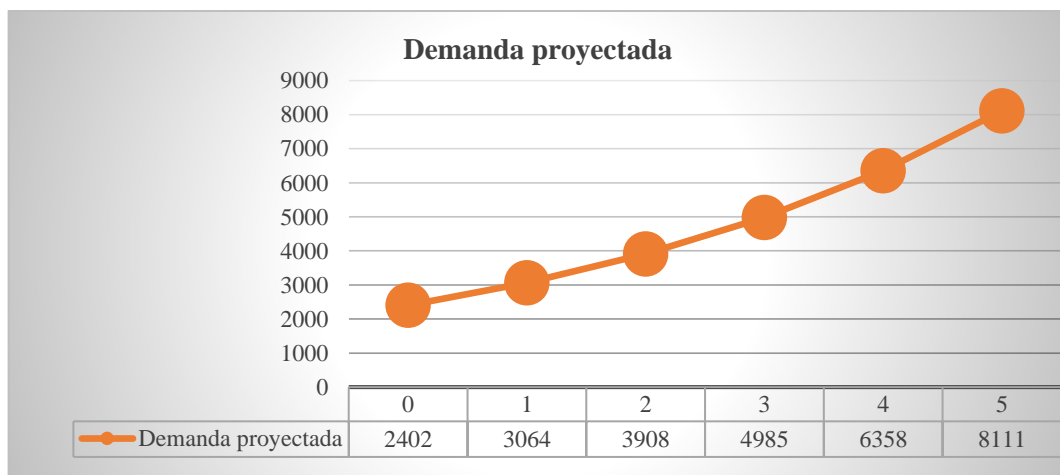


Gráfico 14-3: Demanda proyectada

Fuente: Tabla 17-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para realizar el cálculo de la demanda proyectada se toma en cuenta la pregunta 7 ¿Le gustaría que se implemente una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda? de la encuesta realizada a los socios, puesto a que el porcentaje obtenido de esta pregunta nos indica cuantos socios están de acuerdo con la implementación de esta por lo tanto están dispuestos a adquirir la misma. Entonces se multiplico los socios proyectados de cada año con el porcentaje de 88,72% obtenido de la pregunta 7 de la encuesta y así se obtuvo el resultado de la demanda de cada año.

Como se puede observar en el gráfico la demanda del año 0 es de 2402 socios y nos indica que tiene un crecimiento progresivo hasta llegar al año 5 con 8111 socios que están dispuestos a adquirir la tarjeta.

3.2.3.4. Análisis de la oferta

La oferta es esencial para continuar con la elaboración del proyecto de factibilidad ya que determina si existe competencia del producto que se va a crear o implementar. En este caso se tomará en cuenta el número total de los socios que pertenecen a la Cooperativa con la pregunta 6 de la encuesta.

Oferta proyectada

Tabla 18-3: Oferta proyectada

| Año | Socios | Oferta 42,14% |
|-----|---------|---------------|
| 0 | 2707,00 | 1141,00 |
| 1 | 3453,00 | 1455,00 |
| 2 | 4405,00 | 1856,00 |
| 3 | 5618,00 | 2367,00 |
| 4 | 7167,00 | 3020,00 |
| 5 | 9142,00 | 3852,00 |

Fuente: Tabla 10-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

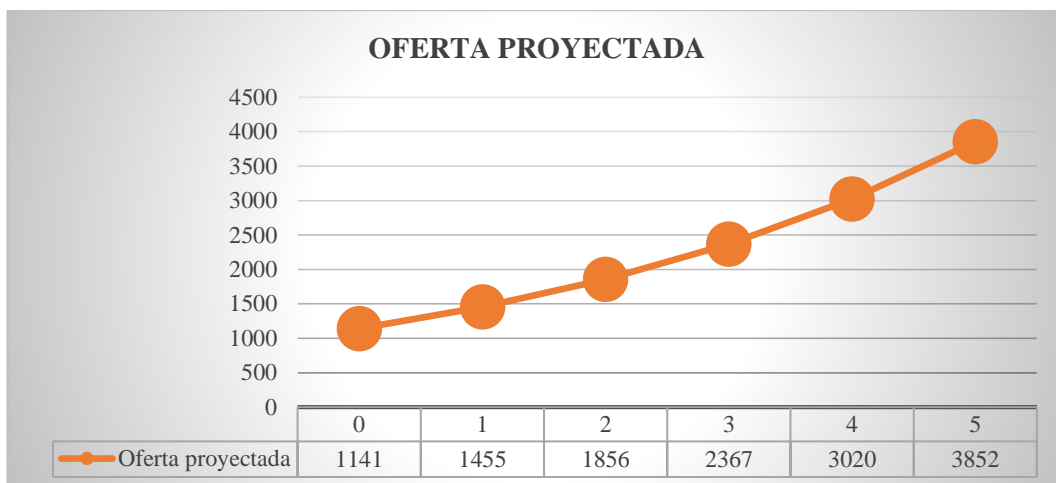


Gráfico 15-3: Oferta proyectada

Fuente: Tabla 18-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para el cálculo de la oferta se tomó en cuenta el número total de socios que pertenecen a la Cooperativa y también el porcentaje de la pregunta 6 de la encuesta ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito en otra institución financiera?

Para lo cual se multiplico los 2707 socios del año 0 por 42,14% que es el porcentaje que arrojo el resultado de las encuestas realizadas en la institución financiera obteniendo una oferta en el año 0 de 1141 y culminamos con el año 5 con 3852 personas.

3.2.3.5. Demanda insatisfecha

La demanda insatisfecha es el resultado de la diferencia entre la demanda y la oferta. Lo que significa que es el número de personas o productos que los ofertantes no cubren por lo tanta la institución financiera puede abarcar este grupo.

Tabla 19-3: Demanda insatisfecha

| Años | Demanda | Oferta | Demanda insatisfecha |
|------|---------|---------|----------------------|
| 0 | 2402,00 | 1141,00 | 1261,00 |
| 1 | 3064,00 | 1455,00 | 1609,00 |
| 2 | 3908,00 | 1856,00 | 2052,00 |
| 3 | 4985,00 | 2367,00 | 2617,00 |
| 4 | 6358,00 | 3020,00 | 3339,00 |
| 5 | 8111,00 | 3852,00 | 4259,00 |

Fuente: Estudio de mercado

Realizado por: Tibán, E. 2021

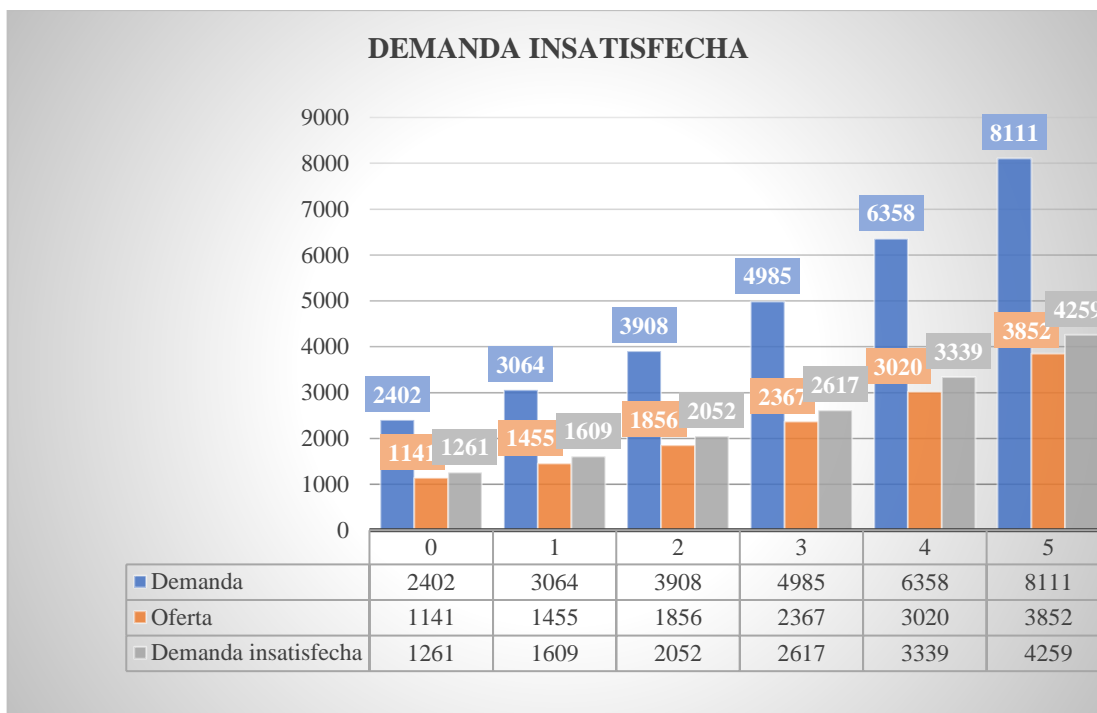


Gráfico 16-3: Demanda insatisfecha

Fuente: Estudio de mercado

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para realizar el cálculo de la demanda insatisfecha se realizó la diferencia de la demanda y la oferta de cada año, lo que nos arrojó un resultado en el año 0 de 1261 personas y finalmente el en año 5 se obtuvo un resultado de 4259 personas, lo cual indica que esto puede significar un crecimiento de la institución financiera debido a que es una demanda de la competencia no ha cubierto.

3.2.4. *Marketing Mix*

El marketing mix abarca las 4p que son producto, precio, plaza y promoción que son instrumentos fundamentales para presentar la tarjeta de la Cooperativa e identificar como se va a promocionar para poder llegar al socio.

3.2.4.1. *Producto*

El producto es lo que se va a ofrecer al mercado para cubrir las necesidades de los consumidores, en este caso se ofrece la tarjeta de débito para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Presentación de la tarjeta



Figura 1-3: Anverso de la tarjeta de Débito

Realizado por: Tibán, E. 2021



Figura 2-3: Reverso de la tarjeta de Débito

Realizado por: Tibán, E. 2021

Esta tarjeta de débito podrá ser adquirida por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. La misma que será de plástico con un fondo gris degradado con un tamaño de 8,5cm x 5cm y cuenta con las siguientes características:

Anverso

- La tarjeta tendrá el nombre de la Cooperativa y su respectivo logo.
- Cuenta con el indicativo de que es una tarjeta de débito.

- Constará el nombre del titular de la tarjeta.
- Tiene un chip de seguridad.
- También consta la fecha de vencimiento de la tarjeta.

Reverso

- Tiene una banda magnética.
- Un código de verificación de la tarjeta.
- Al final tiene el logo de la Cooperativa.

Beneficios de la tarjeta

- No es necesario acercarse a ventanilla para el retiro de los ahorros.
- Disponibilidad las 24/7 de sus ahorros.
- Se puede realizar pagos de compras en centros comerciales, restaurantes, etc.

Para la utilización de la tarjeta será necesario la implementación de un cajero automático. Para lo cual se ha tomado en cuenta la línea de *Banred* ya que es red interbancaria de cajeros automáticos más grandes del país, las principales características del cajero automático son:

- Ranura para insertar tarjeta de débito.
- Pantalla con botones para escoger la operación que se va a realizar.
- Teclado para ingresar la clave personal y la suma de dinero que se va a retirar.
- Ranura por donde sale el dinero.
- Ranura para obtener el recibo en caso de que lo desee.

- Bocina.
- Cámara oculta.

El cajero automático trabaja en conjunto con la tarjeta de débito ya que, para realizar retiros de dinero, consultas de saldo o transferencias se necesita del mismo el cual brinda la oportunidad de realizar estas operaciones de una forma fácil y rápida.

3.2.4.2. Precio

El precio es el valor monetario que se le designa al producto que se va a lanzar al mercado, en este caso se determina el precio en base a la resolución emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera del Ecuador.

Tabla 20-3: Cargos máximos de la tarjeta de débito

| | |
|--|--------|
| Emisión de tarjeta de débito | \$5,15 |
| Reposición de tarjeta de débito | \$5,15 |
| Renovación de tarjeta de débito | \$5,15 |

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Realizado por: Tibán, E. 2021

En la tabla se encuentran los cargos máximos establecidos por la Junta Monetaria Financiera los cuales servirán de referencia a la Cooperativa para establecer los precios que sean más convenientes para los socios que pertenecen a esta institución.

3.2.4.3. Plaza

La plaza es el lugar en donde se va a vender el producto en este caso es en donde se va a colocar el cajero automático y en base a la información de recolectada mediante las encuestas se determina que los socios prefieren un cajero automático en el centro de la ciudad que es donde se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en las calles Bolívar y Ayllón.

También existe la opción de colocar un cajero automático en Izamba que pertenece al sector norte ya que también existe una gran cantidad de socios de este sector, esto se podría dar en un futuro.

3.2.4.4. Promoción

Para la promoción de la tarjeta de débito el objetivo principal es llegar a los socios en su gran mayoría y la información obtenida mediante las encuestas determina que un gran número de los socios dan a conocer que en la actualidad utilizan redes sociales y les gustaría que la tarjeta sea promocionada por Facebook, Instagram e incluso por WhatsApp debido a que los asesores tienen agregados a los socios como sus contactos y mediante la publicación de estados promocionan o comunican cualquier actividad de la Cooperativa.

También existe un porcentaje que desea que se promocioe la tarjeta de débito mediante la radio en este caso la Radio Centro la cual siempre promociona los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

Tabla 21-3: Promoción de la tarjeta de débito

| | | |
|-----------------------|---------------------|--|
| REDES SOCIALES | <i>Facebook</i> | Publicaciones, videos, historias, etc. |
| | <i>Instagram</i> | Historias y publicaciones. |
| | <i>WhatsApp</i> | Estados. |
| RADIO | <i>Radio Centro</i> | Spot publicitario de la tarjeta de débito. |

Fuente: Encuesta realizadas a los socios

Realizado por: Tibán, E. 2021

3.2.5. Estudio Técnico

Un estudio de mercado identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos. También se determina la localización del proyecto.

3.2.5.1. Localización

La localización es una parte fundamental ya que ayuda a determinar el sector en el que será ubicado el proyecto de una forma estratégica para llegar al cliente.

Macro localización

La macro localización tiene como objetivo principal identificar la zona macro en la que se va a implementar el proyecto, en este caso la tarjeta de débito y su respectivo cajero automático serán implementados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. que se encuentra ubicada en el Ecuador, provincia de Tungurahua en el cantón Ambato.

Tabla 22-3: Macro localización

| | |
|-------------------|------------|
| País: | Ecuador |
| Región: | Sierra |
| Provincia: | Tungurahua |
| Cantón: | Ambato |

Realizado por: Tibán, E. 2021



Figura 3-3: Mapa Ecuador

Fuente: (Google Maps, 2021-a)

Realizado por: Tibán, E. 2021

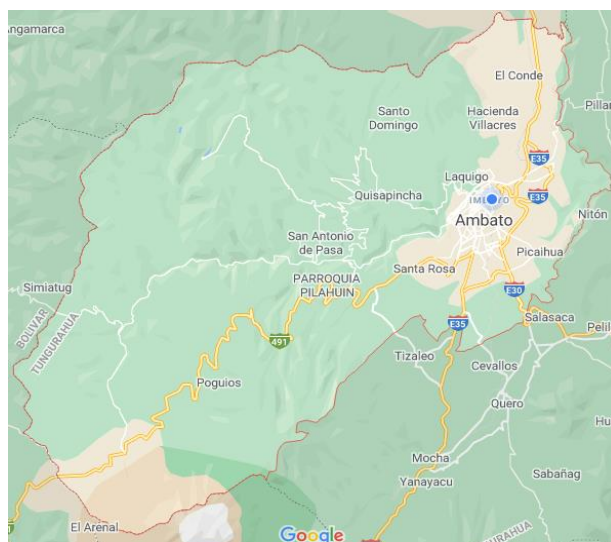


Figura 4-3: Mapa Ambato

Fuente: (Google Maps, 2021-b)

Realizado por: Tibán, E. 2021

Micro localización

La micro localización se refiere a la zona específica en donde se va a ubicar el proyecto, en este caso estará ubicado en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato que se encuentra ubicada en la calle Bolívar 07-22 y Joaquín Ayllón perteneciente al sector de la Merced. La ubicación del cajero Automático se dará en el mismo lugar puesto a que el mayor porcentaje de los socios prefieren su ubicación en el centro de la ciudad.

Tabla 23-3: Micro localización

| | |
|--------------------------|----------------|
| Cantón: | Ambato |
| Sector: | La Merced |
| Calle principal: | Bolívar |
| Calle secundaria: | Joaquín Ayllón |

Realizado por: Tibán, E. 2021



Figura 5-3: Mapa Parroquia La Merced

Fuente: (Google Maps, 2021-c)

Realizado por: Tibán, E. 2021



Figura 6-3: Mapa Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Fuente: (Google Maps, 2021-d)

Realizado por: Tibán, E. 2021

3.2.5.2. *Tamaño del proyecto*

Para determinar capacidad del proyecto se calculará el número de transacciones que el cajero automático está en la capacidad de realizar. En este caso se tomará en cuenta la información obtenida en la encuesta (Tabla 6-3) de la frecuencia con la que los socios retiran su dinero de la institución financiera.

Tabla 24-3: Transacciones anual por cada socio

| Frecuencia | Tiempo | | Número de socios | Total |
|-----------------------|---------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|
| Diario | 365 | Días | 20,00 | 7300,00 |
| Semanal | 52 | Semanas | 45,00 | 2340,00 |
| Quincenal | 24 | Quincenas | 52,00 | 1248,00 |
| Mensual | 12 | Meses | 202,00 | 2424,00 |
| Semestral | 2 | Semestres | 18,00 | 36,00 |
| Total | | | 337,00 | 13348,00 |
| Promedio anual | | | 40,00 | Transacciones anuales por cada socio |

Fuente: Tabla 6-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para el cálculo de las transacciones anuales por cada socio se tomó en cuenta la cantidad de socios que retiraban su dinero diaria, semanal, quincenal, mensual y semestralmente y se multiplico por el tiempo anual correspondiente a cada una de ellas y luego se obtuvo el promedio anual del total de estos valores el cual arrojó un resultado que cada socio haría aproximadamente 40 transacciones al año.

Tabla 25-3: Capacidad instalada

| Año | Demanda insatisfecha | Transacciones anuales |
|------------|-----------------------------|------------------------------|
| 0 | 1261,00 | 49947,00 |
| 1 | 1609,00 | 63711,00 |
| 2 | 2052,00 | 81269,00 |
| 3 | 2617,00 | 103665,00 |
| 4 | 3339,00 | 132233,00 |
| 5 | 4259,00 | 168674,00 |

Fuente: Tabla 19-3

Realizado por: Tibán, E. 2021

Para determinar la capacidad instalada se tomó en cuenta la demanda insatisfecha con el número de transacciones anuales de cada socio eso lo multiplicamos y nos dio como resultado 49947 transacciones por cubrir en el año 0 y finalmente en el año 5 se obtuvo 168674 transacciones.

Los cajeros automáticos funcionan 24/7 por lo que se entiende que trabaja 525600 minutos al día, sin embargo hay que tener en cuenta que puede suceder cualquier eventualidad que no le permita operar al cajero de la manera más optima ya sea por mantenimiento o cortes de luz se estimara un 5% de imprevistos al año lo que significa que trabajara 499320 minutos anuales, también se toma en cuenta que el tiempo de duración de una transacción puede llevar hasta dos minutos se deduce que se trabajara al años 249660 minutos esto indica que se cubrirá con normalidad la demanda de hacer transacciones de los socios.

3.2.5.3. *Ingeniería del proyecto*

Tecnología

La tecnología es necesaria para poder ejecutar el proyecto con los conocimientos técnicos y los procesos que realizan los equipos para ofrecer el producto o servicio, en este caso para lograr ofrecer el servicio se necesita un cajero automático que es indispensable para que los socios que obtengan la tarjeta de débito retiren su dinero de una forma fácil y segura.

Maquinaria y Equipos

Para la ejecución del proyecto se necesita de maquinaria y equipos con los que se pueda fabricar el producto o brindar el servicio, a continuación, se detallara la maquinaria y equipos fundamentales para la tarjeta de débito y su servicio incluido que es el cajero automático.

Cajero Automático

El cajero automático es una herramienta necesaria para la obtención de dinero, realizar consultas o transferencias en cualquier institución financiera con la ayuda de una tarjeta de débito. Hoy en día la mayoría de los bancos, cooperativas optan por poner al alcance de sus socios un cajero automático que les brinde la facilidad de obtención de dinero en cualquier momento del día.

Impresora Rio Pro 360neo



Figura 7-3: Impresora Rio Pro 360neo

Fuente: (Compel, 2022)

Realizado por: Tibán, E. 2022

Esta impresora será utilizada para la impresión de las tarjetas de débito de los socios que soliciten las mismas, y cuenta con las siguientes características:

- Impresión automática a doble cara
- Imprime un alto volumen de tarjetas
- Pantalla LCD
- Conexión USB
- Garantía de 2 años

Cámara de seguridad C4W



Figura 8-3: Cámara de seguridad C4W

Fuente: (Fulltec, 2022)

Realizado por: Tibán, E. 2022

Las cámaras de seguridad son de uso obligatorio especialmente en el sector en donde se va a colocar el cajero automático para controlar los movimientos realizados y brindar mayor seguridad al momento en que los socios realicen sus transacciones. A continuación, las características de la cámara de seguridad:

- Resolución FHD 1080p
- Visión nocturna hasta 30 metros
- Compresión de video H.265
- Alertas de voz personalizables

Equipo de computo

Computadora HP 20C416LA Intel



Figura 9-3: Computadora HP

Fuente: (Point, 2022)

Realizado por: Tibán, E. 2022

Esta computadora es necesaria para la persona que está encargada de emitir las tarjetas la cual permitirá ingresar o verificar datos en el sistema. Esta computadora cuenta con una tecnología diseñada para trabajar todo el día sin interrupciones, su capacidad es de 4GB y su monitor es de 19.5.

Impresora Epson



Figura 10-3: Impresora Epson

Fuente: (Point, 2022)

Realizado por: Tibán, E. 2022

La impresora es necesaria para imprimir, sacar copias de los documentos de los socios necesarios para continuar con el proceso de obtención de las tarjetas de débito. Esta impresora cuenta con las siguientes características:

- Sistema de tanque de tinta de alta capacidad.
- Imprime hasta 4500 páginas en negro o hasta 7500 páginas a color.
- Imprime, escanea y copia.
- USB 2.0 de alta velocidad.
- Tamaños de hojas A4, A5, A6, B5, carta, legal, media carta.

Insumos y materiales

Los insumos y materiales son necesarios para la elaboración del producto o son los recursos necesarios para poder brindar el servicio. Para el presente proyecto se necesita tarjetas para poder elaborar las tarjetas de débito, también para el funcionamiento del cajero automático es necesario la luz eléctrica, rollos de papel para los comprobantes que emite el cajero.

Tabla 26-3: Insumos y materiales

| Materiales | Proveedor |
|----------------------------------|------------------|
| Tarjetas | Compel |
| Cintas de tinta para impresoras | Compel |
| Rollos de papel para comprobante | Dilipa |
| Luz | EEASA |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Por otro lado, hay que tomar en cuenta los suministros de oficina necesarios para realizar los procedimientos necesarios en la adquisición de las tarjetas. A continuación, se detalla los suministros de oficina:

Tabla 27-3: Suministros de oficina

| Suministros de oficina | Proveedor |
|------------------------|-----------|
| Archivadores | DILIPA |
| Hojas de papel bond | |
| Grapadora | |
| Perforadora | |
| Varios | |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Mano de obra

La mano de obra en un proyecto es el personal que ayuda a la elaboración de los productos o la prestación de servicios. En este caso se solicitará una persona encargada del ATM con las siguientes características:

- Conocimientos en informática, finanzas o carreras afines.
- Responsable y ágil.
- Atención oportuna al cliente
- Persona honrada y respetuosa

Obras de ingeniería civil

Las obras de ingeniería civil son los adecuamientos de la infraestructura necesarios para la aplicación del proyecto, en este caso se requiere de un espacio físico para la colocación del cajero automático de la Cooperativa.

Tabla 28-3: Ingeniería civil

| Cantidad | Detalle |
|-----------------|----------------------------------|
| 1 | Instalación eléctrica |
| 1 | Adecuación de la infraestructura |
| 1 | Permiso de construcción |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Procedimiento de adquisición de tarjeta de débito

1. Solicitar los requisitos para adquirir una tarjeta de débito.
2. Entregar documentos a personal de la Cooperativa.
3. Comprobar si tiene una cuenta de ahorros caso contrario se crea una cuenta.
4. Actualización de datos
5. Informar acerca del costo de la tarjeta y los beneficios de esta.
6. Imprimir la tarjeta de débito.
7. Finalmente se entrega la tarjeta al socio

Flujograma de proceso de adquisición de una tarjeta de débito

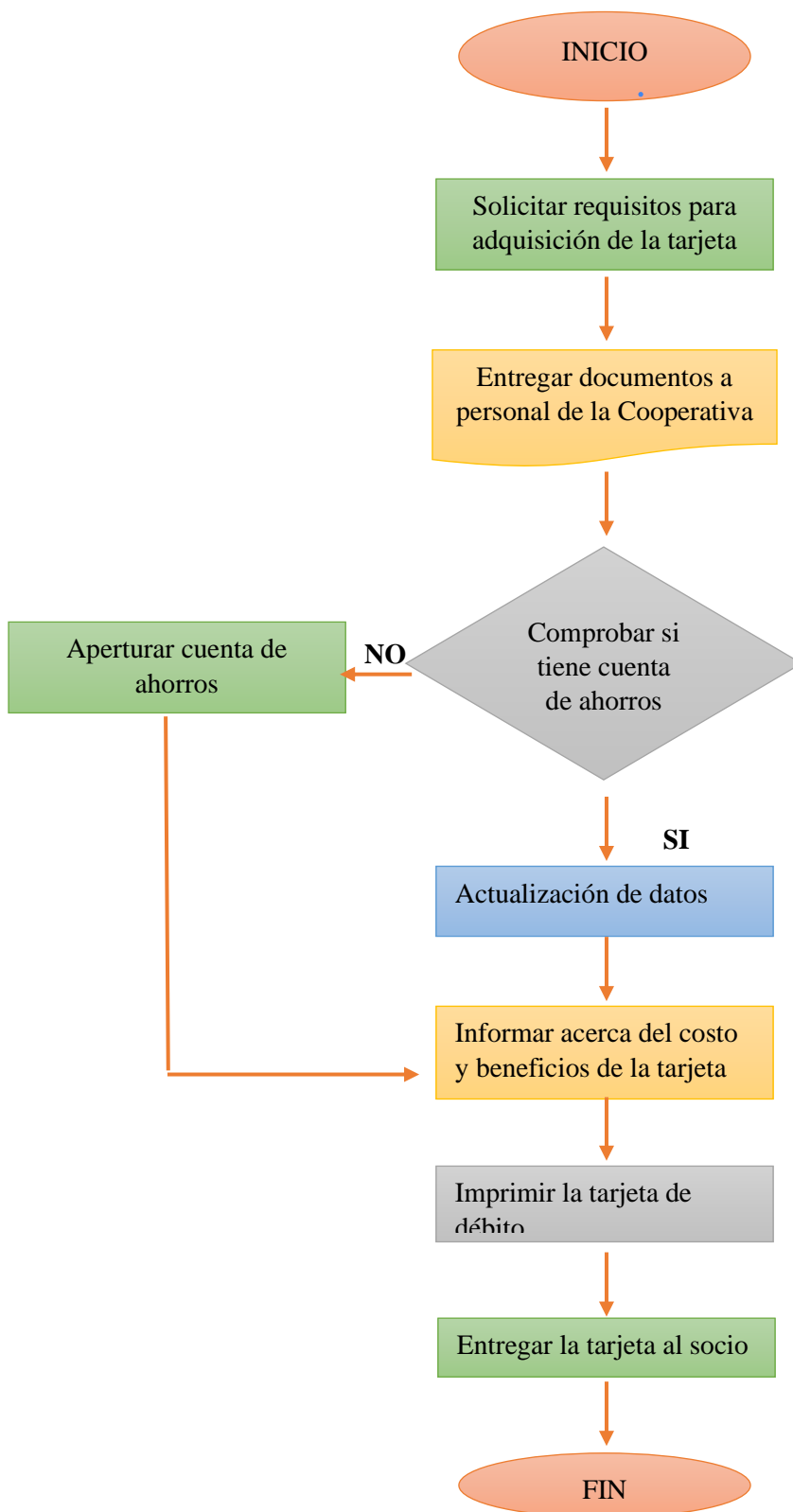


Figura 11-3: Flujograma de proceso de adquisición de tarjeta de débito

Realizado por: Tibán, E. 2022

Flujograma de procesos para el retiro de dinero del cajero automático

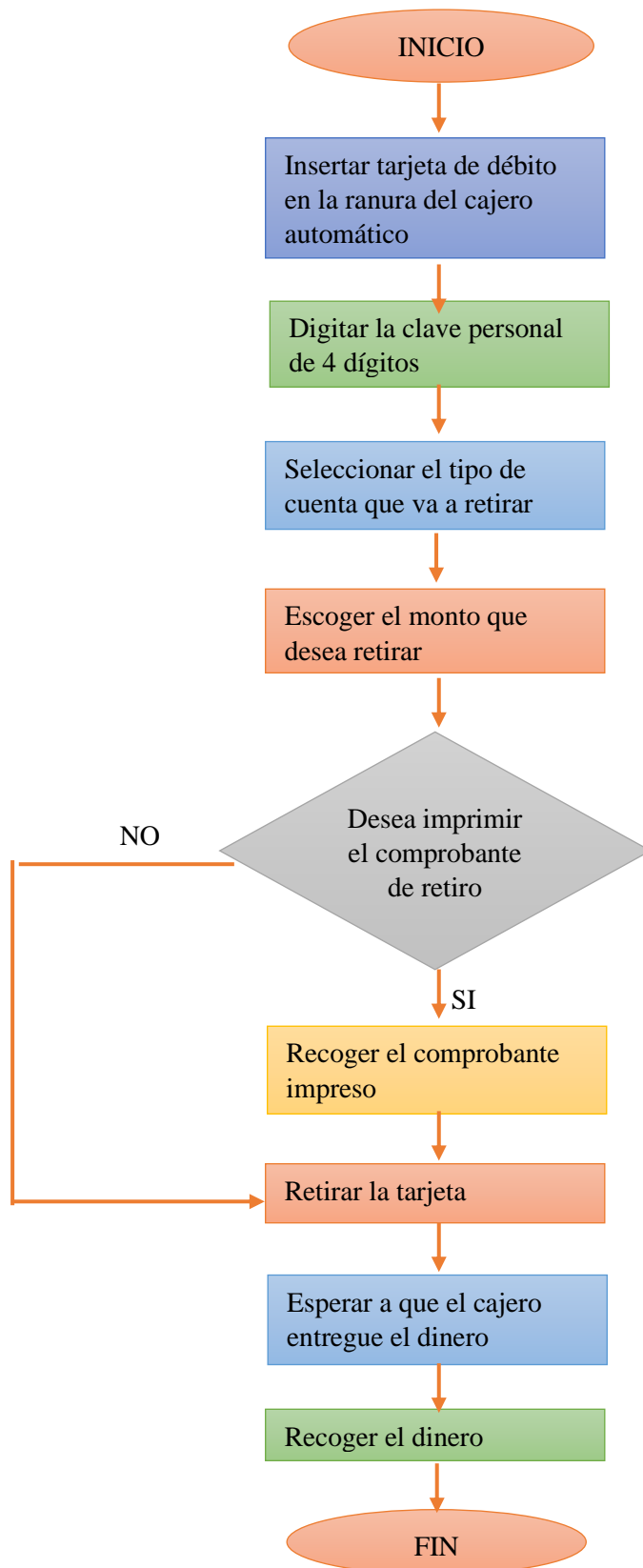


Figura 12-3: Flujograma del proceso de retiro de dinero en un cajero automático

Realizado por: Tibán, E. 2022

Procedimiento para para el retiro de dinero del cajero automático

1. Insertar la tarjeta de débito.
2. Digitar la clave personal de 4 dígitos.
3. Seleccionar el tipo de cuenta que va a retirar el dinero.
4. Escoger el monto que desea retirar.
5. Elegir si desea que se imprima o no el comprobante.
6. Retirar la tarjeta.
7. Esperar unos minutos a que el cajero entregue el dinero.
8. Finalmente recoger el dinero retirado.

3.2.6. Estudio Financiero

El estudio financiero en un proyecto de factibilidad es necesario para determinar el presupuesto que se va a requerir para la ejecución de este. Por lo tanto, se detallará cada uno de los costos necesarios para obtener la inversión inicial, el capital de trabajo, los ingresos, etc.

3.2.6.1. Inversión Inicial

En la inversión inicial se tomará en cuenta todos los costos necesarios para que la cooperativa implemente el proyecto y así tener más claro el presupuesto que necesitara, los cuales están divididos por activos fijos y activos diferidos.

➤ Activos fijos

Los activos fijos son los activos tangibles como la maquinaria y equipo, el equipo de cómputo, edificios y terrenos. A continuación, se presenta un detalle de los activos fijos.

Maquinaria y equipo

La maquinaria y equipo necesarios para la puesta en marcha del proyecto es un cajero automático que complementa el producto que se está ofreciendo que en este caso es la tarjeta de débito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. también se necesitara una impresora para las tarjetas y una cámara de seguridad necesaria para la vigilancia y seguridad de los socios la cual será ubicada en el lugar que se encuentre el cajero automático.

Tabla 29-3: Maquinaria y equipo

| Cantidad | Maquinaria y equipo | Valor unitario | Valor total |
|--------------|-------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Cajero Automático | \$18.000,00 | \$18.000,00 |
| 1 | Impresora <i>Magicard</i> neo | \$1.200,00 | \$1.200,00 |
| 1 | Cámara de seguridad | \$96,00 | \$96,00 |
| Total | | | \$19.296,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Equipo de Computo

El equipo de cómputo que se utilizara para este proyecto es una computadora de escritorio que será utilizada por la persona encargada del ATM y una impresora que será utilizada por la misma persona para imprimir los documentos necesarios para cualquier situación.

Tabla 30-3: Equipo de Cómputo

| Cantidad | Equipo de cómputo | Valor unitario | Valor total |
|--------------|-------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Computadora HP 20C416LA Intel | \$496,00 | \$496,00 |
| 1 | Impresora Epson | \$235,00 | \$235,00 |
| Total | | | \$731,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

En el total de activos fijos tenemos en cuenta la sumatoria de la maquinaria y equipo y el equipo de cómputo ya que estos activos son depreciables.

Tabla 31-3: Activos Fijos

| Detalle | Valor total |
|---------------------|--------------------|
| Maquinaria y Equipo | \$19.296,00 |
| Equipo de Cómputo | \$731,00 |
| Total | \$20.027,00 |

Fuente: Tabla 29-3 y Tabla 30-3

Realizado por: Tibán, E. 2022

➤ **Activos Diferidos**

Los activos diferidos son los activos intangibles, gastos necesarios para empezar el proyecto, estos son recuperables a largo plazo por lo que se amortiza.

Tabla 32-3: Activos diferidos

| Cantidad | Detalle | Valor total |
|-----------------|----------------------------------|--------------------|
| 1 | Instalación eléctrica | \$400,00 |
| 1 | Adecuación de la infraestructura | \$2.000,00 |
| 1 | Permiso de construcción | \$30,00 |
| Total | | \$2.430,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.2. *Costos de producción y de operación*

Estos costos son los valores que se invierte para la elaboración de un producto o prestación de un servicio, se dividen en costos fijos y variables los cuales serán utilizados en la ejecución del proyecto.

➤ **Costos fijos**

Los costos fijos son aquellos valores que no varían aun si la producción del producto aumenta, como por ejemplo salarios, pago de servicios básicos, alquiler, depreciaciones, etc.

Sueldos y salarios

Los sueldos y salarios en los que la Cooperativa va a incurrir es en una persona que se encuentre encargado del ATM y también de resolver dudas o inquietudes de los socios acerca del uso de la tarjeta de débito.

Tabla 33-3: Sueldos y salarios

| Cantidad | Mano de obra | Valor mensual | Valor total |
|----------|------------------|---------------|-------------|
| 1 | Encargado de ATM | \$425,00 | \$5.100,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Luz

Para el servicio de luz eléctrica se ha tomado un valor aproximado de consumo con el cajero automático en base a lo que normalmente consume la Cooperativa. Para lo cual se tomó en cuenta el valor de \$0,10 por KWH por hora lo que da un total de \$929,70 al año lo que indica que se pagará un valor de \$77,4 mensual.

Tabla 34-3: Luz

| Cantidad Anual | Detalle | Valor unitario | Valor mensual | Valor total |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------------|
| 9297 | Luz kwh | \$0,10 | \$77,40 | \$929,70 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Publicidad y propaganda

La publicidad de este proyecto está enfocada en las redes sociales en las cuales se puede publicar estados, videos, fotos de forma gratuita desde las redes de la Cooperativa, sin embargo, existe en Facebook e Instagram existe la opción de pagar por la publicidad del producto para que esté al alcance de todos y todos lo puedan ver, no existe un monto fijo para este sino el que se desea invertir.

También se utilizará spot publicitario en la Radio Centro que es la emisora seleccionada por la Cooperativa, el costo de una cuña de 30 segundos tiene un costo de \$15

Tabla 35-3: Publicidad y propaganda

| Cantidad | Publicidad | Valor mensual | Valor total |
|-----------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| 12 | Redes sociales | \$20,00 | \$240,00 |
| 12 | Radio Centro | \$30,00 | \$360,00 |
| Total | | | \$600,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Depreciación de activos fijos

Para la depreciación de cada activo se tomó en cuenta los porcentajes dispuesto por la ley que en maquinaria y equipo es el 10% y equipo de cómputo es el 33,33%

Tabla 36-3: Depreciación de activos fijos

| Depreciación activos fijos | |
|-----------------------------------|------------|
| Detalle | \$ |
| Depreciación Maquinaria y Equipo | \$1.736,71 |
| Depreciación Equipo de Cómputo | \$162,45 |
| Total | \$1.899,16 |

Fuente: Anexo F

Realizado por: Tibán, E. 2022

Amortización de activos diferidos

Para la amortización de los activos diferidos se tomó en cuenta el 20% dispuesto por la ley, por lo tanto, multiplicamos el total de activos diferidos por el porcentaje de amortización lo que nos dio un resultado de \$486,00

Tabla 37-3: Amortización de activos diferidos

| Detalle | \$ |
|--------------------------------|----------|
| Amortización activos diferidos | \$486,00 |

Fuente: Anexo G

Realizado por: Tibán, E. 2022

➤ Costos variables

Los costos variables son valores que están vinculados con el volumen de producción del producto por lo tanto son la materia prima, suministros de oficina, insumos, etc.

Insumos y materiales

Los materiales son fundamentales para la correcta ejecución del proyecto para lo cual vamos a necesitar tarjetas dependiendo el mercado, cintas de tinta para impresora *Magicard* las cuales tienen una capacidad de 350 impresiones y rollos de papel de comprobante.

Tabla 38-3: Insumos y materiales

| Cantidad anual | Materiales | Valor unitario | Valor total |
|----------------|----------------------------------|----------------|-------------|
| 1609 | Tarjetas | \$1,00 | \$1.608,53 |
| 8 | Cintas de tinta para impresoras | \$50,00 | \$400,00 |
| 20 | Rollos de papel para comprobante | \$2,50 | \$50,00 |
| Total | | | \$2.058,53 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Suministros de Oficina

Los suministros de oficina se toman en cuenta para la correcta ejecución del trabajo del encargado de los ATM, por esto los suministros principales son esferos, archivadores para guardar documentos importantes, hojas de papel bond para que pueda imprimir, grapadora y varios.

Tabla 39-3: Suministros de Oficina

| Cantidad anual | Suministros de oficina | Valor unitario | Valor total |
|----------------|------------------------------|----------------|----------------|
| 20 | Archivadores | \$1,85 | \$37,00 |
| 3 | Hojas de papel bond remax500 | \$3,80 | \$11,40 |
| 1 | Varios | \$50,00 | \$50,00 |
| Total | | | \$98,40 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Mantenimiento de equipo

El mantenimiento de equipo se realizará cada dos meses para evitar inconvenientes en el servicio.

Tabla 40-3: Mantenimiento de equipo

| Cantidad | Detalle | Valor mensual | Valor total |
|----------|-------------------------|---------------|-------------|
| 6 | Mantenimiento de equipo | \$125,00 | \$750,00 |

Fuente: Investigación realizada

Realizado por: Tibán, E. 2022

Costo de producción

Tabla 41-3: Costo de producción

| Concepto | | |
|--|------------|--------------------|
| Gastos de operación | | |
| Insumos y materiales | \$2.058,53 | |
| Mantenimiento de equipo | \$750,00 | |
| Total de gastos de operación | | \$2.808,53 |
| Gastos de administración | | |
| Sueldos y salarios | \$5.100,00 | |
| Suministros de oficina | \$98,40 | |
| Servicio Básico (Luz) | \$929,70 | |
| Depreciación de activos fijos | \$1.899,16 | |
| Amortización de activos diferidos | \$486,00 | |
| Total de gastos de administración | | \$8.513,26 |
| Gastos de ventas | | |
| Publicidad y propaganda | \$600,00 | |
| Total gastos de ventas | | \$600,00 |
| TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN | | \$11.921,79 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Costo Unitario

Tabla 42-3: Costo Unitario

| Costo unitario | |
|------------------------------|---------------|
| Costo total de operación | \$11.921,79 |
| Número de socios de año base | 2707 |
| Total | \$4,40 |

Fuente: Tabla 41-3

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.3. Capital de trabajo

El capital de trabajo son los necesarios para cumplir con las obligaciones a corto plazo, lo que incluye materia prima e insumos, también puede estar conformado por los gastos de administración y ventas.

Tabla 43-3: Capital de trabajo

| Capital de trabajo | |
|-----------------------------------|--------------------|
| Costos fijos | |
| Detalle | \$ |
| Sueldos y salarios | \$5.100,00 |
| Luz | \$929,70 |
| Publicidad y propaganda | \$600,00 |
| Depreciación activos fijos | \$1.899,16 |
| Amortización de activos diferidos | \$486,00 |
| Total | \$9.014,86 |
| Costos variables | |
| Detalle | \$ |
| Insumos y materiales | \$2.058,53 |
| Suministros de oficina | \$98,40 |
| Mantenimiento de equipo | \$750,00 |
| Total | \$2.906,93 |
| Total capital de trabajo | \$11.921,79 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Total de la inversión

En el total de la inversión se toma en cuenta los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo. Para lo cual nos da un valor de \$34378,79

Tabla 44-3: Inversión inicial

| Inversión inicial | |
|--------------------------|--------------------|
| Activos fijos | \$20.027,00 |
| Activos diferidos | \$2.430,00 |
| Capital de trabajo | \$11.921,79 |
| Total | \$34.378,79 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.4. *Ingresos***Ingresos por emisión de tarjeta**

Los ingresos se estimarán tomando en cuenta cantidad de tarjetas que se producirán al año base tomando como referencia la demanda insatisfecha del producto. También se toma en cuenta el precio proyectado de la tarjeta de débito.

Tabla 45.3: Ingresos por emisión de tarjeta

| Año | Unidades | Precio de tarjeta | Ingresos por emisión |
|------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1 | 1609 | \$4,76 | \$7.654,78 |
| 2 | 2052 | \$4,85 | \$9.953,72 |
| 3 | 2617 | \$4,95 | \$12.943,10 |
| 4 | 3339 | \$5,04 | \$16.830,28 |
| 5 | 4259 | \$5,14 | \$21.884,89 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

En la tabla se puede observar que en el año 1 se obtiene unos ingresos de \$7654,78 y que cada año va incrementando el precio de la tarjeta de débito y que finalmente en el año 5 nos arroja unos ingresos de \$21884,89

Ingresos por reposición

En este caso se toma en cuenta un porcentaje estimado de la demanda insatisfecha, cuyo porcentaje representa a los socios que desean otra tarjeta ya sea por pérdida o robo.

Tabla 46-3: Ingresos por reposición

| Año | Unidades | 8% | Precio de tarjeta | Ingresos por reposición |
|-----|----------|-----|-------------------|-------------------------|
| 1 | 1609 | 129 | \$4,76 | \$612 |
| 2 | 2052 | 164 | \$4,85 | \$796 |
| 3 | 2617 | 209 | \$4,95 | \$1.035 |
| 4 | 3339 | 267 | \$5,04 | \$1.346 |
| 5 | 4259 | 341 | \$5,14 | \$1.751 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Ingresos por transacción

Para el cálculo de estos ingresos se toma en cuenta la oferta que representa a los socios de otras instituciones financieras en este caso se tomó el 25% de la oferta representado a personas que no pertenecen a la cooperativa realizando transacciones en el cajero de la institución. El valor de las transferencias está establecido por la Junta Monetaria del Ecuador.

Tabla 47-3: Ingresos por transacción

| Año | Oferta | 25% | Promedio transacciones anuales | Transacciones anuales | Valor de transacción | Ingresos por transacción |
|-----|--------|-----|--------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| 1 | 1141 | 285 | 40 | 11295 | \$0,50 | \$5.647,33 |
| 2 | 1455 | 364 | 40 | 14407 | \$0,50 | \$7.203,63 |
| 3 | 1856 | 464 | 40 | 18378 | \$0,50 | \$9.188,82 |
| 4 | 2367 | 592 | 40 | 23442 | \$0,50 | \$11.721,09 |
| 5 | 3020 | 755 | 40 | 29902 | \$0,50 | \$14.951,21 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.5. Estado de pérdidas y ganancias

Tabla 48-3: Estado de pérdidas y ganancias

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Detalle | | | | | |
| Ingresos | | | | | |
| Ingresos por emisión de tarjetas | \$7.654,78 | \$9.953,72 | \$12.943,10 | \$16.830,28 | \$21.884,89 |
| Ingresos por reposición | \$612,38 | \$796,30 | \$1.035,45 | \$1.346,42 | \$1.750,79 |
| Ingresos por transacción | \$5.647,33 | \$7.203,63 | \$9.188,82 | \$11.721,09 | \$14.951,21 |
| Total ingresos ventas | \$13.914,49 | \$17.953,65 | \$23.167,37 | \$29.897,79 | \$38.586,89 |
| Costos | | | | | |
| Costo de operación | \$2.808,53 | \$2.863,01 | \$2.918,56 | \$2.975,18 | \$3.032,89 |
| Costo de administración | \$8.513,26 | \$8.678,42 | \$8.846,78 | \$8.852,81 | \$9.024,55 |
| Costo de ventas | \$600,00 | \$611,64 | \$623,51 | \$635,60 | \$647,93 |
| Costo Total | \$11.921,79 | \$12.153,08 | \$12.388,85 | \$12.463,58 | \$12.705,38 |
| Utilidad antes de participación trabajadores | \$1.992,69 | \$5.800,57 | \$10.778,52 | \$17.434,21 | \$25.881,51 |
| 15% participación trabajadores | \$298,90 | \$870,09 | \$1.616,78 | \$2.615,13 | \$3.882,23 |
| Utilidad antes de impuesto a la renta | \$1.693,79 | \$4.930,49 | \$9.161,75 | \$14.819,08 | \$21.999,28 |
| 25% Impuesto a la renta | \$423,45 | \$1.232,62 | \$2.290,44 | \$3.704,77 | \$5.499,82 |
| Utilidad neta | \$1.270,34 | \$3.697,86 | \$6.871,31 | \$11.114,31 | \$16.499,46 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.6. Flujo de efectivo

Tabla 49.3: Flujo de efectivo

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Detalle | | | | | | |
| Inversión inicial | \$34.378,79 | | | | | |
| Ingresos | | \$13.914,49 | \$17.953,65 | \$23.167,37 | \$29.897,79 | \$38.586,89 |
| Ingresos por emisión de tarjetas | | \$7.654,78 | \$9.953,72 | \$12.943,10 | \$16.830,28 | \$21.884,89 |
| Ingresos por reposición | | \$612,38 | \$796,30 | \$1.035,45 | \$1.346,42 | \$1.750,79 |
| Ingresos por transacción | | \$5.647,33 | \$7.203,63 | \$9.188,82 | \$11.721,09 | \$14.951,21 |
| Egresos | | \$11.921,79 | \$12.153,08 | \$12.388,85 | \$12.463,58 | \$12.705,38 |
| Costo de operación | | \$2.461,02 | \$2.808,53 | \$2.863,01 | \$2.918,56 | \$2.975,18 |
| Costo de administración | | \$8.513,26 | \$8.678,42 | \$8.846,78 | \$8.852,81 | \$9.024,55 |
| Costo de ventas | | \$600,00 | \$611,64 | \$623,51 | \$635,60 | \$647,93 |
| Utilidad antes de repartición de trabajadores | | \$2.099,86 | \$1.992,69 | \$5.800,57 | \$10.778,52 | \$17.434,21 |
| 15% participación trabajadores | | \$298,90 | \$870,09 | \$1.616,78 | \$2.615,13 | \$3.882,23 |
| Utilidad antes de impuesto a la renta | | \$1.693,79 | \$4.930,49 | \$9.161,75 | \$14.819,08 | \$21.999,28 |
| 25% Impuesto a la renta | | \$423,45 | \$1.232,62 | \$2.290,44 | \$3.704,77 | \$5.499,82 |
| Utilidad neta | | \$1.270,34 | \$3.697,86 | \$6.871,31 | \$11.114,31 | \$16.499,46 |
| (+) Depreciación | | \$1.899,16 | \$1.899,16 | \$1.899,16 | 1736,712 | 1736,712 |
| (+) Amortización | | \$486,00 | \$486,00 | \$486,00 | \$486,00 | \$486,00 |
| Flujo de efectivo | | \$3.655,51 | \$6.083,03 | \$9.256,47 | \$13.337,02 | \$18.722,17 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

3.2.6.7. Valor Actual Neto

El valor actual neto (VAN) es el valor de los flujos actualizados tomando en cuenta la tasa de descuento en este caso se realiza el cálculo la TMAR (Tasa mínima de retorno), esto sirve para la toma de decisiones ya que si el resultado del VAN es mayor a 0 se acepta el proyecto y si es menor a 0 se rechaza.

Para determinar el VAN se procede a realizar el cálculo del TMAR con la siguiente formula:

$$\text{Tasa de minima de retorno(TMAR)} = \text{Tasa de inflación} + \text{Riesgo de la inversión}$$

$$\text{Tasa de minima de retorno(TMAR)} = 1,94 + 8$$

$$\text{Tasa de minima de retorno(TMAR)} = 9,94$$

Tabla 50-3: Valor Actual Neto

| Año | Flujo | Factor de actualización | Valor actualizado |
|--------------------------|-------------|-------------------------|--------------------|
| 1 | \$3.655,51 | 0,909587047 | \$3.325,00 |
| 2 | \$6.083,03 | 0,827348597 | \$5.032,79 |
| 3 | \$9.256,47 | 0,752545568 | \$6.965,92 |
| 4 | \$13.337,02 | 0,684505701 | \$9.129,27 |
| 5 | \$18.722,17 | 0,622617519 | \$11.656,75 |
| Flujo Actualizado | | | \$36.109,73 |
| Inversión inicial | | | \$34.378,79 |
| VAN | | | \$1.730,93 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

En la tabla anterior se realiza la actualización los valores de los flujos de cada año utilizando la siguiente formula $\text{Factor de actualización} = \frac{1}{(1+i)^n}$ y la suma total de estos flujos actualizados arrojó un resultado de \$36109,73 a lo cual se resta la inversión que es de \$34378,79 dando un total de \$1730.93 indicando que es un valor mayor a 0 por lo que se puede aceptar el proyecto.

3.2.6.8. Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno en un proyecto es la rentabilidad de este, su resultado es el porcentaje de ganancia o pérdida que se obtendrá. Si su porcentaje es mayor a 0 esto quiere decir que se puede aceptar la ejecución del proyecto.

Tabla 51-3: Tasa interna de retorno

| Año | Flujo | Factor de actualización 6% | Valor actualizado | Flujo | Factor de actualización 13% | Valor actualizado |
|--------------------------|-------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1 | \$3.655,51 | 0,943396226 | \$3.448,59 | \$3.655,51 | 0,884955752 | \$3.234,96 |
| 2 | \$6.083,03 | 0,88999644 | \$5.413,87 | \$6.083,03 | 0,783146683 | \$4.763,90 |
| 3 | \$9.256,47 | 0,839619283 | \$7.771,91 | \$9.256,47 | 0,693050162 | \$6.415,20 |
| 4 | \$13.337,02 | 0,792093663 | \$10.564,17 | \$13.337,02 | 0,613318728 | \$8.179,84 |
| 5 | \$18.722,17 | 0,747258173 | \$13.990,30 | \$18.722,17 | 0,542759936 | \$10.161,65 |
| Flujo Actualizado | | | \$41.188,85 | Flujo Actualizado | | \$32.755,56 |
| Inversión inicial | | | \$34.378,79 | Inversión inicial | | \$34.378,79 |
| VAN1 | | | \$6.810,05 | VAN2 | | -\$1.623,24 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

Para el respectivo cálculo del TIR se tomó en cuenta dos tasas para actualizar el valor de los flujos en este caso i_1 : 6% que da un VAN positivo y la i_2 : 13% da como resultado un VAN negativo necesarios para obtener el porcentaje del TIR aplicando la siguiente formula:

$$TIR = i_1 + (i_2 - i_1) \frac{Van1}{Van1 - Van2}$$

$$TIR = 0,06 + (0,13 - 0,06) \frac{6810,05}{6810,05 - (-1623,24)}$$

$$TIR = 0,12 * 100$$

$$TIR = 12\%$$

El TIR arrojó un resultado del 12% lo cual es mayor al porcentaje de la tasa de descuento utilizada indicando que el proyecto puede ser aceptado por la gerencia de la Cooperativa.

3.2.6.9. Periodo de Recuperación

El periodo de recuperación de la inversión es utilizado para analizar cuanto tiempo tarda este proyecto en recuperar el dinero de la inversión.

Tabla 52-3: Periodo de recuperación de la inversión

| Año | Inversión | Flujos | Flujo acumulado |
|-----|-------------|-------------|-----------------|
| | \$34.378,79 | | \$34.378,79 |
| 1 | | \$3.655,51 | \$3.655,51 |
| 2 | | \$6.083,03 | \$9.738,54 |
| 3 | | \$9.256,47 | \$18.995,01 |
| 4 | | \$13.337,02 | \$32.332,03 |
| 5 | | \$18.722,17 | \$51.054,20 |

Realizado por: Tibán, E. 2022

En la tabla anterior se puede observar los valores del flujo acumulado el cual es necesario para determinar en qué tiempo se recuperará la inversión, en este caso se observa que la inversión de \$34378,79 se puede recuperar entre el año 4 y 5 pero para obtener un cálculo más exacto del tiempo se aplicó la siguiente formula:

$$PRC = \text{Año que supera la inversión} + \frac{\text{Inversión} - \text{Flujo Acum año supera la inversión}}{\text{Flujo que supera la inversión}}$$

$$PRC = 5 + \frac{34378,79 - 51054,20}{18722,17}$$

$$PRC = 4 \text{ años, } 1 \text{ mes, } 1 \text{ día}$$

3.2.6.10. *Relación Beneficio Costo*

Relación beneficio/costo indica cuanto se recupera por cada dólar invertido. Si el beneficio/costo es mayor a 1 indica que el proyecto puede ser considerado.

Para el respectivo cálculo de B/C se realiza la división entre el flujo actualizado y la inversión del proyecto

$$B/C = \frac{\text{Flujo actualizado}}{\text{Inversión}}$$

$$B/C = \frac{36109,73}{34378,79}$$

$$B/C = 1,05$$

En este caso el beneficio/costo dio como resultado 1,05 indicando que es mayor que 1 lo que quiere decir que por cada dólar invertido se recuperará 0,05 centavos.

CONCLUSIONES

- La investigación realizada a través de páginas web, libros y artículos científicos ayudo a recolectar y analizar la información técnica y financiera la cual permitió sustentar teóricamente el proyecto de investigación aplicando debidamente las normas APA, también se obtuvo información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. la cual permitió la elaboración del proyecto.

- En el estudio de mercado la demanda insatisfecha obtenida del proyecto año 1 es de 1609, la cual es buena para la institución debido a que así tiene más mercado que cubrir siendo competencia de las demás instituciones financieras, en el estudio técnico se determina todo lo necesario para la puesta en marcha del proyecto determinado una inversión inicial de \$34.378,79 la cual será cubierta con capital propio.

- Una vez aplicados los procedimientos necesarios para el estudio financiero se obtiene un VAN positivo de \$1730,93, TIR del 12%, beneficio/costo de \$1,05 y su periodo de recuperación de 4 años, 1 mes, 1 día, estos indicadores demuestran que el proyecto es viable y se puede poner en marcha.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. de la ciudad de Ambato que proporcione más información a los futuros investigadores la cual es necesaria para detectar falencias o realizar investigaciones que contribuyan al mejoramiento oportuno de la institución.

- Se sugiere a la Cooperativa brindar una educación financiera tanto a sus socios como a nuevos clientes para que todos tengan conocimiento del uso y beneficios de la tarjeta de débito, es fundamental la adquisición de los equipos, maquinarias y todo lo necesario para la implementación de la tarjeta.

- Una vez realizado el proyecto de factibilidad para la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se recomienda la puesta en marcha de este ya que se ha demostrado mediante indicadores que es factible también por la aceptación que tiene este producto en la actualidad.

GLOSARIO

Activos fijos: son los bienes tangibles que son necesarios para el funcionamiento de una empresa, estos no pueden convertirse en liquidez a corto plazo. (Castro, 2019)

Depreciación: es el desgaste de un bien tangible esto quiere decir que es la pérdida de valor y de vida útil del bien. (López D. , 2020)

Encuesta: es un instrumento que utiliza un conjunto de preguntas para obtener información necesaria de una población de interés. (Westreicher, 2020)

Inversión: son los recursos que se pone a disposición de una empresa para realizar un proyecto o para obtener una ganancia incrementando los ingresos. (López J. F., 2018)

Rentabilidad: es la ganancia o pérdida que obtiene o puede obtener la empresa sobre una cantidad invertida. (García, 2017)

Tarjeta de débito: es un plástico mediante el cual se puede retirar el dinero disponible de la cuenta de ahorros con esta puedes realizar pagos de compras realizadas. (Pineda, 2020)

Transacciones: es un intercambio de dinero o bienes, en ámbito de las instituciones financieras se considera transacción a las consultas de saldos, depósito o retiros de dinero. (Quiroa, 2020)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, M. F. (04 de Marzo de 2021). *El cliente: definición de uno de los actores clave del éxito empresarial*. Obtenido de appvizer: <https://www.appvizer.es/revista/relacion-cliente/software-crm/definicion-cliente>
- Aguirre, S. P. (30 de Noviembre de 2015). *Estudio Técnico II – Localización del proyecto*. Obtenido de <https://sergiopaulaguirre.wordpress.com/2015/11/30/estudio-tecnico-i-localizacion-del-proyecto/>
- Betancur, M. M. (2015). *Principios de Mercadeo*. Medellín: Esumer. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/47893807/principiosdemercadeopdf/>
- Bratt, A. (28 de Mayo de 2015). *Enfoque cuantitativo*. Obtenido de Humanidades: <https://humanidades2osneideracevedo.wordpress.com/2015/05/28/enfoque-cuantitativo/>
- Burbano, V. (Mayo de 2015). *Estudio de la demanda insatisfecha de los productos alimenticios para personas hipertensas y diabéticas y la viabilidad de la creación de un centro de distribución dirigido a este mercado en la ciudad de Tulcán. (Tesis de pregrado, UPEC)*. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/316/1/282%20Estudio%20de%20la%20demanda%20insatisfecha%20de%20los%20productos%20alimenticios%20para%20personas%20hipertensas%20y%20diab%20C3%A9ticas%20y%20la%20viabilidad.pdf>
- Burneo Valarezo, S., Delgado Victore, R., & Vérez, M. A. (2016). Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por proyectos de inversión. *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300009
- Castillejo, L. E. (2015). *Plan de Negocios*. Lima: Macro. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=j7wtDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Castro, J. (20 de Marzo de 2019). *¿Qué son los activos fijos? Control, depreciación y ejemplos en la era digital*. Obtenido de Blog Coponet: <https://blog.corponet.com.mx/que-son-los-activos-fijos-control-depreciacion-y-ejemplos-en-la-era-digital>
- Cevallos Ponce, Á. A. (2019). Evaluación financiera de proyectos de inversión para la PYMES. *Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/941/html>

- Chimborazo, M. M. (28 de Noviembre de 2019). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa productora y comercializadora internacional de mesas de teca en Quito - Ecuador*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/13661/1/22T0530.pdf>
- Cinterfor. (s.f.). *Guía para la evaluación de impacto de la formación profesional*. Obtenido de Cinterfor: <https://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-analizan-eficacia-eficiencia>
- Compel. (10 de Enero de 2022). *Impresoras*. Obtenido de Compel: <https://compelecuador.com/pvc.html>
- Corporación Financiera Nacional. (2018). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Co%CC%81digo-Orga%CC%81nico-Monetario-y-Financiero-LIBRO-I-Vigente.pdf>
- Escobar, R. D. (06 de Junio de 2018). *¿Qué es una tarjeta de débito y para qué puedo usarla?* Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/tarjeta-debito-puedo-usarla/>
- Espinosa, L. I. (20 de Enero de 2019). *Estudio técnico en proyectos de inversión*. Recuperado el 14 de Julio de 2020, de Repositorio Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19074/Lucia-Admon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, S. F. (2007). *Los proyectos de inversión*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica. Obtenido de https://issuu.com/sibdi/docs/los_proyectos_de_inversi_n
- Flores Villacrés, E., Pilco Parra, M., & Haro Encalada, P. (2015). Las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-13. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>
- Fulltec. (10 de Enero de 2022). *Cámara para exteriores*. Obtenido de Fulltec: <https://fulltec.com.ec/c4w/>
- Gallardo, D., & Maldonado, V. (2016). *Proyectos Organizacionales*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/006187234a29ce1f3fc6b>
- García, I. (31 de Agosto de 2017). *Definición de Rentabilidad*. Obtenido de Economía simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- Google Maps. (28 de Diciembre de 2021-a). *Ecuador*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/place/Ecuador/@-1.5858395,->

79.7065409,7z/data=!4m5!3m4!1s0x902387dda89a4bd5:0x9d76af04119c3702!8m2!3d-1.831239!4d-78.183406

Google Maps. (28 de Diciembre de 2021-b). *Ambato*. Obtenido de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/place/Ambato+Canton/@-1.269058,-78.8774667,11z/data=!4m5!3m4!1s0x91d37be2f881088d:0x459980bedebfb78c!8m2!3d-1.3023345!4d-78.792953>

Google Maps. (2 de Diciembre de 2021-c). *Mapa Parroquia La Merced*. Obtenido de Google Maps: [https://www.google.com/maps/place/Parroquia+La+Merced,+Ambato/@-1.2294142,-](https://www.google.com/maps/place/Parroquia+La+Merced,+Ambato/@-1.2294142,-78.6266881,15z/data=!4m5!3m4!1s0x91d381bc7458fce1:0xf97d76c9001375b4!8m2!3d-1.2330962!4d-78.6200129)

[78.6266881,15z/data=!4m5!3m4!1s0x91d381bc7458fce1:0xf97d76c9001375b4!8m2!3d-1.2330962!4d-78.6200129](https://www.google.com/maps/place/Parroquia+La+Merced,+Ambato/@-1.2294142,-78.6266881,15z/data=!4m5!3m4!1s0x91d381bc7458fce1:0xf97d76c9001375b4!8m2!3d-1.2330962!4d-78.6200129)

Google Maps. (2 de Diciembre de 2021-d). *Mapa Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda*. Obtenido de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/place/Cooperativa+de+Ahorro+y+Credito+CREDI+YA/@-1.2368091,-78.6255153,18z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xa6650ca72e1d4199!8m2!3d-1.2368091!4d-78.624421>

Gracia, G. (15 de Octubre de 2018). *Por qué debemos conocer el VAN y su fórmula*. Obtenido de Hablemos de Empresas: <https://hablemosdeempresas.com/pymes/formula-van/>

Gutiérrez, H. (28 de Febrero de 2020). *Entrepreneurs Fight Club*. Obtenido de Las 4 P del marketing mix con ejemplos: <https://entrepreneursfight.club/4-p-del-marketing-mix/#Producto>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *BCE*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion-LibroI.pdf>

López, D. (02 de Abril de 2020). *Depreciación*. Obtenido de Numdea: <https://numdea.com/depreciacion.html>

López, J. F. (13 de Julio de 2018). *Inversión*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>

Morales, F. C. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 28 de Mayo de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/cajero-automatico.html>

Mousalli, G. (Octubre de 2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

Navarro Palacios , E., & Muñoz Rodríguez , R. (2015). *Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=BqkLBwAAQBAJ&pg=PA102&lpg=PA102&dq=%EF%83%98%09El+costo+de+mantenimiento+anual+es+m%C3%A1s+bajo+normalmente+que+la+tarjeta+de+cr%C3%A9dito.+%EF%83%98%09El+cargo+de+la+compra&source=bl&ots=c0I_TWJnPu&sig=ACfU3U3ackdHGgt

Padilla, M. C. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=6y6a-](https://books.google.com.ec/books?id=6y6a-1nJQZcC&printsec=frontcover&dq=Formulaci%C3%B3n+y+Evaluaci%C3%B3n+de+Proyectos&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Formulaci%C3%B3n%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Proyectos&f=false)

[1nJQZcC&printsec=frontcover&dq=Formulaci%C3%B3n+y+Evaluaci%C3%B3n+de+Proyectos&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Formulaci%C3%B3n%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Proyectos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=6y6a-1nJQZcC&printsec=frontcover&dq=Formulaci%C3%B3n+y+Evaluaci%C3%B3n+de+Proyectos&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Formulaci%C3%B3n%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Proyectos&f=false)

Pérez, A. (23 de Abril de 2021). *Estudio financiero: en qué consiste y cómo llevarlo a cabo*.

Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/estudio-financiero-en-que-consiste-y-como-llevarlo-cabo>

Pineda, E. (22 de Septiembre de 2020). *Qué son y para qué sirven las tarjetas de débito*.

Obtenido de Clip: <https://blog.clip.mx/que-son-y-para-que-sirven-las-tarjetas-de-debito>

Point. (10 de Enero de 2022). *Computo y Tecnología*. Obtenido de Point:

<https://point.com.ec/producto/pc-hp-20c416la-intel-pentium-j5005-4gb-1tb-19-5-w10h-silver/#&gid=1&pid=1>

Quiroa, M. (22 de Enero de 2020). *Transacción*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/transaccion.html>

Ramírez, G. K. (24 de Julio de 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 pregrado, Universidad Nacional de Loja)*. Obtenido de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20922/1/Gladys%20Katherine%20Agila%20Ram%c3%adrez.pdf>

Rojas, S. M. (21 de Septiembre de 2016). *Relanzamiento de una tarjeta de débito para la generación (Tesis de pregrado, Universidad Hispanoamérica)*. Obtenido de

<http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/2676/ADM-HE%200593.pdf?sequence=1>

- Rus Arias, E. (22 de Abril de 2020). *Costo de producción*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/costo-de-produccion.html>
- Santamaría, C. (2020). *Credi Ya*. Obtenido de Credi Ya Nosotros:
<http://www.crediya.fin.ec/nosotros>
- Santos, T. S. (2008). Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: etapas en su estudio. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2008b/tss.htm>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Situación y perspectivas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador>
- Torres, M. (18 de Noviembre de 2016). *Tasa Interna de Retorno (TIR): definición, cálculo y ejemplos*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3391122-tasa-interna-retorno-tir-definicion-calculo-ejemplos>
- Unam. (2018). *INSTRUCTIVO*. Obtenido de Feria de Ciencias:
https://feriadelasciencias.unam.mx/files/Feria26_Instructivo.pdf
- Velázquez, G. (19 de Septiembre de 2015). *Puro Marketing*. Obtenido de Diversas Perspectivas del Marketing: <https://puomarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2015/09/estrategias-de-distribucion-plaza-en-la.html>
- Vision Fund. (s.f.). *Productos y Servicios Financieros*. Obtenido de Temas de Aprendizaje:
<http://www.visionfund.ec/educacionbvf/productos-y-servicios-financieros/>
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

ANEXO A: Formato de la encuesta realizada a los socios



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



ENCUESTA

Objetivo: Analizar la factibilidad de la implementación de una tarjeta de débito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en la ciudad de Ambato.

Género:

Femenino () Masculino ()

Edad:

18 años a 30 años () 51 años a 65 años ()

31 años a 50 años () 66 años en adelante ()

Ocupación:

Servidor público () Negocio propio ()

Servidor privado ()

Cuestionario

1. ¿Cuánto ahorra al mes aproximadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.?

\$1 a \$50 () \$151 a \$200 () \$301 a \$350 ()

\$51 a \$100 () \$201 a \$250 () \$351 a \$400 ()

\$101 a \$150 () \$251 a \$300 () \$401 o más ()

2. ¿Con qué frecuencia retira su dinero de la Cooperativa?

Diariamente () Quincenalmente () Semestralmente ()

Semanalmente () Mensualmente ()

3. ¿Le gustaría evitar largas colas para retirar sus ahorros?

SI () NO ()

4. ¿Usted sabe para que se usa una tarjeta de débito?

SI () NO ()

5. ¿Usted cuenta con una tarjeta de débito de otra institución financiera?

SI () NO ()

6. ¿En qué institución financiera tiene la tarjeta de débito?

Cooperativa Cámara de Comercio () Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo ()

Cooperativa El Sagrario () Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP ()

Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus () Cooperativa Mushuc Runa ()

Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC () Otros ()



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



7. A demás de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ¿Le gustaría que implemente una tarjeta de débito?

SI () NO ()

8. ¿En qué sector le gustaría que se ponga un cajero automático de la Cooperativa?

Sector Norte () Sector Sur () Centro de la ciudad ()

9. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría que se promocióne la tarjeta de débito de la Cooperativa?

Redes sociales () Periódico () Radio () Televisión ()

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa



ANEXO C: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa



ANEXO D: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa



ANEXO E: Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa



ANEXO G: Cálculo de amortización en Excel

| AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS | | |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | | \$2.430,00 |
| PORCENTAJE DE AMORTIZACIÓN | | 20% |
| AÑO | VALOR DE AMORTIZACIÓN | TOTAL |
| 0 | \$0,00 | \$2.430,00 |
| 1 | \$486,00 | \$1.944,00 |
| 2 | \$486,00 | \$1.458,00 |
| 3 | \$486,00 | \$972,00 |
| 4 | \$486,00 | \$486,00 |
| 5 | \$486,00 | \$0,00 |

AMORTIZACIÓN ACTIVOS DIFERIDOS \$486,00

ANEXO H: Proyección del precio de la tarjeta

| PRECIO DE LA TARJETA | | | | |
|--------------------------|--------|--------|----------|--------------|
| <i>Tasa de inflación</i> | | 1,94% | | |
| AÑO | SOCIOS | PRECIO | UTILIDAD | PRECIO TOTAL |
| | | | 6% | |
| 0 | 2707 | \$4,40 | | |
| 1 | 3453 | \$4,49 | \$0,27 | \$4,76 |
| 2 | 4405 | \$4,58 | \$0,27 | \$4,85 |
| 3 | 5618 | \$4,67 | \$0,28 | \$4,95 |
| 4 | 7167 | \$4,76 | \$0,29 | \$5,04 |
| 5 | 9142 | \$4,85 | \$0,29 | \$5,14 |